

**CONSTRUÇÃO DE UM ÍNDICE PARA ANALISAR A DIVULGAÇÃO DO CAPITAL
ESTRUTURAL NA BANCA EM PORTUGAL**

Maria de Lurdes Ribeiro da Silva

Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave

Ana Maria Gomes Rodrigues

Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra

María del Pilar Muñoz Dueñas

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Área Científica: A) Informação Financeira e Normalização Contabilística

Palavras-Chave: Capital estrutural, índice de divulgação, bancos, Portugal.

CONSTRUÇÃO DE UM ÍNDICE PARA ANALISAR A DIVULGAÇÃO DO CAPITAL ESTRUTURAL NA BANCA EM PORTUGAL

Resumo

O capital estrutural representa as infraestruturas que facilitam a transferência dinâmica do conhecimento nas organizações. Através da construção de um índice de divulgação procurou-se verificar a forma como os bancos em Portugal divulgam informação sobre o capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web*. Os resultados revelaram que a divulgação do capital estrutural nos relatórios anuais é superior à divulgação realizada nas páginas *Web*. Revelaram ainda que, embora os relatórios anuais sejam o meio preferencial para divulgar informação sobre o capital estrutural, os bancos utilizam as páginas *Web* para complementar essa divulgação.

Palavras-Chave: Capital estrutural, índice de divulgação, bancos, Portugal.

Abstract

Structural capital represents the infrastructures that facilitate the dynamic knowledge transfer in organizations. By building an index of dissemination attempted to verify how the banks in Portugal disclosed information about the structural capital in annual reports and on the Web pages. The results revealed that, although annual reports are the preferred medium to disseminate information about the structural capital, banks use the Web pages to complement such disclosure.

Keywords: *Structural capital, disclosure index, banks, Portugal.*

1. Introdução

Nas últimas décadas tem proliferado diversa literatura sobre a divulgação de informação sobre o capital intelectual. Cada vez mais as partes interessadas nas empresas procuram informação complementar à divulgação exigida pelas normas contabilísticas, fazendo emergir a importância da divulgação voluntária de recursos decisivos nas organizações. Sendo a indústria bancária intensiva em capital conhecimento, procurou-se neste trabalho analisar a importância da divulgação de informação sobre o capital estrutural neste setor.

O capital estrutural representa as redes ou fluxos e as infraestruturas organizacionais, facilitando o processo de transformação do conhecimento. Os processos internos, as tecnologias de informação, a cultura organizacional são os elementos mais comuns ao capital estrutural.

O objetivo central deste trabalho é analisar a divulgação do capital estrutural no setor bancário em Portugal. Para tal, através da construção de um índice específico que revela estes recursos neste setor em particular, procedeu-se à análise de conteúdo dos relatórios anuais e das páginas *Web* dos trinta e dois bancos que em 2011 operavam em Portugal.

Começaremos por efetuar um enquadramento concetual do tema em apreciação, seguindo-se uma análise detalhada ao modelo do estudo e construção dos indicadores de divulgação do capital estrutural. São ainda expostas as hipóteses em estudo após apresentada a principal questão de investigação. Os resultados são apresentados e analisados na última parte do trabalho o qual termina com as principais conclusões.

2. Enquadramento concetual

O capital intelectual apresenta-se na literatura de gestão como um conjunto de recursos de competências individuais, de sistemas organizativos e de relações externas. É, por isso, comum definir-se o capital intelectual como integrador do capital humano, do capital estrutural e do capital relacional.

A teoria contabilística tem sido desacreditada pelo facto de os ativos não refletidos nos balanços e relatórios financeiros serem muito mais do que os que são relatados (Lopes, 2013). Assim, dadas as restrições dos normativos contabilísticos existentes, cada vez mais se procura estudar formas de se promover uma divulgação voluntária do capital

intelectual para que o relato financeiro esteja mais adaptado às necessidades de informação das partes interessadas na organização.

Diversos autores têm-se referido ao capital estrutural como um capital que reflete as infraestruturas de uma organização, as redes ou fluxos organizacionais. Sveiby (2000) designa os ativos de estrutura interna da empresa como os intangíveis que sustentam atividades operacionais, nomeadamente procedimentos de trabalho; métodos administrativos e de gestão; sistemas de investigação e desenvolvimento (I&D); sistemas de liderança e cultura organizacional. Estes são recursos pertencentes à organização e, em alguns casos, podem proteger-se juridicamente, essencialmente com patentes ou direitos legais de propriedade intelectual.

Há autores que ligam os recursos do capital estrutural com os recursos do capital humano. Cabrita (2009) define o capital estrutural como um ativo estratégico, que permite a criação de riqueza através de uma metamorfose humana. É um conjunto de infraestruturas, sistemas de informação, bases de dados, patentes, marcas, rotinas e processos administrativos que representam o potencial intelectual existente na organização. Também Cañibano *et al.* (2008) referem que o capital estrutural está representado por um conjunto de grupos de trabalho interdependentes que se relacionam numa organização, sendo a contribuição dos conhecimentos individuais e de grupo representados em procedimentos e processos de transformação que permitem que a entidade se desenvolva, os quais poderão ser protegidos legalmente através de direitos de propriedade intelectual. É, por isso, o conjunto de conhecimentos que permanecem na empresa no final do dia. Lopes (2013) refere-se ao capital estrutural como a infraestrutura que as organizações desenvolvem para transacionarem os resultados do seu capital humano, traduzindo o contexto facilitador para criação e consequente efeito de alavancagem do conhecimento. O capital estrutural complementa, assim, as inovações desenvolvidas pelo capital humano e surgem materializadas em redes de distribuição, capacidades organizacionais externas, redes logísticas, marcas, processos de aprendizagem, entre outros. A componente intangível do capital estrutural é, na maior parte dos casos, mais relevante do que a sua contrapartida física.

