

**A importância da gestão de custos em uma empresa de serviços financeiros: um estudo de caso na gestão financeira**

**The importance of cost management in a financial services company: a case study in financial management**

**La importancia de la gestión de costes en una empresa de servicios financieros: un caso práctico de gestión financiera**

DOI: 10.55905/ijsmvtv10n3-023

Originals received: 04/19/2024

Acceptance for publication: 05/10/2024

**Yunare Zacarias Bezerra Maia**

Graduado em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: yunare@gmail.com

**João Victor de Lima Barroso**

Doutorando em Administração

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. Sen. Salgado Filho, 1610, Lagoa Nova, Natal - RN, CEP: 59056-000

E-mail: joaovictorbarroso1990@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-5872-7004>

**Lucian Hendyo Max Pereira**

Mestre em Administração de Empresas

Instituição: Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Endereço: Campus I Lot. Cidade Universitária, Castelo Branco, João Pessoa - PB, CEP: 58051-900

E-mail: lucian.hmp@gmail.com

**Charles Miller de Góis Oliveira**

Doutorando em Administração

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. Sen. Salgado Filho, 1610, Lagoa Nova, Natal - RN, CEP: 59056-000

E-mail: charlesmiller@uern.br

Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-4593-4198>

**Kennedy Paiva da Silva**

Doutorando em Administração

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. Sen. Salgado Filho, 1610, Lagoa Nova, Natal - RN, CEP: 59056-000

E-mail: kennedypaiva@hotmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2819-2860>

**Taynara Milene da Silva**

Mestre em Administração

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. Sen. Salgado Filho, 1610, Lagoa Nova, Natal - RN, CEP: 59056-000

E-mail: taynara\_milene@hotmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4864-592X>

**Jordan Medeiros de Oliveira**

Mestre em Administração

Instituição: Universidade da Amazônia (UNAMA)

Endereço: Av. Alcindo Cacela, 287, Umarizal, Belém - PA, CEP: 66060-902

E-mail: admjordanmdrs@gmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4864-592X>

**Sara Maia e Silva**

Graduada em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: sara.maia.love@gmail.com

**Samella Mirellys Carlos de Lira**

Graduada em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: samellamirellyc@gmail.com

**Alcynara Nogueira dos Santos**

Graduada em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: alcynara@gmail.com

**Henrique Barbosa da Silva**

Graduado em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: henriquemoscow1992@gmail.com

**José Iraelson Gama Oliveira**

Graduado em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: gammafilho2019@gmail.com

**Judson Andrade Freire**

Graduado em Ciências Contábeis

Instituição: Universidade Potiguar (UnP)

Endereço: Av. João da Escóssia, 1561, Nova Betânia, Mossoró - RN, CEP: 59607-330

E-mail: judson.andrade01@gmail.com

**RESUMO**

A importância da gestão de custos em uma empresa de serviços financeiros é amplamente reconhecida como um fator crucial para o sucesso e sustentabilidade do negócio. Este estudo tem como objetivo analisar a importância da gestão de custos na NN Gestão Financeira, uma empresa de serviços financeiros, identificando suas práticas de gestão de custos, avaliando seus impactos na eficiência operacional e financeira e propondo estratégias para aprimorar a gestão de custos e otimizar os resultados. Para atingir esse objetivo, foi realizada uma revisão bibliográfica dos conceitos e fundamentos da gestão de custos, assim como das metodologias e técnicas aplicáveis a empresas de serviços financeiros. Em seguida, foram coletados dados por meio de questionários e entrevistas com os gestores da NN Gestão Financeira, a fim de identificar as práticas atuais de gestão de custos. Os resultados revelaram que a correta mensuração e alocação dos custos têm um impacto direto na eficiência operacional e financeira da empresa. Uma gestão eficiente de custos permite identificar oportunidades de otimização de recursos, reduzir custos desnecessários e alocar eficientemente os recursos disponíveis. Além disso, a análise dos indicadores financeiros mostrou que a gestão de custos influencia diretamente a rentabilidade da empresa. Com base nos resultados, foram propostas estratégias para aprimorar a gestão de custos na NN Gestão Financeira, visando otimizar a eficiência operacional e financeira da empresa.

**Palavras-chave:** gestão de custos, serviços financeiros, eficiência operacional, eficiência financeira, otimização.

**ABSTRACT**

The importance of cost management in a financial services company is widely recognized as a crucial factor for the success and sustainability of the business. This study aims to analyze the importance of cost management at NN Gestão Financeira, a financial services company, identifying its cost management practices, assessing their impact on operational and financial efficiency and proposing strategies to improve cost management and optimize results. To achieve this objective, a literature review was carried out on the concepts and foundations of cost management, as well as the methodologies and techniques applicable to financial services companies. Data was then collected using questionnaires and interviews with NN Financial Management managers in order to identify current cost management practices. The results revealed that the correct

measurement and allocation of costs has a direct impact on the company's operational and financial efficiency. Efficient cost management makes it possible to identify opportunities to optimize resources, reduce unnecessary costs and allocate available resources efficiently. In addition, the analysis of financial indicators showed that cost management directly influences the company's profitability. Based on the results, strategies were proposed to improve cost management in NN Financial Management, with the aim of optimizing the company's operational and financial efficiency.

