

Percepção dos gestores das empresas prestadoras de serviço de médio e grande porte acerca da análise de custos

Renan Gabriel Vargas Carneiro (UTFPR) - renancarneiro@alunos.utfpr.edu.br

Sandro César Bortoluzzi (UTFPR) - sandro@utfpr.edu.br

Mauro Lizot (UTFPR) - mauro.lizot@unochapeco.edu.br

Resumo:

Os gestores necessitam estar constantemente acompanhando os custos de suas operações, principalmente custos com mão de obra, elemento primordial da composição de custos de prestadores de serviço. A presente pesquisa tem como objetivo geral identificar a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre a análise de custos. Foi utilizada uma abordagem quantitativa, qualificada como survey e que possui natureza descritiva. Os dados são classificados como primários e foram coletados por meio de questionários elaborados por meio de uma ferramenta online e destinados aos gestores das empresas prestadoras de serviços localizadas no sudoeste do Paraná. Os principais resultados apontaram que os gestores possuem bom entendimento em conceitos básicos, como custos variáveis, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, refletindo em maior assertividade na formação do preço dos seus serviços. No entanto, lacunas foram evidenciadas em métodos mais técnicos e em conceitos específicos. Além disso, os resultados destacaram um consenso entre os gestores sobre a importância do conhecimento de custos para a tomada de decisões gerenciais, mantendo um crescimento sustentável e saudável financeiramente nessas empresas.

Palavras-chave: *Prestadores de Serviço. Médias e Grandes Empresas. Análise de Custos.*

Área temática: *Custos como ferramenta para o planejamento, controle e apoio a decisões*

Percepção dos gestores das empresas prestadoras de serviço de médio e grande porte acerca da análise de custos

RESUMO

Os gestores necessitam estar constantemente acompanhando os custos de suas operações, principalmente custos com mão de obra, elemento primordial da composição de custos de prestadores de serviço. A presente pesquisa tem como objetivo geral identificar a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre a análise de custos. Foi utilizada uma abordagem quantitativa, qualificada como *survey* e que possui natureza descritiva. Os dados são classificados como primários e foram coletados por meio de questionários elaborados por meio de uma ferramenta *online* e destinados aos gestores das empresas prestadoras de serviços localizadas no sudoeste do Paraná. Os *principais* resultados apontaram que os gestores possuem bom entendimento em conceitos básicos, como custos variáveis, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, refletindo em maior assertividade na formação do preço dos seus serviços. No entanto, lacunas foram evidenciadas em métodos mais técnicos e em conceitos específicos. Além disso, os resultados destacaram um consenso entre os gestores sobre a importância do conhecimento de custos para a tomada de decisões gerenciais, mantendo um crescimento sustentável e saudável financeiramente nessas empresas.

Palavras-chave: Prestadores de Serviço. Médias e Grandes Empresas. Análise de Custos.

Área Temática: Custos como ferramenta para o planejamento, controle e apoio a decisões.

1 INTRODUÇÃO

Para Moraes, Leal, Costa, Silva e Brandão (2022) devido a participação crescente da prestação de serviço na economia e da exigência de obtenção de vantagens competitivas, surgem novos desafios para os gestores de empresas deste ramo, como observado pelo SEBRAE (2024) a acelerada evolução tecnológica, as transformações constantes nas expectativas dos consumidores e a necessidade de atualização contínua das habilidades dos trabalhadores são alguns dos desafios enfrentados neste setor.

Isto posto, para sobreviver nesse contexto econômico, é necessário em qualquer esfera, que a tomada de decisão esteja embasada em referências seguras e não somente no conhecimento empírico. Neste sentido Rushel e Müller (2023) defendem que as rápidas e imprevisíveis mudanças nos cenários econômicos atuais demandam decisões empresariais rápidas e fundamentadas em dados confiáveis, sobretudo no que se refere a estrutura de custos da empresa, pois caso seja feito o oposto, as decisões tornam-se totalmente aleatórias.

Para isto, o controle e a análise de custos são essenciais, independentemente do porte da empresa, pois o lucro necessário para sobrevivência é resultante da diferença das receitas em relação aos custos totais, dito isto o controle por si só não

é suficiente, sendo necessário analisá-lo para avaliar o desempenho e fornecer subsídios para decisões futuras. A análise de custos, no seu sentido mais amplo, tem como objetivo indicar os caminhos a serem seguidos na prática da gestão profissional de um negócio, porém é evidente que hoje em dia a falta de informações e de uma avaliação adequada de custos e resultados em qualquer organização pode levar ao fracasso do empreendimento (Santos, 2017).

Conforme Ferreira e Silva (2023), dentre os benefícios de se utilizar um sistema de custos é possível citar a tomada de decisões, o acompanhamento de desempenho, a precificação adequada, o controle, a melhoria da competitividade e a transparência financeira. Porém apesar dos benefícios de se utilizar de um sistema de custos, há desafios para sua implementação, como a cultura organizacional, investimento inicial, complexidade tecnológica, coleta de dados e resistência à mudança (Ferreira & Silva, 2023). Como observado por Naumann e Fernandes (2023) as empresas prestadoras de serviços enfrentam dificuldades para calcular seus custos porque os serviços são intangíveis, o que torna a mensuração mais complexa.

Além disto, há uma barreira referente a utilização das informações contábeis por parte das empresas, devido a visão de que a contabilidade está apenas para cumprir as exigências do fisco, não sendo vista como uma ferramenta a ser utilizada para auxiliar na tomada de decisão (Ferreira et al., 2013). Deste modo esta pesquisa levanta a seguinte questão: Qual a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte sobre a análise de custos? Para proporcionar subsídio à resposta da pergunta de pesquisa, tem como objetivo identificar a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre a análise de custos.

Esta pesquisa se justifica por possibilitar a análise das práticas de gerenciamento de custos destas empresas. Também como justificativa verifica-se a identificação do perfil dos gestores das empresas prestadoras de serviços, tornando possível visualizar os pontos em comum e a definir os perfis mais frequentemente encontrados neste setor, podendo servir como base para temáticas além da gestão de custos. Outro ponto fundamental é por meio da pesquisa, demonstrar uma auto análise por parte dos gestores, proporcionando possibilidades de iniciativas de treinamentos direcionados para esse público, por órgãos de fomento ou de classe, por meio da utilização dos dados da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Contabilidade e análise de custos

A análise de custos busca estabelecer políticas que possibilitem às empresas a redução de seus custos aliada à melhoria dos serviços oferecidos ao cliente. Neste sentido, a melhor alternativa é baseada em aspectos quantitativos, representados pelos menores custos totais, e qualitativos, por serem alinhados com as estratégias definidas pelos gestores (Lizot et al., 2024).

