

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**

**RENAN GABRIEL VARGAS CARNEIRO**

**PERCEPÇÃO DOS GESTORES DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO  
DE MÉDIO E GRANDE PORTE ACERCA DA ANÁLISE DE CUSTOS**

**PATO BRANCO**

**2024**

**RENAN GABRIEL VARGAS CARNEIRO**

**PERCEÇÃO DOS GESTORES DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO  
DE MÉDIO E GRANDE PORTE ACERCA DA ANÁLISE DE CUSTOS**

**Perception of managers of medium and large service providers about cost  
analysis**

Trabalho de conclusão de curso de graduação  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Contábeis da Universidade  
Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).  
Orientador: Prof. Dr. Sandro César Bortoluzzi

**PATO BRANCO**

**2024**



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Esta licença permite download e compartilhamento do trabalho desde que sejam atribuídos créditos ao(s) autor(es), sem a possibilidade de alterá-lo ou utilizá-lo para fins comerciais. Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

**RENAN GABRIEL VARGAS CARNEIRO**

**PERCEÇÃO DOS GESTORES DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO  
DE MÉDIO E GRANDE PORTE ACERCA DA ANÁLISE DE CUSTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Contábeis da Universidade  
Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

Data de aprovação: 17 de dezembro de 2024

---

Sandro César Bortoluzzi  
Doutorado em Engenharia de Produção  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Pato Branco

---

Luciane Dagostini  
Doutorado em Contabilidade  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Pato Branco

---

Luiz Fernande Casagrande  
Doutorado em Engenharia de Produção  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Pato Branco

**PATO BRANCO**

**2024**

## RESUMO

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 resultados apontaram que os gestores possuem bom entendimento em conceitos básicos, como custos variáveis, margem de contribuição e ponto de equilíbrio. 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.

Palavras-chave: Prestadores de serviço; Médias e grandes empresas; Análise de custos.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to identify the perception of managers of medium and large service companies in southwestern Paraná regarding cost analysis. A quantitative approach, qualified as a survey and of a descriptive nature, was used. The data are classified as primary and were collected through questionnaires prepared using an online tool and intended for managers of service companies located in southwestern Paraná. The results indicated that managers have a good understanding of basic concepts, such as variable costs, contribution margin and break-even point. However, gaps were highlighted in more technical methods and in specific concepts. In addition, the results highlighted a consensus among managers about the importance of cost knowledge for managerial decision-making.

**Keywords:** Service providers; Medium and large companies; Cost analysis.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1 - Divisões e atribuições dos blocos.....</b>	<b>24</b>
--	-----------

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – Idade dos Respondentes .....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 2 – Formação Acadêmica dos Respondentes .....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico 3 – Cargo ocupado pelos Respondentes.....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 4 – Frequência de realização de cursos de gestão empresarial.....</b>	<b>28</b>
<b>Gráfico 5 – Tempo de atividade da empresa.....</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico 6 – Comando da empresa .....</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico 7 – Setor de Atuação da Empresa .....</b>	<b>30</b>
<b>Gráfico 8 – Método ou Sistema de custeio utilizado .....</b>	<b>31</b>
<b>Gráfico 9 – Formação do preço do serviço.....</b>	<b>32</b>
<b>Gráfico 10 – Capacidade de apuração das Margens por Serviços pelos gestores .....</b>	<b>33</b>
<b>Gráfico 11 – Considero importante possuir um Método ou Sistema de Custos</b>	<b>33</b>
<b>Gráfico 12 – Considero importante utilizar informações de custos para formar Preço de Venda .....</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico 13 – Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar os Custos e as Margens dos serviços .....</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico 14 – Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar o Ponto de Equilíbrio e a Margem de Segurança da empresa</b>	<b>35</b>

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estatística descritiva da pesquisa.....	36
Tabela 2 – Análise do conhecimento por meio de média, mediana e desvio padrão .....	38
Tabela 3 – Análise do conhecimento com a variável idade.....	40
Tabela 4 – Análise do conhecimento com a variável escolaridade .....	41
Tabela 5 – Análise do conhecimento com a variável cargo ocupante .....	42

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABC	<i>Activity Based Costing</i>
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CNAE	Classificação Nacional das Atividades Econômicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPARDES	Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social
PIB	Produto Interno Bruto
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1</b>	<b>Contextualização e problema de pesquisa .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>14</b>
1.2.1	Objetivo geral .....	14
1.2.2	Objetivos específicos.....	15
<b>1.3</b>	<b>Justificativa.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4</b>	<b>Delimitações .....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b>	<b>Gestão de empresas prestadoras de serviços .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2</b>	<b>Contabilidade e análise de custos .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3</b>	<b>Contabilidade e análise de custos em empresas prestadoras de serviços 20</b>	<b>20</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA.....</b>	<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>Enquadramento metodológico.....</b>	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>População e amostra .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3</b>	<b>Procedimento para coleta e análise de dados .....</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Perfil dos respondentes.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2</b>	<b>Caracterização do perfil das empresas dos respondentes .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3</b>	<b>Informações sobre a gestão de custos nas empresas .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4</b>	<b>Conhecimento dos gestores acerca da análise de custos .....</b>	<b>36</b>
4.4.1	Análise dos resultados por meio de média, mediana e desvio padrão ...	38
4.4.2	Análise cruzada dos resultados com o perfil dos respondentes .....	40
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>43</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA .....</b>	<b>49</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização e problema de pesquisa

Para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) (2024) o setor de serviços destaca-se pela sua ampla diversidade, abrangendo áreas como finanças, educação, saúde, turismo e tecnologia da informação, entre outras. Em termos gerais, qualquer atividade que não envolva produtos ou processos industriais, seja no grupo de bens duradouros ou não duradouros, é considerada como serviço pois nessa categoria o trabalho humano representa o resultado final oferecido. Conforme Loregian (2011) o setor de serviços representa atividades econômicas cujo resultado é intangível, não geram posse de bens e costumam ser consumidas no momento de sua produção, correspondendo a uma experiência ou desempenho.

O setor de serviços tem papel importante na economia e faz parte de parcela significativa do Produto Interno Bruto (PIB) do país, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2024), ele foi um dos principais responsáveis pela sua alta tanto no primeiro trimestre de 2023 quanto no mesmo trimestre em 2024, além disso conforme a Pesquisa Anual de Serviços (PAS) no ano de 2022 o setor acumulou R\$ 2,7 trilhões em receita operacional líquida e registrou R\$ 518 bilhões em salários, retiradas e outras remunerações.

Para Moraes *et al.* (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 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, 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) destacam, dentre os benefícios de se utilizar um sistema de custos é possível citar a tomada de decisões informadas, o acompanhamento de desempenho, a precificação adequada, o controle, a melhoria da competitividade e a transparência financeira. Menezes e Santos (2022) complementam que a gestão de custos é uma ferramenta crucial para gerenciar e controlar os gastos relacionados aos serviços, pois oferece informações e apoio à gestão nas tomadas de decisão, ajudando no controle, estabelecimento de metas e direcionamento dessas organizações.

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 e Silva, 2023). Como observado por Naumann e Fernandes (2023) as empresas prestadoras de serviços em específico enfrentam dificuldades com frequência 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 busca identificar qual a percepção dos gestores de empresas de prestação de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre a análise de custos?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 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.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar o perfil dos gestores das empresas prestadoras de serviços de médio e grande porte do sudoeste do Paraná;
- b) Verificar o grau de conhecimento dos gestores das empresas prestadoras de serviço de médio e grande porte do sudoeste do Paraná sobre gestão de custos;
- c) Analisar as práticas de gerenciamento de custos adotadas nas empresas prestadoras de serviço de médio e grande porte do sudoeste do Paraná;

### 1.3 Justificativa

A gestão de custos desempenha um papel estratégico no ambiente empresarial, sendo essencial para melhorar a competitividade, a sustentabilidade financeira e o suporte à tomada de decisões gerenciais conforme já apresentado anteriormente. Neste sentido, este tema se torna ainda mais relevante no contexto das empresas prestadoras de serviços de médio e grande porte devido ao tamanho das organizações refletirem em sua extensão e complexidade, exigindo ainda mais métodos eficazes para sua apuração e análise (Silva e Klann, 2020).

É importante destacar também que a contabilidade de custos e a Contabilidade Gerencial inicialmente surgiram devido a demanda do setor industrial e sua evolução, sendo que o uso mais amplo na área de serviços é relativamente recente, pois este era escasso limitando-se à avaliação de custos incorridos em projetos não acabados (Martins, 2018). Dito isto torna-se válido o aprofundamento do tema neste contexto principalmente no que tange a sua utilização.

A presente pesquisa busca contribuir com este setor principalmente devido a oportunidade percebida na elaboração de trabalhos em empresas de médio e grande porte, além disso atribui-se a contribuição teórica 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, como a correlação entre os perfis encontrados e o modelo de gestão a ser definido em futuras pesquisas.

