

Centro Paula Souza

Etec de Cidade Tiradentes

Ensino Médio com Habilitação Técnica Profissional em Administração

## **O IMPACTO DA GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL NOS COMÉRCIOS VAREJISTAS NO PERÍODO PÓS PANDEMIA**

Anna Jullia Santos Dos Reis

Maíra da Cunha Cesar

Manuela Batista de Almeida

Vitória Torres de Sousa

**Resumo:** O capital intelectual, (ativo intangível de grande importância para uma empresa) são os conhecimentos e vivências que um colaborador carrega consigo, e podem ser usados para o avanço da organização onde trabalha. A partir do momento em que a empresa começa a valorizar o Capital Intelectual, muitas coisas dentro do ambiente corporativo começam a mudar, já que quando as pessoas estão em um local de trabalho onde se sentem notadas e valorizadas elas conseguem produzir mais, e conseqüentemente trazem benefícios para empresa, diminuindo custos, evitando demissões e aumentando seu Capital financeiro. Tendo isto, o principal objetivo deste trabalho é retratar como as empresas do ramo varejista tem lidado com a administração e valorização dos conhecimentos e vivências de seus colaboradores após a pandemia da Covid-19. Para que isso possa ser realizado será utilizado pesquisas fundamentais

como exploratória para que seja estudado de forma mais aprofundada sobre o assunto, a bibliográfica que terá base em veículos midiáticos e por fim a de campo que comprova a com base nos dados.

Palavras chaves: capital intelectual, varejo e pandemia.

## **1. INTRODUÇÃO**

O capital intelectual, (ativo intangível de grande importância para uma empresa) são os conhecimentos e vivências que um colaborador carrega consigo, e podem ser usados para o avanço da organização onde trabalha.

O problema norteador da pesquisa é: A falta da valorização do capital intelectual nas empresas varejistas, é indicativo de improdutividade?

O principal objetivo é retratar a valorização do Capital Intelectual dentro do local de trabalho no período pós pandemia. Pretende-se analisar se realmente a desvalorização do bem-estar e dos conhecimentos dos colaboradores altera o desempenho das empresas, retratando a importância de uma gestão mais humanizada, principalmente na Região Leste da cidade de São Paulo.

Para que este trabalho tenha êxito, se destacam os seguintes objetivos específicos:

- Identificar os melhores métodos para a aplicação da gestão humanizada, ressaltando o intelecto dos colaboradores.
- Descobrir quais foram os efeitos causados pela pandemia na gestão das corporações.
- Mostrar que o capital intelectual junto a uma boa gestão, pode alavancar as empresas trazendo um bom retorno financeiro.

A pesquisa é importante pois tratará de um assunto de muita relevância, porém, pouco comentado: o Capital Intelectual.

Capital intelectual é um dos bens mais importante de uma empresa, pois agrega todo conhecimento e vivência dos colaboradores, e se valorizado, impulsiona o crescimento da mesma. Sabe-se que no período pandêmico, muitos foram os fatores que motivaram o declínio do bem-estar dos indivíduos de uma corporação, prejudicando o desenvolvimento da mesma. Sendo assim, a pesquisa busca mostrar como as empresas varejistas têm lidado com Capital Intelectual de seus contribuintes após a pandemia, tendo como foco também, alcançar pessoas que buscam adquirir conhecimento sobre o tema e/ou aplicá-lo em suas organizações.

Quanto aos custos, financeiramente, teremos gastos com itens para obtenção de dados direcionando a pesquisa. Também utilizaremos nosso tempo para o desempenho do projeto.