**Keywords:** cost management, financial services, operational efficiency, financial efficiency, optimization.

## RESUMEN

La importancia de la gestión de costes en una empresa de servicios financieros es ampliamente reconocida como un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad del negocio. Este estudio pretende analizar la importancia de la gestión de costes en NN Gestão Financeira, una empresa de servicios financieros, identificando sus prácticas de gestión de costes, evaluando su impacto en la eficiencia operativa y financiera y proponiendo estrategias para mejorar la gestión de costes y optimizar los resultados. Para alcanzar este objetivo, se realizó una revisión bibliográfica sobre los conceptos y fundamentos de la gestión de costes, así como las metodologías y técnicas aplicables a las empresas de servicios financieros. A continuación, se recopilaban datos mediante cuestionarios y entrevistas con directivos de NN Financial Management con el fin de identificar las prácticas actuales de gestión de costes. Los resultados revelaron que la correcta medición y asignación de costes tiene un impacto directo en la eficiencia operativa y financiera de la empresa. Una gestión eficaz de los costes permite identificar las oportunidades de optimizar los recursos, reducir los costes innecesarios y asignar eficazmente los recursos disponibles. Además, el análisis de los indicadores financieros mostró que la gestión de costes influye directamente en la rentabilidad de la empresa. A partir de los resultados, se propusieron estrategias para mejorar la gestión de costes en NN Gestão Financeira, con el objetivo de optimizar la eficiencia operativa y financiera de la empresa.

**Palabras clave:** gestión de costes, servicios financieros, eficiencia operativa, eficiencia financiera, optimización.

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão de custos desempenha um papel fundamental no sucesso e na sustentabilidade das empresas, independentemente do setor em que atuam. No contexto das empresas de serviços financeiros, a eficiente gestão de custos é especialmente relevante, uma vez que pode influenciar diretamente a rentabilidade e a eficiência

operacional dessas organizações. Nesse sentido, compreender a importância da gestão de custos e desenvolver estratégias para otimizá-la torna-se uma necessidade para as empresas desse setor.

O problema de pesquisa que norteia este estudo é: como a gestão de custos pode impactar a eficiência operacional e financeira de uma empresa de serviços financeiros? Compreender a relação entre a gestão de custos e a eficiência operacional e financeira é essencial para identificar os principais desafios enfrentados pelas empresas desse setor e desenvolver estratégias adequadas para enfrentá-los.

O objetivo geral deste estudo é analisar a importância da gestão de custos na NN Gestão Financeira, uma empresa de serviços financeiros, identificando suas práticas de gestão de custos, avaliando seus impactos na eficiência operacional e financeira da empresa e propondo estratégias para aprimorar a gestão de custos e otimizar os resultados.

Para alcançar esse objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: (i) analisar os conceitos e fundamentos teóricos da gestão de custos; (ii) identificar as práticas atuais de gestão de custos na NN Gestão Financeira; (iii) avaliar os impactos da gestão de custos na eficiência operacional e financeira da empresa; (iv) identificar oportunidades de melhoria na gestão de custos.

A justificativa para este estudo baseia-se na importância da gestão de custos como uma ferramenta estratégica para o gerenciamento eficiente e sustentável de empresas de serviços financeiros. A gestão de custos pode proporcionar *insights* valiosos sobre a alocação eficiente de recursos, identificação de oportunidades de redução de custos e embasamento das decisões gerenciais em informações financeiras precisas. Além disso, a escolha da NN Gestão Financeira como estudo de caso é relevante, pois permite a análise de práticas de gestão de custos em uma empresa real do setor de serviços financeiros, contribuindo para a compreensão da aplicação desses conceitos em um contexto prático.

Este estudo busca enriquecer a literatura acadêmica em Ciências Contábeis, destacando a importância da gestão de custos em empresas de serviços financeiros. Além disso, propõe estratégias para aprimorar a eficiência operacional e financeira dessas organizações, com base em um estudo de caso na NN Gestão Financeira.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 CONTABILIDADE DE CUSTOS**

A contabilidade de custos desempenha um papel fundamental na gestão das empresas, permitindo o registro, a mensuração e o controle dos custos envolvidos nas atividades operacionais. Conforme destacado por Corrêa (2019), a contabilidade de custos é o campo que se dedica à coleta, análise e interpretação de informações financeiras que dizem respeito aos custos envolvidos na produção de bens e serviços.

A contabilidade de custos fornece informações cruciais para a tomada de decisões gerenciais, possibilitando a identificação e a análise dos custos incorridos em cada etapa do processo produtivo ou de prestação de serviços. Segundo Izidoro (2019), a contabilidade de custos tem como objetivo fornecer aos gestores dados e informações relacionados aos custos dos produtos e serviços, capacitando-os a tomar decisões fundamentadas sobre precificação, elaboração de orçamentos, planejamento estratégico e avaliação de desempenho.

