

DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/rcufba.v16i1.36335>**A INFLUÊNCIA DO INVESTIMENTO EM CAPITAL INTANGÍVEL NO
DESEMPENHO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO***The influence of investment in intangibles capital on the performance of a credit cooperative***Jéssica Karine de Oliveira Gomes**
UNIOESTE
jekarine@outlook.com**Anna Caroline Priebe**
UNIOESTE
annapriebe@live.com**Delci Grapégia Dal Vesco**
UNIOESTE
delcigrape@gmail.com**Francielle Carla Trento Raupp**
UNIOESTE
frantrento@hotmail.com**RESUMO**

A pesquisa teve como objetivo investigar junto aos colaboradores de uma cooperativa de crédito, a influência do investimento realizado no Capital Intelectual (Humano, Clientes e Organizacional) nas dimensões de desempenho de mercado, desempenho organizacional e satisfação do colaborador. Utilizou-se da metodologia de pesquisa quantitativa, descritiva, por meio de survey transversal. Aplicou-se o questionário para os colaboradores das agências que compõem a cooperativa de crédito, na região oeste do Paraná e na região norte paulista. A partir dos resultados do teste t e do p- value as hipóteses algumas hipóteses foram confirmadas e outras rejeitadas. O estudo constatou que o investimento no Capital Intelectual, incluindo treinamentos, estrutura organizacional e atendimento ao cliente, está diretamente associado ao desempenho e satisfação do colaborador. As descobertas ressaltam a importância de fortalecer o Capital Intelectual de forma tridimensional para melhorar o desempenho de mercado e organizacional da cooperativa, bem como a satisfação no trabalho. As conclusões podem orientar estratégias e alocação de recursos na cooperativa, enquanto contribuem para o avanço teórico e direcionam pesquisas futuras sobre gestão de cooperativas de crédito e seu relacionamento com o capital humano, organizacional e de cliente. Os resultados contribuem para a compreensão do impacto da mensuração do capital intelectual nas cooperativas de crédito, fornecendo evidências empíricas e direcionando práticas gerenciais mais eficazes. Essas contribuições beneficiam tanto os gestores das cooperativas de crédito quanto a comunidade acadêmica, promovendo o avanço do conhecimento e incentivando estudos futuros nessa área.

Palavras-Chave: Capital Organizacional; Capital Humano; Capital de Clientes; Cooperativas de Crédito.

ABSTRACT

The research aimed to investigate the influence of investment in Intellectual Capital (Human, Customer, and Organizational) on market performance, organizational performance, and employee satisfaction among employees of a credit cooperative. The study employed a quantitative and descriptive research methodology through a cross-sectional survey. The questionnaire was administered to employees of the credit cooperative's branches in the western region of Paraná and the northern region of São Paulo. Based on the results of the t-test and p-value, some hypotheses were confirmed while others were rejected. The study found that investment in Intellectual Capital, including training, organizational structure, and customer service, is directly associated with employee performance and satisfaction. The findings highlight the importance of strengthening Intellectual Capital in a three-dimensional manner to improve the market and organizational performance of the cooperative, as well as job satisfaction. The conclusions can guide strategies and resource allocation within the cooperative while also contributing to theoretical advancements and directing future research on credit cooperative management and its relationship with human, organizational, and customer capital. The results contribute to understanding the impact of Intellectual Capital measurement in credit cooperatives by providing empirical evidence and guiding more effective managerial practices. These contributions benefit both credit cooperative managers and the academic community, promoting the advancement of knowledge and encouraging further studies in this area.

Keywords: *Organizational Capital; Human capital; Customer Capital; Credit Unions.*

1 INTRODUÇÃO

O progresso contínuo da tecnologia tem gerado novas modalidades de trabalho, evidenciando a necessidade de reformular os conceitos de valor dos produtos do trabalho e o valor das próprias empresas. No passado, o foco principal era o crescimento financeiro por meio da lógica do capitalismo. Entretanto, a realidade atual do século XXI é distinta, uma vez que, para competir em uma sociedade imersa na "Era da Informação", torna-se imprescindível realizar investimentos massivos em conhecimento.

A transição da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento tem acarretado mudanças graduais, uma vez que até então, os recursos utilizados na produção eram a terra, o capital e o trabalho. Com o novo cenário do século XXI, acrescentou-se a estes fatores, o conhecimento alterando principalmente a estrutura organizacional, com o intuito de valorizar o ser humano como recurso inovador e imprescindível no núcleo econômico (MOREIRA; VIOLIN; SILVA, 2014).

Para que uma empresa alcance seu valor de mercado, é preciso somar seus ativos tangíveis e intangíveis. Segundo Edvinsson e Malone (1998), o Capital Intelectual pode ser composto por seis capitais que fazem parte da estrutura de valor de mercado de uma organização: o humano, estrutural, de clientes, organizacional, de inovação e de processos. O fortalecimento de um ou mais desses capitais acaba por influenciar o Capital Intelectual. Assim, o investimento em estratégias de conhecimento traz benefícios ao Capital Intelectual e, consequentemente, ao valor de mercado de uma organização.

Diante de um sistema financeiro competitivo e de um mercado cada vez mais exigente, que se torna oneroso e restritivo, as cooperativas de crédito surgem como uma alternativa aos seus cooperados, com a intenção de oferecer vantagens a eles, diante do competitivo sistema financeiro (ARAÚJO; SILVA, 2011).

Embora as cooperativas atuem em um segmento muito próximo aos bancos comerciais, de acordo com o Banco Central do Brasil (2017), as cooperativas de crédito, são instituições financeiras formadas pela associação de pessoas com o objetivo de prestar serviços

financeiros para seus associados.

As cooperativas de créditos são instituições fortemente atingidas pela necessidade de compreender e identificar a satisfação de seus cooperados. A estrutura do capital Intelectual das cooperativas, as atitudes, a seleção e o treinamento do pessoal proporcionam a essas cooperativas uma configuração específica de seus ativos intangíveis, os quais merecem atenção especial. Dessa forma, suas vantagens competitivas intangíveis podem ser gerenciadas a fornecerem informações mais relevantes para a tomada de decisões (MAS, 2007).

De maneira geral, encontram-se pesquisas com enfoques semelhantes na investigação sobre cooperativas de crédito e o capital intelectual presente nelas. Na pesquisa de Sontag, Thomas, Rojo e Walter (2015) os autores buscaram mensurar os ativos intangíveis por meio da aplicação do modelo Hoss (2003) em uma cooperativa de crédito. Werlang, Souza Júnior, Engel, Favretto (2017) objetivaram identificar o capital intelectual de uma cooperativa de crédito. E ainda, Werlang e Souza Junior (2018) realizaram pesquisa com o intuito de mensurar o impacto do capital intelectual sobre a vantagem competitiva, a partir da visão dos colaboradores de uma cooperativa de crédito e de investimento do sul do país.

Dessa maneira, esse trabalho se diferencia dos demais apresentados, pois parte da premissa de que há o investimento em capital intelectual (composto por Capital Humano, Capital de Clientes e Capital Organizacional) e busca identificar a influência desse investimento no desempenho de mercado, desempenho organizacional e satisfação dos colaboradores de uma cooperativa de crédito.

Diante deste contexto, considerando que a gestão desse ativo está presente dentro das cooperativas de crédito, tem-se a como objetivo da pesquisa investigar a influência do investimento realizado no Capital Intelectual (Humano, Clientes e Organizacional) nas dimensões de desempenho de mercado, desempenho organizacional e satisfação do colaborador.

Para alcançar o objetivo geral, foram seguidas algumas etapas: Identificar a influência dos investimentos em capital intelectual no desempenho de mercado, no desempenho organizacional e na satisfação dos colaboradores da cooperativa.

A pesquisa contribuirá sob o enfoque da literatura de capital intelectual na expectativa de capital intangível e as interfaces com o desempenho e satisfação dos colaboradores, uma vez que promove o debate do tema e sua aplicabilidade em uma cooperativa de crédito. Ademais contribui com o enfoque social porque busca compreender a influência do investimento realizado no Capital Intelectual nas dimensões de desempenho de mercado, desempenho organizacional e satisfação dos colaboradores de uma cooperativa de crédito desempenha um papel relevante na promoção do crescimento econômico, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos.

Ao investir em capital intelectual, as cooperativas de crédito fortalecem seus recursos humanos, promovendo a inovação, a criatividade e a capacidade de adaptação às demandas do mercado. Isso contribui para impulsionar o crescimento econômico de maneira sustentável, uma vez que o conhecimento e a expertise dos colaboradores são fundamentais para o desenvolvimento de novas estratégias e soluções.