“O capital intelectual é intangível e se diferencia de outros capitais, pois, o conhecimento cresce quando compartilhado, não se deprecia com o uso e quanto mais conhecimento a empresa possui, maior o seu valor de mercado”. (CHIAVENATO, 2014, p. 3, a)

Onde obtivemos as seguintes hipóteses:

- Possivelmente empresas que valorizam o capital intelectual de seus contribuintes possuem maior índice de desempenho no mercado, diferente das que não praticam a valorização deste principal bem.
- Provavelmente a falta de gerenciamento do capital intelectual gera a perda de know-how.
- E porventura a pandemia realmente afetou o modo de gestão dos comércios varejistas

## **2. GESTÃO DE PESSOAS**

A Gestão de pessoas é um setor da empresa que tem como objetivo administrar os funcionários, visando o desenvolvimento de suas habilidades e desempenho dentro da organização.

Utiliza-se técnicas de recursos humanos para gerar equipes com alto desempenho e dispostas a realizar um trabalho mais produtivo e eficiente.

“A ARH consiste no planejamento, organização, desenvolvimento, coordenação e controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, ao mesmo tempo que a organização constitui o meio que permite às pessoas que com ela colaboram alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho. A ARH busca conquistar e manter pessoas na organização, trabalhando e dando o máximo de si, com atitude positiva e favorável.” Chiavenato (2009, p.125)

Com gestores especializados e capacitados que utilizam suas técnicas e conhecimentos adquiridos em sua carreira profissional, os mesmos preparados influenciam em todas as áreas, fazendo com que as engrenagens (setores da empresa) possam funcionar de modo que tudo se complemente corretamente.

### **2.1 COMO FUNDOU-SE A GESTÃO DE PESSOAS**

A gestão de pessoas iniciou-se no século XIX, criado com a necessidade de organizar as informações dos trabalhadores. Naquela época, o setor era responsável apenas pela admissão e demissão do funcionário, não existia planejamento e nem a valorização do empregado.

No século XX, depois da Revolução Industrial, criou-se a Gerente de Relações Indústrias, o que conhecemos hoje como Gestão de Pessoas. Tinha como função cuidar dos conflitos que surgiam na empresa, entre os funcionários e gestores, ademais chefiar o setor.

Esta área não era bem-vista pelos empregadores, já que sempre que alguém era convocado, certamente seria demitido. Por isto, não era vista como um setor

confiável e amigável, fazendo com que os funcionários não compartilhassem suas experiências como colaboradores da empresa. Isto ocorria principalmente, pela relação autoritária entre os mesmos.

Com o passar dos anos, as empresas foram mudando e se adequando ao movimento das relações humanas, deixando seu lado autoritário e implementando uma boa relação entre o funcionário e o departamento.

Muitos estudiosos, como Frederick W. Taylor e Henri Fayol, concentraram-se em descobrir como otimizar o tempo de produção do funcionário. Desse modo, as empresas começaram a desenvolver pesquisas de como melhorar a eficiência e obter ótimos resultados.

Desta forma surgiu o que conhecemos hoje como Gerente de Recursos Humanos ou Gestão de pessoas, que visa se preocupar com o funcionário e suas necessidades. Seu papel é fundamental para a administração de uma empresa.

### **2.3 FERRAMENTAS DA GESTÃO DE PESSOAS**

As ferramentas de gestão de pessoas são métodos utilizados pelas empresas com o objetivo de auxiliar e facilitar o trabalho do setor de recursos humanos, ajudando-o a tomar decisões de forma estratégica e oferecendo maior controle sobre os processos da organização para os seus administradores. Com elas é possível construir um ambiente de trabalho saudável, produtivo e uma equipe alinhada e eficiente. Para uma corporação que deseja ser bem sucedida é de extrema importância a aplicação das ferramentas, pois através das mesmas consegue-se conhecer melhor seus colaboradores, (que são a principal engrenagem do seu negócio), extrair seus conhecimentos e vivências em prol da empresa, acompanhar seu desenvolvimento profissional, capacitá-los e motivá-los ainda mais, para assim contribuírem com o aumento da produtividade e lucratividade da organização.

As ferramentas mais utilizadas são:

- **Pesquisa clima organizacional**

Um ambiente de trabalho com o clima agradável, ajuda no desempenho e no sucesso da empresa.