Outros autores procuram a definição do capital estrutural como um ativo organizacional de ligação ao mercado. Neste âmbito, Stewart (1999, p. 111) define capital estrutural como as “capacidades organizacionais de uma organização a ir ao encontro das exigências de mercado”. Na mesma linha de opinião, Saint-Onge (1999, p. 223) designa-o de “recursos da organização para atender às necessidades do mercado”.

Em suma, segundo Saint-Onge e Armstrong, (2004) citados por Lopes (2013), o capital estrutural dota o capital humano do suporte organizacional que precisa para acrescentar valor aos clientes.

3. Modelo do estudo e indicadores de divulgação

Apresentaremos de seguida o modelo em que a presente investigação se baseou, assim como a construção dos indicadores de divulgação.

3.1 Modelo do estudo

O modelo sobre o qual definimos os parâmetros a analisar para aferir da divulgação voluntária do capital estrutural na banca em Portugal, foi construído com base nos modelos *Intellectus*, desenvolvido pelo CIC-IADE, e *InCaS (made in Europe)*. A divulgação voluntária do capital estrutural exigiu também que desenvolvêssemos um quadro adaptado a um setor específico: o setor bancário.

Conforme refere Cabrita (2009) o modelo de medição (divulgação) deverá ser escolhido em função da compreensão dos elementos e do contexto em que a organização atua, ou seja, os indicadores usados para análise numa organização (setor), não são necessariamente os úteis para as outras organizações (setores), pelo que, esses indicadores deverão ser o mais específico possível para avaliar o conhecimento crítico à realização da estratégia de cada organização¹. Com base nesta premissa e na especificidade do setor em causa, encontramos na estrutura do modelo *Intellectus* e em alguns conceitos e elementos do modelo *InCaS (made in Europe)* o suporte para alicerçar a nossa investigação. Consideramos que estes dois modelos apresentam características de detalhe que poderão adaptar-se ao que pretendemos investigar.

3.1.1 Modelo *Intellectus*

O modelo *Intellectus* surge de um grupo de trabalho criado no seio do Centro de Investigação sobre a Sociedade do Conhecimento do Parque Científico de Madrid (o *Forum do Conhecimento Intellectus*). A origem dos seus membros (procedentes de áreas empresariais, institucionais e da ciência e tecnologia) permitiu que fosse criada uma comunidade de excelência no intercâmbio de conhecimentos sobre a gestão do capital intelectual e os processos geradores de valor na nova economia. Esta fusão de saberes fez desenvolver o modelo na realidade organizacional, tendo sido realizados estudos em várias instituições espanholas. O CIC-IADE publicou entre dezembro de

¹ Krippendorff (1990) refere que a maior especificação e detalhe dos indicadores reduz a subjetividade no processo de codificação da análise de conteúdo.

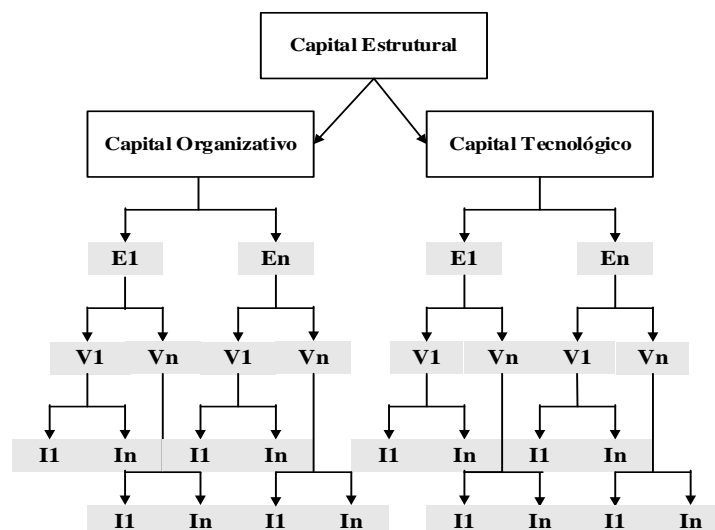
2001 e abril de 2005 um conjunto de oito documentos (“Documentos *Intellectus*”) no sentido de difundir as contribuições do *Forum do Conhecimento Intellectus* e as investigações do Centro de Investigação no “desenvolvimento de modelos e melhores práticas na criação, medição e gestão do conhecimento e do talento e, no desenho e desenvolvimento de processos de aprendizagem organizacional” (CIC-IADE, Documentos *Intellectus* n.º 1, 2001, p. 8).

Uma análise ao modelo de medição do capital intelectual de entidades financeiras, elaborado pelo grupo de trabalho do modelo *Intellectus* para os bancos: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2002); Banco Santander Central Hispano (2002); Caja Madrid (2002) e Bankinter (2001), apresentados no Documentos *Intellectus* n.º 4 (2003) do CIC-IADE, serviu de ponto de partida à construção do nosso índice de divulgação, permitindo-nos aferir das características mais comuns dos indicadores aplicados ao setor bancário.

O modelo *Intellectus* foi levado a cabo para se desenvolver uma proposta inovadora, completa e operacional a nível internacional. Este modelo parte da revisão de modelos do capital intelectual, anteriormente desenvolvidos, em especial o modelo *Intelect* (Euroforum)² e o modelo *Intangible Assets Monitor*, sendo os mesmos aperfeiçoados pelo CIC-IADE. O modelo *Intellectus* considera que estes ativos intangíveis, invisíveis ou ocultos, compreendem três componentes genéricos do capital intelectual: capital humano, capital estrutural e capital relacional. Define o capital estrutural como o conjunto de conhecimentos estruturados sob a forma de sistemas de informação e comunicação, tecnologia, processos e procedimentos. O modelo introduziu um efeito dinâmico e flexível ao desagregar o capital estrutural em capital organizativo e capital tecnológico. Com isto, o modelo pretende separar os aspetos administrativos internos dos relacionados com o desenvolvimento de inovações tecnológicas incorporadas nos produtos e processos produtivos. Assim, mostra-se relevante em organizações de determinada complexidade e dimensão a separação dos aspetos administrativos daqueles que são relacionados com inovação tecnológica (CIC-IADE, Documentos *Intellectus* n.º 5, 2003).