Além disso, o investimento no Capital Intelectual favorece a criação de empregos plenos e produtivos. A medida em que as cooperativas de crédito valorizam seus colaboradores como recursos essenciais, proporcionam um ambiente de trabalho que promove o desenvolvimento profissional, a realização pessoal e a satisfação no trabalho. Isso resulta em serviços de qualidade, com condições adequadas, remuneração justa e oportunidades de crescimento, contribuindo para o alcance do trabalho decente para todos promovendo um ambiente de melhores empresas para se trabalhar.

A pesquisa proposta também é relevante para a inclusão social, uma vez que aborda as dimensões de desempenho de mercado e organizacional. Ao fortalecer o Capital Intelectual,

as cooperativas de crédito podem aprimorar sua competitividade no mercado, permitindo que alcancem um melhor desempenho financeiro e, conseqüentemente, expandam suas atividades. Isso gera oportunidades de acesso a serviços financeiros para comunidades e grupos marginalizados, promovendo a inclusão econômica e social.

Ademais, ao compreender a influência do investimento no Capital Intelectual na satisfação dos colaboradores, a pesquisa contribui para a criação de um ambiente de trabalho saudável e motivador promovendo o bem-estar no trabalho. Colaboradores satisfeitos tendem a ser mais engajados, produtivos e comprometidos com os objetivos da organização, gerando um ciclo virtuoso de prosperidade econômica e bem-estar. Portanto, ao fornecer insights, essa pesquisa pode contribuir para o desenvolvimento de estratégias eficazes que melhorem o ambiente de trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Cardoso (2012) pode-se conceituar desempenho organizacional, como a capacidade de gerar o valor esperado dos bens produtivos de uma entidade. Dias (2010) segue a mesma linha de raciocínio, definindo desempenho como o resultado das somas de todos os processos que agregam maior valor à empresa para o futuro.

Schmidt e Bohnenberger (2009) afirmam que Medidas de desempenho organizacional têm sido adotadas pela comunidade acadêmica dividindo-se principalmente em duas formas: medidas objetivas de resultado e medidas subjetivas. As medidas objetivas incluem faturamento, número de funcionários, resultado operacional, entre outros controles e números. Já as medidas subjetivas são coletadas pela opinião do sujeito pesquisado.

O principal objetivo de mensurar o desempenho organizacional é verificar se a entidade está cumprindo a tarefa que se propôs. Conforme Cordeiro (2017) a avaliação do desempenho organizacional constrói uma perspectiva sobre a maneira como os indicadores e a performance organizacional foram avaliados ao longo dos anos. No entanto, como alerta Lunardi (2008), uma empresa não pode ser avaliada comparativamente a outra, pois cada uma deve avaliar seu desempenho de maneira que melhor se adequa a ela.

Não há consenso entre os autores estudados em relação à mensuração do desempenho organizacional também. Conforme apresentado por Cardoso (2012) assim como outros autores, os três resultados mais utilizados são:

- a) Resultados financeiros: indicadores de desempenho que englobam os lucros, vendas, ações, o posicionamento da empresa no mercado e a rentabilidade;
- b) Resultados organizacionais: análise dos resultados como produtividade, qualidade dos produtos e dos serviços e eficiência da organização;
- c) Resultados relacionados com os recursos humanos: medidas que envolvem os *stakeholders*, como os níveis de motivação, satisfação, taxa de *turnover* e a qualidade e responsabilidade social.

Lunardi (2008) acrescenta ainda que alguns autores consideram o grau de satisfação dos clientes e a qualidade de vida no trabalho para a avaliação do desempenho operacional. Já Dias (2010) associa um melhor desempenho organizacional diretamente ao comportamento do líder.

Diante do exposto, fica clara a dificuldade em delimitar uma base consensual para a temática do desempenho organizacional. Lunardi (2008) ensina que o desempenho organizacional não pode ser usado de base para a competitividade operacional, já que há muitos fatores que podem contribuir para o desempenho da organização e há diversos critérios que podem ser utilizados para mensurar esse desempenho.

Embora seja um tema de grande amplitude, os resultados financeiros são os mais

estudados pelos investigadores da área, conforme ensina Cardoso (2012). O desempenho organizacional, então, é um indicativo mais político e econômico do que científico.

Em relação ao foco da avaliação, tem-se a avaliação para fins de desempenho interno gerencial e a avaliação da empresa em sua totalidade realizada por um observador externo, ou seja, aquele que terá acesso apenas às informações divulgadas pelas organizações, enfim, informações padronizadas.

O termo satisfação no trabalho tem sido definido de diferentes maneiras, tendo esse diferencial realizado dependendo do referencial teórico que está sendo adotado. As conceituações mais utilizadas fazem ligação de satisfação no trabalho com motivação, como atitude ou até mesmo estado emocional positivo havendo, ainda, pessoas que consideram satisfação e insatisfação como coisas distintas, opostas (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Diante das diferentes concepções quanto ao que seria satisfação no trabalho, as dimensões constitutivas sobre esse termo sofreram poucas modificações com o passar dos anos (SIQUEIRA, 2008).

A autora apresenta que as dimensões que conseguiram manter-se sem sofrer alterações, foram a satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com salários, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza de seu próprio trabalho e com as promoções. Dessa forma, satisfação no trabalho seria as experiências prazerosas que o indivíduo vivencia em seu ambiente de trabalho, sendo que cada uma dessas cinco dimensões representa uma fonte de tais experiências (SIQUEIRA, 2008).

A partir de tais dimensões, Siqueira (2008) elaborou uma escala de satisfação no trabalho (EST) composta por 25 itens cujo objetivo é medir o grau de satisfação do indivíduo trabalhador em relação ao seu ambiente de trabalho. A EST foi criada e validada no Brasil e baseia-se em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho, sendo que seus itens cobrem as cinco dimensões teóricas, conforme apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 – Dimensões e definições Escala de Satisfação no Trabalho

Dimensão	Definição
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe de salário, quando comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos pelo seu emprego.
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com a natureza do Trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas nessa promoção, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

Além da pesquisa desenvolvida por Siqueira (2008), esse instrumento já foi utilizado por Coelho e Moura (2008), Ribeiro, Siqueira e Claro (2012) e Santos, Marques e Resendes (2015), validando dessa maneira o instrumento. Siqueira (2008) apresenta que pesquisas que estão sendo desenvolvidas a fim de medir a satisfação das pessoas em seus empregos, possuem o intuito de identificar quais os fatores que poderiam ser desencadeadores de níveis de satisfação ou insatisfação no trabalho.

A partir da premissa de que o desempenho organizacional e a satisfação no trabalho

avançam em competitividade, diferenciação entende-se que o Capital Intelectual (Ativo Intangível sob o enfoque de intangíveis advindos de investimentos em recursos humanos, clientes e organização podem contribuir para a melhoria do desempenho organizacional e satisfação no trabalho

A teoria do capital humano foi desenvolvida por Becker (1992). O autor argumenta que o investimento em educação, treinamento e desenvolvimento dos colaboradores é fundamental para o crescimento econômico e a melhoria do desempenho das organizações. Ainda, afirma que investimento em educação pode gerar maior efeito do que o investimento em novos equipamentos e máquinas.

O desempenho de uma empresa geralmente é mensurado por sua parte tangível, como produtos, serviços e edifícios. Esses são aspectos facilmente mensuráveis, ao contrário do capital intelectual que, conforme relatado por Edvinsson e Malone (1998) requer a mensuração de fatores dinâmicos ocultos, extremamente valiosos, que sustentam a empresa.

Xavier, Pacheco e Padoan (2008), relacionam o capital humano ao capital individual e ao capital intelectual, os quais representam os conhecimentos individuais dos membros que compõem a organização, referindo-se à experiência, educação, habilidades, capacidades, valores e atitudes individuais. Hajiha e Hasanloo (2012), destacam que o capital humano constitui uma fonte de criatividade e representa um conhecimento implícito e determinante para o desempenho da equipe.

Percebe-se que os autores estabelecem uma conexão entre o capital humano e a formação acadêmica e profissional de todos os membros que compõem uma organização. O desempenho pessoal de um indivíduo influencia positivamente no capital humano da organização na qual ele desenvolve suas atividades.

O capital humano representa a competência e a capacidade dos servidores públicos, além do estímulo da organização para a criação de conhecimento e a integração entre as pessoas para aprimorar e manter a renovação e a qualidade dos produtos e serviços (MEIRELES; ZANINI; DAL VESCO, 2017). Dentre essas medidas pode-se citar o conhecimento, a capacidade, a criatividade, as habilidades e as experiências individuais dos colaboradores. Edvinsson e Malone, (1998) mencionam como medidas o poder de inovação, as competências dos empregados, seus valores e sua cultura. O autor ressalta que, uma vez que o capital humano é formado pelas habilidades dos indivíduos, não é considerado propriedade da empresa.