Neste tipo de pesquisa calcula-se o grau de satisfação dos funcionários, através de questionários e entrevistas sobre o ambiente interno de trabalho, que auxiliam os gerentes a identificar os pontos que precisam de melhoria.

Serve para nortear a empresa, na criação de projetos, para que haja o melhoramento do ambiente de trabalho e a satisfação dos colaboradores.

- **Feedback contínuo**

O Feedback contínuo é uma prática realizada nas organizações com o objetivo de manter a qualidade na obtenção dos resultados, desenvolver uma cultura de apoio ao desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores e impulsionar a empresa ao crescimento. Ele é realizado periodicamente através de curtas reuniões não agendadas em todas as vezes que o gestor possui algum Feedback positivo ou negativo a informar ao contribuinte.

- **Avaliação de desempenho**

É de grande importância a avaliação de desempenho do funcionário e da equipe, para identificar onde há necessidade de melhorias. Avaliações detalhadas são feitas, mensalmente ou a cada trimestre/semestre para descobrir o nível de esforço e produtividade do trabalhador, sendo essencial o acompanhamento dos resultados.

Com esse diagnóstico a gestão de pessoas consegue tomar decisões mais assertivas, analisar onde é necessário o treinamento e/ou a mudança de comportamento.

- **Programas de capacitação**

Os programas de capacitação é uma maneira de investir no desenvolvimento dos colaboradores, oferecendo treinamentos que aumentem seus conhecimentos e habilidades, tais conhecimentos e habilidades que agregaram para o crescimento da empresa. Assim, o colaborador se sente importante e valorizado pela organização, o que aumenta sua produtividade e motivação profissional.

- **Avaliação do perfil comportamental**

A avaliação comportamental de um funcionário é importante para conhecer sua personalidade, atitudes e habilidades, assim ajudando a empresa a entender em qual função ele se encaixa melhor, onde seus conhecimentos podem contribuir de melhor forma e se desenvolverem ainda mais.

- **Endomarketing**

O Endomarketing, também conhecido, como Canal de Comunicação serve para alinhar o funcionário com a empresa, levando-se em consideração os objetivos organizacionais da corporação. É utilizado para estimular a convivência interpessoal, o companheirismo e ter uma visão mais compartilhada. Ajudando também no ambiente interno, já que as informações são passadas de modo claro e objetivo, para que não haja ruídos na comunicação.

### **3. CAPITAL INTELECTUAL**

O capital intelectual são os bens intangíveis de uma corporação, representa a criatividade, vivências e experiências de seus colaboradores, patentes e projetos adquiridos e/ou desenvolvidos. Com ele é possível garantir a elevação do valor de mercado de uma empresa, gerando também uma vantagem competitiva em relação à outras corporações.

O capital intelectual pode ser adquirido através da contratação de profissionais qualificados ou desenvolvido a partir de treinos e cursos oferecidos pela empresa.

Segundo Drucker (1998, p.161)

" na sociedade do conhecimento, o verdadeiro investimento se dá cada vez menos em máquinas e ferramentas e mais no conhecimento do trabalhador. Sem este conhecimento, as máquinas são improdutivas, por mais avançadas e sofisticadas que sejam."

Torna-se necessário então, o investimento na continuidade de tais conhecimentos.

Segundo Dzinkowski (1998) o Capital Intelectual é dividido em três componentes para que haja um bom funcionamento de uma empresa, eles são capital estrutural, humano e relacional.

Capital Humano é onde se cria e sustenta a riqueza de uma empresa, são os conhecimentos relacionados ao trabalho, atitudes e habilidades do funcionário. Mas para que este funcionário consiga expandir e/ou compartilhar esses conhecimentos, é necessário um lugar habilitado com ativos estruturais como

sistemas de comunicação, bancos de dados e laboratórios, ou seja, é preciso de um Capital Estrutural. Em outras palavras, o Capital estrutural envolve a capacidade de funcionamento, processos, redes funcionais, planejamentos, sistemas de controle e principalmente a cultura da organização, tudo aquilo que faz com que uma empresa tenha seu valor.

