



## A INFLUÊNCIA DO CAPITAL INTELECTUAL NA INOVAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES DE SERVIÇO INTENSIVAS EM CONHECIMENTO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Ana Clara Tripolone de Souza<sup>1</sup>;

Paulo Maurício Selig<sup>2</sup>;

Gregório Varvakis<sup>3</sup>.

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo conhecer o cenário de pesquisa sobre capital intelectual no fomento da inovação em organizações de serviço. Sendo assim, foi realizada uma análise integrativa por meio dos artigos encontrados nas bases de dados Scopus, Web of Science e Scispace. A pesquisa é classificada como descritiva e utiliza métodos qualitativos para analisar as informações que foram registradas. Os resultados da pesquisa apontam que o capital intelectual, ao integrar o capital humano, estrutural e relacional, desempenha um papel importante na inovação em organizações de serviços intensivos em conhecimento, ao fornecer habilidades, infraestrutura e redes que impulsionam a criação e implementação de novas ideias e soluções.

**Palavras-chave:** Capital Intelectual; Inovação; KIBS; Organizações de Serviço.

**Abstract:** This article aims to understand the research landscape on intellectual capital in fostering innovation in service organizations. Therefore, an integrative analysis was conducted through articles found in the Scopus, Web of Science and Scispace databases. The research is classified as descriptive and uses qualitative methods to analyze the recorded information. The research findings indicate that intellectual capital, by integrating human, structural, and relational capital, plays an important role in innovation within knowledge-intensive service organizations by providing skills, infrastructure, and networks that drive the creation and implementation of new ideas and solutions.

**Keywords:** Intellectual Capital; Innovation; KIBS; Service Organization.

---

<sup>1</sup>Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil ORCID:<https://orcid.org/0000-0002-3611-5657>.e-mail:[anaclarats63@gmail.com](mailto:anaclarats63@gmail.com)

<sup>2</sup>Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-3190-2624>.e-mail:[pauloselig@gmail.com](mailto:pauloselig@gmail.com)

<sup>3</sup>Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-2576-4835>.e-mail:[g.varvakis@ufsc.br](mailto:g.varvakis@ufsc.br)



**Resumen:** Este artículo tiene como objetivo comprender el escenario de la investigación sobre el capital intelectual en el fomento de la innovación en las organizaciones de servicios. Por lo tanto, se realizó un análisis integrador utilizando artículos encontrados en las bases de datos Scopus, Web of Science y Scispace. La investigación se clasifica como descriptiva y utiliza métodos cualitativos para analizar la información que fue registrada. Los resultados de la investigación indican que el capital intelectual, al integrar el capital humano, estructural y relacional, juega un papel importante en la innovación en organizaciones de servicios intensivos en conocimiento, al proporcionar habilidades, infraestructura y redes que impulsan la creación e implementación de nuevas ideas y soluciones.

*Palabras clave:* Capital Intelectual; Innovación; KIBS; Organización de servicios.

## 1 INTRODUÇÃO

Em uma economia orientada pelo conhecimento, a inovação possui um papel central nas organizações (OCDE, 2005). Conforme a teoria Schumpeteriana, a inovação é definida como a busca por novidades, possibilitando que as empresas se diferenciem e superem seus concorrentes. Essa inovação pode se manifestar através da introdução de novos bens e serviços, novas técnicas de produção no mercado ou até mesmo com o aparecimento de novos mercados (Schumpeter, 1988; Tidd & Hull, 2003; Tidd & Bessant, 2015).

Nesse sentido, na perspectiva da gestão baseada no conhecimento, o capital intelectual (CI) é largamente reconhecido como um elemento chave para promover a inovação, seus componentes representam o conhecimento valioso que está integrado nas pessoas, nas estruturas organizacionais e nas interações da empresa (Buenechea-Elberdin, Kianto & Sáenz, 2017). Em organizações de serviço onde o conhecimento é a matéria-prima central, como em consultorias, pesquisas e desenvolvimento ou serviços profissionais avançados, a gestão eficaz do capital intelectual pode ser um diferencial estratégico significativo para entregar valor durante o serviço (Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu, 2023).