Existe consenso de que o investimento em recursos humanos melhora o desempenho de uma empresa. Apesar de demandar tempo e custo, como apontam Hajiha e Hasanloo (2012), o capital humano aumenta a produtividade de duas maneiras: melhorando o desempenho por meio de boas decisões gerenciais; e estimulando a inovação por meio de qualidade e treinamento de pessoal.

Souza e Dal Vesco (2018) apontam que colaboradores engajados têm maior propensão a dedicar esforços extras em suas atividades, impactando positivamente no crescimento interno da firma. E, colaboradores satisfeitos tendem a permanecer mais tempo na organização, reduzindo custos de recrutamento e treinamento.

A pesquisa observou que o Capital Humano influenciou positivamente o crescimento interno da firma. Com base nos argumentos apresentados, fica evidente que o Ativo Intangível Humano exerce uma influência significativa no desempenho de mercado, no desempenho organizacional e na satisfação dos colaboradores. Seja por meio da promoção da inovação, da aprendizagem contínua e da flexibilidade organizacional, ou pelo engajamento e satisfação dos colaboradores, esse ativo intangível é uma fonte de vantagem competitiva para as organizações modernas. Portanto, investir no desenvolvimento e valorização do Ativo Intangível Humano poderá contribuir para alcançar o sucesso no ambiente empresarial. Portanto, com base na literatura, formulam-se as hipóteses teóricas da pesquisa.

H1a: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos na equipe, exerce uma influência positiva e significativa no desempenho de mercado.

H1b: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos na equipe, exerce uma influência positiva e significativa no desempenho organizacional.

H1c: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos na equipe, exerce uma influência positiva e significativa na satisfação dos colaboradores.

Uma subdivisão do capital intelectual é o Capital de Clientes, que, segundo Schnorrenberger (2011) é caracterizado como sendo o valor dos vínculos existentes entre uma empresa e seus clientes. Essa definição engloba o valor da franquia, do relacionamento com os clientes, a lealdade à marca da empresa, o conhecimento de suas necessidades e a capacidade de antecipadamente solucionar seus problemas.

Stewart (1998), por sua vez, introduz o conceito de ativo de relacionamento com os clientes e denomina capital do cliente como o valor dos relacionamentos que uma empresa estabelece com as pessoas com as quais realiza negócios. O capital relacional refere-se à rede de relacionamentos construída por uma organização com seus stakeholders, como clientes, fornecedores e parceiros.

Low e Kalafut (2003) consideram o relacionamento com os clientes como uma categoria de ativos intangíveis que abrange vários aspectos, desde a marca até os serviços prestados aos clientes, bem como outras facetas inter-relacionadas de uma operação comercial.

Os clientes representam fontes de receita à empresa, e, conseqüentemente, seu relacionamento influencia os resultados financeiros. Galbreath (2002), ao comentar uma pesquisa realizada por Bhote, destaca que conquistar novos clientes custa cinco a sete vezes mais do que manter o cliente atual. Reduzir a perda de clientes em 5% pode aumentar os lucros entre 30% a 85% enquanto aumentar a retenção de clientes em 2% equivale ao corte de 10% nas despesas e ou custos operacionais.

De modo geral, o capital de cliente abrange todos os processos de envolvimento com os clientes. Schnorrenberger (2011) apresenta que esse aspecto é fundamental, pois toda organização busca resultados que estão intrinsecamente ligados ao relacionamento com o cliente.

No entanto, é perceptível que o uso da terminologia capital do cliente desconsidera uma série de aspectos, como os relacionamentos internos da empresa, com os fornecedores e com a sociedade. Dessa forma, autores que já se utilizam a terminologia “capital de relacionamentos”, que incluiu os relacionamentos internos da empresa, com os clientes, fornecedores, sociedade, e outros são mais apropriados, pois captam melhor a relevância e a amplitude desta informação (SCHNORRENBERGER, 2011).

Sob o enfoque de desempenho Kaplan (2001) enfatiza a importância de medir e gerenciar o capital relacional como um ativo valioso para as organizações, com impactos significativos em seu desempenho. No contexto da satisfação no trabalho, a pesquisa desenvolvida por Kim *et al* (2013) mostra que o capital relacional entre os funcionários, em termos de colaboração, suporte mútuo e coesão, está positivamente relacionado à satisfação individual no trabalho e à intenção de permanecer na organização.

Portanto, considerando as contribuições teóricas e empíricas mencionadas, torna-se evidente que o capital relacional desempenha um papel crucial no desempenho organizacional, na satisfação dos colaboradores e no desempenho de mercado. Com base no argumento proveniente da literatura, formulam-se as seguintes hipóteses de pesquisa:

H2a: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos para melhor atender o cliente, exerce uma influência positiva e significativa no desempenho de mercado.

H2b: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos nos investimentos ocorridos para melhor atender o cliente, exerce uma influência positiva e significativa no

desempenho organizacional.

H2c: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos nos investimentos ocorridos para melhor atender o cliente, exerce uma influência positiva e significativa na satisfação dos colaboradores.

O capital organizacional refere-se aos recursos intangíveis e capacidades da organização, incluindo conhecimento, habilidades, cultura, processos e relacionamentos, que podem impulsionar a vantagem competitiva e a eficiência operacional de uma empresa.

Continuando dentro da classificação de ativos intangíveis, a definição mais utilizada de capital intelectual é aquela oferecida pela Organização para a Economia, Cooperação e Desenvolvimento – OECD, como sendo o valor econômico de duas categorias de intangíveis: o capital humano e o capital organizacional (FRANÇA, 2004).

Silva (2001) alerta para o crescimento no número de organizações que embora tenham menor porte e disponibilidade de capital, assumem a liderança de alguns segmentos oriundos de uma administração eficaz dos recursos humanos. Salienta-se a necessidade de as entidades compreenderem que sistemas internos, redes e culturas organizacionais são ativos valiosos e concentram a atenção da organização em se assegurar de que estes ativos se apreciem e adicionem valor (MEIRELLES; ZANINI; DAL VESCO, 2017).

Sveiby (2000) enfatiza a importância dos ativos intangíveis e argumenta que o capital organizacional é um dos principais impulsionadores do valor econômico de uma organização. O capital organizacional pode criar vantagens competitivas duradouras, já que é difícil para os concorrentes replicarem a cultura, os relacionamentos e o conhecimento acumulado dentro de uma organização.

Barney (1991) argumenta que o capital organizacional é um recurso valioso e raro que pode fornecer uma base sólida para a obtenção de vantagem competitiva. Segundo o autor, as organizações que são capazes de desenvolver e alavancar seu capital organizacional têm maior probabilidade de obter desempenho superior ao de seus concorrentes.

Além disso, a satisfação no trabalho é um fator fundamental para o desempenho organizacional, e o capital organizacional desempenha um papel importante nesse aspecto. Edvinsson e Malone (1998) destacam que o capital organizacional, incluindo o conhecimento e as habilidades dos funcionários, pode melhorar a satisfação no trabalho. Isso ocorre porque um ambiente de trabalho que valoriza e promove o desenvolvimento do capital organizacional tende a oferecer oportunidades de crescimento, desafios intelectuais e reconhecimento, fatores que contribuem para a satisfação e o engajamento dos funcionários.

No que diz respeito ao desempenho de mercado, as empresas que investem no desenvolvimento de seu capital organizacional têm maior probabilidade de gerar retornos financeiros consistentes a longo prazo. O capital organizacional é considerado um fator crítico para impulsionar a inovação, a qualidade dos produtos e serviços, o atendimento ao cliente e a capacidade de adaptação às mudanças de mercado, o que contribui para um desempenho de mercado robusto.

Com base na literatura autores proeminentes, como Sveiby, Barney, Edvinsson, Malone e Edmans, argumentam que o capital organizacional é um recurso estratégico valioso que pode proporcionar vantagem competitiva, melhorar a satisfação dos funcionários e impulsionar o desempenho. Em conclusão, o capital organizacional desempenha um papel significativo no desempenho organizacional, na satisfação no trabalho e no desempenho de mercado assim formulam-se as seguintes hipóteses de pesquisa:

H3a: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos para melhorar o capital organizacional, exerce uma influência positiva e significativa no desempenho de mercado.