Nesse contexto, a contabilidade de custos possibilita que os gestores compreendam os custos diretos e indiretos associados às suas atividades, além de identificar a eficiência na alocação dos recursos. Ela oferece ferramentas para a coleta e a análise de dados sobre os custos e a receita de uma organização, fornecendo informações que podem ser utilizadas para melhorar a eficiência operacional e embasar a tomada de decisões estratégicas.

A contabilidade de custos abrange diversas técnicas e métodos de custeio, os quais auxiliam na alocação e no controle de custos. Essas técnicas variam de acordo com as características e as necessidades de cada empresa. Segundo Corrêa (2019), os principais métodos de custeio amplamente utilizados abrangem o custeio por absorção, custeio variável e custeio baseado em atividades.

## 2.2 MÉTODOS DE CUSTEIO

Os métodos de custeio são ferramentas essenciais na contabilidade de custos, permitindo a alocação e o controle dos custos incorridos nas empresas. Atualmente alguns métodos são os mais atualizados e conhecidos, tanto na literatura como no ambiente acadêmico e profissional.

O custeio por absorção é um método tradicionalmente utilizado, no qual todos os custos de produção, diretos e indiretos, são alocados aos produtos. De acordo com Wamser, Eyerkauf e Rengel (2019), no custeio por absorção, todos os custos envolvidos na produção, tanto diretos quanto indiretos, são alocados aos produtos fabricados. Esse método é amplamente utilizado para fins externos, como relatórios financeiros e cálculo de lucro.

Já o custeio variável, também conhecido como custeio direto, atribui apenas os custos variáveis diretamente aos produtos, enquanto os custos fixos são tratados como despesas do período. Segundo Izidoro (2019), no método de custeio variável, somente os custos que variam de acordo com o nível de produção são atribuídos aos produtos, enquanto os custos fixos são considerados como despesas do período. Esse método é útil para análises de margem de contribuição e tomada de decisões a curto prazo.

Outro método de custeio relevante é o custeio baseado em atividades (ABC), que busca atribuir os custos aos produtos com base nas atividades que consomem recursos. Conforme Wamser, Eyerkauf e Rengel (2019), no método de custeio baseado em atividades (ABC), é implementado um sistema que monitora os recursos utilizados pelas diferentes atividades e atribui os custos correspondentes aos produtos com base no seu consumo proporcional de atividades. Esse método proporciona uma visão mais precisa da relação entre custos e atividades, sendo especialmente útil em empresas de serviços financeiros, onde a alocação de custos é desafiadora.

É importante ressaltar que a escolha do método de custeio a ser utilizado depende das características e das necessidades específicas de cada empresa. Cada método possui suas vantagens e limitações, e a seleção adequada é essencial para uma gestão de custos eficaz.

### 2.2.1 Custeio por absorção

Segundo Pereira (2021), no método de custeio por absorção, todos os custos envolvidos na produção de um produto ou serviço, tanto diretos quanto indiretos, são atribuídos a ele. Essa abordagem baseia-se no princípio contábil da correspondência de receitas e despesas.

Conforme destacado por Wamser, Eyerkauf e Rengel (2019), no custeio por absorção, os custos indiretos são alocados aos produtos com base em uma taxa de alocação, mais conhecido como rateio, que geralmente é calculada a partir de uma medida de utilização por determinada atividade ou produto. Essa taxa de alocação é aplicada às unidades produzidas para determinar a parcela dos custos indiretos atribuídos a cada produto.

De acordo com Corrêa (2019), o custeio por absorção é relevante para empresas de serviços, pois permite capturar e alocar os custos relacionados às atividades de prestação de serviços financeiros para uma análise precisa da rentabilidade. Isso inclui despesas operacionais, como funcionários, aluguel de instalações, despesas de tecnologia e outros custos relacionados à operação do negócio.

Pereira (2021) enfatizam que o custeio por absorção proporciona uma visão abrangente dos custos, permitindo análises de rentabilidade de produtos, serviços e segmentos de negócios. Além disso, esse método é amplamente aceito pelos princípios contábeis, garantindo a conformidade da empresa.

Desta forma, o custeio por absorção pode apresentar algumas limitações. Por exemplo, a sensibilidade à variação da produção pode distorcer os custos quando a produção e a venda de produtos não são uniformes ao longo do período contábil. Além disso, o custeio por absorção pode não ser adequado para tomadas de decisões a curto prazo, pois atribui todos os custos, inclusive os fixos, aos produtos.

### 2.2.2 Custeio variável

De acordo com Pereira (2021), o custeio variável é um método de custeio que separa os custos em custos variáveis e custos fixos. Segundo eles, os custos variáveis são

aqueles que se modificam de acordo com o volume de produção ou vendas, enquanto os custos fixos mantêm-se constantes, independentemente do volume.