O Capital relacional é a interação que uma organização tem com seus funcionários que realizam seus trabalhos ou com as pessoas que compram seus produtos e serviços. Stewart (1998) também o chama de Capital de clientes, onde há um relacionamento entre a entidade e as pessoas. Esta relação faz com que seja criada uma fidelidade, onde gera vendas costumeiras e diminui o custo de procura por nova clientela.

Ou seja, o Capital intelectual e seus componentes são importantes para a organização de uma empresa, já que os funcionários são a base do seu desenvolvimento, se faz necessário a valorização do seu intelecto.

Já Edvinsson e Malone (1998, p.19) descrevem o Capital Intelectual como: "Um capital não financeiro que representa a lacuna oculta entre o valor de mercado e o valor contábil. Sendo, portanto, a soma do Capital Humano e do capital estrutural".

Estes dois autores dividem o Capital Estrutural em três tipos:

- \* Capital Organizacional: é um investimento em sistemas, filosofia operacional e instrumentos que ajudam no fluxo de conhecimento na empresa.
- \* Capital de Inovação: reporta-se à capacidade de renovação e os resultados dela conforme a forma de direitos comerciais protegidos por lei.
- \* Capital de Processo: é um aprendizado prático empregado na criação constante de valor. Formado por aquelas técnicas, processos e programas direcionados aos funcionários, que multiplicam a eficiência da produção ou a prestação de serviço.

### **3.1 CAPITAL INTELECTUAL COMO VANTAGEM COMPETITIVA**

No mundo corporativo existem formas de obter vantagem contra concorrentes, e uma delas é utilizando o capital intelectual de sua empresa. O treinamento e o oferecimento de cursos geram conhecimento e qualificação, fazendo com que os funcionários usem os aprendizados adquiridos em vantagem da empresa.

Existem diversas formas de se obter tal vantagem através da valorização do capital humano. Como exemplo podemos citar, bonificações salariais e investimento em cursos para que o colaborador aprenda mais e aprimore os seus conhecimentos já adquiridos em suas experiências profissionais e em suas vivências. Dessa maneira, o funcionário irá se sentir valorizado no ambiente de trabalho, o incentivando a contribuir com o seu intelecto para o avanço da empresa no mercado.

No passado havia condições de trabalho precárias, como cargas de trabalho excessivas e clima organizacional nada saudável, não se pensava em como o funcionário viria a se sentir após tantas horas trabalhadas e o quão essencial era o seu bem-estar para a sua permanência e evolução no ambiente corporativo. Se importavam apenas em produzir e vender, reduzindo a capacidade cognitiva do mesmo.

De acordo com DRUCKER (1993. P. 183) "No passado as fontes de vantagem competitiva eram o trabalho e os recursos naturais, agora e no próximo século, a chave para construir a riqueza das nações é o conhecimento."

Dessa forma, as empresas trazendo seus diferenciais para o mercado e valorizando o seu capital intelectual, as mesmas irão obter uma ótima vantagem competitiva para o seu sucesso no âmbito empresarial.

### **3.2 FORMAS DE RETENÇÃO DE TALENTOS**

Retenção de talentos é uma estratégia utilizada pelas organizações, mais especificamente pelo departamento de gestão de pessoas. Ela tem como principal objetivo manter os melhores funcionários dentro da organização, com um sentimento de pertencimento, importância e motivação.

É importante colocar a retenção de talentos em prática pois sabe-se que as empresas são feitas por pessoas, e quando essas se sentem valorizadas e motivadas a crescerem profissionalmente, obtenção uma equipe de colaboradores engajada e bem alinhada com a empresa a qual pertence, levando a mesma a mais chances de sucesso.

Outro ponto importante, é que através da retenção de talentos a organização evita prejuízo com a rotatividade (fluxo de admissões e demissões), algo de grande valia a ser evitado.