H3b: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos para melhorar o

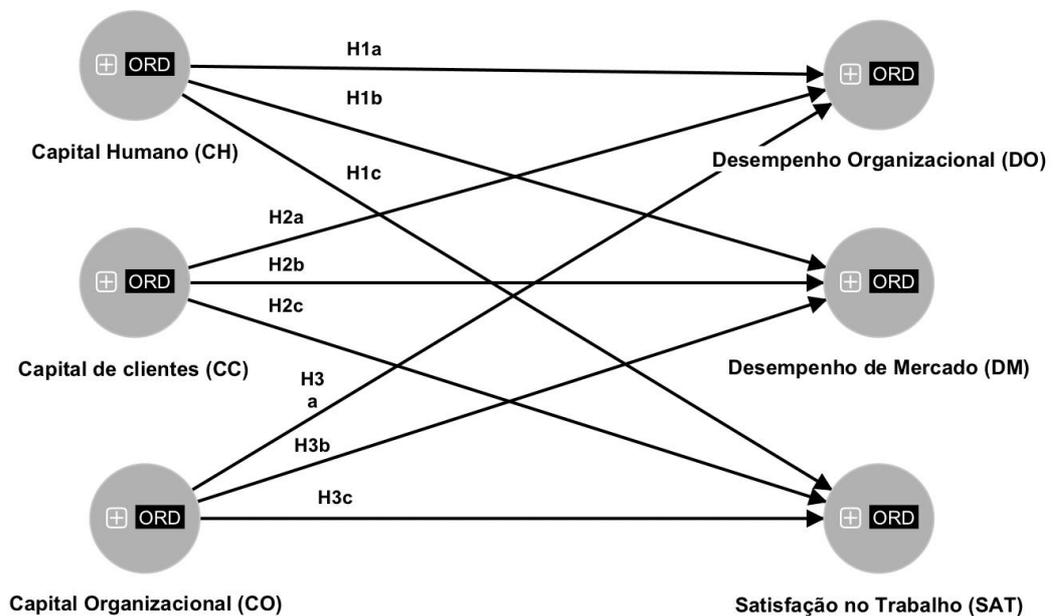
capital organizacional, exerce uma influência positiva e significativa no desempenho organizacional.

H3c: Na percepção dos colaboradores, os investimentos ocorridos para melhorar o capital organizacional, exerce uma influência positiva e significativa na satisfação dos colaboradores.

Após a revisão da literatura, na Figura 1 apresenta-se a estrutura de validação preditiva do estudo, abrangendo uma representação textual da estrutura do modelo:

Investimento -> Capital Intelectual (Humano, Clientes, Organizacional) -> Desempenho de Mercado, Desempenho Organizacional, Satisfação do Colaborador

Figura1 – Estrutura do Estudo



Fonte: Elaborado pelos autores.

A Figura 1 apresenta como as variáveis do estudo serão tratadas, ou seja: As variáveis conceituais são: O Capital Intelectual, o Desempenho e Satisfação dos Colaboradores. E a forma como essas variáveis são medidas é denominada: Variáveis Operacionais. Por tanto, as análises serão feitas em cima dos indicadores que compõem a dimensão de capital Intelectual, que são: Capital Humano, Capital Organizacional e Capital de Cliente.

Essa representação sugere que o investimento realizado na cooperativa de crédito tem uma influência direta no desenvolvimento do Capital Intelectual, que é composto por três dimensões: Capital Intelectual Humano (relacionado às habilidades, conhecimentos e experiência dos colaboradores), Capital Intelectual dos Clientes (relacionado à satisfação, lealdade e engajamento dos clientes) e Capital Intelectual Organizacional (relacionado aos processos, sistemas e cultura organizacional).

Tratando do Desempenho, será medido com base nas dimensões de: Desempenho de Mercado, Desempenho Organizacional. E a Satisfação, foi medido a partir da composição sobre: Chefia, Promoções, Colegas, Prazer pela Atividade, Valorização e Salário.

Então, as questões desenvolvidas para coletar a percepção dos colaboradores, são feitas em cima do referencial teórico sobre as variáveis operacionais, que são o que compõem as variáveis conceituais. Dessa forma engloba tudo que influencia no Capital Intelectual, no

Desempenho e na Satisfação.

3 METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como descritiva, quantitativa e adotou-se o método *survey*, pelo critério transversal a partir da aplicação de questionários para os colaboradores das agências, que compõem a cooperativa de crédito que tem sua área de atuação na região oeste do Paraná e região norte paulista, somando uma população total de 198 colaboradores.

A coleta dos dados foi de maneira transversal, ocorreu durante o mês de outubro de 2019, a partir da aplicação de questionário via meio eletrônico nos 198 colaboradores da referida cooperativa que formam o total da população estudada. Destes, obteve-se o retorno de 99 respondentes que formaram a amostra da referida pesquisa.

Foi calculado o poder estatístico – *Power a priori*- no programa G*Power, com poder estatístico 0,80, com um tamanho de efeito 0,15 (médio) e nível de significância de 5% para os três preditores, o tamanho da amostra suficiente resultou em 77 respondentes, portanto o tamanho de 99 foi suficiente para a pesquisa.

Os questionários foram construídos com auxílio da ferramenta *Google Forms*, e enviados aos colaboradores das instituições por meio do canal de comunicação da cooperativa de crédito. As respostas foram tabuladas com o uso do *software Microsoft Excel*© e para a análise dos dados utilizou-se do método de modelagem de equações estruturais, a partir do uso do programa *Smart PLS 4* ©.

O capital humano, capital organizacional, capital de clientes, desempenho organizacional, desempenho de mercado e satisfação dos colaboradores utilizados na cooperativa da amostra foram mensurados por meio da utilização das variáveis expostas no constructo da pesquisa.

Quadro 1: Constructo da pesquisa

Variáveis	Finalidade	Mensuração	Questões
Capital Humano	Diagnosticar a percepção dos colaboradores quanto aos investimentos na cooperativa no capital humano.	Empregou-se 5 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.	<p>1. O aperfeiçoamento e treinamento são constantes como forma de despertar ainda mais as habilidades dos colaboradores.</p> <p>2. Nossos colaboradores são extremamente dedicados e conhecedores do que fazem.</p> <p>3. Nossos colaboradores são os melhores do mercado.</p> <p>4. Nossos colaboradores estão satisfeitos com o local ocupado na cooperativa e com a atividade desenvolvida.</p> <p>5. Nossos colaboradores sempre apresentam novas ideias e estão motivados a inovar sempre.</p>
Capital Organizacional	Diagnosticar a percepção dos colaboradores quanto à	Empregou-se 3 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.	<p>1. Nossa organização possui o know-how para melhorar a</p>

	<p>estrutura da cooperativa, e os investimentos quanto ao capital organizacional.</p>		<p>capacidade organizacional.</p> <p>2. Nossa cultura organizacional inclui uma estrutura de organização clara e possui um banco de dados de estatísticas de associados.</p> <p>3. A cooperativa investe recursos abundantes para adquirir novos conhecimentos e informações.</p>
Clientes	<p>Capital de</p> <p>Constatar a percepção dos colaboradores quanto ao relacionamento criado entre a cooperativa e seus clientes.</p>	<p>Empregou-se 6 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.</p>	<p>1. Os nossos associados estão satisfeitos com as soluções e atendimento.</p> <p>2. Nós reduzimos o tempo necessário para resolver problemas de associados.</p> <p>3. Nossa cooperativa oferece um serviço de valor agregado aos associados.</p> <p>4. Auxiliamos e somos parte do futuro de nossos associados.</p> <p>5. Estamos mantendo a longevidade em nossos relacionamentos com nossos associados.</p> <p>6. Recebemos muitos comentários/feedbacks de nossos associados.</p>
Desempenho Organizacional	<p>Constatar a percepção dos colaboradores quanto ao desempenho organizacional da cooperativa.</p>	<p>Empregou-se 5 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.</p>	<p>1. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa possui uma maior qualidade no atendimento, serviços e soluções ofertadas.</p> <p>2. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa possui maior capacidade para desenvolver novas soluções, serviços ou programas.</p> <p>3. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa possui uma maior capacidade de atrair e reter empregados essenciais.</p> <p>4. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa obtém maior índice de satisfação entre associados.</p> <p>5. Comparado com outras instituições financeiras, os gerentes da nossa cooperativa são mais eficazes para manter boas relações com</p>

			os funcionários.
Desempenho de Mercado	Constatar a percepção dos colaboradores quanto aos investimentos ocorridos na cooperativa e o reflexo no desempenho de mercado da cooperativa.	Empregou-se 3 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa experimentou um maior crescimento nas vendas. 2. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa demonstrou mais rentabilidade do que outros concorrentes do mercado. 3. Comparado com outras instituições financeiras, nossa cooperativa demonstrou maior crescimento na participação de mercado do que outros concorrentes do mercado.
Satisfação dos Colaboradores	Constatar junto aos colaboradores da cooperativa de crédito a satisfação da equipe quanto aos investimentos ocorridos em treinamentos e capacitações.	Empregou-se 5 questões, em uma escala de 1 a 7 sendo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nossos colaboradores demonstram maior satisfação visto os constantes treinamentos que recebem pela cooperativa. 2. Os colaboradores tendem a demonstrar maior satisfação uma vez que recebem o suporte que precisam da estrutura de apoio (Sede Administrativa). 3. A estrutura cooperativa apresentando preocupação voltada às pessoas permite maior satisfação do quadro de colaboradores. 4. O repasse de informações a respeito da cooperativa e das ações tomadas por esta permite a melhora do clima organizacional e satisfação do público interno. 5. Os colaboradores sentem-se valorizados quando participam de atividades e treinamentos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

O modelo foi construído para capital intelectual composto por capital humano, organizacional e de clientes, para desempenho em desempenho organizacional e de mercado e satisfação no trabalho considerado todos os constructos como reflexivos.

