

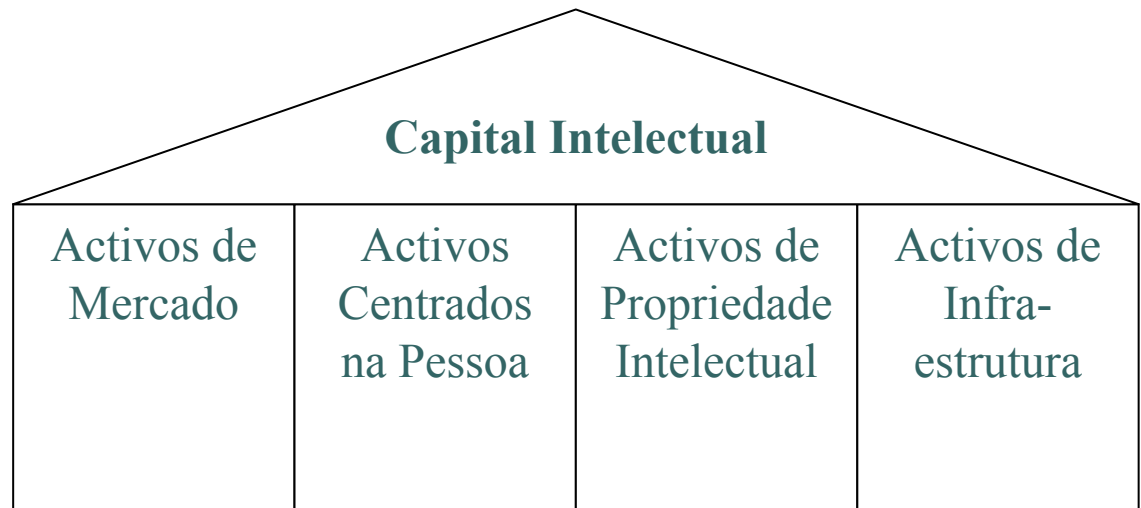


Annie Brooking



# Annie Brooking

- A medição do capital conhecimento não pode ser efectuada por métodos directos e meramente quantitativos, porque é uma questão essencialmente qualitativa





## ACÇÃO RESULTADO

Identificar objectivos, condicionantes de domínio e transição



*Objectivos*

Determinar aspectos relevantes a avaliar do activo em causa

(exemplo para clientes: dimensão, perfil, lealdade)



*Aspectos relevantes*

Atribuir valores elevados aos aspectos seleccionados

(exemplo: lealdade do cliente = 100%; Receitas de Licenças = \$60.000; Potencial internacional = Todos os países)



*Valores*

Seleccionar o método de auditoria

(exemplo para a lealdade dos clientes que é um dos activos de mercado: inquérito ou entrevista aos clientes, pesquisa de mercado ou ROI)



*Métodos*

Auditar aspectos seleccionados

(os valores máximos fixados para os aspectos são comparados com os valores encontrados na empresa. O Índice resulta da relação entre ambos e mostra o nível de satisfação de cada aspecto, medido de 1 a 5)



*Índices de valorização dos aspectos*

Documentar activos e aspectos

(registo de dados)



*Objectos dos activos*

**BASE DE DADOS DE CAPITAL  
CONHECIMENTO**

**Processo de Auditoria**

# O Resultado