Quanto a sua contribuição prática é possível apontar que por meio da análise das práticas de gerenciamento de custos destas empresas torna-se possível avaliar e

propor melhorias, se for o caso, tendo em vista que apesar das organizações serem do mesmo setor, estas não são homogêneas, possuindo suas particularidades que variam conforme a sua atividade, pois utilizar as ferramentas adequadas para o gerenciamento de um negócio é tão importante quanto saber que elas existem.

#### **1.4 Delimitações**

O presente trabalho delimita-se aos gestores de empresas de prestação de serviço de médio e grande porte que estão localizadas no sudoeste do Paraná.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Gestão de empresas prestadoras de serviços

A palavra "gestão" tem origem no latim "*gestione*" e significa o ato de administrar ou conduzir recursos, pessoas ou qualquer elemento que possa ser organizado com um propósito específico. O conceito de gestão empresarial envolve a técnica de administrar negócios visando alcançar melhores resultados por meio da organização, manutenção de pessoas, processos, recursos humanos e especialmente do controle financeiro (Moura *et al.*, 2023).

O ambiente de negócios, marcado pela alta competitividade e constante mudança, impõe às empresas a necessidade de adotar métodos e práticas de gestão eficazes, a fim de garantir sua continuidade e alcançar os objetivos de eficiência e eficácia (Santos *et al.*, 2016). No século XX, as transformações sociais, políticas e econômicas foram consideravelmente influenciadas pelas tecnologias da informação, ocasionando uma busca constante em inovação de produtos, serviços e processos para se adaptarem e ganharem vantagens competitivas (Rosa *et al.*, 2019).

Besteiro *et al.* (2017) afirma que o avanço do capitalismo nas últimas décadas intensificou a competição empresarial, acompanhada pela crescente exigência dos consumidores por produtos e serviços de qualidade e preços competitivos, resultando em uma demanda de gestão mais precisa e otimizada. Já Rosa *et al.* (2019) corrobora dizendo que o crescimento do setor de serviços necessita de atenção dos gestores e do governo devido ao aumento proporcional de competitividade e busca em inovação para atrair o consumidor.

Uma estratégia competitiva eficaz é essencial para empresas de serviços, dada a competição em um ambiente com barreiras de entrada relativamente baixas, algumas estratégias competitivas reconhecidas são: diferenciação, foco e liderança global em custos. Em todas essas estratégias a administração deve lembrar que apenas o foco nos clientes e na satisfação de suas necessidades garantirá uma clientela leal (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2014).

A estratégia de diferenciação busca criar um serviço percebido como único, destacando-se entre a concorrência, ela não ignora os custos e sua principal característica é gerar lealdade do cliente, pois os serviços são predominantemente intangíveis e não proporcionam ao cliente uma lembrança física da compra (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2014).

Conforme Franco e Amaral (2005) na estratégia de diferenciação busca-se criar uma identidade exclusiva para um produto ou serviço, destacando-o como único em certos aspectos que são importantes para os clientes, para isso escolhem-se atributos específicos valorizados pelos compradores, e o produto é posicionado de maneira única para atender a essas preferências.

Já uma estratégia de foco concentra-se em atender muito bem a um mercado-alvo específico, direcionando-se às suas necessidades particulares, pois baseia-se na capacidade da empresa de servir seu mercado-alvo restrito de forma mais eficaz ou eficiente do que outras que visam um mercado amplo. Isso resulta em vantagem competitiva ao conhecer melhor as necessidades dos clientes e/ou ao reduzir custos por meio da especialização (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2014).

E por fim a estratégia de liderança global em custos exige instalações eficientes em escala, controle rigoroso de custos e despesas gerais, além de frequentemente requerer tecnologia inovadora, essa abordagem de baixo custo oferece proteção contra a concorrência, pois competidores menos eficientes sentirão primeiro as pressões competitivas (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2014).

Para Franco e Amaral (2005) nesta estratégia uma empresa possui vantagem de custo quando o total de seus custos para realizar todas as atividades é inferior ao dos concorrentes, ou seja, a posição de custo de uma empresa é determinada pela comparação de sua cadeia de valor com a dos concorrentes e pelo seu desempenho nos elementos que impactam o custo de cada atividade. Desta forma para a aplicação da estratégia de liderança global em custos, o uso das ferramentas da contabilidade se torna imprescindível pois torna possível sua gestão e análise.

## **2.2 Contabilidade e análise de custos**

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 conseqüente 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 e 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 e 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 e 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).

### **2.3 Contabilidade e análise de custos em empresas prestadoras de serviços**

No processo evolutivo de uma empresa, diversos desafios precisam ser superados desde seu nascimento até sua maturidade pois à medida que uma necessidade é suprida, surgem outras, exigindo soluções para a nova realidade, o que pode levar a uma nova fase de desenvolvimento ou ao declínio (Santos *et. al.*, 2016). Santos *et. al.* (2016) acrescentam também que conforme as empresas progredem nos estágios do ciclo de vida, o uso de instrumentos da Contabilidade Gerencial para auxílio na gestão tende a aumentar significativamente.

Os custos são relevantes em todas as empresas, independentemente do ramo ou porte, por isto, 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 assistenciais e administrativas (Menezes e 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, questões que são grandes preocupações dos gestores.

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 e 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.

Essa utilização do cliente como funcionário é explorada na área de serviços, como por exemplo em redes bancárias onde houve inicialmente a introdução de ATM's (*Automated Teller Machine*), e posteriormente com o *Internet Banking*, ferramentas que possibilitaram a redução de filas e também uma forte diminuição de mão-de-obra direta resultado do repasse ao cliente de parte das atividades que essa mão-de-obra executava (Corrêa e Caon, 2012).

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 e 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

#### 3.1 Enquadramento metodológico

De acordo com a natureza do objetivo da pesquisa ela se classifica como descritiva. Conforme Gil (2022) as pesquisas descritivas visam descrever características de uma população ou fenômeno, podendo também identificar relações entre variáveis, algumas vão além da simples identificação de relações, buscando determinar a natureza dessas relações.

Assim por identificar no cenário de prestação de serviços das médias e grandes empresas qual a percepção dos gestores sobre a análise de custos o trabalho enquadra-se como descritivo.

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, essencialmente o processo envolve coletar informações de um grupo significativo de pessoas sobre o problema em estudo e, posteriormente, analisar quantitativamente os dados para tirar conclusões (Gil, 2022).

Portanto devido a interrogação direta para identificar o perfil e verificar o grau de conhecimento dos gestores, além de analisar as práticas de gerenciamento de custos adotadas nas empresas prestadoras de serviço de médio e grande porte no sudoeste do Paraná esta pesquisa se enquadra como *survey* ou levantamento.

De acordo com Baptista e Campos (2016) em pesquisas científicas, os dados podem ser quantificados ou analisados qualitativamente. Conforme Gil (2019) as pesquisas quantitativas se distinguem pelo uso de números e análises estatísticas, que permitem descrever populações e fenômenos, além de investigar a relação entre variáveis, já as pesquisas qualitativas utilizam dados não numéricos, focando em compreender as experiências vividas por indivíduos e os ambientes sociais complexos, a partir da perspectiva dos próprios participantes.

Além disto a análise qualitativa não se distingue da quantitativa apenas por utilizar descrições verbais em vez de números, mas também por sua essência e abordagem, pois enquanto a pesquisa quantitativa, fundamentada no positivismo, considera a existência de uma única realidade objetiva, a pesquisa qualitativa parte do princípio de que a realidade pode ser compreendida por diferentes perspectivas (Gil, 2019).

Deste modo devido a pesquisa utilizar variáveis que tem como característica a possibilidade de mensuração para analisar um ou mais fenômenos e não tentar entender o porquê da subjetividade de suas ocorrências ela se caracteriza como quantitativa.

Segundo Marconi e Lakatos (2021) os dados podem ser classificados como primários e secundários. Os dados primários podem ser obtidos por meio depoimentos, questionários e entrevistas, já os secundários são obtidos por meio de análise documental como escritos, relatórios, livros, revistas, jornais e sites, portanto devido ao uso de questionários para a coleta dos dados estes são qualificados como primários.

O questionário é um instrumento de coleta de dados composto por perguntas organizadas, destinadas a serem respondidas por escrito sem a presença do entrevistador, geralmente enviado ao informante por e-mail, acompanhado de um texto explicativo sobre a pesquisa, sua importância e a necessidade de respostas, busca-se despertar o interesse do respondente (Marconi e Lakatos, 2021). Já segundo Gil (2022) “A elaboração do questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em questões”.

Dessa forma o instrumento utilizado foi o questionário, devido a distribuição dos respondentes nas cidades do sudoeste do Paraná e também a maior possibilidade de se obter um número representativo de respostas.