Foi utilizada a análise fatorial confirmatória e foram reduzidos os instrumentos para mensurar cada constructo para Capital intelectual dois instrumentos por dimensão; para

desempenho dois instrumentos e três dimensões para satisfação. Para a realização dos testes hipótese foi rodado o módulo de Bootstrapping com 5000 subamostras.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Inicialmente, apresenta-se a avaliação da adequação da estrutura do modelo SEM-PLS, por meio da Variável Média Extraída (AVE), Confiabilidade Composta, R^2 e o Alfa de Crombach. Na Tabela 1 apresentam-se os índices de validação do modelo do estudo através do critério PLS-SEM:

Tabela 1 – Validade e Confiabilidade do Modelo

Constructo	VE	Confiabilidade Composta rho_a	Confiabilidade Composta rho_b	Alfa de Crombach
Capital Humano	,905	0,898	0,950	0,895
Capital Organizacional	,930	0,925	0,964	0,925
Capital de Cliente	,910	0,903	0,953	0,901
Desempenho Organizacional	,888	0,875	0,941	0,874
Desempenho de Mercado	,916	0,911	0,956	0,908
Satisfação dos Colaboradores	,936	0,967	0,978	0,966

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se por meio da Tabela 1 que a estrutura do modelo possui validade convergente e composta, devido que os valores de AVE e confiabilidade estão acima de 0,5 e 0,7 respectivamente, sendo assim os indicadores mensuraram como adequado o constructo, dessa forma ele foi validado (FORNEL; LARCKER, 1981).

Os valores de R^2 e R^2 ajustado são fornecidos apenas para as variáveis latentes endógenas, com uma medida ajustada de cada equação estrutural, e o recomendado, segundo Hair Jr. *et al.* (2005), deve ser próximo a 1. O R^2 e R^2 ajustado foram todos superiores a 0,9 bem próximos de 1, o menor valor foi o da variável Desempenho de Mercado, 0,892 portanto, todos apresentam valor significativo.

Para a análise da validação do questionário e do constructo do modelo (Alfa de Crombach), utilizou-se o critério de Hair Jr *et al.* (2005), que considera que deve ser superior a 0,60 aceitável e superior a 0,80 o instrumento é considerado fortemente confiável. Nesse modelo, todos os constructos foram maiores que 0,80, representando dessa forma, que o constructo dessa pesquisa é consistente e adequado e potencializando a força de explicação do constructo.

Os resultados encontrados em R^2 e Alfa de Crombach, fortalecem os achados anteriores, os quais se referem à validade convergente e composta do constructo. Segundo Hair Jr *et al.* (2005), torna os resultados advindos da aplicação do questionário (instrumento de pesquisa) confiável.

Com isso passa-se a avaliar a validade discriminante. Recomenda-se que as correlações entre os constructos sejam todas maiores do que a confiabilidade composta, quando comparadas. A Tabela 2 – Validade Discriminante, apresenta as correlações entre as variáveis do modelo.

Tabela 2 – Validade Discriminante.

	Capital de Cliente	Capital Humano	Capital Organizacional	Desempenho de Mercado	Desempenho Organizacional	Satisfação Colaboradores
Capital de Cliente	0,954	0	0	0	0	0
Capital Humano	0,840	0,951	0	0	0	0
Capital Organizacional	0,840	0,931	0,964	0	0	0
Desempenho de Mercado	0,783	0,940	0,910	0,957	0	0
Desempenho Organizacional	0,891	0,936	0,961	0,916	0,942	0
Satisfação dos Colaboradores	0,948	0,780	0,805	0,733	0,851	0,968

Fonte: Elaborado pelos autores.

Com base na Tabela 1 e 2 os resultados evidenciam que os relacionamentos estruturais das variáveis se apresentam adequados quanto à validade convergente, validade discriminante e confiabilidade. Em relação à validade estrutural e qualidade do modelo, o R2 e o R2 ajustado, bem como o variance inflation factor (VIF) e os indicadores de ajustamento do modelo (standardized root mean residual - SRMR e Qui-quadrado) foram satisfatórios.

Observa-se que o modelo teórico proposto é adequado para avaliar o Capital Intelectual, circunscritos no Capital Humano, Organizacional e de Clientes, na satisfação dos colaboradores e com o desempenho na cooperativa de crédito investigada. Assim valida-se que o Capital Intelectual pode ser constituído pelas dimensões humano, organizacional e de clientes. A estrutura das relações que constituem o modelo foi significativa, confirmando a direção das relações previstas.

O resultado indica que os colaboradores percebem que há investimento em capital humano, de clientes e organizacional, e o desempenho acontece quando se é investido nesses capitais, (REGO; SOUTO,2004)

Na pesquisa desenvolvida por Dal Vesco, Popik e Beuren (2016), foram encontrados resultados próximos em relação à percepção dos colaboradores sobre desempenho e satisfação, porém utilizando a teoria de justiça organizacional. Dessa forma, demonstra-se que os empregados percebem que o Capital Intelectual e a satisfação no trabalho estão presentes no ambiente de trabalho da cooperativa e de certa forma poderá também contribuir com o desempenho da cooperativa de crédito, isso poderá ser confirmado por meio dos testes de hipóteses mais adiante analisado.

A estrutura das relações que compõem esse modelo proposto, atende às ligações propostas pelo objetivo do estudo. A percepção da dimensão do Capital Intelectual é considerada um construto tridimensional, que é composto por Capital Humano, Capital de Clientes e Capital Organizacional. Um conjunto de evidências nos resultados de pesquisas anteriores vem demonstrando que quanto maior os investimentos feitos nos componentes do Capital Intelectual que estão diretamente ligados aos colaboradores, maior é o desempenho de mercado, organizacional, bem como maximiza a satisfação no trabalho (CABRITA, 2006; MATOS; LOPES, 2008; ANTUNES; MARTINS, 2002).

Estes aspectos foram confirmados na análise das hipóteses, relatadas na Tabela 3, por meio das hipóteses dos grupos 1 e 3, os quais estão relacionadas diretamente com investimentos feitos no capital intelectual dos colaboradores.

4.1 Resultado das Hipóteses

Após demonstrar a adequação do modelo, realizou-se o teste das hipóteses da pesquisa, para cada caminho (*path diagram*) do modelo de equações estruturais, que identificou se há influências positivas e significantes sobre os constructos (variáveis), que dessa pesquisa são: Capital Humano, Capital Organizacional, Capital de Cliente, Desempenho Organizacional,

Desempenho de Mercado e Satisfação dos Colaboradores. Para verificar se há influência significativa, os valores de *p-value* deve ser menor que 0,05 ou $p < 0,05$. A Tabela 3 – Teste das Hipóteses, apresenta os testes das hipóteses.