Em vista disso, este artigo tem como objetivo examinar o cenário de pesquisas que analisam a influência do CI na inovação em organizações de serviços intensivas em conhecimento, bem como evidenciar as implicações gerenciais do CI e resultados da empresa no



processo de serviço. Assim, para a elaboração do artigo, foi realizada uma revisão integrativa da literatura por meio de uma busca nas bases de dados Scopus, Web of Science e Scispace.

Este estudo se justifica pela necessidade de compreender a real importância do capital intelectual na inovação em organizações que possuem influência do conhecimento tácito e necessitam inovar nos seus serviços (Dinu, Vătămănescu & Stăneiu, 2023). Ao explorar essas nuances, este artigo busca preencher uma lacuna na literatura ao fornecer *insights* específicos sobre a forma como os componentes do capital intelectual agem nas organizações. Isso permitirá aos gestores tomarem decisões mais assertivas sobre onde investir recursos e desenvolver capacidades internas que melhor atendam às demandas específicas de inovação de suas organizações. Este artigo está estruturado nas sessões de introdução, referencial teórico, metodologia, resultados e discussão e, por fim, a conclusão.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 CAPITAL INTELECTUAL

A teoria do Capital Intelectual (CI) é uma estrutura conceitual amplamente utilizada para compreender como os recursos de conhecimento específicos de uma empresa influenciam seu desempenho organizacional, visando estabelecer vantagens competitivas de longo prazo. Os elementos-chave do Capital Intelectual, como capital humano, estrutural e relacional, desempenham papéis distintos no processo de inovação (Edvinsson & Malone, 1997; Buenechea-Elberdin, Sáenz, & Kianto, 2023).

O capital humano, está intrinsecamente ligado aos indivíduos da organização. É a riqueza de talentos, tanto em nível individual quanto coletivo, que impulsiona a criatividade e a capacidade de solucionar problemas. Por meio da colaboração e da troca de ideias entre pessoas com diferentes competências e perspectivas, novas abordagens e descobertas são possíveis (Edvinsson & Malone, 1997; Muthana, 2019; Buenechea-Elberdin, Sáenz, & Kianto, 2023).

O capital estrutural, por sua vez, consiste no conhecimento codificado em documentos, bases de dados e sistemas de informação, que serve como fonte de insights e aprendizado para a inovação. O capital relacional engloba os relacionamentos da empresa tanto internamente, com funcionários, quanto externamente, com clientes, fornecedores e parceiros estratégicos, que



podem influenciar positivamente a inovação através do compartilhamento de conhecimento e colaboração (Bontis, 1996).

## 2.2 KNOWLEDGE INTENSIVE BUSINESS SERVICE (KIBS)

O termo *KNOWLEDGE INTENSIVE BUSINESS SERVICE* (KIBS), caracteriza organizações que ofertam um segmento especializado de serviços que se caracteriza pela forte dependência de conhecimento e expertise para criar valor para seus clientes. Essas empresas se destacam pela utilização intensiva de capital intelectual, oferecendo soluções avançadas e personalizadas. A natureza desses serviços demanda profissionais altamente qualificados e um profundo domínio técnico, o que as torna essenciais para a inovação e o crescimento econômico nas economias baseadas no conhecimento (Castaldi, Faber & Kishna, 2013; Zieba & Zięba, 2014; Amancio et al., 2024)

As KIBS, podem ser classificadas em duas categorias principais: t-KIBS e p-KIBS. As t-KIBS referem-se a empresas que utilizam intensivamente conhecimento científico e tecnológico de ponta para fornecer serviços especializados. Exemplos incluem empresas de pesquisa e desenvolvimento (P&D), desenvolvimento de software e serviços tecnológicos avançados. Por outro lado, as p-KIBS são caracterizadas pela aplicação de conhecimento especializado em áreas mais tradicionais, como serviços jurídicos, contabilidade, consultoria de gestão e marketing. Enquanto as t-KIBS se concentram na inovação tecnológica e científica, as p-KIBS oferecem expertise em áreas de suporte e consultoria estratégica, cada uma contribuindo de maneira distinta para a criação e disseminação de conhecimento e valor para seus clientes (Dinu, Vătmănescu, & Stăneiu, 2023).