Figura 1 – Modelo *Intellectus* para o componente capital estrutural

² É o primeiro modelo espanhol de medição do capital intelectual. Este modelo associa o capital intelectual à estratégia da organização, sendo, por isso, um modelo flexível e aberto com uma visão sistémica dos dados e combina vários elementos entre si com a utilização de diferentes unidades de medida.



E: Elemento intangível do componente
 V: Variável intangível a medir no elemento
 I: Indicador de medida da variável

Fonte: adaptado de CIC-IADE, Documentos Intellectus n.º 5 (2003, p. 34).

Segundo o modelo, os componentes do capital intelectual constituem o agrupamento dos ativos intangíveis em função da sua natureza. Estes componentes estão desagregados em elementos (E1...En) que são grupos homogêneos de ativos intangíveis. As variáveis (V1...Vn) são ativos intangíveis integrantes de um elemento do capital intelectual e os indicadores (I1...In) são instrumentos de valorização dos ativos intangíveis das organizações, expressos em diferentes unidades de medida. Estes indicadores apresentam diferentes categorias e níveis de agregação informativa, sendo necessário definir uma série de princípios e recomendações, a partir das suas características e finalidades, para que se alcance uma utilidade eficiente dos mesmos, permitindo que a gestão dos valores intelectuais seja a mais adequada à estratégia e interesses da organização globalmente considerada. Assim, a definição dos indicadores apresenta-se como uma tarefa fundamental para estabelecer a homogeneidade, simplicidade, objetividade e carácter estratégico dos mesmos (CIC-IADE, Documentos Intellectus n.º 5, 2003).

3.1.2 Modelo InCaS

Em Portugal, o modelo InCaS está representado pela Associação Nacional das Pequenas e Médias Empresas para implementar uma orientação para avaliação das empresas através de uma “Declaração de capital intelectual” (*Intellectual Capital Statement - ICS*). Por se tratar de um projeto europeu recente e que se pretende que implemente no tecido empresarial português um modelo de declaração do capital intelectual, consideramos que poderá contribuir com os mais recentes

desenvolvimentos neste âmbito. Além disso, foram igualmente desenvolvidos a nível europeu estudos de caso com a aplicação deste modelo, os quais poderão acrescentar valiosos contributos para a nossa investigação.

O *InCaS (made in Europe)* é um projeto financiado pelo 6º Quadro Comunitário da UE (*EU 6th Framework Programme*) com o objetivo de, através do desenvolvimento de uma metodologia de gestão e reporte do capital intelectual, aumentar a competitividade e o potencial de inovação das pequenas e médias empresas (PME) europeias. O *InCaS (made in Europe)* pretende ajudar as organizações a identificar os recursos imateriais que determinam o seu sucesso e, se possível, avaliá-los e torná-los visíveis. Este projeto fornece ferramentas de gestão do conhecimento e técnicas que permitem às PME detetar o seu capital intelectual, para comunicar através de uma declaração do capital intelectual (tradução de *ICS*) e implementar medidas que promovam a sua melhoria e aplicação inovadora. Ou seja, permite apoiar as PME a identificar os pontos fortes e fracos do capital intelectual para melhorar os seus negócios e prepará-los para inovação e negócios futuros. Desta forma, esta metodologia pretende criar o *momentum* para se refletir sobre os fatores do capital intelectual que, atuando nos processos de negócio, conduzem ao desenvolvimento organizacional e a uma maior transparência, fruto de uma fácil comunicação dos valores organizacionais junto dos *stakeholders* (Cabrita, 2009).

O *InCaS (made in Europe)* distingue igualmente o capital intelectual em três componentes: capital humano, capital estrutural e capital relacional. Segundo o modelo, o capital estrutural avalia os fatores relacionados com as estruturas organizacionais e processos, tais como a cultura corporativa, a comunicação interna, o desenvolvimento de novos produtos e processos e a inovação.

Com base em documentos recolhidos sobre o *InCaS (made in Europe)*³, o capital estrutural, componente que pretendemos aqui analisar, pode desagregar-se nos seguintes elementos:

- ✓ **Elementos do capital estrutural (*Structural Capital - SC*)**
- SC1: Cultura corporativa;
- SC2: Organização e cooperação interna;
- SC3: Inovação nos produtos;
- SC4: Otimização e inovação nos processos;
- SC5: Armazenamento e transferência do conhecimento.

³ <http://www.incas-europe.org>

Com base nesta estrutura, procura-se instituir um *ICS* como uma importante e valiosa ferramenta de gestão, permitindo a comparabilidade entre organizações e, integrar e consolidar a diversidade de experiências das organizações europeias num reporte do capital intelectual a nível europeu que reforce a competitividade e o potencial inovador das organizações europeias (Cabrita, 2009). É, por isso, um instrumento de gestão estratégica focado na descrição e desenvolvimento do capital intelectual de uma organização, onde se analisa a interdependência entre os objetivos organizacionais, o processo de negócio e o capital intelectual da organização, descrevendo esses elementos através de indicadores (Federal Ministry of Economics and Labour - Germany Guideline, 2004).

3.2 Construção dos indicadores de divulgação do capital estrutural

O capital estrutural representa o valor dos conhecimentos existentes, derivados do processo de ação, que são propriedade da organização e que geram conhecimento que se concretiza num conjunto de valores organizacionais, rotinas, processos, desenvolvimentos tecnológicos que constituem o saber e o saber fazer coletivo.

O capital estrutural é composto por três elementos, os quais, baseados no modelo *InCaS (made in Europe)*, se definem como se segue:

- cultura corporativa (CE1) compreende o cumprimento das normas e valores que influenciam as interações coletivas, a transferência do conhecimento e a forma de trabalhar (conformidade com regras, códigos de conduta, melhores práticas, avaliação de desempenho).
- cooperação interna e transferência do conhecimento (CE2) refere-se à maneira como os colaboradores, as unidades organizativas e os diferentes níveis hierárquicos trocam informação e cooperam entre eles.
- tecnologias da informação e conhecimento explícito (CE3) refere-se ao ambiente de trabalho em termos de tecnologias, incluindo todos os elementos e as formas de conhecimento explícito (sistemas operativos e técnicos, redes, aplicações de *internet* e *softwares*, incluindo o seu conteúdo).