### **3.2 População e amostra**

A população utilizada para a presente pesquisa foi definida por meio do site Empresometrô, este 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, sendo estes o filtro de localização, onde foi definido o Paraná, e as cidades da região Sudoeste conforme delimitado pelo IPARDES de acordo com a lei Estadual nº 15.825/08 – Paraná, que define composição de 42 municípios na região, 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 feito a exclusão dos optantes pelo SIMEI e ignorado 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.

### 3.3 Procedimento para coleta e análise de dados

Os dados foram coletados pelo período de aproximadamente sessenta dias durante os meses de setembro e novembro por meio de questionários, estes sendo desenvolvidos no aplicativo *Google Forms* adaptados com base em três estudos anteriores, sendo um feito na cidade de Londrina/Pr por Souza *et al.* (2014), outro na cidade de Pato Branco/Pr por Balbinot (2015) e o último em Campo Mourão por Veloso (2021).

Para contatar-se com os respondentes foram encaminhados inicialmente os questionários por e-mail, porém para obter-se o maior número possível de respostas foram encaminhados também posteriormente pelo aplicativo *Whatsapp* e contatado as empresas por meio do telefone comercial durante o período de coleta.

Quanto ao instrumento de pesquisa, este foi dividido em 4 blocos conforme o Quadro 1 apresentado a seguir:

**Quadro 1 - Divisões e atribuições dos blocos**

<b>Bloco</b>	<b>Designação</b>
Bloco I	Perfil dos Respondentes
Bloco II	Perfil das Empresas
Bloco III	Informações sobre a Gestão de Custos na Empresa
Bloco IV	Questões de conhecimento específico a Contabilidade e Análise de Custos

**Fonte: Balbinot (2015)**

De acordo com Balbinot (2015) o primeiro bloco se direciona ao perfil dos respondentes e tem a finalidade de identificar a idade, formação acadêmica e o cargo que o gestor ocupa na empresa. Complementando o primeiro bloco, foi aplicado também uma questão com base na pesquisa de Veloso (2021) com objetivo de verificar a frequência com que os respondentes realizam cursos no contexto de gestão empresarial.

Em relação ao segundo bloco conforme Balbinot (2015) este é destinado a ilustrar as principais características das empresas, sendo o ano de início de

atividades, determinação da quantidade de funcionários, a quem pertence o seu comando e por fim o setor de atuação onde está situada.

Para o terceiro bloco foi levantado questões sobre a utilização de métodos e sistemas de custo, se estes são suficientes para formar o preço de venda e a capacidade do sistema de apurar custos, margens dos produtos, ponto de equilíbrio e margem de segurança, desta forma tem foco em verificar como é feita a gestão de custos na empresa e o grau de importância dado para cada especificação (Balbinot, 2015).

E por fim no quarto bloco utilizou-se questões do trabalho de Souza *et al.* (2014) que também foram utilizados por Balbinot (2015) e são referentes a contabilidade e análise de custos proporcionando comparação dos resultados da pesquisa atual e das duas anteriores sobre a percepção dos gestores sobre a análise de custos. Devido ao objetivo deste bloco foi aplicado uma escala *Likert* de 5 pontos para que a identificação do conhecimento dos gestores seja possível, esta consiste na indicação do grau de concordância do respondente com cada declaração dada em uma escala métrica, sendo desconheço (1 ponto), discordo totalmente (2 pontos), discordo (3 pontos), concordo parcialmente (4 pontos) e concordo totalmente (5 Pontos) (Joshi *et al.*, 2015).

Depois de realizada a coleta de dados estes foram tabulados sendo alimentados em uma planilha, a tabulação consiste da organização dos dados em tabelas, com o objetivo de facilitar a identificação e análise de suas inter-relações, permitindo que as informações coletadas sejam sintetizadas de acordo com diferentes categorias e também sejam apresentadas de forma gráfica, no presente estudo também foi se utilizado da tabulação para definição de percentagem dos questionamentos realizados no primeiro, segundo e terceiro bloco (Marconi e Lakatos, 2021).

Finalmente no quarto bloco foram conduzidos cálculos estatísticos individuais para cada pergunta, como média, mediana e desvio padrão. Segundo Mattos, Azambuja e Konrath (2017, p. 92) a média “[...] é, por definição, o quociente entre a soma de todas as observações e o número delas [...]”, quanto a mediana está se define conforme Crespo (2009, p. 33) “[...] um conjunto de valores, ordenados segundo uma ordem de grandeza, é o valor situado de tal forma no conjunto que o separa em dois subconjuntos de mesmo número de elementos”. Já o Desvio Padrão para Silva e Bertelli (2019, p. 55) “[...] é definida como a raiz quadrada positiva da

variância, simplesmente denotada por  $\sigma = \sqrt{\sigma^2}$  da população [...]”, as autoras afirmam ainda que é uma medida útil visto que é possível comparar facilmente com outras medidas de posição ou outros dados estatísticos.

Além disso foi utilizado análise cruzada do perfil dos gestores com as respostas obtidas possibilitando uma visualização do nível de conhecimento e percepção de cada gestor em relação ao tema abordado. A análise cruzada ou tabulação cruzada é um modelo utilizado na análise comparativa que consiste na criação de tabelas que são comumente utilizadas em análises quantitativas, estas tabelas contêm contagens e porcentagens nas células frequentemente com totais em colunas e fileiras, e representam uma forma conveniente de comparação entre atributos dos indivíduos e subgrupos do conjunto de dados (Gibbs e Flick, 2009).

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

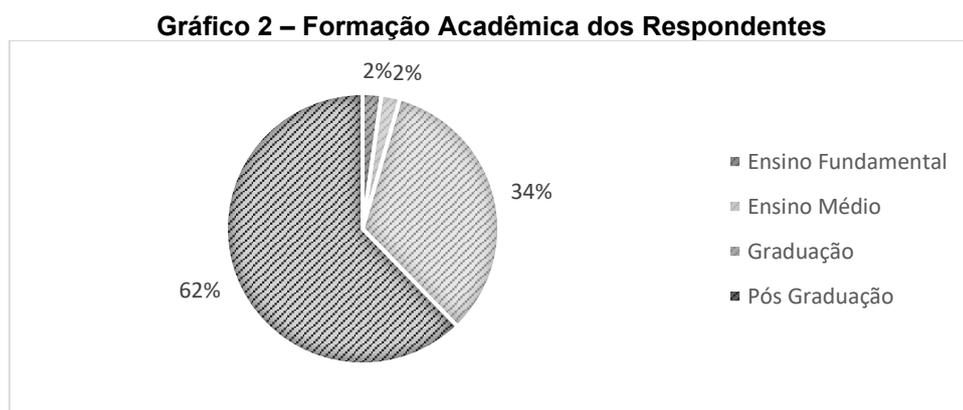
### 4.1 Perfil dos respondentes

Esta seção será utilizada para caracterização do perfil dos respondentes em que inicialmente foi apurada a idade conforme apresentado no Gráfico 1 seguir:



**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

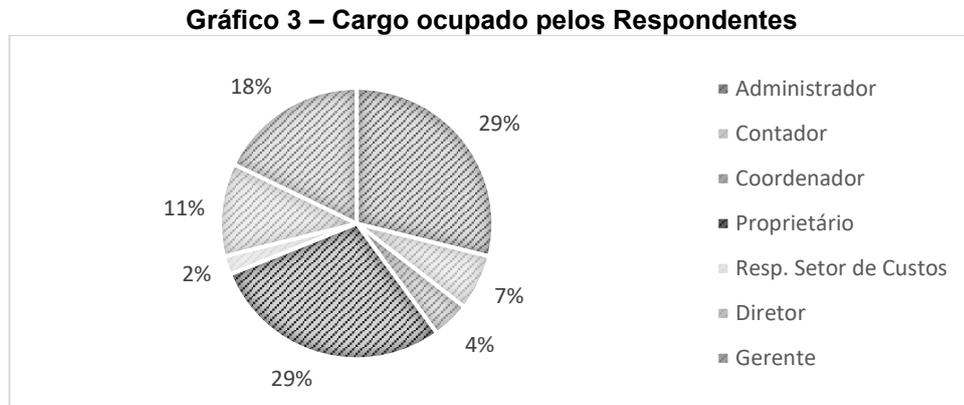
Com base nos resultados do Gráfico 1 é possível observar que a maioria dos respondentes possui faixa etária entre 26 a 50 anos representando 78% da amostra, sendo que 56% possuem de 36 a 50 anos e 22% possuem de 26 a 35 anos, estes dados se mostram condizentes com o trabalho elaborado por Balbinot (2015). Na sequência foi apurada a formação acadêmica dos respondentes conforme o Gráfico 2 a seguir:



**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

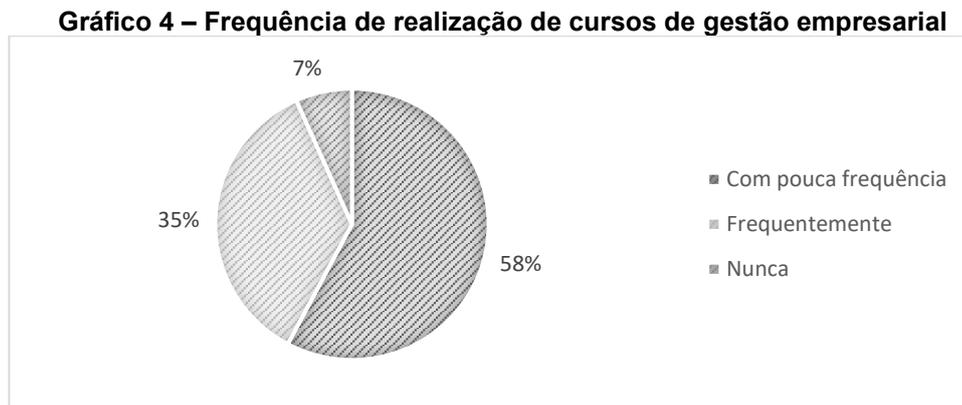
No Gráfico 2 a maior formação acadêmica predominante é a pós-graduação sendo 62% do total da amostra seguida pela graduação que representa 34% dos respondentes, desta forma é possível afirmar que a maior parte dos respondentes são

no mínimo graduados. Complementarmente foi apurado o cargo ocupante dos respondentes conforme o Gráfico 3 a seguir:



**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

Com base no Gráfico 3 é possível identificar 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. Sequencialmente foi apurada a frequência de realização de cursos de gestão pelos respondentes conforme o Gráfico 4 a seguir:

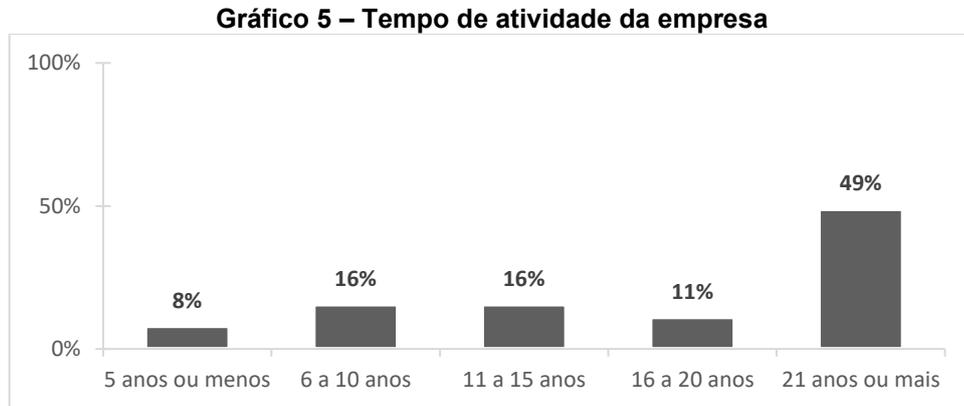


**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

Quanto 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.

## 4.2 Caracterização do perfil das empresas dos respondentes

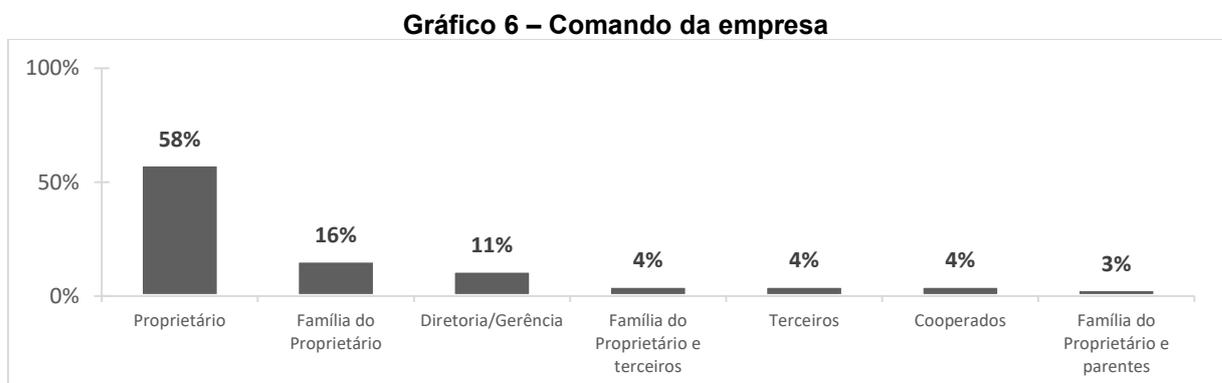
Após a definição do perfil dos respondentes, foi estabelecido as características das empresas iniciando pelo tempo de atividade conforme o Gráfico 5:



**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

É possível observar por meio dos dados obtidos que as empresas com 21 anos ou mais estão presentes em maior número, representando quase metade da amostra, na visão de Souza *et al.* (2014) as empresas com mais de 14 anos de atividade possuem certa consolidação no mercado, isto posto devido ao porte das empresas em estudo esta análise se faz coerente nesse aspecto. Quanto as demais empresas com até 20 anos de atividade elas apresentam quantidades quase uniformes conforme a representação gráfica.

Após apurado o tempo de atividade foi determinado a quem pertence o comando das empresas pesquisadas conforme o Gráfico 6 a seguir:

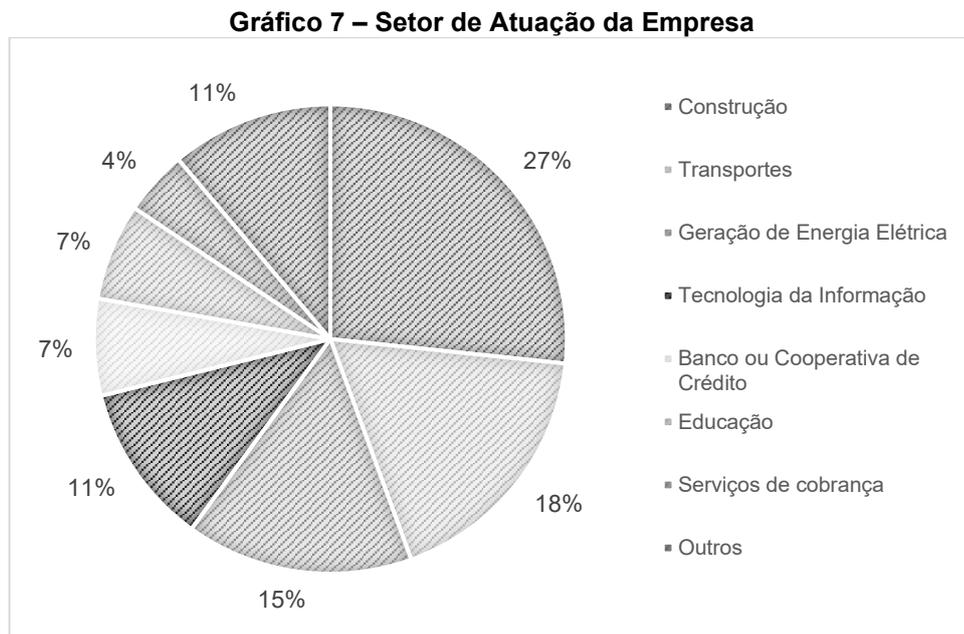


**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

De acordo com os dados obtidos 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 conforme apresentado no Gráfico 7 a seguir:



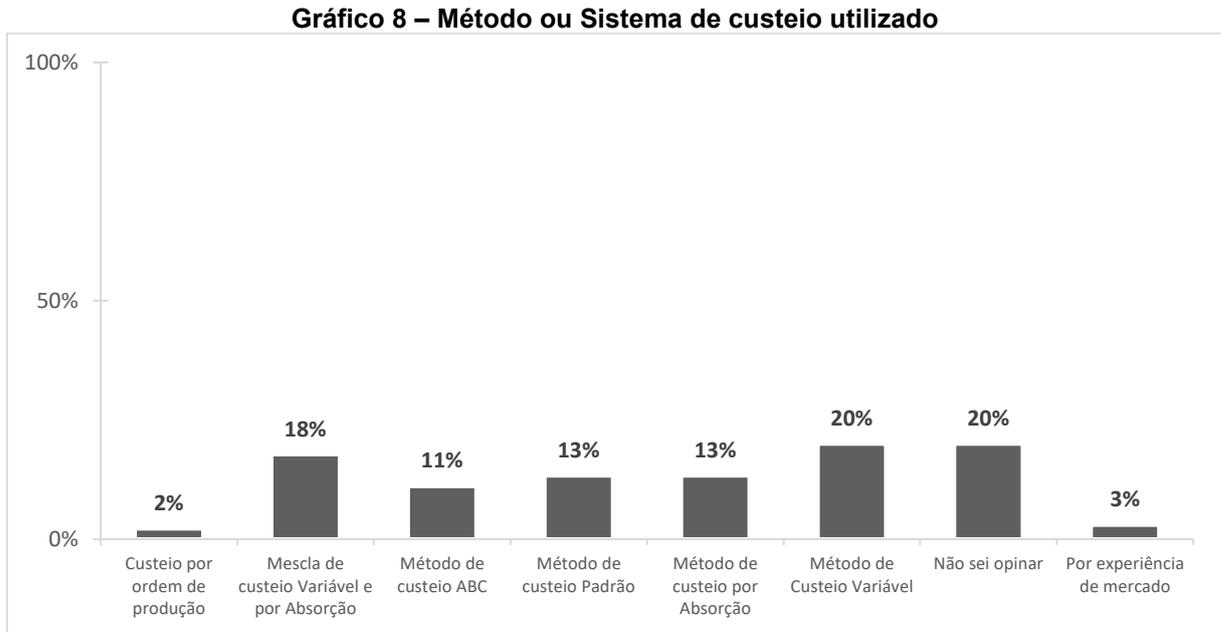
**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

O Gráfico 7 demonstra uma concentração em 3 setores da amostra, sendo no setor de Construção (27%), Transportes (18%) e Geração de Energia Elétrica (15%), resultado que condiz parcialmente com o Cadastro Central de Empresas do IBGE (2022) que apresenta o setor de construção e transportes entre os que possuem de maior número de empresas na região sul do país.

### **4.3 Informações sobre a gestão de custos nas empresas**

Em sequência ao contraste do perfil dos respondentes e das características das empresas foram levantadas informações sobre a gestão de custos. Dessa forma os respondentes foram questionados sobre os seus métodos de custeio e sua utilização, além do grau de relevância atribuído por eles ao seu uso para o gerenciamento das empresas.

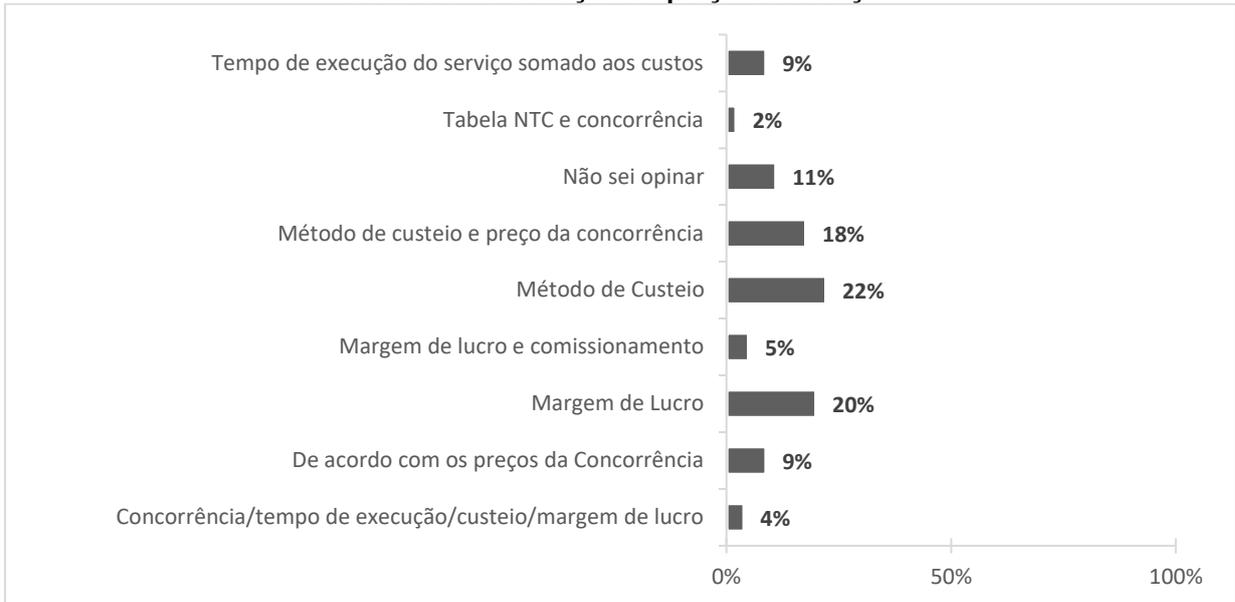
Sendo assim, com o objetivo de identificar os métodos de custeio predominantes nas empresas analisadas, questionou-se inicialmente aos respondentes qual método de custeio é utilizado. Os resultados dessa questão estão ilustrados a seguir:



**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

Os dados mostram uma diversidade nos métodos de custeio utilizados pelas empresas participantes, os mais citados foram o método de custeio variável e a opção não sei opinar, ambos com 20%, indicando tanto a popularidade do método quanto uma lacuna de conhecimento por parte de alguns gestores. A mescla entre custeio variável e por absorção (18%), os métodos padrão e por absorção (13% cada) 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.

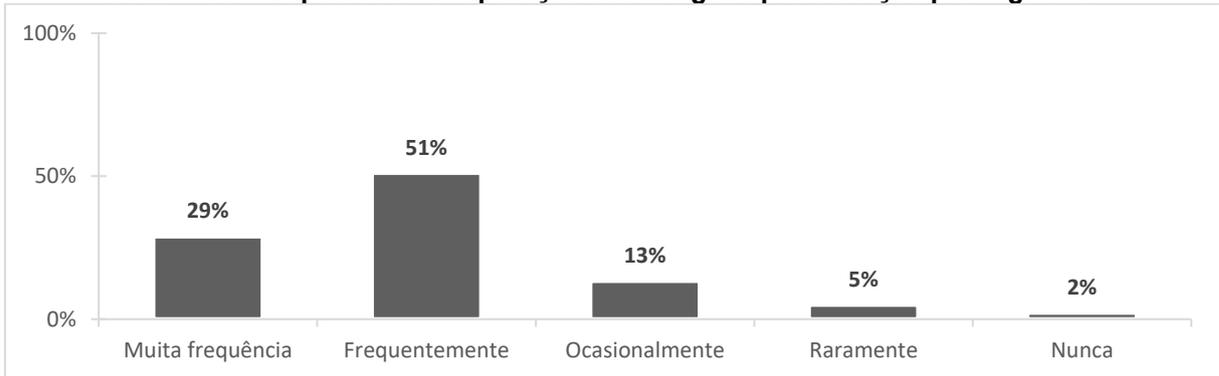
Em seguida, buscou-se compreender como as empresas participantes formam o preço de venda de seus serviços, para isso foi questionado quais os critérios e métodos utilizados nesse processo conforme apresentado a seguir no Gráfico 9:

**Gráfico 9 – 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. Outras abordagens, 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.

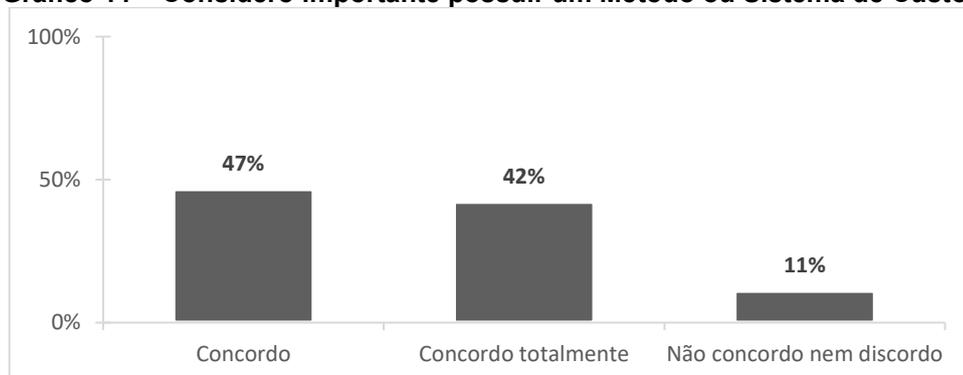
Com o objetivo de avaliar a eficácia do método ou sistema de custos utilizado pelas empresas, foi questionado aos respondentes se essas ferramentas são capazes de apurar de forma adequada os custos e as margens dos serviços de acordo com o Gráfico 10 apresentado a seguir:

**Gráfico 10 – 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 qual a importância de se utilizar um método ou sistema de custos, os resultados desta questão são ilustrados no Gráfico 11 a seguir:

**Gráfico 11 – Considero importante possuir um Método ou Sistema de Custos**

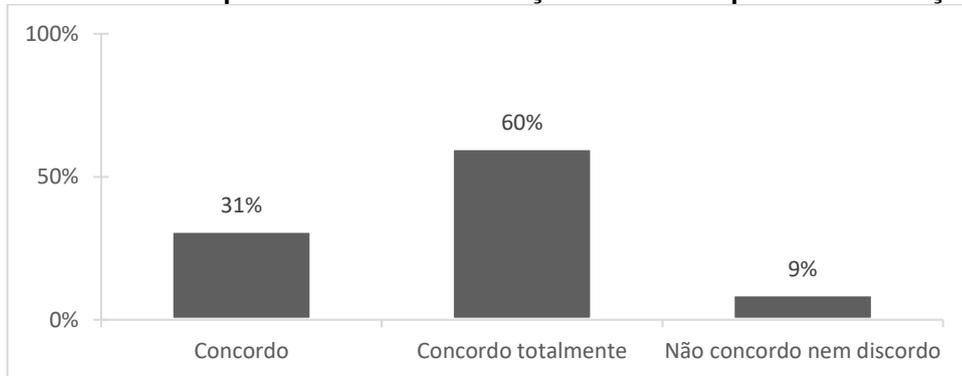
**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

Os resultados apresentados no Gráfico 11 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 no Gráfico 12 a seguir:

**Gráfico 12 – Considero importante utilizar informações de custos para formar Preço de Venda**

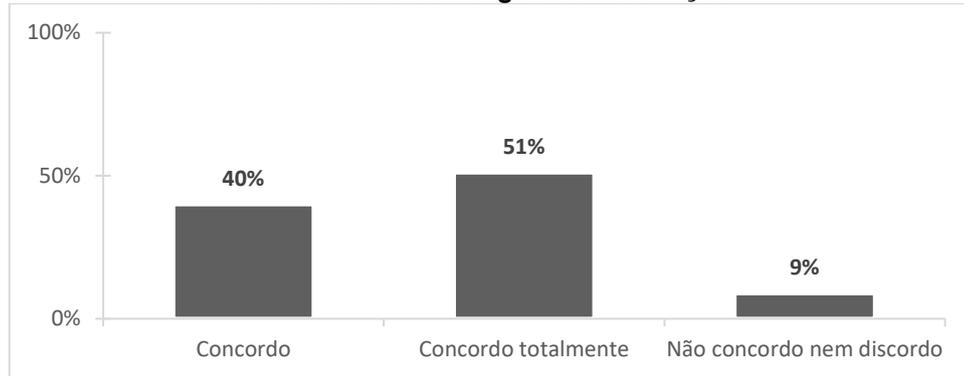


**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

O Gráfico 12 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.

Os próximos gráficos exploram a percepção dos gestores sobre a relevância de métodos ou sistemas de custos capazes de fornecer informações estratégicas, esses dados complementam as análises anteriores e reforçam a relevância de ferramentas de custos no suporte à tomada de decisões gerenciais. O Gráfico 13 a seguir apresenta importância de utilizar um método ou sistema de custos capaz de apurar os custos e as margens dos serviços:

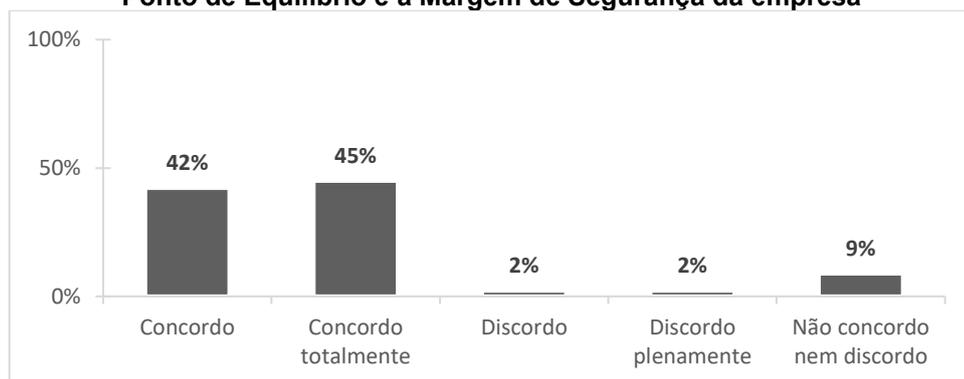
**Gráfico 13 – Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar os Custos e as Margens dos serviços**



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Os resultados do Gráfico 13 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. Em seguida no Gráfico 14 foi atribuído a importância de utilizar um método ou sistema de custos capaz de apurar o ponto de equilíbrio e a margem de segurança da empresa:

**Gráfico 14 – 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)

Já no Gráfico 14 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.

#### 4.4 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 tanto o grau de conhecimento quanto a concordância dos participantes em relação às afirmativas apresentadas conforme a Tabela 1 apresentada na sequência:

**Tabela 1 – Estatística descritiva da pesquisa**

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

#### 4.4.1 Análise dos resultados por meio de média, mediana e desvio padrão

A fim de aprofundar a análise sobre o conhecimento dos gestores em relação a análise de custos, foi calculada a média 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**

(continua)

<b>Nº Questão</b>	<b>Questões sobre Custos - Instrumentos de Pesquisa</b>	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desvio Padrão</b>
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

**Tabela 3 – Análise do conhecimento por meio de média, mediana e desvio padrão (conclusão)**

<b>Nº Questão</b>	<b>Questões sobre Custos - Instrumentos de Pesquisa</b>	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desvio Padrão</b>
<b>11</b>	Conhecer sobre custos colabora com o desenvolvimento da empresa pois auxilia nas tomadas de decisões gerenciais.	4,93	5,00	0,25
<b>Total</b>		<b>4,05</b>	<b>5,00</b>	<b>0,99</b>

**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 uma concordância consistente entre os respondentes 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 elevados (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.

#### 4.4.2 Análise cruzada dos resultados com o perfil dos respondentes

De maneira complementar foram analisadas as respostas obtidas por meio de análise cruzada com o perfil dos respondentes procurando inter-relacionar os resultados expostos com suas características, sendo inicialmente verificado a análise do conhecimento com a variável idade conforme a Tabela 4 na sequência:

**Tabela 4 – Análise do conhecimento com a variável idade**

<b>Idade / Questões</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>	<b>Q5</b>	<b>Q6</b>	<b>Q7</b>	<b>Q8</b>	<b>Q9</b>	<b>Q10</b>	<b>Q11</b>
<b>Até 20 anos</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>De 21 a 25 anos</b>	4,33	4,33	4,33	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67	4,67
<b>De 26 a 35 anos</b>	4,50	4,40	3,60	4,40	3,50	4,20	4,60	3,40	3,10	3,80	4,90
<b>De 36 a 50 anos</b>	4,32	4,76	3,28	4,56	4,04	4,20	4,24	3,48	2,32	3,16	4,96
<b>Acima de 51 anos</b>	4,71	4,86	4,29	4,86	4,71	3,57	4,71	4,86	2,29	2,86	5,00
<b>Média Total de Idade</b>	4,47	4,59	3,87	4,62	4,23	4,16	4,56	4,10	3,09	3,62	4,88

**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

De forma geral, os respondentes acima de 51 anos demonstraram maior habilidade em identificar erros nas afirmativas falsas, apresentando médias mais

baixas, especialmente em Q9 e Q10, resultado que vai de acordo com o exposto por Balbinot (2015) apesar deste estudo precedente possuir apenas um respondente nessa faixa. Enquanto isso, os mais jovens tendem a apresentar médias elevadas em todas as questões, sugerindo dificuldade em reconhecer inconsistências conceituais.

A seguir, a Tabela 5 apresenta a análise cruzada das respostas obtidas pelas variáveis de escolaridade dos respondentes:

**Tabela 5 – Análise do conhecimento com a variável escolaridade**

<b>Escolaridade / Questões</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>	<b>Q5</b>	<b>Q6</b>	<b>Q7</b>	<b>Q8</b>	<b>Q9</b>	<b>Q10</b>	<b>Q11</b>
<b>Pós-graduação</b>	4,39	4,61	3,21	4,57	3,96	4,25	4,32	3,68	2,79	3,57	4,96
<b>Graduação</b>	4,47	4,73	4,40	4,60	4,20	3,93	4,60	3,80	2,33	2,93	4,87
<b>Ensino Médio</b>	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00
<b>Ensino Fundamental</b>	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
<b>Sem escolaridade</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Média Total de Escolaridade</b>	4,46	4,84	3,15	4,54	4,29	4,05	4,48	4,12	2,78	3,38	4,96

**Fonte: Dados da pesquisa (2024)**

Observa-se que os respondentes com pós-graduação e graduação apresentaram médias elevadas em afirmativas verdadeiras, como Q2 (4,61 e 4,73, respectivamente), indicando bom domínio de conceitos fundamentais. No entanto, nas afirmativas falsas, os pós-graduados tiveram médias mais altas, como em Q10 (3,57), sugerindo dificuldade em identificar inconsistências em comparação aos graduados, que obtiveram médias mais baixas, como em Q9 (2,33).