Tabela 3 – Teste das Hipóteses

Hipóteses	Amostra original	Desvio Padrão	Teste T	P Value	Hipótese
H1a - Capital Humano -> Desempenho de Mercado	0,732	0,116	6,321	0,00****	confirmada
H1b - Capital Humano -> Desempenho Organizacional	0,200	0,067	2,999	0,00****	confirmada
H1c - Capital Humano -> Satisfação dos Colaboradores	-0,187	0,116	1,618	0,10*	rejeitada
H2a - Capital Organizacional -> Desempenho de Mercado	0,298	0,127	2,336	0,02**	confirmada
H2b - Capital Organizacional -> Desempenho Organizacional	0,568	0,086	6,619	0,00****	confirmada
H2c - Capital Organizacional -> Satisfação dos Colaboradores	0,174	0,170	1,024	0,30****	rejeitada
H3a - Capital de Cliente -> Desempenho de Mercado	-0,082	0,049	1,676	0,09*	rejeitada
H3b - Capital de Cliente -> Desempenho Organizacional	0,246	0,056	4,385	0,00**	confirmada
H3c - Capital de Cliente -> Satisfação dos Colaboradores	0,959	0,063	15,212	0,00**	confirmada

Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

Onde: * significante $p < 0,10$ / **significante $p < 0,05$ / *** significante $p < 0,01$ / **** não significante

O primeiro conjunto de hipóteses testa, na percepção dos colaboradores, que os investimentos ocorridos na equipe exercem uma influência positiva e significativa no desempenho da cooperativa e satisfação no trabalho. A hipótese 1a é confirmada demonstrando que o investimento em capital humano aumenta o desempenho de mercado. O estudo de Antunes e Martins (2002) apresenta resultados em consonância com os encontrados nesta pesquisa, os quais relatam que os investimentos feitos em capital humano refletem no desempenho do mercado e aumentam o valor das ações.

A hipótese 1b. identifica a relação entre Capital Humano e Desempenho Organizacional. O resultado apresenta que deve ser aceita a hipótese 1b, explicando que os investimentos voltados aos colaboradores (Capital Humano) trazem reflexos positivos no desempenho de toda a organização. Dessa forma os resultados achados corroboram com os resultados da pesquisa de Antunes e Martins (2002).

Já a hipótese 1c buscou analisar se há satisfação dos colaboradores quando se investe no capital humano. Os resultados mostraram que há uma relação significativa a 10%, porém negativa portanto rejeita-se a hipótese de que os investimentos em capital intelectual promovem a satisfação no trabalho. No caso da presente pesquisa, demonstra que os colaboradores percebem que há desempenho, quando há investimento no capital Intelectual, entretanto nem todos os tipos de investimentos no capital humano estão relacionados com a satisfação no trabalho.

Os resultados diferem de Matos e Lopes (2008), relatam em seus resultados que há melhor performance, bem como maior satisfação dos colaboradores, quando as organizações utilizam de investimentos em capital intelectual do colaborador para tornar o serviço destes mais ágil e dinâmico, assim, enfrentando a instabilidade do mercado de forma mais eficiente.

O grupo dois de hipótese busca verificar se há melhores desempenhos e satisfação do colaborador, quando há investimentos no capital organizacional. Nesse sentido, a hipótese H2c foi rejeitada e envolve a variável observada satisfação no trabalho, já as hipóteses relacionadas

ao desempenho foram confirmadas. Os resultados encontrados vão de encontro aos encontrados na pesquisa de Cabrita (2006) e Antunes e Martins (2002).

Buscando entender mais a fundo os resultados encontrados, percebe-se que os colaboradores não sentem satisfação quando os investimentos são feitos na organização em geral. Eles sentem satisfação quando há o investimento voltado diretamente a eles, conforme o que foi encontrado na tese da pesquisadora Cabrita (2006).

E conforme Siqueira (2008) a satisfação dos colaboradores é advinda de fatores diretamente ligados a ele, como: Chefia, Colegas, Promoção; Valorização e Salário. Com isso, os resultados trazem uma nova descoberta para as pesquisas na área, a qual refere-se ao desempenho ligado diretamente a investimentos feitos aos funcionários, também de forma direta.

E a última categoria de hipóteses buscou trazer achados em relação ao investimento feito no capital de clientes refletindo nas formas de desempenhos e satisfação dos colaboradores. A hipótese 3a analisou a influência dos investimentos feitos no Capital de Clientes sobre o Desempenho de Mercado. A hipótese foi significativa, porém negativa isso permite rejeitar a hipótese 3a. E as hipóteses 3b e 3c foram confirmadas.

A hipótese 3b analisa o Capital de Clientes em relação ao Desempenho Organizacional, a hipótese foi aceita. Indo de encontro com o que foi estudado por Matos e Lopes (2008) e Antunes e Martins (2002), nos quais relatam que uma organização que capta clientes está ligada diretamente ao capital intelectual da empresa, no qual está preparada para desenvolver de forma eficaz e ágil as atividades da empresa com isso há um efeito positivo no desempenho organizacional da cooperativa.

E a última hipótese 3c, faz referência a ligação entre o Capital de Clientes e Satisfação do Colaborador. A hipótese em questão foi aceita. Isso permite confirmar que a satisfação e desempenho organizacional tendem a expandir quando o capital intelectual está sendo investido de forma tridimensional.

4.2 Discussão dos Resultados

A partir dos resultados do teste t e do p- *value* as hipóteses foram parcialmente confirmadas. Para tanto, a discussão dos resultados foi segregada em três grupos de hipóteses. O primeiro grupo relaciona se os investimentos feitos em Capital Humano aumentam os desempenhos, tanto de mercado, organizacional, de colaboradores, quanto a satisfação dos colaboradores no trabalho para a cooperativa em estudo, não foi possível validar que isso acarreta satisfação no trabalho. Nesse sentido, os resultados da pesquisa foram similares aos estudos de Antunes e Martins (2007) e Matos e Lopes (2008).

Ainda, Siqueira (2008), explica que a Satisfação no Trabalho é relacionada prontamente com os colaboradores. A partir de fatores como salário, chefia, colegas, valorização, promoções, coisas que atingem a motivação e satisfação do empregado diretamente e não necessariamente a produção de capital humano uma vez que sua motivação poderá ser motivada de forma intrínseca.

Para o grupo de hipóteses que relacionam investimentos em Capital Organizacional, com desencadeamento de desempenho de mercado e desempenho organizacional, foram confirmadas. Contudo, o Capital Organizacional e a satisfação dos colaboradores no trabalho, foi rejeitada. Sendo assim, quando se é investido em capital organizacional, ou seja, na estrutura da organização, os colaboradores não desencadeiam o sentimento de satisfação, porém eles percebem que isso contribui para o desempenho da empresa, que pode vir a trazer vantagem competitiva e gera valor de mercado para a cooperativa.

Então, esses resultados frisam o que foi encontrado por Cabrita (2006), a qual explica

quando a empresa investir na organização como um todo, não será suficiente para motivar o colaborador a maximizar o desempenho, porém, quando ele sentir que há investimento diretamente a ele, como: Treinamentos, cursos, palestras, bônus e outros, nessas situações haverá o sentimento de maximizar o desempenho, bem como sua satisfação no trabalho.

O grupo de hipótese três, investigou se os investimentos feitos em capital de clientes estão relacionados com o impulsionamento do desempenho organizacional, bem como, com a satisfação do colaborador no trabalho. Os resultados encontrados fortalecem a discussão do parágrafo anterior, referente ao grupo de hipóteses h2 (dois). E alguns estudos realizados anteriormente como de Cabrita (2006), Matos e Lopes (2008) e Antunes e Martins (2002), fortificam os achados que o desempenho e a satisfação tendem a aumentar quando os investimentos são feitos em capital intelectual.

O capital de clientes, está refletido no capital intelectual da organização. Pois os clientes são atendidos pelos colaboradores, e quanto melhor a performance deles em resolver problemas, agilizar vendas, eficiência na negociação, maior a satisfação do cliente e por consequente daquele que realiza o trabalho, ou seja, o colaborador.

Nesse sentido, o capital do cliente, exerce uma influência positiva na percepção do colaborador em relação a satisfação. Lizote, Alves, Verdinelli e Terres (2017), explicam que o crescimento ou melhor desempenho dentro da organização aumenta a satisfação do colaborador, com isso, cria-se uma cultura de valorização no empregado, a qual é repassada aos seus clientes.

No caso de uma cooperativa de crédito, são os associados que sentem a valorização advinda dos atendentes, então, quanto mais metas voltadas ao cliente e sua relação com a cooperativa e quanto mais objetivos são alcançados, melhor é o desempenho organizacional e mais os colaboradores sentem-se satisfeitos. Dessa forma se as metas estão sendo efetivadas, consequentemente os clientes estão satisfeitos com o atendimento e o desenvolvimento dos colaboradores que compõem a organizações. Esse fator também faz com que aumente as carteiras de clientes, como também o desempenho organizacional, e até mesmo novas agências. Porém seria importante investigar os motivos dos colaboradores não perceberem melhoria no valor de mercado da cooperativa.

Os resultados e conclusões para as hipóteses H2a, H2b, H2c, H3a, H3b e H3c seguem um padrão semelhante. Em resumo, com base nos resultados da análise dos dados da cooperativa de crédito, pode-se afirmar que o capital humano e o capital organizacional têm uma influência positiva significativa no desempenho de mercado e no desempenho organizacional. No entanto, não foi encontrada uma relação significativa entre o capital humano e a satisfação dos colaboradores, nem entre o capital organizacional e a satisfação dos colaboradores. O capital de cliente também demonstrou ter uma influência significativa no desempenho organizacional e na satisfação dos colaboradores.