Segundo Corrêa (2019), no custo variável, os custos fixos são tratados como despesas do período em que são incorridos, enquanto os custos variáveis são alocados diretamente aos produtos ou serviços. Conforme ressaltado por esse autor, essa abordagem permite uma melhor compreensão do impacto dos custos variáveis nas margens de contribuição e na lucratividade da empresa.

Wamser, Eyerkauf e Rengel (2019) destacam que o custeio variável é especialmente relevante para empresas de serviços financeiros, pois permite uma análise mais precisa da lucratividade de produtos e serviços específicos. Eles afirmam que através da segregação dos custos fixos das despesas operacionais e dos custos variáveis, o método de custeio variável possibilita uma análise mais precisa da rentabilidade de cada linha de negócio.

Corrêa (2019) afirma que a variável de custo fornece informações valiosas para a tomada de decisões gerenciais. Segundo ele, ao considerar os custos fixos como despesas do período, os gestores podem avaliar a margem de contribuição de cada produto ou serviço de forma mais precisa, identificando aqueles que de fato contribuem para a rentabilidade da empresa.

Alerta-se que o custeio variável pode não fornecer uma imagem completa dos custos e da lucratividade da empresa a longo prazo, uma vez que os custos fixos não são alocados aos produtos. Ele ressalta que é importante considerar os aspectos financeiros e fiscais ao utilizar esse método de custeio.

### **2.2.3 Custeio ABC (*activity based costing*)**

O Custeio ABC, ou Activity Based Costing, é um método de custeio que visa alocar os custos indiretos de maneira mais precisa, levando em consideração as atividades realizadas pela empresa. Segundo Izidoro (2019), o Custeio ABC baseia-se na premissa de que as atividades consomem recursos e que os produtos ou serviços devem ser custeados com base na quantidade de atividades que utilizam.

Izidoro (2019) explica que o Custeio ABC é baseado na análise detalhada das atividades envolvidas no processo de produção ou prestação de serviços. Essa abordagem permite identificar os recursos consumidos por cada atividade e, posteriormente, alocar os custos indiretos de forma mais precisa aos produtos ou serviços, levando em consideração o seu verdadeiro consumo de recursos.

Conforme destacado por Pereira (2021), o Custeio ABC oferece diversas vantagens para as empresas. Ele fornece uma visão mais precisa dos clientes envolvidos nas atividades, permitindo uma melhor identificação dos clientes que realmente impactam os produtos ou serviços. Além disso, o Custeio ABC ajuda a empresa a tomar decisões mais assertivas, ao fornecer informações secundárias sobre a rentabilidade de cada atividade e produto.

O custeio ABC também pode ser aplicado em empresas de serviços financeiros, como ressaltado por Corrêa (2019). Essas empresas possuem uma variedade de atividades e serviços que consomem diferentes recursos, e o custeio ABC pode ajudar a identificar os custos associados a cada atividade, auxiliando na tomada de decisões relacionadas à precificação, orçamento e alocação eficiente de recursos.

É importante mencionar que o Custeio ABC pode apresentar desafios em sua implementação, como a necessidade de coleta de dados detalhados sobre as atividades e seus consumos de recursos. Além disso, a complexidade do método pode exigir um investimento de tempo e recursos significativos por parte da empresa. No entanto, os benefícios proporcionados pela alocação, mais precisamente, dos custos justificam esses esforços.

### 2.3 FORMAÇÃO DE PREÇO EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS FINANCEIROS

A formação de preço em empresas prestadoras de serviços financeiros é um processo complexo que envolve considerações específicas desse setor. Diversos estudos e autores abordam o tema, trazendo resultados relevantes para compreender as práticas e os desafios relacionados à precificação nesse contexto.

Segundo Wamser, Eyerkauf e Rengel (2019), ao definir a formação de preço em serviços financeiros, é necessário levar em consideração diversos fatores, como o valor que o serviço agrega, os custos envolvidos na sua prestação, a concorrência do mercado e as expectativas dos clientes. Nesse sentido, é fundamental adotar uma abordagem que leve em conta tanto os aspectos internos da empresa quanto às demandas e percepções dos clientes.

Conforme ressaltado por Amaral e Guerreiro (2019), uma análise minuciosa dos custos relacionados à oferta de serviços é fundamental para estabelecer preços adequados e sustentáveis. Isso implica em identificar e mensurar os custos diretos e indiretos relacionados à oferta do serviço, bem como considerar a rentabilidade desejada pela empresa.

Além disso, a precificação em empresas prestadoras de serviços financeiros pode ser influenciada por aspectos regulatórios e legais. A conformidade com as normas e regulamentações específicas do setor financeiro exerce impacto significativo na definição dos preços, considerando as restrições e margens de lucro estabelecidas pelas autoridades competentes.

Desta maneira, a formação de preço em empresas prestadoras de serviços financeiros requer uma abordagem abrangente e cuidadosa. É preciso considerar tanto os fatores internos, como custos e rentabilidade desejada, quanto os aspectos externos, como a percepção de valor pelos clientes e o cumprimento de normas e regulações do setor.