Na contabilidade, a análise de custos é uma atividade processadora de informações, permitindo aglutinar, organizar, interpretar e analisar os dados com o objetivo de gerar informações úteis para diversos tipos de usuários, proporcionando suporte aos gestores na tomada de decisões (Lizot et al., 2023). Uma das principais dificuldades enfrentadas na gestão dos custos é a alocação dos custos indiretos aos serviços, pois, quando os rateios não são realizados de maneira assertiva, pode-se gerar decisões equivocadas, prejudicando a saúde financeira da empresa.

A principal preocupação dos contadores, auditores e fiscais inicialmente era utilizar a contabilidade de custos para resolver questões relacionadas à mensuração monetária dos estoques e dos resultados, e não, necessariamente, utilizá-la como uma ferramenta de gestão. Porém devido ao crescimento das empresas, com o consequente aumento da distância entre administrador e ativos e pessoas administradas, passou a contabilidade de custos a ser encarada como uma eficiente forma de auxílio no desempenho com uma missão gerencial (Martins, 2018). Os métodos de custeio desta maneira acompanharam esta evolução e possuem características específicas conforme o objetivo do momento histórico em que foram desenvolvidos.

O Custeio por Absorção Total conforme o próprio nome indica é um sistema onde os produtos ou serviços absorvem os custos de produção, independentemente de serem diretos ou indiretos, fixos ou variáveis, sendo que primeiramente são incorporados os custos diretos e posteriormente os custos indiretos por meio de critérios de rateio (Crepaldi & Crepaldi, 2017). Este sistema de custeio é proveniente dos princípios da contabilidade e por isso é utilizado tanto pela legislação fiscal quanto a comercial, sendo assim é aceito para as apresentações de demonstrações financeiras e pagamento de imposto de renda (Crepaldi & Crepaldi, 2017). De acordo com Santos (2017) é falho como instrumento gerencial devido a possibilidade da alocação de forma arbitrária dos custos fixos por meio dos rateios, Martins (2018) corrobora e aponta que apesar da auditoria externa ter este sistema como básico ele pode acabar não sendo totalmente lógico devido arbitrariedade dos rateios.

A contabilidade contemporânea vem criando sistemas que permitem melhor gerenciamento custos, um desses sistemas é o ABC (*Activity Based Costing*) em sua segunda geração que se mostra uma ferramenta de gestão de custos mais do que uma ferramenta de custeio de produtos (Martins, 2018). Este sistema nasce para reduzir as distorções do rateio dos custos indiretos de fabricação, e tem como foco do processo de custeio as atividades pois para elaboração de produtos ou serviços por uma organização estas são necessárias e ocasionam o consumo de recursos (Crepaldi & Crepaldi, 2017). De acordo com Santos (2017) a aplicação do Custeio ABC concede maior eficiência na tomada de decisões estratégicas e também proporciona a melhoria de qualidade dos produtos, porém em contrapartida em comparação com outros sistemas este método somente adiciona uma etapa a mais o que torna o processo lento e mais difícil.

O Custeio Variável, conforme Martins (2018) pode propiciar de forma rápida informações essenciais para a empresa além de ser mais informativo para a administração por tratar os custos fixos como se fossem despesas, pois são em maioria repetitivos e independentes dos produtos e unidades. Para Crepaldi e Crepaldi (2017) este sistema é fundamentado na separação entre os gastos fixos e variáveis, sendo que os gastos fixos permanecem estáveis em face da produção/venda até certos limites, já os gastos variáveis oscilam conforme o volume de produção/venda. Apesar das vantagens do ponto de vista de tomada de decisão, este sistema não é reconhecido pelos contadores, auditores independentes e nem pelo fisco por ferir as normas contábeis principalmente o regime de competência por incorrer todos os custos fixos em um único período, não o diluindo conforme o volume de vendas (Martins, 2018).

2.2 Contabilidade e análise de custos em empresas prestadoras de serviços

Os custos são relevantes em todas as empresas, independentemente do ramo ou porte e é essencial avaliar o método de identificação, determinação e mensuração

que melhor se adapta às características e as suas necessidades, pois as informações sobre custos ajudam a adaptar metas e objetivos estratégicos, contribuindo para melhorias de eficiência nas áreas da empresa (Menezes & Santos, 2022).

Pinto, Rocha e Santos (2022) afirmam que um controle de custos eficiente é essencial para a saúde organizacional de qualquer empresa, fornecendo informações cruciais sobre a rentabilidade e o desempenho das atividades principais. Na visão de Corrêa e Caon (2012) a maioria das empresas foca seus sistemas de custeio nas demonstrações contábeis para atender normas legais, negligenciando a importância da análise dos custos como fonte crucial de informações gerenciais, sendo que essa análise é vital para decisões operacionais sobre fixação de preços, escolha entre produção interna e terceirização, determinação do mix de serviços e previsão de lucro diante de variações nas vendas.

Apesar dos métodos de custeio serem tradicionais e consolidados pelo uso prático, com a última grande inovação sendo o método ABC há algumas décadas, o tema merece atenção especial em empresas de serviços devido a suas especificidades, como a interação constante com o cliente e pouca ou nenhuma estocabilidade, entre outros fatores (Corrêa & Caon, 2012).

Padoveze e Takakura Jr. (2013) argumentam que embora existam várias opções de métodos de custeio, o modelo básico de análise de rentabilidade baseia-se no custeio direto ou variável e na margem de contribuição. Corrêa e Caon (2012) argumentam que na prestação de serviços, a separação de custos fixos e variáveis é justificada devido a participação frequente do cliente no processo, sendo que essa participação gera um aumento proporcional da margem de contribuição da empresa devido consequente diminuição dos custos variáveis.

Para Padoveze e Takakura Jr. (2013) os custos variáveis são gastos específicos de cada serviço, sendo principalmente compostos por materiais utilizados e serviços de terceiros, portanto esses elementos são obtidos pelo custeamento unitário de cada serviço, já as despesas variáveis são geralmente despesas comerciais ou de licenciamento, sendo principalmente comissões sobre venda.

A margem de contribuição unitária de cada serviço é obtida a partir desses elementos, ela representa a contribuição financeira, ou seja, em valor, que a venda de cada serviço proporciona à empresa, com o objetivo de cobrir todos os custos e despesas fixas e alcançar a lucratividade desejada (Padoveze & Takakura Jr., 2013).