Essas empresas possuem um papel chave na economia moderna ao atuarem como catalisadoras de inovação e transferência de conhecimento. Ao colaborar estreitamente com outras empresas, as KIBS não só fornecem expertise especializada, mas também ajudam a fomentar a criação e o compartilhamento de novas ideias e práticas. Eles contribuem significativamente para o desenvolvimento de novos processos e soluções, o que, por sua vez, promove uma maior competitividade e adaptabilidade no mercado. (Castaldi, Faber, & Kishna, 2013; Zieba & Zięba, 2014; Amancio et al., 2024)



### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

Na presente pesquisa foi conduzida uma revisão integrativa da literatura com o intuito de compilar e analisar os estudos existentes que apontam o papel do capital intelectual para a inovações nas *KIBS* (Botelho et al., 2011; Torraco, 2005).

A revisão integrativa foi selecionada por se tratar de um método sistemático que possibilita revisar, criticar e sintetizar o conhecimento gerado sobre um determinado tema de maneira integrada, seja utilizando estudos empíricos ou teóricos, a fim de uma compreensão mais aprofundada da literatura referente ao fenômeno investigado (Torraco, 2005).

A pesquisa é classificada como descritiva e utiliza métodos qualitativos para avaliar a disseminação e uso das informações que foram registradas, por meio da análise temática. A análise temática permite a se caracterizar por ser flexível, podendo resumir grandes conjuntos de dados e oferecer descrições detalhadas sobre o assunto, destacando semelhanças e diferenças (Braun & Clarke, 2006).

#### 3.2 COLETA DE DADOS

Os dados utilizados na pesquisa foram coletados em maio de 2024, por meio de uma revisão integrativa dividida em seis etapas: definição e desenvolvimento do tema junto com a questão de pesquisa; determinação dos critérios de inclusão e exclusão; identificação dos estudos relevantes para a pesquisa; categorização dos estudos selecionados; análise e interpretação dos resultados; e apresentação da síntese do conhecimento (Botelho, Cunha & Macedo, 2011)

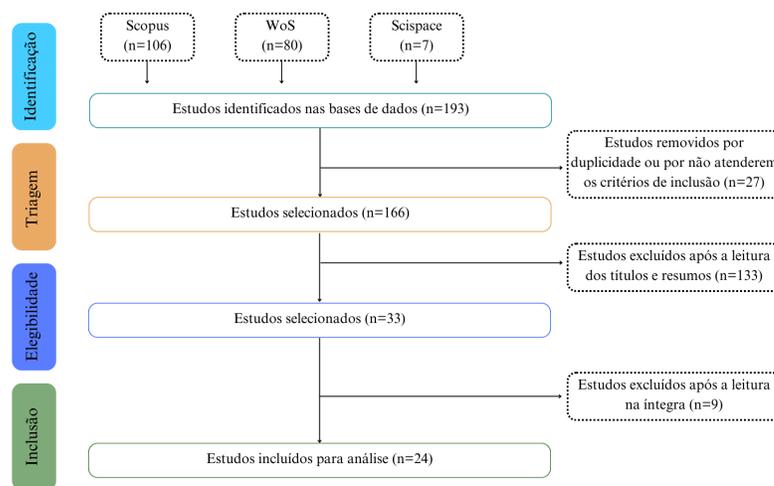
Para a construção da estratégia de busca considerou-se o uso do termo em inglês “intellectual\* capital”, separados pelo operador booleano AND ao grupo de variáveis do termo “service organization” e “innovation management”, separadas pelo operador OR. As bases de dados internacionais Scopus e Web of Science foram selecionadas para realizar a consulta, tendo em vista a alta quantidade de artigos que possuem para as áreas sociais, utilizando-se o campo *title*, *abstract* e *keyword* para incluir os termos selecionados na estratégia. Durante a coleta foram