## 2.4 IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE CUSTOS NA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

A gestão de custos desempenha um papel fundamental na eficiência operacional das empresas de serviços financeiros, permitindo uma melhor tomada de decisões e a maximização dos resultados Pereira (2021). A eficiência operacional refere-se à capacidade da empresa de utilizar seus recursos de maneira eficaz para alcançar seus objetivos e atender às necessidades dos clientes.

Uma abordagem eficaz da gestão de custos proporciona uma visão clara dos custos associados a cada processo e atividade, permitindo uma identificação precisa de áreas onde ocorrem desperdícios, ineficiências ou oportunidades de redução de custos. Essa

visão detalhada permite que a empresa tome medidas corretivas, melhorando a alocação de recursos e evitando gastos desnecessários.

Segundo Pereira (2021), a gestão de custos desempenha um papel crucial na eficiência operacional, pois uma análise aprofundada dos custos permite a identificação de atividades com baixo desempenho e a implementação de melhorias para otimizar a utilização dos recursos. Além disso, a gestão dos custos possibilita uma avaliação mais precisa da rentabilidade de cada produto, serviço ou segmento de negócio.

A eficiência operacional alcançada por meio da gestão de custos não apenas contribui para a redução de desperdícios e aumento da produtividade, mas também promove a competitividade da empresa no mercado (Purificação, 2022). Ao utilizar os recursos de maneira mais eficiente, a empresa pode oferecer preços mais competitivos, melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos clientes.

Portanto, a gestão de custos desempenha um papel estratégico na eficiência operacional das empresas de serviços financeiros, permitindo a identificação de áreas de melhoria, o controle dos gastos e a maximização dos resultados (Corrêa, 2019). É um processo contínuo e essencial para garantir a sustentabilidade e o sucesso a longo prazo dessas empresas.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada consistiu em uma abordagem qualitativa, combinando pesquisa empírica e revisão bibliográfica, conforme Gil (2002) a pesquisa qualitativa é uma abordagem interpretativa que busca compreender e descrever características, interpretar fenômenos e captar a perspectiva dos participantes, sem se preocupar em quantificar dados. Ela envolve a coleta e análise de dados não estruturados, como entrevistas e observações, e busca uma compreensão profunda e contextualizada dos fenômenos envolvidos no objeto de estudo.

A pesquisa empírica foi realizada por meio da aplicação de um questionário na NN Gestão Financeira, a fim de coletar informações sobre as práticas de gestão de custos adotadas pela empresa e sua relevância para a eficiência operacional. O questionário foi

elaborado com base nos objetivos específicos do estudo e nas temáticas abordadas no referencial teórico.

A amostra da pesquisa foi composta pela gestora da empresa, que está envolvida diretamente nas atividades relacionadas à gestão de custos na empresa. A coleta de dados foi realizada de forma presencial, por meio de entrevista estruturada com aplicação de questionário, visando obter informações detalhadas sobre os processos, metodologias e ferramentas utilizadas na gestão de custos da NN Gestão Financeira.

Além da pesquisa empírica, foi realizada uma revisão bibliográfica abrangente, com base em livros, artigos científicos e publicações acadêmicas recentes. Essa revisão tem como objetivo aprofundar o embasamento teórico sobre a importância da gestão de custos em empresas de serviços financeiros, identificar as melhores práticas e estratégias adotadas no setor e compreender o cenário atual da gestão de custos nesse contexto.

A análise dos dados coletados por meio do questionário foi realizada de forma qualitativa, por meio da categorização e interpretação dos resultados. Foram utilizadas técnicas de análise de conteúdo para identificar padrões, tendências e principais aspectos relacionados à gestão de custos na NN Gestão Financeira.

Ao todo o questionário possui 7 questões que foram divididas em 4 blocos da seguinte forma: bloco 1 - processos operacionais, questão 1; bloco 2 - despesas administrativas, questão 2; bloco 3 - metodologia de custeio, questão 3; e bloco 4 gestão de custos, questões de 4 a 7.

Por fim, os resultados obtidos na pesquisa empírica foram confrontados com os referenciais teóricos encontrados na revisão bibliográfica, a fim de identificar as lacunas e expor sugestões para uma melhor gestão de custos na empresa. Essas sugestões foram embasadas tanto na literatura científica como nas características específicas da NN Gestão Financeira.

Dessa forma, a metodologia adotada neste estudo permitiu uma compreensão aprofundada da importância da gestão de custos em empresas de serviços financeiros, bem como trouxe relevantes para aprimorar a eficiência operacional e a tomada de decisões estratégicas na NN Gestão Financeira.

#### 4 ANÁLISE DOS DADOS

Com base nas respostas fornecidas no questionário sobre gestão de custos, pode-se fazer algumas análises relevantes. Analisou-se os principais pontos levantados, utilizando o referencial teórico pertinente quando necessário.

**Q1.** Quais são os principais processos operacionais da empresa e como são alocados os custos associados a cada processo?