Na visão de Corrêa e Caon (2012) nas empresas de serviços, os custos fixos provêm principalmente da depreciação dos equipamentos e da mão de obra direta, que muitas vezes é fixa devido à não possibilidade de estocagem do serviço, desta forma com uma capacidade instalada definida, a parcela fixa do custo unitário diminui à medida que aumenta a ocupação dessa capacidade.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O trabalho enquadra-se como descritivo e quantitativo, pois de acordo com Gil (2022) as pesquisas descritivas visam descrever características de uma população ou fenômeno e mensurar as variáveis do estudo.

Quanto a natureza do trabalho está qualifica-se como uma pesquisa *survey* ou levantamento, esse tipo de pesquisa é caracterizado pelo questionamento direto das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer (Gil, 2022).

A população utilizada para a presente pesquisa foi definida por meio do site Empresometrô, que é uma plataforma de B2B *Intelligence*. Dentre os recursos disponibilizados no site, há a pesquisa que possibilita a coleta de dados e informações

sobre empresas, sendo possível utilizar filtros de localização, faixa de faturamento, quadro societário, telefone, e-mails, porte e quantidade de funcionários.

A pesquisa no site supracitado foi feita utilizando diversos filtros, tais como: a localização, onde foi definido o Paraná e as cidades da região Sudoeste do Estado com a composição de 42 municípios; o filtro de características, onde foi selecionado no campo Ramo de Atividade (CNAE) a opção de seleção de todas as empresas do setor de serviços, além de realizado a exclusão dos optantes pelo SIMEI e retirado as Administrações Públicas e Empresas sem fins Lucrativos; e, por fim nos filtros especiais foi utilizado o porte de médias e grandes empresas tendo como resultado uma população de 374 empresas, destas obteve-se uma amostra de 45 respostas.

Os dados foram coletados pelo período de aproximadamente noventa dias, durante os meses de setembro a novembro de 2024 por meio de questionários, estes aplicados utilizando o aplicativo *Google Forms*. A presente pesquisa foi adaptada com base em três estudos anteriores, sendo um feito na cidade de Londrina/Pr por Souza, Voese, Teixeira e Bezerra (2014), outro na cidade de Pato Branco/Pr por Balbinot (2015) e o último em Campo Mourão por Veloso (2021).

O questionário foi dividido em 4 blocos: i) perfil dos respondentes; ii) perfil da empresa; iii) informações sobre gestão de custos na empresa; iv) questões de conhecimento específico sobre a contabilidade e análise de custos.

No Quadro 01, apresenta-se um resumo do instrumento de coleta de dados com as variáveis utilizadas no questionário.

Bloco I – Perfil dos respondentes	Idade
	Formação acadêmica
	Cargo na empresa
	Cursos de gestão
Bloco II – Perfil das empresas	Tempo de atividade
	Quantidade de funcionários
	Comando da empresa
	Setor de atuação
Bloco III – Informações sobre a gestão de custos na empresa	Método de custeio utilizado
	Formação do preço do serviço
	Apuração dos custos e margens
	Importância de possuir métodos de custeio
	Importância dos custos para formação de preço de venda
	Importância de apurar os custos e margens
Bloco IV – Conhecimento sobre contabilidade e análise de custos	Importância do ponto de equilíbrio e margem de segurança
	O que é custo?
	O que são custos variáveis?
	O que é o método de custeio ABC?
	O que são custos indiretos?
	O que é margem de contribuição?
	O que são custos fixos?
	O que é ponto de equilíbrio?
	O que é custeio pelo método por absorção?
	O que é custeio variável?
	O que são custos diretos?
	O que são custos para tomada de decisão?

Quadro 1. Resumo do instrumento de coleta de dados com as variáveis utilizadas

Fonte: Adaptado de Souza, Voese, Teixeira e Bezerra (2014), Balbinot (2015) e Veloso (2021).

Depois de realizada a coleta de dados, estes foram tabulados sendo transferidos para uma planilha. Na sequência foram sintetizados em gráficos e percentuais, além de serem conduzidos cálculos estatísticos individuais para cada pergunta, como média, mediana e desvio padrão.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes e caracterização das empresas

Esta seção será utilizada para caracterização do perfil dos respondentes e definição das características das empresas, utilizando as questões do primeiro e segundo bloco do questionário. Inicialmente é possível observar que a maioria dos respondentes possui faixa etária entre 26 a 50 anos, representando 78% da amostra, sendo que 56% possuem de 36 a 50 anos e 22% possuem de 26 a 35 anos. Estes dados se mostram condizentes com o trabalho elaborado por Balbinot (2015). Quanto a formação acadêmica, observa-se a predominância de pós-graduação, sendo 62% do total da amostra, seguida pela graduação que representa 34% dos respondentes. Desta forma é possível afirmar que a maior parte dos respondentes são no mínimo graduados.

Já em relação aos cargos, observa-se que os principais cargos ocupados pelos respondentes são de proprietários, administradores, gerentes e diretores, resultado parecido aos obtidos anteriormente por Balbinot (2015) e Souza et al. (2014) onde foram identificados a predominância de proprietários e administradores na amostragem. A última questão do primeiro bloco é referente a frequência de realização de cursos de gestão empresarial, nota-se um cenário inverso quando comparado ao estudo de Souza et al. (2014) pois 58% dos respondentes afirmam realizar com pouca frequência e 35% os realizam com frequência, sendo somente 7% os que nunca realizaram.

Após a definição do perfil dos respondentes, foi estabelecido as características das empresas, iniciando pelo tempo de atividade, onde foi possível observar que as empresas com 21 anos ou mais estão presentes em maior número, representando quase metade da amostra. Na sequência foi determinado a quem pertence o comando das empresas, os dados obtidos apontam que o comando da empresa em sua maioria pertence ao proprietário, com representação de 58% dos casos, seguido pelo comando familiar com 16% e da diretoria/gerência com 11%, resultado concordante aos encontrados por Balbinot (2015) e Souza et al. (2014) onde foi encontrado também a predominância de comando pertencente ao proprietário seguido do comando familiar.

Por fim para contrastar melhor as características das empresas, foram definidos os setores de atuação aos quais elas pertencem. Desta forma, foi possível observar uma concentração em 3 setores da amostra: setor de construção (27%), transportes (18%) e geração de energia (15%), resultado que condiz parcialmente com o Cadastro Central de Empresas do IBGE (2022).