Algumas formas para se reter talentos são:

- Atrair e selecionar as pessoas certas: É importante no momento da contratação analisar se o indivíduo tem um perfil compatível com os valores da empresa. Seu histórico de trabalho também dizer muito quanto a sua qualidade como profissional.
- Manter os colaboradores informados: Deve haver uma comunicação clara e objetiva quanto aos acontecimentos da empresa, isso ajuda no sentimento de pertencimento.
- Bem-estar: Investir em atividades coletivas de exercício físico, diversão e integração entre os funcionários é ótima estratégia para desenvolver um ambiente de trabalho saudável.
- Investir em treinamento e desenvolvimento: Promover mentorias, workshops, entre outros para que o colaborador se sinta motivado a crescer profissionalmente.
- Desenvolvimento das lideranças:

Sabe-se que os gestores têm grande impacto e influência no cotidiano dos funcionários. Por este motivo é importante que eles estejam muito bem capacitados para esta função.

- Premiações de reconhecimento.

Premiações pelo esforço e engajamento do colaborador, como: viagens, ingressos para shows, partidas de esportes, ou até mesmo presentes simples.

- Plano de carreira e remuneração.

É importante para que os funcionários tenham visão de futuro. Assim eles podem saber onde querem chegar e como alcançaram seus objetivos, trazendo mais foco e motivação em suas tarefas.

### **3.3 ATIVOS INTANGÍVEIS**

Os ativos intangíveis são bens ou direitos de uma empresa, que não podem ser tocados, não possuem condição física. Ainda assim, são muito valiosos e possuem uma grande importância para o valor da empresa no mercado.

Alguns exemplos de ativos intangíveis:

- Capital intelectual: conhecimentos e vivências de um funcionário.
- Equipe qualificada: grupo de profissionais que exercem suas funções com excelência.
- Reputação da organização: forma como uma empresa é vista pelos clientes, funcionários, fornecedores, investidores, etc.
- Patentes: direito exclusivo de usar uma invenção.
- Direitos autorais: direito que todo criador tem sobre sua criação. Equipe qualificada;
- Entre outros.

Eles constroem seu crescimento e valor ao longo do tempo, são ativos de longo prazo que a empresa tem o objetivo de usá-los por mais de 12 meses. Tendo em vista que o capital intelectual é um ativo intangível, e que estes são

extremamente importantes para uma organização, entende-se a necessidade da sua valorização e investimento.

### **3.4 CAPITAL INTELECTUAL E A RELAÇÃO COM A PRODUTIVIDADE**

O Capital Intelectual é uma vantagem competitiva e criação de valores de uma empresa, como já dito por Brooking (1996) são ativos intangíveis que proporcionam bens imateriais para uma organização. Na economia, o Capital Intelectual se tornou muito importante para as empresas se destacarem no mercado, gerando novas parcerias, inovação e motivando o aprendizado entre os colaboradores. Este recurso precisa ser bem trabalhado pois ajuda a impulsionar o crescimento, a produtividade e o valor de mercado. Deste modo esse Capital está envolvido com o crescimento da empresa.

Quanto maior for a proporção de Capital intelectual dentro de uma empresa, maiores são as chances de nível de produtividade, lucros e crescimento. Há setores em que o Capital Intelectual tem mais impacto corporativo, ou seja, são setores que são necessários bastante pesquisa e desenvolvimento, como exemplo o da tecnologia, que é preciso de investimentos nos ativos intangíveis para o funcionamento daquele departamento.

As empresas deixam de estar apenas atreladas ao financeiro e aos recursos físicos, mostrando ser essencial os ativos intangíveis para a criação de valores, ademais esses ativos acabam sendo um meio de resistência que as empresas precisam no mercado competitivo, pois proporcionam produtividade, ideias inovadoras e produtos.

Organizações que investem em ativos intangíveis, como o Capital intelectual, tendem a crescer seu desempenho corporativo, já que o conhecimento é um recurso que gera inovação e produtividade fazendo com que haja um retorno de ativos financeiros.