aplicados dois diferentes filtros: a) ano, definindo um corte temporal de 2018 a 2023; c) idioma, filtrando-se os idiomas inglês e espanhol. Ainda, a pesquisa foi complementada com 7 artigos do Scispace publicados no mesmo período e encontrados com a *prompt* “a influência do capital intelectual na inovação das organizações de serviço intensivas em conhecimento”.

Para a organização e análise dos 193 artigos utilizou-se o *software* Mendeley, onde foi feita a exclusão de 27 artigos que foram importados em duplicidade, resultando em 166 para leitura dos resumos. A leitura foi realizada com o intuito de localizar artigos que abordassem o papel do CI na inovação em organizações de serviço, que resultou em uma exclusão de 133 artigos, restando 33 artigos para leitura integral. Por fim, após a leitura completa, restaram para análise um total de 24 trabalhos, que corroboram com o objetivo do presente artigo.

Figura 1 - Fases da formação do portfólio



Fonte: Elaborada pelos autores (2024) com base no protocolo Prisma (Page et al., 2021).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados mostrados evidenciam a classificação dos componentes do capital intelectual discutidos nos principais artigos da pesquisa, além das implicações gerenciais e a análise dos achados desses estudos.

### 4.1 REPRESENTATIVIDADE DAS PALAVRAS-CHAVE



A amostra de artigos estudados revelou a presença de 46 palavras-chave distintas. Para compor a nuvem de palavras, foram selecionadas as expressões mais frequentes, agrupando sinônimos para contabilizar apenas um termo. Observou-se que as expressões mais destacadas foram “Capital Intelectual”, “Capital Humano”, “Capital Estrutural”, “Capital Relacional” e “Inovação em Serviços”. A Figura 2 apresenta a representatividade dessas palavras-chave.

Figura 2 - Representatividade das palavras-chave



Fonte: Elaborada pelos autores (2024)

O alto uso dessas palavras-chave pode ser explicado pelo impacto significativo que o Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Relacional e Capital Estrutural têm sobre diversos resultados organizacionais, como na inovação em serviço. Por isso, a análise das palavras-chave destaca a importância de compreender como esses conceitos interagem para melhorar o desempenho e a inovação dentro das organizações. A crescente ênfase em práticas como Gestão do Conhecimento reflete a necessidade de adaptar estratégias para atender às mudanças do mercado e às expectativas dos clientes (Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu, 2023).

## 4.2 INFLUÊNCIA DOS COMPONENTES DO CAPITAL INTELECTUAL NA INOVAÇÃO DE SERVIÇOS

### 4.2.1 Influência do Capital Humano na Inovação

O capital humano refere-se ao conjunto de habilidades, conhecimentos, experiências e atributos dos colaboradores que contribuem para a capacidade produtiva de uma organização,



sendo um ativo vital que pode gerar fontes e estratégias inovadoras essenciais para a sobrevivência em um ambiente de negócios dinâmico, pois sustentam recursos tácitos, difíceis de imitar e insubstituíveis (Muthana, 2019; Mostafa *et al.*, 2021).

Logo, o capital humano é um ativo intangível que diferencia as empresas no mercado, podendo proporcionar uma vantagem competitiva ao permitir que a empresa desenvolva conhecimento novo e estratégias inovadoras exclusivas. Em um ambiente econômico cada vez mais baseado no conhecimento, o valor dos funcionários vai além das tarefas que realizam diariamente, inclui também a capacidade de resolver problemas complexos, de pensar criticamente e de se adaptar rapidamente às mudanças. Isso é especialmente relevante em setores de alta tecnologia e de serviços intensivos em conhecimento, onde o sucesso depende da habilidade dos trabalhadores de gerar novas ideias e melhorar continuamente os processos e produtos (Alkhatib & Valeri, 2022).