4.2 Informações sobre a gestão de custos nas empresas

Após a apresentação do perfil dos respondentes e das características das empresas foram levantadas informações sobre a gestão de custos. Dessa forma, questionou-se inicialmente aos respondentes qual método de custeio é utilizado. Os resultados dessa questão estão ilustrados na Figura 01.

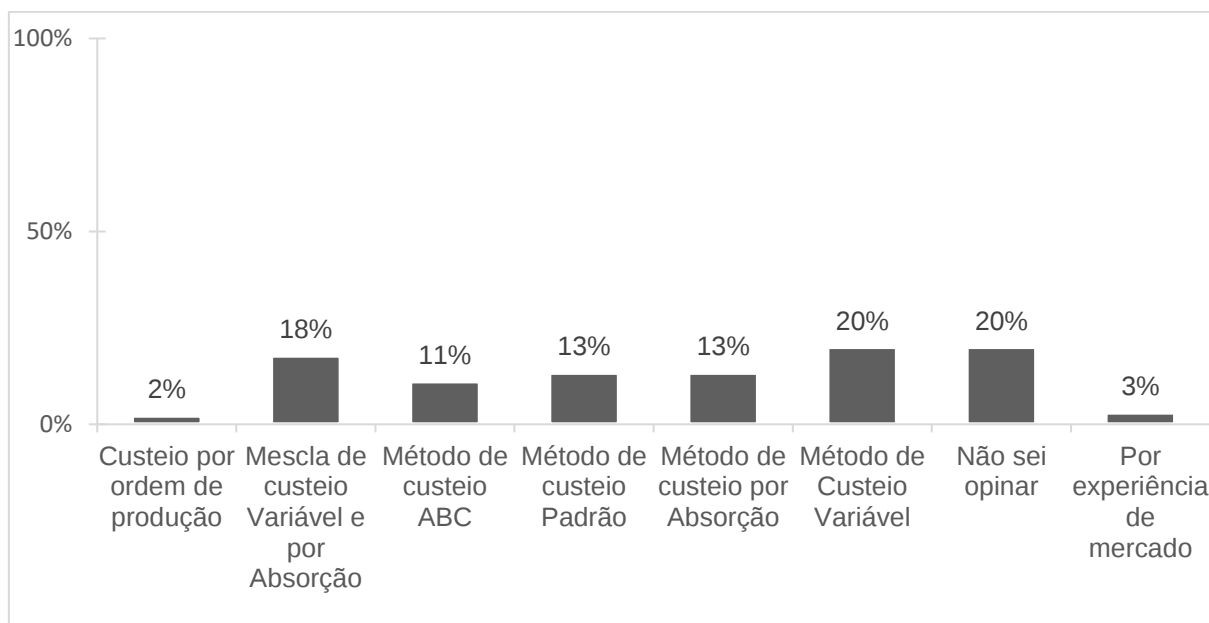


Figura 1. Método ou Sistema de custeio utilizado

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Percebe-se uma diversidade nos métodos utilizados pelas empresas. Os mais citados foram o custeio variável e a opção não sei opinar (20%), indicando a popularidade do Variável e uma lacuna de conhecimento por parte dos gestores. Os métodos custeio variável e por absorção (18%), os métodos padrão e por absorção (13%) e o ABC (11%) também tiveram destaque. Métodos como o custeio por ordem de produção (2%) e experiência de mercado (3%) apresentaram menor representatividade, sugerindo aplicações mais específicas ou menor uso geral.

Em seguida, foi questionado sobre os critérios e métodos utilizados no processo de formação de preço do serviço conforme a Figura 2.

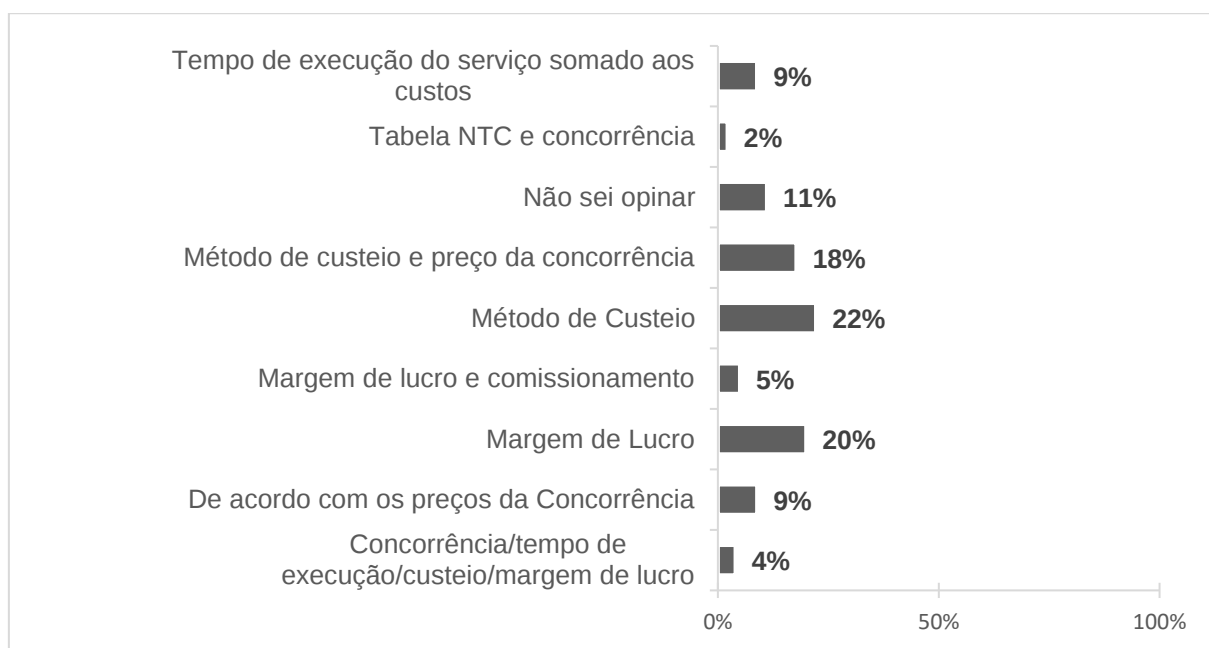


Figura 2. Formação do preço do serviço

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados demonstram que o método de custeio (22%) é a prática mais utilizada pelas empresas para a formação de preço de serviços, seguido pela combinação entre método de custeio e preços da concorrência (18%). A margem de lucro isolada aparece como o terceiro critério mais relevante, com 20%, destacando a importância da rentabilidade para os gestores. Outros resultados, como não sei opinar (11%), preços da concorrência (9%) e tempo de execução somado aos custos (9%), também aparecem de forma significativa, refletindo a diversidade de critérios. Métodos menos representativos, como concorrência/tempo de execução/custeio/margem de lucro (4%) e tabela NTC e concorrência (2%), indicam estratégias mais específicas. Esses resultados evidenciam a busca por equilíbrio entre métodos técnicos e fatores de mercado na precificação.

