



MAKRON
Books

Sumário

Prefácio	XI
Capítulo 1 As Raízes Ocultas do Valor	1
A Caminho de Uma Definição	3
Adotando o Meio-Termo	6
As Raízes do Valor	9
Estabelecendo o Novo Balanço	11
Esforços Pioneiros	14
Implementando as Teorias	17
Capítulo 2 As Capacidades Ocultas de uma Corporação	21
O Fiasco do FASB	23
Naringsliv	28
Formas de Capital	31
Capital Humano	31
Capital Estrutural	32
Capital de Clientes	33
“Valores a Valorizar”	34

Capítulo 3	Encontrando o Caminho	37
	Primeiras Mensagens do Front	42
	Elaborando Um Relatório de CI	47
	Indicando a Trilha	49
	Navegando em Águas Desconhecidas	50
	Gestão do CI	52
	Vigiando o Futuro	54
	O Futuro do Futuro	56
Capítulo 4	Navegando Através de um Mundo Novo	57
	O Navegador de CI da Skandia	59
	Tarefas do Navegador	61
	Uma Nova Dimensão do Valor	62
Capítulo 5	Valor Real: O Foco Financeiro	65
	Dados Financeiros Preliminares	67
	Capitalização Financeira	69
	Documentação Financeira	74
Capítulo 6	O Valor Real: O Foco no Cliente	79
	Novos Tipos de Produtos e Serviços	79
	Novas Categorias de Clientes	80
	Novos Tipos de Relacionamento	82
	Os Novos Parâmetros Aplicáveis aos Clientes	83
	O Sistema de Avaliação de Clientes da Skandia	85
	Medições Universais de CI do Cliente	87
Capítulo 7	Trabalho Real: O Foco no Processo	91
	Ervas Daninhas no Jardim do Éden	92
	Tecnologia Errada	93
	Fornecedor Errado	93
	Aplicação Errada	94

	Filosofia Errada	95
	Repensando a Infra-estrutura	97
Capítulo 8	O Futuro Real: O Foco de Renovação e Desenvolvimento	101
	Onde Mora o Futuro	102
	Clientes	102
	Atração no Mercado	102
	Produtos e Serviços	103
	Parceiros Estratégicos	103
	Infra-estrutura	104
	Empregados	104
	O Relatório da Skandia	105
	Mensurando a Prontidão	106
Capítulo 9	Vida Real: O Foco Humano	113
	Captando o Aspecto Humano	113
	O Novo Trabalhador	116
	Empregados de Escritório	116
	Teletrabalhadores	117
	Guerreiros da Estrada	118
	Ciganos Corporativos	118
	Medindo Colaboradores Próximos e Distantes	120
Capítulo 10	Todos Juntos Agora	127
	O Precedente da Skandia	132
	Juntos Pela Primeira Vez	133
	Relatório Emitido em Escala Humana	138
	Pontos de Vista Comuns	147
	Um Estímulo à Adoção	150
	Concordando a Respeito dos Padrões	152
	Revitalizando a Auditoria	156

Capítulo 11 Um Valor Comum	161
Determinando a Equação de CI	165
Resolvendo a Equação de CI	166
Mensurando o Valor do CI	172
Um Coeficiente de Eficiência	174
CI e Fusões & Aquisições	177
O Capital Intelectual das Prefeituras	178
Uma Lição de História	184
Capítulo 12 Um Mercado Futuro	187
O Modelo Bradley-Albert	189
Uma Verdadeira Bolsa de CI	192
Preparando o Futuro	196
Notas	199
Índice	205