O capital humano é um grande impulsionador de inovações radicais, pois a criatividade, o conhecimento e as habilidades dos funcionários são fundamentais para o desenvolvimento de novas ideias e soluções disruptivas (Buenechea-Elberdin *et al.*, 2023). Quando as organizações investem em educação contínua, treinamento especializado e um ambiente que incentiva a experimentação e a tomada de riscos, elas criam as condições ideais para que os colaboradores possam explorar novas fronteiras e desafiar o status quo. Além disso, a diversidade de experiências e perspectivas dentro da equipe pode levar a insights únicos e avanços significativos, tornando o capital humano um recurso estratégico indispensável para a inovação radical e o crescimento sustentável das empresas (Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu, 2023).

#### 4.2.2 Influência do Capital Estrutural na Inovação

A presença de capital estrutural é fundamental para aumentar a capacidade de inovação dos funcionários em uma empresa, sendo considerado o componente mais independente e estável do capital intelectual, pertencendo exclusivamente à organização e não a seus funcionários ou indivíduos. Essa característica permite que a empresa mantenha uma base sólida e consistente para fomentar a inovação contínua (Sun, 2021).



O capital estrutural apoia para que parte ativos de conhecimento possam ser salvos na forma de procedimentos e protocolos escritos, bancos de dados e sistemas de informação, infraestrutura, patentes e marcas registradas, para que possa ser utilizado futuramente. De modo que, a presença de um extenso capital estrutural significa que a empresa tem um melhor armazenamento de conhecimento codificado, informações acessíveis, baixo tempo de transação e uma cultura de apoio. (Sun, 2021; Buenechea-Elberdin, Sáenz, & Kianto, 2023).

Esse conhecimento armazenado, fortalece uma base sólida para a criação, desenvolvimento e implementação de novas ideias pelos colaboradores, porque os indivíduos podem consultá-lo para inspiração e aprendizado. O conhecimento codificado acumulado em bancos de dados e sistemas de informação é uma fonte de ideias, insights e aprendizado no processo de inovação. Por exemplo, uma empresa pode analisar seu banco de dados de clientes e, com base em suas preferências, projetar um novo serviço que os clientes valorizarão (Buenechea-Elberdin, Sáenz, & Kianto, 2023).

O apoio tecnológico no armazenamento de informação é importante pois além de ajudar a estabelecer e manter um alto nível de qualidade nos produtos, também facilita a produção de novo serviços, estimulando que se mantenham competitivas no mercado, otimizem seus processos operacionais e respondam de maneira mais ágil às demandas dos clientes, melhorando a eficiência e a eficácia de suas operações diárias (Abu Hasan & Abdullah, 2018).

#### 4.2.3 Influência do Capital Relacional na Inovação

O conhecimento pode ser adquirido através da interação com outros indivíduos, o que é conhecido como capital relacional. As redes pessoais e empresariais oferecem uma rica fonte de informações e são valiosas para contrastar ideias durante o processo de inovação. Logo, todas as empresas, independentemente do tipo de inovação que adotam, valorizam o capital relacional, pois o conhecimento externo é essencial para o desempenho inovador das organizações. Nesse sentido, as inovações surgem quando os especialistas das organizações comunicam-se, fazem networking e compartilham conhecimento entre si (Buenechea-Elberdin, Sáenz, & Kianto, 2018; Pardo-Cueva, Dávila, & Chamba-Rueda, 2020).



Em empresas que operam em setores orientados para serviços intensivos em conhecimento, o contato contínuo e direto com os clientes, fornecedores e parceiros chave é essencial, pois eles podem ser vistos como fontes-chave para a inovação decido suas experiências e *know-how*. Isso ocorre porque essas empresas dependem fortemente do feedback dos clientes para aprimorar seus serviços e adaptar suas ofertas às necessidades em constante evolução (Abu Hasan & Abdullah, 2018; Sun, 2021).