Dentro destes elementos foram criadas variáveis que incluem os indicadores de divulgação do capital estrutural. Desta forma, consideramos as seguintes variáveis e indicadores para medir a divulgação do capital estrutural:

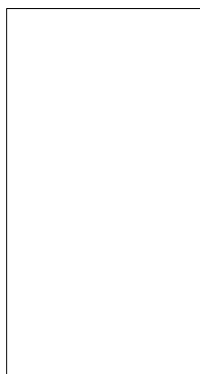
- ✓ **Capital organizativo**
- **CE1 – Cultura corporativa**

- CE1.1 – Missão e objetivos estratégicos – esta variável contempla indicadores de divulgação da estratégia e da sua composição na instituição.
 - CE1.2 – Objetivos operacionais – variável que inclui indicadores relacionados com a operacionalização dos objetivos pré-estabelecidos.
 - CE1.3 – Investigação e desenvolvimento – esta variável inclui indicadores específicos da divulgação de informação sobre dispêndios em I&D existentes na instituição.
 - CE1.4 – Reconhecimento – variável que reúne indicadores de reconhecimentos formais assegurados à instituição pelas diversas organizações profissionais ou civis, assim como a quota de mercado que a instituição detém no âmbito da sua atividade.
- **Cooperação interna e transferência do conhecimento**
- CE2.1 - Trabalho em equipa e cooperação intradepartamentos – esta variável reúne indicadores que analisam as capacidades de trabalho em equipa, a liderança e a flexibilidade laboral dentro da organização.
 - CE2.2 – Partilha de conhecimento tácito – os indicadores que se pretendem analisar nesta variável estão associados com formas lúdicas de partilhar e gerir o conhecimento dentro da organização.
- ✓ **Capital tecnológico**
- **Tecnologias da informação e conhecimento explícito**
- CE3.1 – Sistemas internos de comunicação e controlo – esta variável analisa indicadores relacionados com os sistemas que a organização possui para a comunicação e controlo interno.
 - CE3.2 – Sistemas internos de armazenamento – nesta variável pretende-se analisar indicadores relacionados com as tecnologias de armazenamento da informação existente.
 - CE3.3 – Avaliação da qualidade – esta variável agrega indicadores de qualidade do produto/serviço da organização.

O capital tecnológico é aquele em virtude do qual a organização adquire, gera, desenvolve, integra, transfere e conserva (ou abandona) os recursos e capacidades tecnológicas que, segundo as características da indústria e da própria organização, se consideram (ou não) necessários à criação de valor no tempo. É, por isso, um fluxo com carácter dinâmico, contínuo e cumulativo de conhecimento tecnológico (CIC-IADE, Documentos Intellectus n.º 1, 2001). O capital tecnológico representa o futuro através

da forte componente de inovação que integra. Apresenta-se no quadro abaixo a construção do índice de divulgação, o qual reúne os elementos, variáveis e indicadores do capital estrutural que foram considerados no presente estudo.

Quadro 1 – Elementos, variáveis e indicadores do capital estrutural



Fonte: elaboração própria a partir dos modelos *Intellectus* e *InCaS (made in Europe)*.

4. Questão e hipóteses de investigação

Tendo como objetivo central analisar a divulgação da informação sobre o capital estrutural através da análise aos relatórios anuais de 2010 e às páginas *Web* em 2011 dos bancos que em Portugal desenvolviam a sua atividade, apresentamos como principal questão na investigação que nos propomos: “qual a extensão e incidência da divulgação de informação sobre o capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web* dos bancos em Portugal?”

Por consideramos que os bancos são representativos dos setores intensivos em conhecimento, alvo de interesse por diversos *stakeholders* e dependentes da confiança e aceitação perante uma sociedade globalizada, começamos por formular a primeira hipótese de investigação:

H1: A divulgação do capital estrutural é superior nas páginas Web relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais das entidades bancárias em Portugal.

Uma análise detalhada aos elementos que integram os componentes do capital estrutural torna-se relevante para que se aprofunde a análise às práticas de divulgação do capital estrutural, ou seja, para que se avalie a incidência da divulgação de cada um desses elementos em cada uma das fontes de divulgação consideradas. Para tal formulamos a hipótese H2 como a seguir se descreve:

H2: A divulgação de cada um dos elementos que integram o capital estrutural é superior nas páginas Web relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais.

Para aferirmos do modo como os bancos em Portugal utilizam as duas fontes de divulgação de informação do capital intelectual, formulamos a última hipótese de investigação:

H3: Os bancos que operam em Portugal apresentam a divulgação de informação voluntária sobre o capital estrutural nos seus relatórios anuais e nas suas páginas Web de forma complementar.

5. Variável em estudo

Apresenta-se de seguida a variável dependente considerada no estudo à divulgação voluntária do capital estrutural no setor bancário em Portugal.

Com base no objetivo principal definido para a presente investigação, definimos como variável a explicar, a extensão da divulgação voluntária sobre o capital estrutural.

Quadro 2 – Índice de divulgação do capital estrutural

CE	Índice de divulgação do Capital Estrutural	Índice de divulgação composto por 24 indicadores. Utilização do critério dicotómico: 0 - não divulga; 1 - divulga. O índice de divulgação do capital estrutural é resultado da equação: $\sum \text{itens divulgados (1)} / 24$
----	--	---

Fonte: elaboração própria.

A variável em estudo é medida através de um índice de divulgação que resulta da utilização do critério dicotómico em que é atribuído um ponto no caso de ser apresentada informação acerca do indicador em estudo e zero se o indicador não for divulgado. O índice é resultado da soma dos *itens* divulgados (pontuação 1) sobre a totalidade dos indicadores que compõem esse índice. Optamos por não atribuir ponderações a cada um dos indicadores porque essa opção significaria uma atribuição de diferente importância aos atributos, o que provocaria uma análise subjetiva.