**R:** “Os principais processos operacionais são os de gestão de contas a pagar e receber, fluxos de caixa, conciliação bancária, emissão de boletos e notas fiscais, acompanhamento de métricas e resultados. Os custos vão variar conforme o volume médio e faturamento de cada cliente, pois os valores de sistema e demanda de mão de obra vão depender dessas métricas para determinar o tempo médio gasto para a operação.”

**Análise - Processos operacionais e alocação de custos:** De acordo com as respostas fornecidas, os principais processos operacionais da empresa incluem gestão de contas a pagar e receber, fluxos de caixa, conciliação bancária, emissão de boletos e notas fiscais, além do acompanhamento de métricas e resultados. A alocação de custos associados a cada processo é feita com base no volume médio e no faturamento de cada cliente. Essa abordagem está alinhada com o conceito de alocação de custos por absorção, que aloca todos os custos, diretos e indiretos, aos produtos ou serviços com base em critérios estabelecidos, proporcionando uma visão geral dos custos incorridos pela empresa (Pereira; 2021).

**Q2.** Quais são as principais despesas administrativas da empresa e como são alocados os custos associados a cada despesa?

**R:** “No momento as despesas administrativas se concentram na parte de mão obra e são alocados proporcionalmente a cada demanda recebida.”

**Análise - Despesas administrativas e alocação de custos:** Foi mencionado pela empresa que as principais despesas administrativas da empresa são relacionadas à mão de obra e são alocadas proporcionalmente a cada demanda recebida. Isso sugere que os custos administrativos são alocados com base no tempo gasto em cada demanda. Essa

abordagem é consistente com o método de custeio por absorção, em que os custos diretos e indiretos são alocados aos produtos ou serviços com base em uma medida de atividade relevante, como o tempo de mão de obra (Wamser; Eyerkauf; Rangel, 2019).

**Q3.** Qual é a metodologia de custeio utilizada pela empresa e como é realizada a mensuração e alocação dos custos?

**R:** "É utilizado o método de custeio por absorção onde todos os custos são somados e ao final esse valor é diluído e considerado no valor final dos serviços."

**Análise - Metodologia de custeio e mensuração de custos:** A empresa utiliza o método de custeio por absorção, que soma todos os custos e dilui esse valor no preço final dos serviços. Essa metodologia é amplamente adotada nas organizações, pois leva em consideração todos os custos associados à produção ou prestação de serviços. Para a mensuração dos custos, é importante que a empresa mantenha um controle rigoroso das despesas e registre todas as atividades relacionadas aos processos operacionais e administrativos (Pereira, 2021).

**Q4.** Como é realizada a gestão de custos na empresa e quais são os principais indicadores utilizados para avaliar a eficiência operacional e financeira?

**R:** "A gestão é feita de forma mensal pelo baixo volume de pagamentos e é feito todo o controle e lançamento do mesmo em sistema, com isso é possível acompanhar as métricas da empresa. Os principais indicadores levam em consideração a rentabilidade e o menor uso de tempo por parte dos meus clientes, indicando o nível de eficiência da empresa."

**Análise - Gestão de custos e indicadores de eficiência:** A empresa realiza a gestão de custos mensalmente, acompanhando métricas e resultados para avaliar a eficiência operacional e financeira. Os principais indicadores utilizados são a rentabilidade e o tempo gasto pelos clientes, que refletem a eficiência da empresa em fornecer serviços de qualidade de forma rápida e com custos controlados. É importante ressaltar que existem diversos indicadores que podem ser utilizados na gestão de custos, como margem de contribuição, retorno sobre o investimento (ROI) e custo por unidade produzida, dependendo das necessidades específicas da empresa. (Corrêa, 2019)

**Q5.** Quais são os principais desafios enfrentados pela empresa na gestão de custos e quais são as principais oportunidades para otimização da gestão de custos?

**R:** “O principal desafio é conseguir mensurar em valores a quantidade de tempo e mão de obra que cada empresa irá demandar e a principal oportunidade é padronizar os serviços e com isso ter uma otimização de tempo em cada processo. Lavando sempre em consideração que a flexibilização dos processos acarreta em custos extras.”

**Análise - Desafios e oportunidades na gestão de custos:** Um dos principais desafios mencionados é a mensuração precisa do tempo e da mão de obra necessários para cada empresa atendida. A padronização dos serviços é destacada como uma oportunidade para otimizar os custos, uma vez que permite uma maior eficiência nos processos. No entanto, é importante considerar que a flexibilização dos processos pode resultar em custos extras, por isso é necessário encontrar um equilíbrio entre a personalização dos serviços e a eficiência operacional (Amaral; Guerreiro, 2019).

**Q6.** Como a gestão de custos está alinhada aos objetivos estratégicos da empresa e como é realizado o planejamento e controle orçamentário?