Ainda, o comportamento de cocriação de valor dos funcionários com o cliente, visando colocar as necessidades do cliente no centro é um processo exige um comprometimento considerável por parte dos funcionários, que são constantemente desafiados a explorar e implementar novas abordagens para resolver problemas e atender às demandas dos clientes, esse esforço não só aprimoram a qualidade dos serviços oferecidos, mas também fomentam um comportamento inovador entre os colaboradores, que se tornam mais engajados e proativos na busca de novas soluções e melhorias (Abu Hasan & Abdullah, 2018; Chou, Huang, & Lin, 2018; Sun, 2021)

#### 4.3 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Para Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu (2023), para fomentar a inovação nas KIBS, os gestores devem implementar uma série de estratégias focadas na gestão do capital intelectual, transformando os ativos de recursos humanos, como conhecimento, memória institucional e experiência coletiva, em ativos organizacionais tangíveis, como tecnologias, invenções, dados e patentes. Isso envolve a criação de um ambiente que estimule a criatividade e a flexibilidade, onde equipes auto-organizadas possam ajustar processos conforme necessário, utilizando ferramentas digitais para facilitar a comunicação e o compartilhamento de conhecimento. A promoção de uma cultura de confiança e colaboração também é fundamental, com investimentos em atividades de formação de equipe, políticas de portas abertas, e programas de diversidade e inclusão que fomentem um sentimento de pertencimento e segurança psicológica (Liu, Gan, Luo, & Zhang, 2020; Pigola, Santi, Costa, & Storopoli, 2022; Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu, 2023)

Além disso, os gestores devem desenvolver o capital relacional da empresa, estabelecendo parcerias estratégicas com universidades, instituições de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e



startups de tecnologia. Essas colaborações são essenciais para a criação de novos conhecimentos, a transferência bidirecional de expertise entre setores teóricos e aplicados, e a inovação tecnológica que proporciona uma vantagem competitiva. A integração das contribuições dos funcionários através de plataformas de aprendizado online e programas de desenvolvimento de carreira é igualmente importante, bem como a adaptação às necessidades dos clientes e a adoção de tecnologias avançadas (Dinu, Vătămănescu, & Stăneiu, 2023).

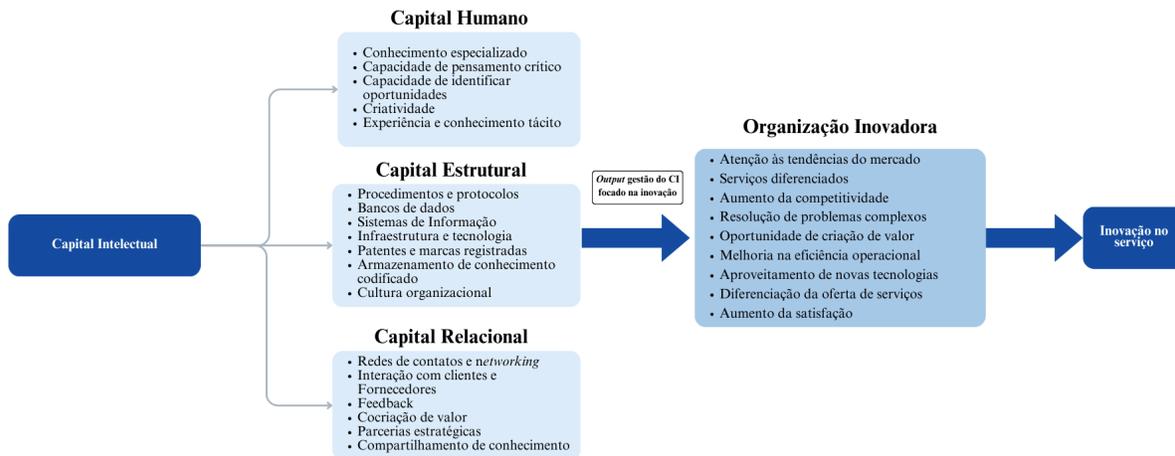
#### 4. 4 CONCLUSÕES TEÓRICAS A RESPEITO DO TEMA