6. Apresentação e análise dos resultados

Pretendemos nesta análise aferir do modo como os bancos que operam em Portugal divulgam o seu capital estrutural, essencialmente na utilização de dois canais de divulgação: os relatórios anuais e as páginas *Web* institucionais.

O estudo de Branco *et al.* (2011) apresenta, como resultado, uma divulgação superior nas páginas *Web* relativamente à divulgação realizada nos relatórios anuais. Apesar das diferenças na construção dos indicadores de divulgação e das sociedades analisadas, a semelhança na análise a setores intensivos em conhecimento e a incidência do estudo em relatórios anuais *versus* páginas *Web* permite-nos discorrer acerca de uma comparação com este estudo sobre a divulgação do capital estrutural nessas fontes de dados. Também Striukova *et al.* (2008) encontraram maior divulgação de informação do capital intelectual nas páginas *Web* em relação à que consta nos relatórios anuais.

Tabela 1 - Comparação da diferença de médias de divulgação do capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web*

CE Capital Estrutural	N	Média	DP	Média da diferença	DP	<i>t</i>	Z
Relatórios anuais	32	0,4753	0,2184	0,2266	0,1587	8,075 p=0,000	4,658 p=0,000
Páginas <i>Web</i>	32	0,2487	0,1737				

O capital estrutural apresenta uma média de divulgação de 0,4753 nos relatórios anuais e 0,2487 nas páginas *Web*. A média da diferença é de 0,2266 com um DP de 0,1587, tendo a diferença de médias revelado significância estatística para um nível de significância de 0,000. Este resultado permite refutar a hipótese de que a divulgação do componente capital estrutural é superior nas páginas *Web* relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais.

Tabela 2 - Comparação da diferença de médias de divulgação do capital organizativo nos relatórios anuais e nas páginas *Web*



Uma análise realizada à divulgação dos componentes do capital estrutural baseado no modelo *Intellectus*, comparando o mesmo componente divulgado nos relatórios anuais e nas páginas *Web*, revela que o componente capital organizativo apresenta uma média de divulgação de 0,4375 nos relatórios anuais e de 0,2578 nas páginas *Web*. Essa diferença de médias é estatisticamente significativa para o nível de significância estatística de $p < 0,01$, o que permite rejeitar a hipótese de uma maior divulgação do capital organizativo nas páginas *Web* relativamente à divulgação que é efetuada nos relatórios anuais.

Tabela 3 - Comparação da diferença de médias de divulgação do capital tecnológico nos relatórios anuais e nas páginas *Web*



No que diz respeito à divulgação do capital tecnológico apresentado na tabela 3, a média de divulgação nos relatórios anuais é de 0,5508 e nas páginas *Web* de 0,2305, ambas apresentando elevados valores de DP, o que demonstra a grande dispersão de dados em relação à média. A diferença nas médias de divulgação apresenta-se estatisticamente significativa ($p = 0,000$), rejeitando-se igualmente a hipótese de que a divulgação do componente capital tecnológico é superior nas páginas *Web* relativamente à divulgação deste componente efetuada nos relatórios anuais.

A tabela apresentada abaixo sintetiza os resultados para a hipótese H1 formulada.

Tabela 4 – Resultados da hipótese H1

Capital estrutural	Hipótese	Confirmação estatística
CE – Capital Estrutural	<i>H1: A divulgação do capital estrutural é superior nas páginas Web relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais.</i>	Refutada
CO – Capital Organizativo		Refutada
CT – Capital Tecnológico		Refutada

O capital estrutural (tal como o capital organizativo e o capital tecnológico) apresenta-se com significância estatística para rejeitar a hipótese de uma maior divulgação destes componentes nas páginas *Web* relativamente à divulgação ocorrida nos relatórios anuais.

A segunda hipótese de investigação formulada procura confirmar que a divulgação de cada um dos elementos que integram os componentes do capital estrutural é superior nas páginas *Web* relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais. Para concluirmos acerca dessa hipótese, procederemos, em primeiro lugar, a uma análise descritiva dos elementos e variáveis de cada um dos seus componentes.

Tabela 5 - Elementos do capital estrutural nos relatórios anuais

--

Nesta análise verifica-se, pelos valores apresentados na tabela 5, que a cultura corporativa (CE1) é a que apresenta uma maior média de divulgação nos relatórios anuais, com um valor de 0,5596, seguida de informações sobre tecnologias da informação e conhecimento explícito (CE3), a qual apresenta uma média de divulgação de 0,5508. Informações de cooperação interna e transferência do conhecimento (CE2) são as que se apresentam com menor média de divulgação nos relatórios anuais: 0,1687. Também na divulgação dos elementos de capital estrutural nos relatórios anuais

se verificam elevados desvios em relação à média, confirmados através dos valores de DP apresentados.

Tabela 6 – Elementos do capital estrutural nas páginas *Web*

WEB	N	Média	Min.	Max.	DP
CE1 - Cultura corporativa	32	0,3494	0,0909	0,9091	0,1551
CE2 - Cooperação interna e transferência do conhecimento	32	0,0562	0	1	0,1917
CE3 - Tecnologias da informação e conhecimento explícito	32	0,2305	0	1	0,2639

A divulgação nas páginas *Web* dos bancos dos elementos do capital estrutural segue a mesma ordem da divulgação apresentada nos relatórios anuais, embora com médias de divulgação inferiores. Informação acerca da cultura corporativa (CE1) apresenta-se com uma média de divulgação de 0,3494, seguida de informação das tecnologias da informação e conhecimento explícito (CE3), com 0,2305 e, por fim, a informação sobre a cooperação interna e transferência do conhecimento (CE2) com apenas 0,0562.