Na sequência foi questionado aos respondentes se essas ferramentas são capazes de apurar de forma adequada os custos e as margens dos serviços de acordo com a Figura 3.

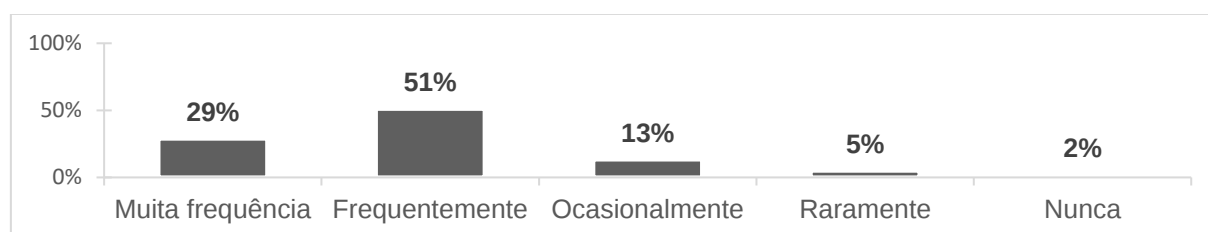


Figura 3. Capacidade de apuração das Margens por Serviços pelos gestores

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os dados indicam que a maioria das empresas percebe o método ou sistema de custos utilizado como eficaz para apurar custos e margens dos serviços. A resposta frequentemente aparece em maior número, representando 51% das respostas, seguida por muita frequência, com 29%, o que demonstra que 80% das empresas avaliam positivamente a capacidade de seus sistemas. Por outro lado, uma parcela menor dos respondentes apontou limitações, com 13% indicando que essa apuração ocorre ocasionalmente e 5% raramente. Apenas 2% afirmaram que nunca conseguem apurar custos e margens, evidenciando que, embora existam desafios, a maioria das empresas considera seus sistemas adequados para essa finalidade.

Para aprofundar a análise foi questionado aos respondentes a importância de se utilizar um método ou sistema de custos, os resultados desta questão são ilustrados na Figura 4.

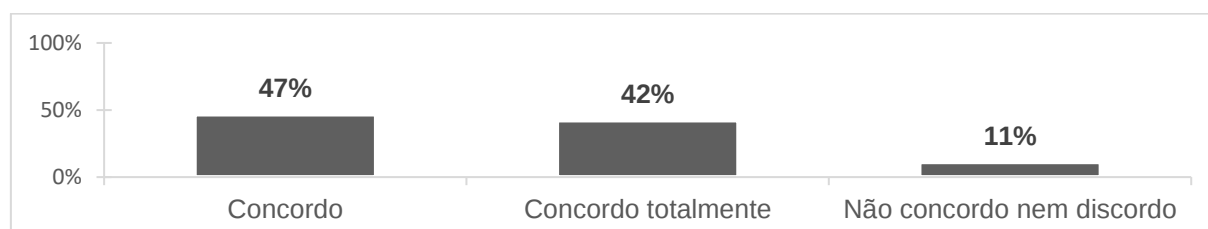


Figura 4. Capacidade de apuração das Margens por Serviços pelos gestores

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados apresentados na Figura 4 indicam que a ampla maioria dos respondentes reconhece a importância de possuir um método ou sistema de custos. A combinação das respostas concordo (47%) e concordo totalmente (42%) revela que

89% dos participantes valorizam essa prática como um elemento essencial na gestão empresarial. Apenas 11% adotaram uma postura neutra, respondendo não concordo nem discordo, e nenhuma resposta indicou discordância, o que reforça um consenso significativo entre os gestores sobre a relevância desses sistemas para a eficiência gerencial.

Após atribuir a importância de possuir um método ou sistema de custos foi apurado a importância de se utilizar informações de custos para formar o preço de venda, conforme apresentado na Figura 5.

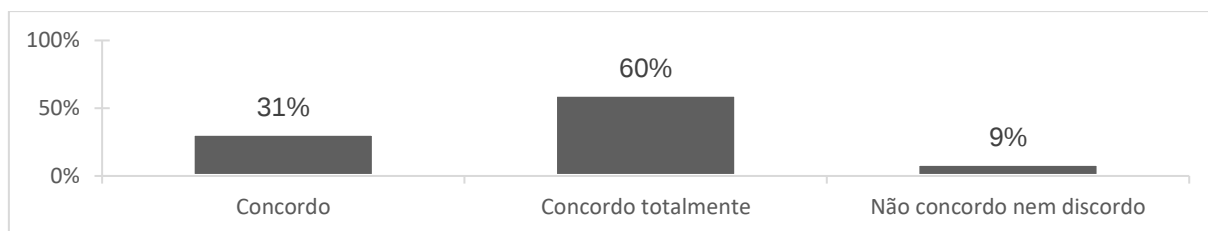


Figura 5. Considero importante utilizar informações de custos para formar Preço de Venda

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A Figura 5, evidencia uma percepção consistente quanto à utilização de informações de custos na formação do preço de venda. A soma das respostas concordo totalmente (60%) e concordo (31%) totaliza 91%, demonstrando um alinhamento claro dos gestores sobre a importância dessa prática estratégica. Apenas 9% permaneceram neutros, selecionando não concordo nem discordo, e, novamente, não houve registros de discordância. A Figura 6, apresenta importância de utilizar um método ou sistema de custos capaz de apurar os custos e as margens dos serviços.