Este Capital está ligado ao desempenho das empresas no giro de ativos, lucro por ação, crescimento de vendas e no ROA e ROE. Retorno sobre o ativo (ROA) utilizado para medir a lucratividade a partir dos lucros ativos da empresa, diferente do retorno sobre o patrimônio(ROE) que é uma forma de agregar valor

com os próprios recursos da empresa. Quando mais abundante for o conhecimento que a empresa tem, maior sua produtividade, que gera mais vendas a partir dos ativos. Isso indica que o Capital Intelectual tem um grande impacto no crescimento de uma empresa, mostrando que entidades que investem no conhecimento possuem maior produtividade e rentabilidade no mercado.

### **MÉTODO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

Este trabalho tem como propósito apresentar a notoriedade da valorização do capital intelectual dentro das empresas para a melhor produtividade dos colaboradores. Para isso, será utilizado três tipos de metodologia, sendo elas: Pesquisa Exploratória, Pesquisa Bibliográfica e Pesquisa de Campo.

- Pesquisa Exploratória: para conhecer melhor o âmbito do Capital Intelectual, iniciaremos com a pesquisa exploratória, desse modo obteremos o conhecimento necessário para o desenvolvimento do trabalho. Será feita através de sites institucionais, livros e artigos científicos.
- Pesquisa Bibliográfica: empregando este tipo de pesquisa buscaremos dados em veículos midiáticos, adquirindo referências bibliográficas para possuir fatos, ajudando no avanço da pesquisa.
- Pesquisa de Campo: usando este método de pesquisa, pretendemos entrevistar funcionários que trabalham nos pequenos ou grandes comércios da Cidade Tiradentes, para entender como funciona o clima organizacional da empresa em que trabalham. O mesmo faremos com os gerentes de comércios da região, buscando saber se os próprios prezam pelo bem-estar de seus colaboradores dentro da empresa, e se sim, de que forma tentam aplicar isso. Assim, obteremos dados reais e de muita relevância para o desenvolvimento da nossa pesquisa.

A pesquisa foi realizada através de um formulário online com o intuito de coletar dados para o avanço do artigo. Teve como público alvo trabalhadores de

comércios varejistas localizados na zona leste de São Paulo. No questionário, foram realizadas perguntas abertas, fechadas e dicotômicas para uma melhor obtenção de respostas às hipóteses criadas. Obtivemos o total de 26 respostas, e com base nas principais perguntas, foram desenvolvidos gráficos para a visualização dos resultados.

Gráfico 1 – Funcionários que acreditam que seus conhecimentos ajudam no desenvolvimento da empresa.



Fonte: Do próprio autor, 2024.

De acordo com o gráfico, 77% dos funcionários acreditam que seus conhecimentos ajudam a empresa a alcançar melhores resultados. Trazendo assim, mais uma vez, a importância do reconhecimento, valorização e maior investimento em tais. Sendo assim, este dado suporta a hipótese um que diz “Possivelmente empresas que valorizam o capital intelectual de seus contribuintes possuem maior índice de desempenho no mercado, diferente das que não praticam a valorização deste principal bem.”

Gráfico 2 – Efeitos dos cursos oferecidos na motivação dos funcionários para aprimorar conhecimentos.



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Segundo o gráfico, 50% dos entrevistados afirmam que os cursos oferecidos não os motivam na busca de novos conhecimentos. O que mostra que a organização deve conhecer melhor seus funcionários e buscar treinamentos que os atraiam, e nisso obtenham um bom retorno. Com isto, novamente, a hipótese um que diz “Possivelmente empresas que valorizam o capital intelectual de seus contribuintes possuem maior índice de desempenho no mercado, diferente das que não praticam a valorização deste principal bem.” é suportada, já que o oferecimento de cursos é forma de valorização do capital humano.

Gráfico 3 – Demissão voluntária por falta de valorização.