5 CONCLUSÕES

O estudo investigou a percepção dos colaboradores de uma cooperativa de crédito em relação aos investimentos realizados no Capital Intelectual (capital humano, capital organizacional e capital de clientes) e seu impacto no aumento de desempenho organizacional, de mercado e na satisfação dos colaboradores. Os resultados mostraram que a forma como os empregados percebem esses investimentos, incluindo treinamentos, palestras, cursos e estrutura da organização, bem como a eficiência no atendimento aos clientes, está diretamente associada ao desempenho e à satisfação do colaborador.

Essas descobertas ressaltam a importância de a cooperativa investir no desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, fortalecendo o Capital Intelectual de forma equitativa nas três dimensões investigadas, para melhorar o desempenho de mercado e

organizacional da cooperativa de crédito. Além disso, os gestores podem se concentrar em fornecer uma experiência positiva aos clientes, personalizando os serviços e mantendo um bom relacionamento com eles, a fim de melhorar o desempenho organizacional e de mercado.

É importante destacar que as descobertas também indicam a necessidade de explorar outros capitais intangíveis que possam influenciar a satisfação dos colaboradores, além do capital humano, organizacional e de clientes. Essas variáveis podem incluir fatores culturais, clima organizacional e oportunidades de crescimento profissional. Além disso, é possível incorporar variáveis de controle, como políticas de remuneração, nível hierárquico dos colaboradores, tempo de trabalho e plano de cargos e salários, ao modelo de pesquisa.

Do ponto de vista acadêmico, essas descobertas contribuem para o conhecimento existente, fornecendo evidências empíricas sobre as relações entre os diferentes tipos de capital e os indicadores de desempenho em cooperativas de crédito. Além disso, a confirmação de algumas hipóteses e a rejeição de outras enriquecem a base teórica, validando certas teorias e indicando a necessidade de investigações adicionais para uma melhor compreensão das relações complexas entre os fatores estudados. Seria interessante também explorar o modelo com variáveis de segunda ordem tanto para o Capital Intelectual quanto para o desempenho, e testar o modelo com a satisfação no trabalho como um construto mediador entre a formação do Ativo Intangível (representado pelo Capital Intelectual) e o desempenho organizacional.

Em suma, os gestores da cooperativa de crédito podem utilizar essas conclusões para direcionar suas estratégias e alocar recursos de maneira mais eficaz, visando melhorar o desempenho global da organização. Ao mesmo tempo, a pesquisa contribui para a literatura acadêmica, promovendo o avanço teórico e fornecendo diretrizes para estudos futuros sobre gestão de cooperativas de crédito e sua relação com o capital humano, capital organizacional e capital de clientes.

É importante ressaltar que os resultados podem variar caso a pesquisa seja aplicada em outra instituição de crédito, seja ela pública ou privada, ou até mesmo em outro ramo de atividade. Por exemplo, em uma instituição bancária pública, visando investigar se os investimentos nas dimensões do Capital Intelectual influenciam no desempenho e na satisfação dos colaboradores. Além disso, seria interessante investigar como os investimentos em Capital Intelectual são estruturados nas organizações bancárias públicas.

É válido destacar que o modelo teórico desta pesquisa foi construído com base na literatura existente, ou seja, no referencial teórico. Portanto, é uma abstração da realidade e pode ser que indicadores que influenciam as variáveis tenham ficado de fora, o que ressalta a limitação do estudo.

A partir dos achados, entende-se que este estudo contribui para a temática de pesquisas que investigam o impacto da mensuração do capital intelectual nas organizações, especialmente nas cooperativas de crédito. É evidente que, em regiões com um número significativo de cooperativas de crédito, essas instituições têm atraído um considerável número de formandos na área de ciências contábeis. Isso pode ser explicado pelo fato de os funcionários estarem satisfeitos com os investimentos realizados, principalmente, no seu próprio desenvolvimento.

A combinação das relações entre as dimensões do Capital Intelectual e o desempenho organizacional, de mercado e dos colaboradores, juntamente com a satisfação dos colaboradores no trabalho, são temas que merecem estudos futuros, pois podem contribuir para o desenvolvimento das organizações e dos colaboradores. Portanto, sugere-se que o trabalho seja replicado utilizando uma análise comparativa entre a percepção dos colaboradores e associados de uma cooperativa de crédito, a fim de coletar resultados que comparem o que é percebido dentro e fora da empresa.

Os resultados dessa pesquisa têm implicações significativas tanto para o gestor da cooperativa de crédito quanto para a literatura acadêmica. Vamos explorar essas contribuições

separadamente:

5.1 Implicações para o gestor da cooperativa de crédito:

Tomada de decisões informadas: Os resultados da pesquisa fornecem informações valiosas sobre a relação entre os diferentes tipos de capital (humano, organizacional e de clientes) e indicadores de desempenho (desempenho de mercado, desempenho organizacional e satisfação dos colaboradores). Isso permite que o gestor tome decisões mais fundamentadas e estratégicas ao alocar recursos e implementar políticas e práticas relacionadas aos aspectos estudados.

Direcionamento de investimentos: Os gestores podem direcionar seus investimentos e esforços para áreas específicas que demonstraram ter uma influência significativa nos resultados da cooperativa. Por exemplo, com base nos resultados, eles podem concentrar-se em melhorar o capital humano, desenvolvendo programas de treinamento e capacitação para os colaboradores.

Melhoria do desempenho geral: Ao compreender as relações entre os diferentes tipos de capital e os indicadores de desempenho, os gestores podem trabalhar para melhorar o desempenho geral da cooperativa. Isso pode resultar em um aumento da competitividade, satisfação dos clientes e colaboradores, bem como uma posição mais forte no mercado.

5.2 Implicações para a literatura acadêmica:

Ampliação do conhecimento: A pesquisa contribui para o corpo existente de conhecimento, fornecendo evidências empíricas sobre as relações entre o capital humano, o capital organizacional, o capital de clientes e os indicadores de desempenho em cooperativas de crédito. Isso ajuda a preencher lacunas na pesquisa e fornece uma base sólida para futuros estudos e investigações nessa área.

Validação de teorias e modelos: Os resultados obtidos podem contribuir para validar ou refinar teorias e modelos existentes relacionados ao desempenho organizacional, gestão de recursos humanos e gestão de relacionamento com o cliente. Ao confirmar as relações propostas nas hipóteses, a pesquisa fortalece a base teórica em que esses modelos são construídos.

Orientação para práticas gerenciais: Os gestores de cooperativas de crédito podem se beneficiar dos insights e conclusões da pesquisa para informar suas práticas gerenciais. Isso ajuda a promover abordagens baseadas em evidências e aumentar a eficácia das decisões tomadas em relação à gestão de recursos humanos, relacionamento com o cliente e desempenho organizacional.

Em suma, os resultados dessa pesquisa fornecem aos gestores da cooperativa de crédito informações úteis e práticas para aprimorar o desempenho e promover a eficácia organizacional. Além disso, eles contribuem para o avanço da literatura acadêmica, preenchendo lacunas na pesquisa e ampliando o conhecimento nas áreas de gestão de recursos humanos, gestão de relacionamento com o cliente e desempenho organizacional. É importante ressaltar que os resultados podem variar em diferentes instituições de crédito, públicas ou privadas, ou em outros setores de atividade. Portanto, sugere-se a replicação deste estudo em outras organizações para obter uma visão mais abrangente.

Por fim, deve-se considerar que o modelo teórico utilizado nesta pesquisa foi construído com base na literatura existente e, portanto, é uma simplificação da realidade. Outros indicadores e variáveis relevantes podem não ter sido incluídos, destacando a limitação do estudo.

No entanto, as descobertas deste estudo contribuem para a compreensão do impacto da mensuração do capital intelectual nas cooperativas de crédito, fornecendo evidências

empíricas e direcionando práticas gerenciais mais eficazes. Essas contribuições beneficiam tanto os gestores das cooperativas de crédito quanto a comunidade acadêmica, promovendo o avanço do conhecimento e incentivando estudos futuros nessa área.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Thereza Pompa; MARTINS, Eliseu. Capital Intelectual: Verdades e Mitos. **Revista de Contabilidade e Finanças**, São Paulo, n.29, p. 41-54, 2002.

ANTUNES, Maria Thereza Pompa; MARTINS, Eliseu. Capital intelectual: seu entendimento e seus impactos no desempenho de grandes empresas brasileiras. **Revista de administração e Contabilidade da Unisinos**, 4(1), 5-21, 2012.