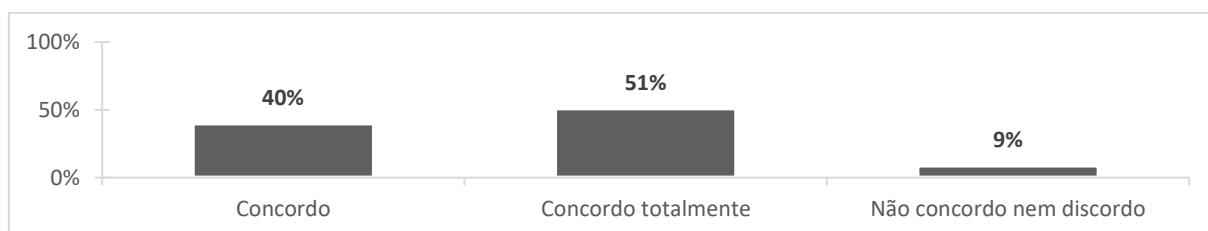


Figura 6. Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar os Custos e as Margens dos serviços

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados da Figura 6, sobre a importância de utilizar um método ou sistema de custos para apurar os custos e as margens dos serviços demonstram um consenso claro entre os gestores. As respostas concordo totalmente (51%) e concordo (40%) totalizam 91%, evidenciando que a maioria considera essa prática essencial para uma gestão eficiente. Apenas 9% dos respondentes mantiveram uma posição neutra, selecionando 'não concordo nem discordo', e não houve manifestações de discordância. Na Figura 7, foi avaliado a importância de utilizar um método ou sistema de custos e capacidade de apurar o ponto de equilíbrio e a margem de segurança da empresa.

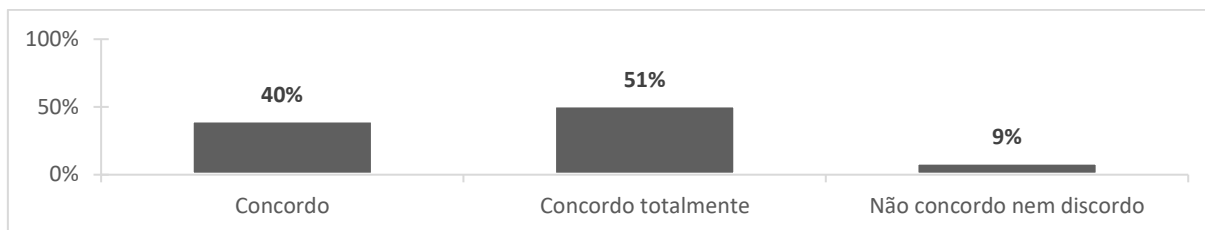


Figura 7. Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar o Ponto de Equilíbrio e a Margem de Segurança da empresa

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Na Figura 7, que aborda a importância de apurar o ponto de equilíbrio e a margem de segurança, observa-se um padrão similar de valorização. A soma das respostas 'concordo totalmente' (45%) e 'concordo' (42%) resulta em 87%, reforçando que a maioria dos gestores reconhece a relevância dessas informações para a saúde financeira da empresa. No entanto, 9% mantiveram uma postura neutra, e uma pequena parcela indicou discordância, com 2% selecionando 'discordo' e outros 2% 'discordo plenamente'. Esses resultados apontam um consenso sobre a importância de métodos de custos para tomadas de decisão, com maior divergência apenas em aspectos mais específicos, como o ponto de equilíbrio e a margem de segurança.

4.3 Conhecimento dos gestores acerca da análise de custos

Para avaliar o nível de conhecimento dos gestores sobre contabilidade e análise de custos, foram utilizadas questões adaptadas de Balbinot (2015) e Souza et al. (2014), elas abrangem temas como custos diretos, indiretos, fixos, variáveis, métodos de custeio, margem de contribuição, ponto de equilíbrio e margem de segurança. As respostas foram coletadas utilizando a escala *Likert* de cinco pontos, está se resume a (D) Desconheço, (DT) Discordo Totalmente, (D) Discordo, (CP) Concordo Parcialmente e (CT) Concordo Totalmente, permitindo captar o conhecimento dos gestores, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1

Estatística descritiva da pesquisa

Questões	CT		CP		D		DT		DE	
	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%	Resp.	%
Q1	22	49%	20	44%	3	7%	0	0%	0	0%
Q2	31	69%	13	29%	1	2%	0	0%	0	0%
Q3	17	38%	14	31%	3	7%	0	0%	11	24%
Q4	28	62%	15	33%	2	4%	0	0%	0	0%
Q5	24	53%	12	27%	3	7%	0	0%	6	13%
Q6	23	51%	9	20%	9	20%	4	9%	0	0%
Q7	26	58%	14	31%	4	9%	0	0%	1	2%
Q8	22	49%	12	27%	0	0%	0	0%	11	24%
Q9	4	9%	7	16%	15	33%	7	16%	12	27%
Q10	11	24%	7	16%	17	38%	7	16%	3	7%
Q11	42	93%	3	7%	0	0%	0	0%	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados da tabela, evidenciam diferentes níveis de compreensão dos gestores sobre os conceitos apresentados. Na Questão 1, que trata da definição de

custos, 93% dos respondentes acertaram a afirmação ('Concordo Totalmente' e 'Concordo Parcialmente'), o que demonstra um bom entendimento desse conceito fundamental. Na Questão 2, sobre custos variáveis onde foi exposto outra afirmativa verdadeira, os resultados foram ainda mais expressivos, com 98% de concordância total ou parcial, confirmando o entendimento sobre o tema.

Na Questão 3, que trata do método ABC, os resultados são dispersos, com 38% dos respondentes marcando 'Concordo Totalmente' e 31% 'Concordo Parcialmente', o que demonstra uma interpretação equivocada da afirmação, já que ela é falsa. Além disso, 24% dos respondentes selecionaram 'Desconheço', revelando uma falta de familiaridade com o método de custeio ABC. A Questão 4 foi dada uma afirmativa verdadeira sobre custos indiretos que teve um desempenho mais sólido, com 62% de concordância total e 33% parcial, evidenciando maior familiaridade com o conceito.

A Questão 5 onde também foi relacionada à margem de contribuição, mostrou que 80% dos respondentes compreendem o conceito, com uma divisão entre concordância total (53%) e parcial (27%). Contudo, 13% marcaram 'Desconheço', apontando uma oportunidade para reforçar o entendimento prático.

Na Questão 6 que trata dos custos fixos onde a afirmativa é incorreta, 51% dos gestores marcaram 'Concordo Totalmente' e 20% 'Concordo Parcialmente'. No entanto, 29% discordaram ou discordaram totalmente, indicando que há confusão sobre a definição de custos fixos entre os respondentes. Isso revela uma lacuna no entendimento desse conceito essencial.