Fonte: Do próprio autor, 2024.

De acordo com 58% dos funcionários que já pediram demissão das empresas em que atuavam por não se sentirem valorizado, gerando grandes gastos de demissão. E esta perda pode causar impactos de longo prazo afetando todos os departamentos. Com o resultado deste gráfico, nota-se que a hipótese dois que fala “Provavelmente a falta de gerenciamento do capital intelectual gera a perda de know-how “ é suportada.

Gráfico 4 – Houve uma melhora da valorização do funcionário após a pandemia no varejo em que você atua?



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Segundo os dados obtidos através do gráfico, 73% dos funcionários não viram melhora na valorização do trabalhador pós a pandemia. A maioria dos comércios varejista não habituaram seu gerenciamento de acordo com a fase ocorrida, para seus que seus funcionários tivessem uma melhor condição de trabalho. Desta maneira, a hipótese três que fala "E porventura a pandemia realmente afetou o modo de gestão dos comércios varejistas" é suportada de forma negativa.

## RESPOSTA DA PERGUNTA NORTEADORA

A falta da valorização do capital intelectual nas empresas varejistas, é indicativo de improdutividade?

Com base nas pesquisas feitas no decorrer da criação deste artigo, nota-se que empresas que possuem maior conhecimento e valorização do seu capital intelectual apresentam bom desempenho no mercado, um diferencial competitivo e maior produtividade, ou seja, empresa que não aplicam a valorização desse bem intangível acabam por diminuir seu desempenho e por consequência a sua produção também. Demonstrando que o problema descrito para a criação deste artigo está correta.

Diante disso, para que os comércios varejistas da zona leste consigam aumentar sua produtividade se faz necessário a valorização do funcionário, inserindo-o nas escolhas feitas dentro da empresa, mostrando que suas opiniões são ouvidas e são importantes no lugar em que atua. Manter um ambiente saudável e acolhedor também é preciso para que haja um bom desempenho, visto que, funcionários que estão em lugares tranquilos trabalham mais e produzem bem. E a implementação de treinamento e cursos é fundamental para que os trabalhadores se sintam motivados a crescer profissionalmente.

Desse modo os comércios varejistas irão aumentar sua produtividade e conseqüentemente seu desempenho no mercado irá subir.

**Abstract:** Intellectual capital (an intangible asset of great importance to a company) is the knowledge and experiences that an employee carries with them, and can be used to advance the organization where they work. From the moment the company begins to value Intellectual Capital, many things within the corporate environment begin to change, since when people are in a workplace where they feel noticed and valued, they are able to produce more, and consequently brings benefits to the company, reducing costs, avoiding layoffs and increasing its financial capital. With this in mind, the main objective of this work is to portray how companies in the retail sector have dealt with the management and appreciation of the knowledge and experiences of their employees after the Covid-19 pandemic. In order to do this, fundamental research will be used as exploratory research to study the subject in more depth, bibliographic research that will be based on media outlets and finally field research that proves it based on data.

Keywords: intellectual capital, retail and pandemic.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Compreendemos que durante a pandemia, houve um abalo psicológico em grande parte das pessoas, afetando não somente seu relacionamento pessoal, como também profissional. Desse modo, as empresas precisaram se habituar com todas essas questões, inclusive com a perda do capital intelectual, tendo que mudar sua maneira de gerenciamento para a maior valorização do mesmo, tornando-se um local mais acolhedor e que compreende a relevância de investir neste ativo intangível.

Sendo assim, com a finalização do artigo, foi possível entender a importância de uma gestão qualificada que valoriza o capital humano para obter o crescimento da empresa e como isso reflete nos funcionários, que precisam ter essa valorização dos seus conhecimentos práticos e não somente acadêmicos para se sentirem motivados a desempenhar um serviço cada vez melhor, gerando maior lucro para organização.

## REFERENCIAS

BROOKING A. Intellectual Capital: Core Asst for the Third Millennium  
Enterprise Boston: Thomson Publishing Inc. 1996.