Tabela 7 - Variáveis do capital estrutural nos relatórios anuais



No que respeita à divulgação das variáveis do capital estrutural nos relatórios anuais, a informação sobre a missão e objetivos estratégicos (variável CE1.1) destaca-se com uma média de divulgação de 0,8828, seguida da divulgação de sistemas internos de comunicação e controlo (CE3.1) com o valor de 0,6562. Informação acerca do trabalho em equipa e cooperação intradepartamentos (CE2.1) e partilha de conhecimento tácito (CE2.2) são as variáveis que se apresentam com menor média de divulgação nos relatórios anuais. Embora não apresentados nas tabelas, destacamos a divulgação do indicador de missão e objetivos estratégicos (CE1.1), o qual apresenta médias de divulgação entre os 0,84 e 0,91, o que demonstra um elevado interesse das instituições na divulgação da “missão e objetivos estratégicos” (CE1.1.1); na descrição da “estrutura funcional da organização” (CE1.1.2); na divulgação dos “processos existentes de melhores práticas” (CE1.1.3) e na “existência de códigos de conduta e de declarações de princípios ou de missão” (CE1.1.4). Também a informação acerca de “sistemas internos de comunicação e controlo” (CE3.1) é bastante divulgada nos relatórios anuais das instituições bancárias, apresentando os seus indicadores médias de divulgação de informação entre os 0,56 (CE3.1.1 – “canais de comunicação interna existentes”) e os 0,72 (para “sistemas de auditoria e controlo interno” - CE3.1.3).

Tabela 8 - Variáveis do capital estrutural nas páginas *Web*

WEB	Média	Min.	Max.	DP
CE1.1 - Missão e objetivos estratégicos	0,7500	0,2500	1	0,2459
CE1.2 - Objetivos operacionais	0,0521	0	1	0,1914
CE1.3 - Investigação e desenvolvimento	0,0156	0	0,5000	0,0884
CE1.4 - Reconhecimento	0,3281	0	1	0,3265
CE2.1 - Trabalho em equipa e cooperação intradepartamentos	0,0312	0	1	0,1768
CE2.2 - Partilha conhecimento tácito	0,0937	0	1	0,2675
CE3.1 - Sistemas internos de comunicação e controlo	0,3333	0	1	0,3387
CE3.2 - Sistemas internos de armazenamento	0,1406	0	1	0,2613
CE3.3 - Avaliação qualidade	0,1875	0	1	0,2800

N=32

Também nas páginas *Web* a variável CE1.1 – missão e objetivos estratégicos é a que se apresenta com maior média de divulgação pelos bancos, com o valor de 0,7500, embora esta seja ligeiramente inferior à divulgação da mesma variável nos relatórios anuais. Informação sobre os sistemas internos de comunicação e controlo (CE3.1) é a que se apresenta, nas páginas *Web*, como segunda variável mais divulgada, com 0,3333. Assim mesmo, verifica-se uma grande diferença na média de divulgação das duas variáveis mais divulgadas nas páginas *Web*. De destacar como divergência de divulgação nas páginas *Web* em relação aos relatórios anuais, a variável reconhecimento (CE1.4), que se apresenta com grande destaque na divulgação nas páginas *Web* com o valor de 0,3281, tendo nos relatórios anuais um sexto lugar na escala das variáveis mais divulgadas (embora a média de divulgação seja superior à efetuada nas páginas *Web*). Nesta variável, a divulgação nos relatórios anuais apresenta uma média de 0,34 para o indicador de “descrição no âmbito dos prémios recebidos e reconhecimento formais” (CE1.4.1) e 0,50 para o indicador “quota de mercado” (CE1.4.2), enquanto na divulgação realizada nas páginas *Web* se destaca a divulgação do indicador CE1.4.1 para uma média de 0,56 de divulgação. A informação acerca da “quota de mercado” (CE1.4.2) apenas apresenta uma média de divulgação de 0,09. A divulgação das restantes variáveis do capital estrutural nas páginas *Web* é meramente residual, nomeadamente divulgação de informação de I&D (CE1.3), de trabalho em equipa e cooperação intradepartamentos (CE2.1), de objetivos operacionais (CE1.2) e partilha do conhecimento tácito (CE2.2).

Estes dados revelam a utilização das páginas *Web* para a informação de âmbito mais estratégico, nomeadamente informação da missão e do reconhecimento externo da instituição, reservando quase exclusivamente para os relatórios anuais a informação de âmbito mais funcional ou de execução prática da instituição, essencialmente a referente a objetivos operacionais, de informação de I&D e de partilha do conhecimento tácito.

Tabela 9 – Comparação da divulgação dos elementos do capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web*



Os resultados apresentados da comparação das médias de divulgação dos elementos do capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web* permitem-nos confirmar uma média de divulgação superior nos relatórios anuais em todos os elementos do capital estrutural, sendo essa diferença estatisticamente significativa em todos os elementos. Estes resultados confirmam que a divulgação dos elementos do capital estrutural apresenta-se maior nos relatórios anuais relativamente à informação divulgada nas páginas *Web*.

Os resultados apresentados anteriormente são sintetizados na tabela abaixo.

Tabela 10 – Resultados da hipótese H2

	Elementos que integram o capital intelectual	Hipótese	Confirmação estatística
Capital estrutural	CE1 - Cultura corporativa	<i>H2: A divulgação de cada um dos elementos que integram os componentes do capital estrutural é superior nas páginas Web relativamente à divulgação efetuada nos relatórios anuais.</i>	Refutada
	CE2 - Cooperação interna e transferência do conhecimento		Refutada
	CE3 - Tecnologias da informação e conhecimento explícito		Refutada