O capital intelectual, composto por capital humano, estrutural e relacional, é uma força motriz essencial para a inovação em organizações de serviços intensivas em conhecimento, no entanto, a influência desses componentes é interdependente e apresenta complexidades. O capital humano, com seu conhecimento especializado e capacidade de pensamento crítico, é indispensável para identificar oportunidades e resolver problemas complexos. Entretanto, a dependência excessiva de talentos individuais pode criar vulnerabilidades, especialmente se a organização não possuir mecanismos eficazes para reter e disseminar esse conhecimento.

A relação entre o capital humano e os outros componentes do capital intelectual é fundamental, pois sem uma estrutura robusta, o conhecimento e as habilidades individuais não podem ser efetivamente traduzidos em inovação organizacional. O capital relacional, por sua vez, reforça a interação entre o capital humano e estrutural ao promover redes de contatos, parcerias estratégicas e a cocriação de valor. Essas relações são importantes para assegurar que as tendências de mercado sejam rapidamente incorporadas nas práticas organizacionais, garantindo uma melhoria contínua na eficiência operacional e na satisfação dos clientes. Portanto, a inovação no serviço depende de uma gestão integrada e harmoniosa dos três componentes do capital intelectual, onde cada elemento fortalece e potencializa os outros.



Figura 3 - O CI e a organização Inovadora



Fonte: Elaborada pelos autores (2024)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para concluir o artigo, é fundamental destacar a interdependência entre os elementos do capital intelectual e as características que uma organização necessita para inovar. O capital humano, composto por conhecimento especializado, criatividade, e a capacidade de identificar oportunidades, é essencial para que a organização mantenha-se atenta às tendências do mercado. As habilidades e experiências acumuladas pelos colaboradores permitem que a empresa desenvolva serviços diferenciados e aumente sua competitividade, respondendo de maneira proativa às mudanças do ambiente de negócios.

O capital estrutural, por sua vez, contribui significativamente para a resolução de problemas complexos e a melhoria da eficiência operacional. Procedimentos bem definidos, sistemas de informação robustos, e uma infraestrutura tecnológica adequada fornecem as bases necessárias para que a organização otimize processos, aproveite novas tecnologias, e explore oportunidades de criação de valor. A cultura organizacional e o armazenamento de conhecimento codificado facilitam a continuidade e a consistência dessas inovações, promovendo a diferenciação da oferta de serviços.



Por último, o capital relacional desempenha um papel importante no aumento da satisfação e no sucesso da organização inovadora. Redes de contatos, interações com clientes e fornecedores, e parcerias estratégicas possibilitam a co-criação de valor, garantindo que os serviços oferecidos estejam em linha com as necessidades e expectativas do mercado.

Para estudos futuros a sugestão seria avaliar o nível de influência de cada elemento do capital intelectual (humano, estrutural e relacional) nos diferentes tipos de organizações. Essa análise permitiria identificar como esses elementos contribuem de maneira variada para a inovação em setores específicos, oferecendo insights mais direcionados para a gestão estratégica em contextos diversos.

## AGRADECIMENTOS

**O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) - Código de Financiamento 001**

## REFERÊNCIAS

- Abu Hasan, N., & Abdullah, N. L. (2018). Relationship between intellectual capital and innovative capabilities: Evidence from Malaysian SMEs. *International Journal of Business and Management Science*, 8(2), 439-460.
- Alkhatib, A.W. and Valeri, M. (2022), "Can intellectual capital promote the competitive advantage? Service innovation and big data analytics capabilities in a moderated mediation model", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 27 No. 1, pp. 263-289.
- Amancio, I. R., Mendes, G. H. S., Polloni-Silva, E., Moralles, H. F., Fischer, B. B., & Sisti, E. (2024). KIBS deepening and manufacturers' productivity: The moderating role of absorptive capacity. *Regional Studies*, 1-17.
- Bontis, N. (1996). There's a price on your head: Managing intellectual capital strategically. *Business Quarterly*, 60(4), 40-47.
- Botelho, L. L. R., Cunha, C. C. de A., & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e Sociedade*, 5(11), 121-136.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>