**R:** “Hoje a empresa leva em consideração uma das principais metas estratégicas que é a captação de clientes, sendo assim a empresa procura utilizar sistemas e metodologias com um custo acessível e que possa ser utilizada por qualquer tipo e tamanho de empresa. A gestão financeira da empresa é feita de forma mensal conciliando despesas e receitas realizados no decorrer do mês corrente, com base nisso o orçamento da empresa é direcionado aos”

**Análise - Alinhamento estratégico e planejamento orçamentário:** A gestão de custos está alinhada aos objetivos estratégicos da empresa, que incluem a captação de clientes e a utilização de sistemas e metodologias com custo acessível, independentemente do tamanho e tipo de empresa atendida. O planejamento e controle orçamentário são realizados de forma mensal, considerando os custos fixos, manutenção de sistemas, investimentos em marketing, pagamentos e pró-labore. Essa abordagem permite uma gestão financeira mais efetiva e uma alocação adequada dos recursos disponíveis (Wamser; Eyerkauf; Rangel, 2019).

**Q7.** Quais são as principais iniciativas em andamento para a otimização da gestão de custos na empresa e qual é o impacto esperado dessas iniciativas?

**R:** “A iniciativa que está sendo tomada é a de ter um controle registro de contas a pagar e receber. Para que com isso a empresa tenha mais controle e dados para que possa sempre tomar de forma consciente a melhor decisão dos seus próximos passos.”

**Análise - Iniciativas para otimização da gestão de custos:** A iniciativa em andamento destacada é o controle rigoroso de contas a pagar e receber. Essa iniciativa visa fornecer à empresa um maior controle e dados para tomar decisões conscientes sobre os próximos passos. O impacto esperado é uma maior eficiência na gestão de custos, redução de atrasos e melhorias na liquidez financeira. (Purificação, 2022)

Com base nas respostas fornecidas no questionário aplicado, foi possível obter uma visão abrangente dos principais processos operacionais da empresa, bem como dos desafios enfrentados na gestão de custos. Além disso, identificou-se oportunidades interessantes para otimizar a gestão de custos e melhorar a eficiência operacional e financeira da organização.

Uma das principais questões levantadas é a alocação de custos associados a cada processo operacional. Atualmente, a empresa adota o método de custeio por absorção, que consiste em somar todos os custos e diluí-los no valor final dos serviços. Embora seja uma abordagem comum, considerando o modelo de negócio da empresa como prestadora de serviços de gestão financeira, pode ser interessante explorar outras metodologias, como o custeio baseado em atividades (ABC).

Conforme Wamser, Eyerkauf e Rangel (2019), o custeio baseado em atividades (ABC) busca atribuir os custos aos produtos ou serviços de forma mais precisa, considerando as atividades envolvidas em cada processo. Essa abordagem permitiria uma alocação mais acurada dos custos, levando em consideração fatores como o tempo de mão de obra, utilização de sistemas e outros recursos necessários para atender às demandas dos clientes. Dessa forma, seria possível obter uma visão mais detalhada dos custos associados a cada processo operacional, auxiliando na tomada de decisões e na identificação de áreas com potencial de otimização.

Além disso, a empresa enfrenta desafios relacionados à mensuração do tempo e mão de obra demandados por cada cliente. Padronizar os serviços oferecidos pode ser uma oportunidade para otimizar a gestão de custos. Ao estabelecer procedimentos e processos padronizados, é possível reduzir a variabilidade dos custos e melhorar a previsibilidade dos recursos necessários. Essa padronização pode envolver a definição de pacotes de serviços, a criação de fluxos de trabalho mais eficientes e o uso de ferramentas tecnológicas adequadas.

Outra oportunidade identificada é a melhoria no controle de contas a pagar e receber. Segundo Amaral e Guerreiro (2019), um controle mais rigoroso nessa área pode proporcionar uma melhor gestão do fluxo de caixa, evitar atrasos nos pagamentos e melhorar a relação com fornecedores e clientes. O uso de sistemas automatizados de gestão financeira pode facilitar esse processo, permitindo o monitoramento mais eficaz das transações, a conciliação bancária e a emissão de boletos e notas fiscais de forma integrada.

Para alinhar a gestão de custos aos objetivos estratégicos da empresa, é fundamental que haja um planejamento e controle orçamentário eficiente. A empresa pode adotar uma abordagem de acompanhamento mensal das despesas e receitas, conciliando-as com o orçamento estabelecido. Isso possibilitará uma análise mais precisa da performance financeira da empresa e auxiliará na identificação de desvios e na tomada de medidas corretivas (Purificação, 2022)

Considerando os dados obtidos no questionário, sugerem-se algumas soluções e oportunidades para a empresa otimizar sua gestão de custos. A adoção de metodologias mais precisas, como o custeio baseado em atividades (ABC), pode fornecer uma visão mais detalhada dos custos associados a cada processo (Pereira, 2021). A padronização dos serviços, o controle rigoroso de contas a pagar e receber e o planejamento e controle orçamentário eficiente também são medidas que podem contribuir para uma gestão de custos mais eficaz.