Estudos como os de Gerpott *et al.* (2008), Cormier *et al.* (2009) e Sousa (2009) analisaram a complementaridade da divulgação do capital intelectual nos relatórios anuais e nas páginas *Web*. Segundo Gerpott *et al.* (2008) a divulgação nas duas fontes poderá ser efetuada de forma complementar ou de forma substitutiva. O seu estudo procura analisar a qualidade da divulgação e a associação dessa qualidade com a exposição efetuada nos relatórios anuais e nas páginas *Web*. Embora tenham

encontrado um baixo nível de qualidade de divulgação do capital intelectual tanto nas páginas *Web* como nos relatórios anuais, ainda assim, os autores concluíram que a qualidade da divulgação é superior nos relatórios anuais. Partindo do princípio que a divulgação de informação nas páginas *Web* deverá ser adicional e não institucional, o mesmo estudo analisou a correlação entre a divulgação realizada nos relatórios anuais e nas páginas *Web* para concluir sobre a complementaridade ou substituição da utilização dessas fontes na divulgação de informação sobre o capital intelectual. Desse estudo resultou que a divulgação é complementar e não substitutiva no uso dos relatórios anuais e das páginas *Web* para a divulgação do capital intelectual, encontrando uma correlação positiva e estatisticamente significativa, sugerindo o uso complementar. Cormier *et al.* (2009) analisaram a associação da dimensão com a divulgação nas páginas *Web* e concluíram que, as empresas maiores complementam a divulgação na *Web* com outros canais e que, as pequenas empresas vêm nas páginas *Web* um método eficaz e económico para prestar informações ao mercado. Sousa (2009) concluiu sobre um uso complementar dos relatórios anuais e das páginas *Web* para a divulgação do capital intelectual, constatando que nos casos em que as empresas divulgam menos informação nos relatórios anuais, compensam essa divulgação nas páginas *Web* e que, nos casos em que a informação divulgada nos relatórios anuais é considerada satisfatória, as páginas da *internet* não parecem acrescentar muita informação, mantendo-se o nível de divulgação. Branco *et al.* (2011) embora não tenham testado a complementaridade do uso de relatórios anuais e de páginas *Web* para a divulgação do capital intelectual, concluíram, relativamente aos resultados de divulgação nas duas fontes que, provavelmente, as empresas fazem uso complementar dos relatórios anuais e nas páginas *Web* para fazer divulgação do capital intelectual. Guthrie *et al.* (2008) concluíram não existirem discrepâncias na localização da divulgação de informação do capital intelectual entre os relatórios anuais e as páginas *Web*, o que consideramos poder ser revelador de uma utilização complementar de ambas as fontes de divulgação.

As entidades bancárias poderão, assim, utilizar as páginas *Web* para divulgar determinado tipo de informação que não divulgam nos relatórios anuais, ou, poderão usar as páginas *Web* para complementar e desenvolver informação que já foi divulgada nos relatórios anuais. Consideramos, tal como Gerpott *et al.* (2008), que a divulgação nos relatórios anuais deverá satisfazer primeiramente as solicitações institucionais, devendo as páginas *Web* apresentar-se como um meio para complementar a informação e não como forma de substituição da divulgação de informação.

Para testarmos a hipótese H3 formulada, começaremos por analisar o resumo comparativo das estatísticas descritivas resultantes da divulgação do capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web*. De seguida procederemos à aplicação do teste do coeficiente de correlação e à análise da significância estatística para aferir da complementaridade ou substituição (Gerpott *et al.*, 2008) na utilização de relatórios anuais e páginas *Web* para a divulgação do capital estrutural. Para concluirmos que as duas fontes de dados (relatórios anuais e nas páginas *Web*) não se apresentam de forma complementar na divulgação de informação, partimos do pressuposto de que, simultaneamente existirá uma maior divulgação em determinada fonte de dados e que se verifica uma associação linear forte e estatisticamente significativa da divulgação nessa fonte de informação. Ou seja, uma associação linear forte e estatisticamente significativa da divulgação de determinada informação realizada nas páginas *Web*, significa que há uma substituição dos relatórios anuais pelas páginas *Web* para se efetuar a divulgação dessa informação. Através dos resultados da aplicação do teste do coeficiente de correlação, procuraremos analisar a utilização dos relatórios anuais e das *Web pages* para divulgar o capital estrutural pelos bancos em Portugal.

Tabela 11 – Divulgação do capital estrutural nos relatórios anuais e nas páginas *Web*

	Média	Min.	Max.	DP	
Relatórios	0,4753	0,0833	0,9583	0,2184	N=32
<i>Web</i>	0,2487	0,0417	0,9583	0,1737	N=32

Os resultados apresentados na tabela anterior revelam, tal como já verificado, uma divulgação do capital estrutural superior nos relatórios anuais. Esta análise poderá retratar a preferência na utilização dos relatórios anuais como canal de divulgação do capital estrutural, funcionando as páginas *Web* como uma ferramenta complementar para a divulgação. Através do coeficiente de correlação procuraremos concluir, com base estatística, sobre a complementaridade ou substituição na utilização das duas fontes de divulgação do capital estrutural.

Tabela 12 - Coeficientes de correlação para a associação de divulgação do capital estrutural nos relatórios anuais

		CE	CO Capital Organizativo	CT Capital Tecnológico
Divulgação Relatórios	<i>Pearson</i> p	0,504 0,000	0,444 0,000	0,508 0,000
	<i>Spearman</i> p	0,542 0,000	0,518 0,000	0,516 0,000
		N=64	N=64	N=64

O capital estrutural apresenta uma maior divulgação nos relatórios anuais e uma associação linear moderada (*R de Pearson* de 0,504) e estatisticamente significativa com um $p < 0,01$, sendo a informação sobre o capital estrutural divulgada complementarmente nos relatórios anuais e páginas *Web*.

A análise aos resultados da associação da divulgação nos relatórios anuais com os componentes capital organizativo e capital tecnológico apresentam uma associação linear moderada e positiva, com um nível de significância estatística de $p < 0,01$. Estes resultados confirmam a maior divulgação destes componentes nos relatórios anuais e a complementaridade das páginas *Web* para a sua divulgação.