ARAÚJO, Elisson Alberto Tavares; SILVA, Wendel Alex Castro. Cooperativas de crédito: a evolução dos principais sistemas brasileiros com um enfoque em indicadores econômico-financeiros. **Contextus: Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, Fortaleza, v. 9, n. 1, p. 117-126, jan./jun, 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Sistema Financeiro Nacional: O que é uma Cooperativa de Crédito**. Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp>>. Acesso em: 02 jun. 2023.

CABRITA, Maria do Rosário de Meireles Ferreira. Capital intelectual e desempenho organizacional no sector bancário português. 2006. 400f. **Tese de Doutorado**. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão, 2006.

CARDOSO, Liliana. Práticas de gestão de recursos humanos e desempenho organizacional. 2012. 58f. **Tese de mestrado**. Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa, Portugal, 2012.

CASSOL, Alessandra; GONÇALO, Cláudio; SANTOS, André Moraes; RUAS, Roberto. **A Administração Estratégica do Capital Intelectual: Um Modelo Baseado na Capacidade Absortiva para Potencializar Inovação**. Revista Ibero Americana de Estratégia, vol. 15, núm. 1, pp. 27-43, 2016.

CORDEIRO, Marcelo de Moraes. A gestão do conhecimento e o desempenho organizacional: um estudo em organizações de educação. 2017.163f. **Tese de Doutorado**. Programa de Pós-Graduação em Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Brasil, 2017.

DAL VESCO, Delci Grapegia. BEUREN, Ilse Maria; POPIK, Fabiane. Percepção de justiça na avaliação na avaliação de desempenho e satisfação do trabalho. **Enfoque Reflexão Contábil**, v. 35, n. 3, p. 121-138, 2016.

DIAS, Hugo Bastos Pereira Damião. Liderança, confiança e desempenho organizacional percebido. 2010. 190f. **Tese de Mestrado**. Mestrado em Estratégia Empresarial, Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, Portugal, 2010.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael S. **Capital Intelectual**. Tradução de Roberto Galman. Revisão técnica: PetrosKatalifos, 1998.

FORNELL, Claes; LARCKER, David F. Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. **Journal of Marketing Research** (18:1), p. 39-50, 1981.

FRANÇA, Roberto Borges. Avaliação de indicadores de ativos intangíveis. 2004. 187f. **Tese de Doutorado**. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil, 2004.

GALBREATH, Jeremy. Twenty-first century management rules: the management of relationships as intangible assets. **Management Decision**, London, v. 40, n. 1-2, p. 116-126, 2002.

HAIR Jr., Joseph. F.; *et al.* **Análise multivariada de dados**. 5a Ed. Porto Alegre:

Bookman, 2005.

HAJIHA, Zohreh; HASANLOO, Safa. An empirical study of the relationships among human capital value and profitability and market value: comparison of knowledge-based industries and non knowledge-based industries. **Asian Journal of Business and Management Sciences**, v. 1, n. 3, p. 105-114, 2012.

HOSS, Osni. Modelo de avaliação de ativos intangíveis para instituições de ensino superior privado. 2003. **Tese (Doutorado)** - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Santa Catarina, 2003.

JORDÃO, Ricardo Vinicius Dias; et al. Capital Intelectual & Inovação em Micro, Pequenas e Médias Empresas Brasileiras. **REGEPE - Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 553-583. ISSN 2316-2058. 2017.

KAPLAN, Robert S. **Integrating Shaereholder Value and Acivity-Based Costing with the Balanced Scorecard**. Balanced Scorecard Report. Harvard Business School Press, v. 3, n. 1, p.7-0, janeiro-fevereiro, 2001.

KIM, Sang Kyun; ARTHURS, Jonathan; SAHAYM, Arvin; CULLEN, John. **Search behavior of the diversified firm: The impact of fit on innovation**. Strategic Management Journal, 2013.

LIBBY, Robert; BLOOMFIELD, Robert; NELSON, Mark W. Experimental research in financial accounting. **Accounting, Organizations and Society**, 27(8), 775-810, 2002.

LIU, Chin-Hsing. The relationships among intellectual capital, social capital, and performance-The moderating role of business ties and environmental uncertainty. **Tourism Management**, v. 61, p. 553-561, 2017.

LIZOTE, Suzete Antonieta; ALVES, Cláudia Silva Ribeiro; VERDINELLI, Miguel Angel; TERRES, José Carlos. Capital humano e sua relação com o desempenho organizacional em empresas prestadoras de serviços contábeis. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, 16(48), 2017.

LOW, Jonathan; KALAFUT, Pam Cohen. **Vantagem invisível: como os intangíveis conduzem o desempenho da empresa**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

LUNARDI, Guilherme Lerch. Um estudo empírico e analítico do impacto da governança de TI no desempenho organizacional. 2008. 201f. **Tese (Doutorado)**. Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil, 2008.

MAS, Elies Seguí. La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito. 2007. **Tese (Doutorado)**. Departamento de Economia e Ciências Sociais, Universitat Politècnica de València, 2007.

MARTINEZ, **Maria Carmen**; PARAGUAY, **Ana Isabel Bruzzi Bezerra**. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003.

MATOS, Florinda; LOPES, Albino. Gestão do Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva das organizações. **Comportamento Organizacional e Gestão**, v. 14, n. 2, p. 233-245. 2008.

MEIRELLES, Belquis Oliveira; ZANINI, Bárbara; DAL VESCO, Delci Grapegia. Gestão do Capital Intelectual pelo método de importância e desempenho no Instituto Federal do Paraná. **Revista de Contabilidade e Controladoria**, v. 9, n. 2, 2017.

MOREIRA, Fabiano Greter; VIOLIN, Fábio Luciano; SILVA, Luciana Codognoto da. Capital intelectual como vantagem competitiva: um estudo bibliográfico. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**. ISSN 2237-1427, v. 4, n. 3, 2014.

REGO, Arménio; SOUTO, Solange. Comprometimento organizacional em organizações autênticas: um estudo luso-brasileiro. **Rev. adm. empres. [online]**, vol.44, n.3, pp.30-43. ISSN 0034-7590, 2004.

SANTIAGO, Luiz. **O Capital Social nas Organizações e as Interações**

Comunicativas entre Colaboradores e Parceiros Institucionais. In: Marques, A. Matos, H. Comunicação e Política: Capital Social, reconhecimento e deliberação pública. São Paulo: Summus, 2011.

SCHMIDT, Serje; BOHNENBERGER, Maria Cristina. Perfil empreendedor e desempenho organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 13, n. 3, art. 6, p. 450-467, 2009.

SCHNORRENBERGER, Darci. O alvorecer do capital intelectual. **Revista Brasileira de Contabilidade**, [S.l.], n. 139, p. 20-31, ago. 2011. ISSN 2526-8414.

SILVA, Carlos E. S. Método para avaliação do desempenho do processo de desenvolvimento de produtos. 2001. 187f. **Tese de Doutorado**. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Satisfação no trabalho**. In: Siqueira, M. M. M (org.). Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. p. 265-274, Porto Alegre: Armed, 2008.

SONTAG, Anderson Giovane.; THOMAS, Jorge André.; ROJO, Claudio Antonio; WALTER, Silvana Anita. Mensuração de Ativos Intangíveis: Um Estudo de Caso na Sicredi Aliança. **Business and Management Review**, v. 4, n. 8, p. 308, 2015.

SOUZA, Roberto F. DAL VESCO Delci G. Influência da remuneração e do capital humano no crescimento interno da firma. **Advances in Scientific and Applied Accounting** São Paulo v.11, n.2 p. 308 – 329, 2018.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: 11. ed. Campus, 1998.

SVEIBY, Karl-Erik. **Measuring intangibles and intellectual capital**. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 2000.

XAVIER, Manoel Quaresma; PACHECO, Vicente; PADOAN, Fátima Aparecida da Cruz. Capital social: o ativo intangível básico para o desenvolvimento social sustentável. **Enfoque**, v. 27, n. 3, p. 22, 2008.

WERLANG, Nathália Berger; SOUZA JÚNIOR, Ataíde Vieira; ENGEL, Rafael; FAVRETTO, Fabiane. Capital Intelectual: Um estudo aplicado à uma Cooperativa de Crédito no Sul do Brasil. **VII Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação**, 2017.

WERLANG, Nathalia Berger; SOUZA JÚNIOR, Ataíde Vieira de. **Mensuração das Vantagens Competitivas do Capital Intelectual: Um Estudo em uma Cooperativa de Crédito no Sul do Brasil**. Revista Gestão Organizacional, Chapeco, v. 11, n. 1, p. 83-102, jan.-abr. 2018.