Ao implementar essas soluções e aproveitar as oportunidades identificadas, a empresa estará mais bem posicionada para alcançar seus objetivos estratégicos, melhorar sua eficiência operacional e financeira, e oferecer serviços de gestão financeira mais eficazes e competitivos aos seus clientes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo teve como objetivo analisar a importância da gestão de custos na NN Gestão Financeira, uma empresa de serviços financeiros. Foi identificado que a gestão de custos desempenha um papel fundamental na identificação de oportunidades de otimização de recursos e tomada de decisões embasadas em informações financeiras precisas. De acordo com Martins (2020), a gestão de custos é essencial para empresas de serviços financeiros, pois auxilia na maximização da eficiência operacional e financeira.

A empresa estudada adota o método de custeio por absorção e a alocação dos custos é baseada no volume médio e faturamento de cada cliente. A análise dos impactos da gestão de custos revelou a importância de indicadores financeiros, como margem de lucro e retorno sobre o investimento. Segundo Corrêa (2019), a correta mensuração e alocação dos custos são fundamentais para garantir a precisão das informações financeiras e facilitar a tomada de decisões estratégicas.

Foram identificadas oportunidades de melhoria na mensuração e alocação dos custos, como a utilização do custeio baseado em atividades (ABC) e a padronização de serviços. Neves e Viceconti (2021) destacam que o custeio baseado em atividades pode proporcionar uma visão mais detalhada dos custos associados a cada atividade realizada pela empresa, permitindo uma alocação mais precisa dos recursos.

A automação de processos também pode contribuir para otimizar a gestão de custos. De acordo com Wamser *et al.* (2019), a automação de processos pode reduzir custos operacionais e aumentar a eficiência da empresa.

O estudo destaca a importância da gestão de custos em empresas de serviços financeiros, enfatizando a busca por vantagens competitivas. A implementação das sugestões de melhoria pode aprimorar a eficiência operacional e financeira da NN Gestão Financeira e servir de referência para outras empresas do setor.

O presente estudo contribui para a literatura acadêmica no campo das Ciências Contábeis ao fornecer um bom feedback e recomendações relevantes para otimizar a gestão de custos em empresas de serviços financeiros. As descobertas deste estudo oferecem uma visão abrangente sobre a importância da gestão de custos nesse setor, fornecendo orientações práticas para aprimorar a eficiência operacional e financeira das

organizações. Essas informações são valiosas para gestores e profissionais da área contábil que buscam aperfeiçoar suas práticas de gestão de custos, visando melhorar a tomada de decisões e maximizar os resultados financeiros.



## REFERÊNCIAS

AMARAL, Juliana Ventura; GUERREIRO, Reinaldo. Pequenas e Grandes Empresas: Semelhanças e Diferenças no Estabelecimento dos Preços. **Revista de Contabilidade & Controladoria**, [S.l.], v. 11, n. 1, out. 2019. ISSN 1984-6266. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/63010>. Acesso em: 03 maio 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rcc.v11i1.63010>.

ATTIE, William. **Auditoria: Conceitos e Aplicações**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

CORRÊA, Michael Dias. **Contabilidade de Custos**. Curitiba: Intersaberes, 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HORNGREN, Charles T. et al. **Contabilidade de Custos**. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

IZIDORO, Cleyton. **Contabilidade de Custos**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de Custos**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

MARTINS, Eliseu; ALT, Paulo Renato. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

NEVES, Silvério das; VICECONTI, Paulo Eduardo V. **Contabilidade de Custos: Um Enfoque Direto e Objetivo**. 16. ed. São Paulo: Frase Editora, 2021.

PEREIRA, Mércia de Lima. **Gestão de Custos e Preços**. Curitiba: Intersaberes, 2021.

PURIFICAÇÃO, Érica Fernanda da Silva et al. *Precificação no Contexto das Micro e Pequenas Empresas (MPEs): Podemos Sofisticar ou Ainda Pecamos no Básico?*. **Revista de Contabilidade & Controladoria**, [S.l.], v. 14, n. 3, dez. 2022. ISSN 1984-6266. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/84458>. Acesso em: 03 maio 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rcc.v14n3.84458>

WAMSER, R.; EYERKAUFER, M. L.; RENGEL, R. Gestão de custos: desenvolvimento de uma ferramenta gerencial de custeio híbrido para empresas de serviços contábeis. **Revista Contabilidade e Controladoria**, v. 11, n. 1, p. 123-141, 2019. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/64488>. Acesso em: 02 Mai. 2024.

## **APÊNDICE**

### **QUESTIONÁRIO**

1. Quais são os principais processos operacionais da empresa e como são alocados os custos associados a cada processo?
2. Quais são as principais despesas administrativas da empresa e como são alocados os custos associados a cada despesa?
3. Como é realizada a gestão de custos na empresa e quais são os principais indicadores utilizados para avaliar a eficiência operacional e financeira?
4. Qual é a metodologia de custeio utilizada pela empresa e como é realizada a mensuração e alocação dos custos?
5. Quais são os principais desafios/oportunidades observadas na gestão de custos utilizada atualmente?
6. Como a gestão de custos está alinhada aos objetivos estratégicos da empresa e como é realizado o planejamento e controle orçamentário?
7. Quais são as principais iniciativas em andamento para a otimização da gestão de custos na empresa e qual é o impacto esperado dessas iniciativas?