A Questão 7, que avalia o ponto de equilíbrio, obteve 89% de concordância, com 58% concordando totalmente. Isso reflete uma boa assimilação, embora ainda haja 11% com respostas de discordância e desconhecimento. Na Questão 8, sobre custeio por absorção, 49% concordaram totalmente e 27% concordaram parcialmente, porém ainda 24% indicaram desconhecimento, novamente demonstrando limitações no domínio de métodos específicos de custeio.

As Questões 9 e 10, que tratam de custeio variável e custos diretos, foi apresentado afirmativas falsas. Na Questão 9, 33% discordaram parcialmente e 16% discordaram totalmente, porém 27% indicaram desconhecimento e 25% dos respondentes mostraram algum nível de concordância. Já a Questão 10 revelou uma taxa maior de discordância (54%), mas ainda 47% dos respondentes demonstraram certo nível de concordância ou desconhecimento, resultado que indica confusão e entendimento dividido nos ambos conceitos de custeio variável e custos diretos.

Por fim, a Questão 11, que trata da importância do conhecimento em custos para o desenvolvimento empresarial, mostrou um consenso claro, com 93% concordando totalmente, evidenciando que os gestores reconhecem a relevância estratégica do tema, mesmo que encontrem dificuldades em conceitos específicos.

Os dados indicam que a maioria dos gestores tem um bom entendimento de conceitos básicos, como custos variáveis, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, mas apresentam alguma dificuldade sobre custos fixos e diretos, há ainda áreas de melhoria significativa no conhecimento de métodos mais complexos de custeio, como o ABC e o custeio por absorção. Além disso, o conceito de custeio variável gerou confusão em muitos respondentes.

A fim de aprofundar a análise sobre o conhecimento dos gestores em relação a análise de custos, foi calculada a média e mediana das respostas para cada questão, refletindo o nível geral de entendimento, e o desvio padrão para a dispersão das respostas entre os participantes. A Tabela 2 a seguir apresenta os resultados consolidados dessa análise.

Tabela 2

Análise do conhecimento por meio de média, mediana e desvio padrão

Nº Questão	Questões sobre Custos - Instrumentos de Pesquisa	Média	Mediana	Desvio Padrão
1	Custos são todos os gastos relativos a um bem utilizado na produção de outros bens ou serviços.	4,42	4,00	0,62
2	Custos variáveis são os custos que alteram de acordo com a produção ou a quantidade de trabalho.	4,67	5,00	0,52
3	O método de Custeio Baseado em Atividades (ABC) aborda os custos diretos e indiretos de serviços prestados.	3,58	4,00	1,59
4	Custos indiretos são todos os recursos consumidos pela empresa que não estão diretamente relacionados com o produto/serviço.	4,58	5,00	0,58
5	A margem de contribuição é o resultado do preço de venda de um produto/serviço após diminuir os custos e despesas variáveis.	4,07	5,00	1,36
6	Custos fixos são todos os custos relacionados diretamente com a atividade da empresa.	4,13	5,00	1,04
7	Ponto de equilíbrio é quando o total da receita é igual ao total dos custos e despesas.	4,42	5,00	0,84
8	O método custeio por absorção envolve todos os custos, sejam eles fixos ou variáveis envolvidas na produção dos bens/serviços.	3,76	4,00	1,64
9	Custeio variável é um método que consiste somente na apuração de custos fixos excluindo os custos variáveis.	2,64	3,00	1,28
10	Custos diretos são todos os custos que não alteram independentemente da quantidade produzida.	3,36	3,00	1,21
11	Conhecer sobre custos colabora com o desenvolvimento da empresa pois auxilia nas tomadas de decisões gerenciais.	4,93	5,00	0,25
Total		4,05	5,00	0,99

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados apresentados na Tabela 2, indicam que as afirmativas verdadeiras, em sua maioria, obtiveram médias elevadas e medianas próximas ou iguais ao valor máximo da escala, demonstrando concordância entre os entrevistados. A questão 2, que trata dos custos variáveis, destacou-se com a maior média (4,67), mediana de 5,00 e um baixo desvio padrão de apenas 0,52. Esses valores refletem tanto um amplo domínio do conceito quanto consistência nas respostas. De forma semelhante, as questões 1, 4, 5 e 7, relacionados aos custos gerais, custos indiretos, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, tiveram médias entre 4,07 e 4,58, medianas de 4,00 ou 5,00, e desvios padrão baixos, reforçando um bom nível de compreensão por parte dos gestores.

A questão 6, que aborda os custos fixos, obteve uma média de 4,13 e mediana de 5,00, deixando evidente que muitos concordaram com a afirmativa, que era incorreta. O desvio padrão moderado (1,04) sugere divergências entre os respondentes, com parte deles confirmando a inconsistência da definição. Esses resultados evidenciaram a necessidade de maior atenção à capacitação nesse tema.

Entre as afirmativas falsas, as questões 9 e 10 foram avaliadas médias mais baixas (2,64 e 3,36, respectivamente), ambas com medianas de 3,00. Esses valores indicam que alguns gestores foram capazes de identificar inconsistências nas

afirmativas, especialmente na questão 9, onde a média mais baixa reflete maior discordância. No entanto, os desvios padrão relativamente altos (1,28 e 1,21) sugerem dispersão nas respostas, o que pode indicar interpretações equivocadas ou incertezas sobre os conceitos. A questão 3, que aborda o método ABC, apresentou uma média intermediária de 3,58, mediana de 4,00 e o maior desvio padrão da análise (1,59), evidenciando que o tema é pouco dominado e que houve grande variabilidade nas respostas.

Por outro lado, a questão 11, que avalia a importância do conhecimento de custos para as decisões gerenciais, obteve a maior média (4,93), mediana de 5,00 e o menor desvio padrão (0,25), revelando um consenso quase unânime entre os gestores sobre a relevância estratégica do tema.

De forma geral, os resultados refletem um desempenho conjunto dos gestores, com médias elevadas nas afirmativas verdadeiras e mais baixas nas falsas. As medianas altas em grande parte das questões sugerem que a maioria das respostas se concentra nos níveis superiores da escala. Entretanto, os elevados desvios padrão em questões como 3, 6, 9 e 10 apontam para lacunas significativas no entendimento de conceitos técnicos, como métodos de custeio e custos fixos. Esses resultados reforçam a necessidade de capacitação contínua e de maior clareza conceitual, especialmente em temas mais avançados, para que os gestores possam tomar decisões mais fundamentadas e eficazes.