- Buenechea-Elberdin, M., Kianto, A., & Sáenz, J. (2017). Intellectual capital drivers of product and managerial innovation in high-tech and low-tech firms. *R&D Management*, 48(3), 290–307. <https://doi.org/10.1111/radm.12271>
- Buenechea-Elberdin, M., Sáenz, J., & Kianto, A. (2023). Intellectual capital-driven innovation: The influence of servitization degree. *R&D Management*.
- Castaldi, C., Faber, J., & Kishna, M. (2013). Co-innovation by KIBS in environmental services — A knowledge-based perspective. *International Journal of Innovation Management*, 17(5), 1-17. <https://doi.org/10.1142/S1363919613500205>
- Chou, C.Y., Huang, C.H. & Lin, TA. Organizational intellectual capital and its relation to frontline service employee innovative behavior: consumer value co-creation behavior as a moderator. *Serv Bus* 12, 663–684 (2018).
- Dinu, E., Vătămănescu, E.-M., & Stăneiu, R.-M. (2023). An exploratory study linking intellectual capital and technology management towards innovative performance in KIBS. *Sustainability*, 15(2), 1356. <https://doi.org/10.3390/su15021356>
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower. *HarperCollins Publishers*.
- Liu, C.-H., Gan, B., Luo, B. N., & Zhang, Y. (2020). Clarifying the effect of organization learning on service innovation: The mediating role of intellectual capital. *International Journal of Human Resource Management*, 31(10), 1207-1234.
- Mostafa, A., Ali., Nazimah, Hussin., Hossam, Haddad., Reem, Al-Araj., Ibtihal, A., Abed. (2021). Intellectual Capital and Innovation Performance: Systematic Literature Review. 9(9):170-. doi: 10.3390/RISKS9090170
- Muthana, M. O. (2019). Impact of intangible assets (intellectual capital, knowledge management) on innovation: A study on tourist agencies in Jordan (Tourist agencies in Irbid). *The International Journal of Business and Management*, 14(6), 138-138. <https://doi.org/10.5539/IJBM.V14N6P138>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OCDE). (2005). Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação (2ª ed.). Brasília: MCTIC.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D. ... Moher, D. (2021). The Prisma 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *The BMJ*, 372(71). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>



- Pardo-Cueva, M.; Dávila, G. A.; Chamba-Rueda, L. M. 2020. Discovering the role of intellectual capital in Latin America: insights from Ecuador, *Entrepreneurship and Sustainability Issues* 8(2): 1006-1026. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2\(61\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(61))
- Pigola, A., De Santi, P.V., da Costa, P.R. and Storopoli, J. (2022). Intellectual capital on performance: a meta-analysis study enhancing a new perspective of the components, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 23 No. 6, pp. 1379-1403. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2021-0025>
- Schumpeter, J. A. (1988). *A teoria do desenvolvimento econômico*. São Paulo, SP: Nova Cultural.
- Sun, X. (2021). Employees' innovative behavior in the workplace: A study of intellectual capital effect on the service-oriented companies in Thailand. *Thammasat Review*, 24(2), 112-132.
- Tidd, J. and F. Hull, eds (2003) *Service Innovation: Organizational Responses to Technological Opportunities and Market Imperatives*, London, Imperial College Press.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2015). *Gestão da inovação* (5ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Torraco, R. J. (2005). Writing integrative literature reviews: guidelines and examples. *Human Resource Development Review*, 4(3), 356-367.
- Zieba, M., & Zięba, K. (2014). Knowledge management critical success factors and the innovativeness of KIBS companies. *The Engineering Economics*, 25(4), 458-465.