Tabela 13 - Resultados da hipótese H3

Capital Estrutural	Hipótese	Confirmação estatística
CE – Capital Estrutural	H3: <i>Os bancos que operam em Portugal apresentam a divulgação voluntária sobre o capital estrutural nos seus relatórios anuais e nas suas páginas Web de forma complementar.</i>	Confirmada
CO – Capital Organizativo		Confirmada
CT – Capital Tecnológico		Confirmada

Os resultados apresentados confirmam, genericamente, a utilização complementar das páginas *Web* e dos relatórios anuais na divulgação realizada pelos bancos em Portugal. Confirmamos, assim, a hipótese H3 formulada de uma divulgação complementar nas fontes que analisamos (relatórios anuais e páginas *Web*) sobre a informação do capital estrutural.

Tal como Branco *et al.* (2011), confirmamos que as organizações escolhem a informação a divulgar e a fonte de informação em função dos objetivos ou dos propósitos

do uso que terceiros poderão fazer dessa informação. As organizações revelam ter noção das vantagens e dos inconvenientes na utilização dos meios para a divulgação de informação. A divulgação de informação sobre o capital estrutural não se apresenta como relevante nas páginas *Web* dos bancos. Este componente, que representa a estrutura organizativa da instituição, embora contenha indicadores importantes para divulgação na *internet* (essencialmente informação da missão e objetivos estratégicos da instituição), é um componente preferencialmente divulgado nos relatórios anuais pela exposição que faz dos seus recursos mais operacionais.

Conclusão

O capital estrutural é um ativo estratégico de natureza dinâmica na criação de valor organizacional, representando a propriedade intelectual (patentes, marcas, licenças); os procedimentos e processos internos (rotinas, processos administrativos); as tecnologias de informação e comunicação (bases de dados); a cultura organizacional (filosofia de gestão, a inovação, o saber fazer). O capital estrutural é um elemento vital nas estratégias do setor bancário e na contribuição para o valor dos seus produtos e serviços.

Neste trabalho procurámos analisar a forma como o setor bancário em Portugal divulga o seu capital estrutural. Assim, através da construção de um índice de divulgação que especificamente foi aplicado a estes ativos e a este particular setor de atividade, procurámos concluir sobre a forma como o capital estrutural é divulgado em dois canais de divulgação: os relatórios anuais e as páginas *Web* institucionais.

Os resultados revelaram que o capital estrutural é significativamente mais divulgado nos relatórios anuais do que nas *Webpages*. Verificámos ainda que a cultura corporativa é o elemento constituinte do capital estrutural mais divulgado em ambos os meios de divulgação. Informação sobre a missão e objetivos estratégicos é a que, de entre todas as variáveis que compõem os elementos do capital estrutural, se apresenta como mais relevante a ser divulgada pelos bancos em Portugal. Os resultados revelam ainda que, muito embora os relatórios anuais sejam o meio preferencial para a divulgação de informação voluntária sobre o capital estrutural, os bancos utilizam as páginas *Web* como meio de complementar essa divulgação.

O presente estudo pretende contribuir para uma mais profunda literatura sobre a divulgação voluntária dos recursos que nas organizações são o seu principal fator de sucesso, promovendo a importância do surgimento de um relatório do capital intelectual.

Bibliografía

Branco, M.C., Delgado, C., Sousa, C., Sá, M., 2011. Intellectual capital disclosure media in Portugal. *Corporate Communications: An International Journal*, 16 (1), pp. 38-52.

Cabrita, M.R., 2009. *Capital intelectual e desempenho organizacional*. Porto: Lidel Editora.

Cañibano, L.; García Meca, E.; García Osma, B., Gisbert Clemente, A., 2008. *Los intangibles en la regulación contable*. Madrid: AECA Instituto de Análisis de Intangibles.

Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento - Instituto de Administración De Empresas da Universidad Autónoma de Madrid (CIC-IADE), Documentos Intellectus n.º 1 (2001). *Identificación y medición del capital tecnológico de la empresa*. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.

Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento - Instituto de Administración De Empresas da Universidad Autónoma de Madrid (CIC-IADE), Documentos Intellectus n.º 4 (2003). *Metodología para elaboración de indicadores do capital intelectual*. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.

Centro de Investigación sobre la Sociedad del Conocimiento - Instituto de Administración De Empresas da Universidad Autónoma de Madrid (CIC-IADE), Documentos Intellectus n.º 5 (2003). *Modelo Intellectus: medición y gestión del capital intelectual*. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.

Cormier, D., Aerts, W., Ledoux, M.J, Magnan, M., 2009. Attributes of social and human capital disclosure and information asymmetry between managers and investors. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26 (1), pp. 71-88.

Federal Ministry of Economics and Labour, 2004. *Guideline Intellectual Capital Statement – Made in Germany*, Berlin.

Gerpott, T.J., Thomas, S.E., Hoffmann, A.P., 2008. Intangible asset disclosure in the telecommunications industry. *Journal of Intellectual Capital*, 9, pp. 37-61.

Guthrie, J., Ward, I., Cuganesan, S., 2008. Intellectual capital reporting media in an Australian industry. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 5 (1), pp. 48 - 62.

Lopes, I.T., 2013. *A Gestão do Capital Intelectual e dos intangíveis na Era do Conhecimento*. Lisboa: Escolar Editora.

Sousa, C., 2009. *O Capital Intelectual em Portugal. Uma análise exploratória*. Tese de Mestrado. Faculdade de Economia, Universidade do Porto.

Striukova, L., Unerman, J., Guthrie, J., 2008. Corporate reporting of intellectual capital: Evidence from UK companies. *The British Accounting Review*, 40, pp. 297-313.

Sveiby, K., 2000. *Capital Intelectual. La nueva riqueza de las empresas*. Traduzido para espanhol por A.G. Bertran. Barcelona: Edições Gestión 2000.

Stewart, T.A., 1999. *Capital intelectual a nova riqueza das organizações*. Traduzido para português por J.A. Gil. Lisboa: Edições Sílabo.

Saint-Onge, H., 1999. Tacit Knowledge: The key to the strategic alignment of intellectual capital. Em: M.H. Zack, ed. 1999. *Knowledge and strategy*. Woburn: Butterworth-Heinemann, pp. 223-230.

Krippendorff, K., 1990. *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Traduzido para espanhol por L. Wolfson. Barcelona: Paidós Comunicación.