A pesquisa contribui com a prática, pois traz aos gestores informações sobre a importância da contabilidade e análise de custos e que o conhecimento sobre a gestão de custos é relevante para as empresas prestadoras de serviços. Adicionalmente, traz contribuições teóricas, pois atualiza e compara com os resultados das pesquisas anteriores, realizadas por Souza, Voese, Teixeira e Bezerra (2014), Balbinot (2015) Veloso (2021) e amplia a discussão, trazendo novos conhecimentos para a área de gestão de custos no setor de prestação de serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo identificar a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre a análise de custos, a partir dos dados coletados e das análises realizadas, foi possível constatar um panorama heterogêneo sobre o conhecimento e a aplicação de práticas de gestão de custos no contexto aplicado.

De maneira geral, os gestores apresentaram um bom nível de entendimento em conceitos básicos, como custos variáveis, margem de contribuição e ponto de equilíbrio, que obtiveram médias elevadas e baixa dispersão nos resultados. Essas competências indicam que, em temas essenciais, os gestores estão capacitados para tomar decisões mais fundamentadas, no entanto lacunas certamente foram identificadas em conceitos mais técnicos, como métodos de custeio (ABC, absorção e variável), que apresentaram elevada dispersão nas respostas, revelando falta de familiaridade ou confusão conceitual. Isso é especialmente evidente nas afirmativas falsas, onde as médias e desvios padrão elevados apontam para inconsistências na compreensão.

Além disso, observou-se que, embora 91% dos gestores reconheçam a importância de possuir um método ou sistema de custos eficaz e considerem relevante a utilização de informações de custos para a formação do preço de venda ainda, a prática eficaz dessas ferramentas apresenta desafios. A utilização de métodos tradicionais, combinados com uma parcela significativa de gestores que não puderam opinar em questões críticas, evidenciam a necessidade de maior disseminação de

conhecimento e capacitação técnica.

Conclui-se que a pesquisa traz aos gestores informações sobre a importância da contabilidade e análise de custos e que o conhecimento sobre a gestão de custos é relevante para as empresas prestadoras de serviços.

Entretanto o estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. Primeiramente a pesquisa foi realizada com gestores de empresas de médio e grande porte em uma região específica, o que pode limitar a generalização dos resultados para outras localidades. Embora a escala *Likert* tenha permitido captar as percepções dos gestores, ela pode não ter abrangido todos os fatos relevantes, essa lacuna poderia ser preenchida com uma abordagem qualitativa, como entrevistas ou estudos de caso, onde é possível uma análise com maior profundidade, sendo uma oportunidade para futuras pesquisas.

Por fim, a pesquisa reforça a importância estratégica da análise de custos para a gestão empresarial, não apenas como ferramenta de controle, mas também como base para decisões que influenciam diretamente a competitividade e a sustentabilidade financeira das organizações.

REFERÊNCIAS

Balbinot, C. (2015). *Percepção dos gestores das indústrias de móveis da região sudoeste do Paraná acerca contabilidade e análise de custos*. Pato Branco, PR. Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR, 73 p.

Corrêa, H. L., & Caon, M. (2012). *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e satisfação dos clientes*. São Paulo, Grupo GEN.

Crepaldi, S. A., & Crepaldi, G. S. (2023). *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e satisfação dos clientes*. Barueri, Grupo GEN.

Empresômetro. Disponível em: <https://empresometro.com.br/>, Acesso em: 19/05/2024.

Ferreira, A. N. V., Ferreira, D. A. S., Duarte, M., Cunha, F. S., Carmo, C. R. S., & Lima, I. G. (2013). Estudo sobre a percepção dos empresários de Cajati/SP, acerca da utilização das informações contábeis como ferramenta para tomada de decisão. *Congresso Virtual de Administração*, 10.

Ferreira, D. C., & Silva, C. G. (2023, novembro). Implantação de sistema de custos numa indústria de médio porte: dificuldades versus benefícios. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos – ABC*, Natal, RN, Brasil, 30.

Gil, A. C. (2022). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. Barueri, Grupo GEN.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9016-estatisticas-do-cadastro-central-de-empresas.html>, Acesso em: 19/11/2024.

Lizot, M., Afonso, P. S. L. P., Trojan, F., Mattei, T. F., & Thesari, S. S. (2024). Reflexos da pandemia do covid-19 nos custos de aquisição de insumos agrícolas: uma investigação empírica com o uso da metodologia Total Cost of Ownership. *Revista de Economia e Sociologia Rural*, 62(1), e261334.

<https://doi.org/10.1590/1806-9479.2022.261334>

Lizot, M., Trojan, F., Tania Picinin, C., & Rubbo, P. (2023). Revisão de modelos multicritérios utilizados na gestão de custos no agronegócio: Identificação de lacunas e desenvolvimentos futuros. *UFAM Business Review - UFAMBR*, 5(2), 23–41. <https://doi.org/10.47357/ufambr.v5i2.11542>

Martins, E. (2018). *Contabilidade de Custos*. São Paulo, Grupo GEN.

Menezes, G. L. V., & Santos, J. G. C. (2022, novembro). Gestão de custos em organizações contábeis. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos – ABC*, João Pessoa, PB, Brasil, 29.

Moraes, L. M. A., Leal, J. S., Costa, L. M. A., Silva, W. K. M., & Brandão, W. A. (2022) A fama põe mesa? A prestação de serviços no setor de restaurantes no “novo normal”. *Reuna*, 27(2), 56-76.

Naumann, G. I., & Fernandes, L. S. (2023, novembro). Gestão de custos em organizações contábeis. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos – ABC*, Natal, RN, Brasil, 30.

Padoveze, C. L., & Takakura Jr., F. K. (2013). *Custo e preços de serviços: logística, hospitais, transporte, hotelaria, mão de obra, serviços em geral*. São Paulo, Grupo GEN.

Santos, J. J. (2017). *Manual de Contabilidade e Análise de Custos, 7ª edição*. São Paulo, Grupo GEN.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE. Disponível em: <https://sebraeplay.com.br/content/setor-de-servicos-panorama-do-mercado>, Acesso em: 20/10/2024.

Souza, L. R. B., Voese, S. B., Teixeira G. B., & Bezzera, C. A. (2014, novembro). A percepção dos empresários de micro e pequenas empresas acerca da contabilidade de custos. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos – ABC*, Natal, RN, Brasil, 21.

Veloso, L. C., Walker, L. V., Silva, B. N., & Costa, M. A. S. (2021, novembro). A utilização da gestão de custos em micro, pequenas e médias empresas em uma região do estado do Paraná. *Anais Do Congresso Brasileiro De Custos - ABC*, 28.