CHIAVENATO, I; Os novos desafios da gestão de pessoas. In: CHIAVENATO, I.  
Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações.  
4 ed. Barueri, SP: Manole, 2014. p.3.

DZINKOWSKI, Ramona. The measurement and management of intellectual  
capital: an introduction. International Federation of Accountants, 1998. The  
intellectual capital managente framework Disponível em:  
<<http://ciberconta.unizar.es/ftp/pub/docs/IntellCapital>>. Último acesso: 10 de  
setembro de 2024.

EDVINSSON, MALONE, Michael S. Capital Intelectual: Descobrimdo o valor  
real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo:  
Markron Books, 1998.

Ativo intangível. Já Calculei, 30 de dezembro de 2021. Disponível em:  
<https://www.jacalculei.com.br/contabilidade-online/ativo-intangivel/>

Último acesso: 26 de setembro de 2024.

Capital intelectual: Como ser valorizado dentro das organizações? Espacios, 29 de novembro de 2016. Disponível em:

[https://revistaespacios.com/a17v38n21/17382104.html#:~:text=Na%20vis%C3%A3o%20de%20Brooking%20\(1996,e%20capacitam%20o%20seu%20funcionamento](https://revistaespacios.com/a17v38n21/17382104.html#:~:text=Na%20vis%C3%A3o%20de%20Brooking%20(1996,e%20capacitam%20o%20seu%20funcionamento) Último acesso: 10 de setembro de 2024.

Entenda como a desvalorização profissional afeta negativamente a empresa e veja como evitar e a importância! Pontotel. 11 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/desvalorizacao-profissional/>

Último acesso: 16 de julho de 2024.

Entenda como criar um ambiente saudável para a retenção de talentos. Great Place To Work, 08 de novembro de 2023. Disponível em:

<https://gptw.com.br/conteudo/artigos/retencao-de-talentos/>

Último acesso: 26 de setembro de 2024.

Gestão de Pessoas, por que ela é tão importante? Administrar online.

Disponível em: <https://administraronline.com/gestao-de-pessoas-porque-ela-e-tao-importante>

Último acesso: 20 de agosto de 2024

Gestão de pessoa. Repositório Uff Institucional, 2017. Disponível em:

<https://app.uff.br/riuff/handle/1/15163>

Último acesso: 20 de agosto de 2024.

Gestão de pessoas segundo Chiavenato: o que é e aplicação. Gupy blog.

Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/gestao-de-pessoas-segundo-chiavenato>

Último acesso: 20 de agosto de 2024.

\* Gestão de pessoas: tudo o que você precisa saber, importância e principais dúvidas! Pontotel. 1 de julho. Disponível em:

<https://www.pontotel.com.br/gestao-de-pessoas>

Último acesso: 25 de agosto de 2024.

\* O que são ativos intangíveis e como podem valorizar a sua empresa.

Grantime. Disponível em: <https://grantime.com.br/o-que-sao-ativos-intangiveis-e-como-podem-valorizar-a-sua-empresa/> Último acesso: 26 de setembro de 2024.

Relação entre o Capital Intelectual e o Desempenho das Empresas Brasileiras de Capital Aberto: uma análise setorial. USP International Conference in Accounting, São Paulo, 29 de julho de 2022. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/22uspinternational/ArtigosDownload/36555.pdf> Último acesso: 26 de setembro de 2024.

7 ferramentas da gestão de pessoas essenciais para as organizações.

Intelligenza, 12 de fevereiro de 2021. Disponível em:

<https://www.intelligenzait.com/ferramentas-de-gestao-de-pessoas/> Último acesso: 29 de agosto de 2024

6 ferramentas de gestão de pessoas: conheça as mais eficientes. Orienteme,, 11 de abril de 2023. Disponível em: <https://orienteme.com.br/blog/ferramentas-de-gestao-de-pessoas/>

Último acesso: 29 de agosto de 2024.