Os participantes com ensino médio demonstraram um padrão atípico, com médias elevadas em afirmativas verdadeiras, como Q1, Q2 e Q7 (todas com 5,00), e médias relativamente baixas nas falsas, como em Q9 e Q10 (ambas com 3,00). Já os respondentes com menor escolaridade tendem a apresentar médias elevadas em todas as questões, o que pode indicar uma falta de discernimento crítico entre questões verdadeiras e falsas.

A Tabela 6 a seguir ilustra o cruzamento das médias de respostas com o cargo ocupado pelos respondentes.

Tabela 6 – Análise do conhecimento com a variável cargo ocupante

Cargo Ocupante / Questões	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11
<b>Proprietário</b>	4,31	4,62	3,23	4,62	4,62	3,69	4,31	3,85	2,08	2,85	5,00
<b>Administrador</b>	4,38	4,77	3,38	4,54	4,15	4,54	4,38	3,62	2,92	3,92	4,85
<b>Contador</b>	4,33	4,33	4,00	4,33	4,00	3,67	4,67	4,33	3,67	3,67	4,67
<b>Resp. Setor Custos</b>	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00
<b>Diretor</b>	5,00	5,00	3,40	5,00	3,40	4,20	5,00	4,00	3,20	3,20	5,00
<b>Gerente</b>	4,25	4,50	4,38	4,38	3,75	4,50	4,50	3,50	2,88	3,38	5,00
<b>Coordenador</b>	4,50	4,50	3,00	4,50	2,50	3,00	3,00	3,00	1,50	2,00	5,00
<b>Média Total de Ocupação de Cargos</b>	4,54	4,67	3,77	4,62	3,92	4,09	4,41	3,90	2,46	3,43	4,93

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

O responsável pelo setor de custos apresentou médias elevadas em todas as questões, incluindo as afirmativas falsas, sugerindo possível falta de criticidade ou tendência à concordância. Por outro lado, administradores e contadores tiveram desempenhos equilibrados, com médias altas em afirmativas verdadeiras (Ex: Q1 e Q2) e menores nas falsas, como Q9 (2,92 e 3,67, respectivamente), indicando maior precisão conceitual.

Cargos como coordenadores e proprietários exibiram médias mais baixas em questões falsas (Q9: 1,50 e 2,08, respectivamente), refletindo melhor discernimento nesses itens. No entanto, coordenadores mostraram menor desempenho geral em questões verdadeiras, principalmente na Q5 (2,50), evidenciando um conhecimento mais limitado em alguns aspectos.

## 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.

Deste modo ela apresenta um avanço no sentido que os resultados das questões sobre ponto de equilíbrio e margem de contribuição apresentaram uma média maior e dispersão menor quando confrontando com os trabalhos de Balbinot (2015) e Santos *et al.* (2014), este último aponta que essas ferramentas têm potencial utilidade na área de tomada de decisões e para o desenvolvimento empresarial. No entanto há muita similaridade nos resultados obtidos nas demais questões com os estudos anteriores apesar do diferente contexto em que foram aplicadas.

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.

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 outros setores ou localidades. Embora a escala *Likert* tenha permitido captar as percepções dos gestores de maneira prática, 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, Camila. **Percepção dos gestores das indústrias de móveis da região sudoeste do Paraná acerca contabilidade e análise de custos**. 2015. 73 f. Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Pato Branco, 2015.
- BAPTISTA, Makilim Nunes; CAMPOS, Dinael Corrêa de. **Metodologias Pesquisa em Ciências - Análise Quantitativa e Qualitativa, 2ª edição**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2016. E-book. ISBN 9788521630470. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788521630470/>. Acesso em: 25 mar. 2024.
- BESTEIRO, Elen Nara Capim; RUSSO, Caio Ponara; BORINELLI, Márcio Luiz; CALADO, Robisom Damasceno; VIEIRA, Vanessa Aguiar. Gestão do custo alvo aplicada a instituições de ensino: como a contabilidade de custos pode contribuir para a gestão de entidades de pequeno e médio porte?. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], 2017. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4364>. Acesso em: 9 maio. 2024.
- VELOSO, Luana Carolina; WALKER, Lucas Vieira; SILVA, Beatriz Negrelli da; COSTA, Maria Angélica Silva. 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**, [S. l.], 2021. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4834>. Acesso em: 28 abr. 2024.
- CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788522479214. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788522479214/>. Acesso em: 14 mai. 2024.
- CREPALDI, Silvio Aparecido; CREPALDI, Guilherme Simões. **Contabilidade de Custos**. Barueri: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559775026. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9786559775026/>. Acesso em: 25 mar. 2024.
- CRESPO, Antônio Arnot. **Estatística fácil**. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2009. E-book. ISBN 9788502122345. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788502122345/>. Acesso em: 26 de maio. 2024.
- SILVA, Alini da; KLANN, Roberto Carlos. Efeito da complexidade empresarial no gerenciamento de resultados de empresas brasileiras. **Contabilidade Vista & Revista**, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 1–28, 2020. DOI: 10.22561/cvr.v31i1.3851. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/contabilidadevistaerevista/article/view/3851>. Acesso em: 9 fev. 2025.
- RUSCHEL, Rogério De Britto Velho; MÜLLER, Cláudio José. Implantação do método de centros de custos com direcionadores baseados em índices de atenção.

**Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], 2023. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/5077>. Acesso em: 15 abr. 2024.

SOUZA, Luciane Regina Braçaroto de ; VOESE, Simone Bernardes; TEIXEIRA, Guilherme Bittencourt; BEZERRA, Cicero Aparecido. A percepção dos empresários de micro e pequenas empresas acerca da contabilidade de custos. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/3649>. Acesso em: 28 abr. 2024.

SANTOS, Vanderlei dos; CORRÊA, Norton Luis; GOMES, Tayse; BEUREN, Ilse Maria. Relação entre ciclo de vida organizacional e uso de instrumentos de Contabilidade Gerencial. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4098>. Acesso em: 13 maio. 2024.

FERREIRA, Celma Duque; SILVA, Gilberto Crispim. Implantação de sistema de custos numa indústria de médio porte: dificuldades versus benefícios. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], 2023. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/5050>. Acesso em: 15 abr. 2024.

FERREIRA, Ana Nubia Vieira; FERREIRA, Dalsiele Amaro dos Santos; DUARTE, Maiara; CUNHA, Francisco Sérgio; CARMO, Carlos Roberto Sousa; LIMA, Igor Gabriel. Estudo sobre a percepção dos empresários de Cajati/SP, acerca da utilização das Informações Contábeis como Ferramenta para Tomada de Decisão. **X Congresso Virtual de Administração**, [S. l.], Disponível em: [https://www.convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/2013\\_81\\_8284.pdf](https://www.convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/2013_81_8284.pdf). Acesso em: 04 nov. 2024.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: Grupo A, 2014. E-book. ISBN 9788580553291. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580553291/>. Acesso em: 12 de maio. 2024.

AMARAL, Juliano Franco e Silva. Estratégias de gestão empresarial. **Revista Pretexto**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 59-74, jul. 2005.

GIBBS, Graham; FLICK, Uwe. **Análise de dados qualitativos. (Métodos de pesquisa)**. Porto Alegre: Grupo A, 2009. E-book. ISBN 9788536321332. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321332/>. Acesso em: 27 mai. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Barueri: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559771653. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559771653/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 7ª edição**. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. E-book. pág.57. ISBN 9788597020991. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597020991/>. Acesso em: 02 dez. 2024.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). PIB cresce 0,8% no primeiro trimestre, puxado por Serviços. **Agência de Notícias**. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40242-pib-cresce-0-8-no-primeiro-trimestre-puxado-por-servicos>>. Acesso em: 13 de out. 2024.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Pesquisa anual de serviços 2022 - PAS**. 2022. Disponível em: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas\\_2022\\_v24\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/150/pas_2022_v24_informativo.pdf)> Acesso em: 13 de out. 2024.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Estatísticas do Cadastro Central de Empresas - CEMPRE**. 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9016-estatisticas-do-cadastro-central-de-empresas.html>. Acesso em: 19 nov. 2024.

**Inteligência de Mercado**. Disponível em: <<https://empresometro.com.br/>>. Acesso em: 19 maio. 2024.

IPARDES. Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. **Homepage**. 2024. Disponível em: <https://www.ipardes.pr.gov.br/>. Acesso em: 19 maio. 2024.

NAUMANN, Gabriela Isabel; FERNANDES, Leonardo da Silva. Gestão de custos em organizações contábeis. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], 2023. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/5048>. Acesso em: 20 abr. 2024.

JOSHI, A. *et al.* **Likert Scale: Explored and Explained**. British Journal of Applied Science & Technology, v. 7, n. 4, p. 396–403, 2015.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026580. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026580/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

MENEZES, Gabriela Lima Veras de; SANTOS, José Glauber Cavalcante dos. Percepção sobre custos da qualidade no serviço de hotelaria de um hospital filantrópico. **Anais do Congresso Brasileiro de Custos - ABC**, [S. l.], 2022. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4990>. Acesso em: 20 abr. 2024.

LOREGIAN, Ana Maria. **Marketing de serviços: o atendimento e a qualidade dos serviços prestados como ferramenta estratégica para a competitividade das oficinas mecânicas para motocicletas da cidade de Pato Branco-PR**. 2011. 23 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Pato Branco, 2011.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**. São Paulo: Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788597018080. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597018080/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

MATTOS, Viviane Leite Dias de; AZAMBUJA, Ana Maria Volkmer de; KONRATH, Andréa C. **Introdução à Estatística - Aplicações em Ciências Exatas**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788521633556. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788521633556/>. Acesso em: 26 de maio. 2024.

MORAES, Letícia Moreira de Andrade; LEAL, Janayna Souto; COSTA, Laura Maria Aguiar; SILVA, Wallysson Klebson de Medeiros; BRANDÃO, Wanderberg Alves. A fama põe mesa? A prestação de serviços no setor de restaurantes no “novo normal”. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 27, n. 2, p. 56-76, mai. 2022.

PADOVEZE, Clóvis Luís; TAKAKURA JR., Franco Kaolu. **Custo e preços de serviços: logística, hospitais, transporte, hotelaria, mão de obra, serviços em geral**. São Paulo: Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 9788522477760. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522477760/>. Acesso em: 19 de maio. 2024.

ROSA, Gabriela de Sousa; FARIA, Beatriz Garcia; GUIMARÃES, Tatiane Barleto Canizela; GODINHO, Luiz Antônio de Carvalho. Da gestão da inovação ao design de serviços: articulações e conexões. **Revista Brasileira de Desenvolvimento**, [S. l.], v. 11, pág. 24415–24438, 2019. DOI: 10.34117/bjdv5n11-127. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/4516>. Acesso em: 5 maio. 2024.

SANTOS, Joel José. **Manual de Contabilidade e Análise de Custos, 7ª edição**. São Paulo: Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788597010831. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010831/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas). Serviços: Panorama geral do mercado. **Sebrae Play**. 2024. Disponível em: <https://sebraeplay.com.br/content/setor-de-servicos-panorama-do-mercado>>. Acesso em: 20 out. 2024.

SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas). **Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa. 2013**. Disponível em: [https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa\\_2013.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf). Acesso em: 19 de Nov. 2024.

SILVA, Juliane Silveira Freire; GRAMS, Ana Laura Bertelli; SILVEIRA, Jamur Fraga. **Estatística**. Porto Alegre: Grupo A, 2019. E-book. ISBN 9788595027763. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595027763/>. Acesso em: 26 de maio. 2024.

## **APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM BACHAREL EM CIÊNCIAS  
CONTÁBEIS**

Prezados Senhores(as),

Sou acadêmico de Ciências Contábeis da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Pato Branco, sob orientação do Prof. Dr. Sandro César Bortoluzzi. Estou elaborando uma pesquisa sobre a percepção dos gestores de empresas de médio e grande porte do sudoeste do Paraná acerca da análise de custos.

Desta forma solicito a colaboração de V. Sa. para responder este questionário, assegurando que todas as respostas serão tratadas com estrita confidencialidade e analisadas de forma agregada, impossibilitando a identificação individual.

Agradeço antecipadamente sua colaboração, essencial para o sucesso do trabalho, e estou disponível para dúvidas pelo e-mail [renancarneiro@alunos.utfpr.edu.br](mailto:renancarneiro@alunos.utfpr.edu.br).

Atenciosamente  
Renan Gabriel Vargas Carneiro

<b>BLOCO I - Perfil dos respondentes</b>	
<b>PERGUNTA</b>	<b>OPÇÃO DE RESPOSTA</b>
1- Idade	Até 20 anos
	De 21 a 25 anos
	De 26 a 35 anos
	De 36 a 50 anos
	Acima de 51 anos
2- Maior Formação Acadêmica	Sem escolaridade
	Ensino Fundamental
	Ensino Médio
	Graduação
	Pós-graduação
3- Cargo Ocupante na Empresa	Resp. Setor de Custos
	Contador
	Administrador
	Proprietário
	Outro:
4- Realização de Cursos de Gestão	Nunca
	Com pouca frequência
	Frequentemente
<b>BLOCO II - Perfil das empresas</b>	
<b>PERGUNTA</b>	<b>OPÇÃO DE RESPOSTA</b>
1- Tempo de atividade da empresa	5 anos ou menos
	6 a 10 anos
	11 a 15 anos
	16 a 20 anos
	21 ou mais
2- Quantidade de Funcionários	Até 19
	Entre 20 e 99
	Entre 100 e 499
	Mais de 500
3- Comando da empresa	Proprietário
	Família do Proprietário
	Família do Proprietário e parentes
	Família do Proprietário e terceiros
	Terceiros
	Não sei opinar
	Outro:
4- Setor de atuação da empresa	Construção
	Transportes
	Banco ou Cooperativa de Crédito
	Geração de energia elétrica
	Outro:

<b>BLOCO III - Informações sobre a Gestão de Custos na Empresa</b>	
<b>PERGUNTA</b>	<b>OPÇÃO DE RESPOSTA</b>
1- Método de custeio utilizado na mensuração de custos	Método de custeio por Absorção
	Método de custeio Variável
	Método de custeio ABC
	Mescla de custeio Variável e por Absorção
	Método de custeio Padrão
	Método de custeio RWK
	Não sei opinar
	Outro:
2- Como é formado o preço do serviço	Método de Custeio
	De acordo com os preços da Concorrência
	Método de custeio e preço da concorrência
	Margem de lucro e comissionamento
	Tempo de execução do serviço somado aos custos
	Margem de Lucro
	Não sei opinar
	Outro:
3- O Método ou Sistema de Custos utilizado na empresa é capaz de apurar os custos e as margens dos serviços?	Nunca
	Raramente
	Ocasionalmente
	Frequentemente
	Muita frequência
4- Considero importante possuir um Método ou Sistema de Custos	Discordo plenamente
	Discordo
	Não concordo nem discordo
	Concordo
	Concordo totalmente
5- Considero importante utilizar informações de custos para formar Preço de Venda	Discordo plenamente
	Discordo
	Não concordo nem discordo
	Concordo
	Concordo totalmente
6- Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar os Custos e as Margens dos serviços	Discordo plenamente
	Discordo
	Não concordo nem discordo
	Concordo
	Concordo totalmente
7- Considero importante utilizar um Método ou Sistema de Custos capaz de apurar o Ponto de Equilíbrio e a Margem de Segurança da empresa	Discordo plenamente
	Discordo
	Não concordo nem discordo
	Concordo
	Concordo totalmente

<b>BLOCO IV - Questões de Conhecimento Específico a Contabilidade e Análise de Custos</b>	
<b>PERGUNTA</b>	<b>OPÇÃO DE RESPOSTA</b>
1- Custos são todos os gastos relativos a um bem utilizado na produção de outros bens ou serviços.	CT, CP, D, DT, DE.
2- Custos variáveis são os custos que alteram de acordo com a produção ou a quantidade de trabalho.	CT, CP, D, DT, DE.
3- O método de Custeio Baseado em Atividades (ABC) aborda os custos diretos e indiretos de serviços prestados.	CT, CP, D, DT, DE.
4- Custos indiretos são todos os recursos consumidos pela empresa que não estão diretamente relacionados com o produto/serviço.	CT, CP, D, DT, DE.
5- A margem de contribuição é o resultado do preço de venda de um produto/serviço após diminuir os custos e despesas variáveis.	CT, CP, D, DT, DE.
6- Custos fixos são todos os custos relacionados diretamente com a atividade da empresa.	CT, CP, D, DT, DE.
7- Ponto de equilíbrio é quando o total da receita é igual ao total dos custos e despesas.	CT, CP, D, DT, DE.
8- O método custeio por absorção envolve todos os custos, sejam eles fixos ou variáveis envolvidas na produção dos bens/serviços.	CT, CP, D, DT, DE.
9- Custeio variável é um método que consiste somente na apuração de custos fixos excluindo os custos variáveis.	CT, CP, D, DT, DE.
10- Custos diretos são todos os custos que não alteram independentemente da quantidade produzida.	CT, CP, D, DT, DE.
11- Conhecer sobre custos colabora com o desenvolvimento da empresa pois auxilia nas tomadas de decisões gerenciais.	CT, CP, D, DT, DE.