

CRITÉRIOS DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CUSTOS EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTÁBEIS NA REGIÃO DE CURITIBA-PR.

RESUMO

A gestão de custos no setor de serviços requer a compreensão do processo e das particularidades nesse segmento econômico. Esta pesquisa buscou identificar as prioridades de critérios utilizados na identificação e avaliação dos custos nas empresas prestadoras de serviços contábeis – EPSC's, situadas na região de Curitiba-PR e região Metropolitana, entendendo ser a identificação dos custos condição para sua gestão. A verificação ocorreu por meio de pesquisa de campo, com a utilização de questionários. A amostra selecionada para o estudo são as 21 maiores empresas em estrutura funcional, classificação essa feita pelo SESC-PR. Dentre os 21 questionários encaminhados por meio eletrônico, 5 retornaram devidamente respondidos. Utilizou-se a escala de Likert para a classificação dos dados. Os resultados da pesquisa evidenciam que os recursos humanos utilizados e as atividades requeridas nos processos são as normas de julgamento com maior grau de importância na identificação e avaliação dos custos nas EPSC's. As estratégias para diminuir custos de disponibilidade dificilmente abalam a estrutura funcional ou comprometem a estabilidade dos colaboradores.

Palavras-chave: Gestão de Custos, Serviços, Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis.

1 INTRODUÇÃO

As empresas estabelecem sistemas de gestão de custos para espelhar processos de produção. O fato de que a contabilidade de custos ter sido impulsionada pelo advento da Revolução Industrial (século XVIII), muitas obras literárias, até os dias de hoje, quando tratam de gestão de custos, relacionam custos à manufatura, quando muito, dispensam um capítulo para discorrer sobre custos no setor de serviço. Os serviços, porém, vêm desempenhando papel cada vez mais significativo no desenvolvimento das nações.

O gerenciamento de serviços, segundo Giansesi e Corrêa (2006, p. 30), é tarefa diferente de se gerenciar a produção de bens. Porém mais importante do que procurar estabelecer diferenças entre manufatura e serviços, é a compreensão das particularidades dos serviços que tornam a gestão de serviços diferente da gestão da produção de bens.

O setor de serviços além de apresentar diferenças se comparado ao setor industrial, apresenta ainda distinções entre a grande variedade de tipos de serviços no próprio setor, diferenças essas que afetam significativamente o caráter do processo de prestação de serviços e consequentemente os critérios de identificação e avaliação de custos.

Além da ampliação da concorrência, o desenvolvimento de novas tecnologias vem afetando os processos nas empresas prestadoras de serviços de contabilidade, forçando-as a constantemente reverem seus critérios de gestão de custos, para se manterem competitivas. Sem o conhecimento dos custos, dificilmente as empresas se capacitam em readequar e otimizar seus processos.

Nesse sentido levanta-se o seguinte questionamento: “quais os critérios priorizados pelos gestores das Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis (EPSC's) para a identificação e avaliação de seus custos?”

A discussão sobre a identificação de custos, aplicados às empresas prestadoras de serviços contábeis, pretende contribuir na identificação das prioridades de critérios utilizados na identificação e avaliação dos custos, entendendo ser “critério”, o discernimento crítico, ou aquilo que serve de norma para julgamento. A identificação dos custos é condição para seu gerenciamento, e o gerenciamento uma forma de garantir a competitividade nesse segmento, resguardados os preceitos éticos que permeiam a atividade.

Há alguns anos atrás era comum ouvir o termo “guarda-livros” na designação do profissional que hoje é reconhecido como “contador”. Muita coisa mudou nesses anos, não só a designação dada ao profissional. Se antes todo trabalho era desenvolvido pessoalmente pelo “guarda-livros”, atualmente podemos verificar a existência de empresas atuantes na área contábil. Essas empresas são a consequência das associações de profissionais e empregam para a execução dos serviços colaboradores, ficando para os sócios a execução de serviços mais relevantes, a coordenação dos serviços executados pelos auxiliares além do gerenciamento da sociedade como sendo um empreendimento.

Esse estudo encontra sua justificativa na pouca pesquisa voltada para a gestão de custos em serviços, mais especificamente, voltados para as empresas prestadoras de serviços contábeis.

Procurando responder a questão de pesquisa e alcançar o objetivo proposto, a estrutura deste artigo apresenta: introdução, destacando qual o propósito do estudo; fundamentação teórica, abordando particularidades em serviços e aspectos relacionados aos custos decorrentes desse segmento econômico; descrição da metodologia; análise e interpretação dos dados e considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Serviços

Não é tarefa fácil encontrar um conceito único para “serviço”, não há muito consenso nas conceituações apresentadas na literatura contemporânea. Para dificultar o processo de conceituação, não raramente confunde-se serviço com trabalho, sendo que para trabalho pressupõem-se o uso preponderante de recursos humanos, segundo Meirelles (2006), “grande parte das abordagens teóricas sobre o setor considera como atributo característico dos serviços o uso intensivo de recursos humanos, restringindo o trabalho realizado nestas atividades ao trabalho essencialmente humano”.

Em todos os setores da economia, seja na agricultura, produção fabril, comércio ou serviços, o que se observa é a substituição, cada vez mais acentuada, da mão-de-obra humana por máquinas e equipamentos. Portanto, o serviço demanda de outros esforços além do trabalho humano.

Outras vezes o serviço é descrito como sendo processo, Zeithaml e Bitner (2003, p.28) “Serviços são ações, processos e atuações”, enquanto que outro entendimento é dado por Lovelock (1995, p. 15), que caracteriza o serviço como um produto, resultante de processos. “Um processo implica tomar um input (entrada) e transformá-lo em output (saída). Mas, se esse for o caso, então o que você está processando, e como você está fazendo isso?” (LOVELOCK, 1995, p. 15).

Segundo Lovelock (1995, p.15), pessoas e objetos são duas categorias amplas processadas por serviços, sendo que algumas vezes as pessoas (clientes), são o input principal

no processo de serviço, como é o caso de transporte de passageiros, em outros casos o input é um objeto, como um equipamento que precisa de manutenção.

Na concepção de Lovelock e Wright (2001, p. 5), serviço “é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário”. Essa conceituação é mais abrangente, não descaracterizando o serviço como sendo um conjunto de ações, mas inserindo a presença e atuação do cliente como propulsora dessas atuações que resultarão em um produto para o destinatário (cliente).

2.3 Natureza do Ato do Serviço

Quanto a natureza do ato do serviço, Lovelock (1995, p. 16 -21) faz uma classificação dos negócios de serviços em ações tangíveis e intangíveis, subdividindo-os em quatro categorias distintas, sendo que duas envolvem ações tangíveis e as outras duas envolvem ações intangíveis.

Ao classificar a natureza dos serviços envolvendo ações tangíveis, o processamento direto do serviço pode envolver fisicamente pessoas ou posses materiais. Na classificação dos serviços que envolvam ações intangíveis o processamento ocorre modificando aspectos intelectuais das pessoas ou envolvem ativos intangíveis, conforme ilustrado na figura número 1.

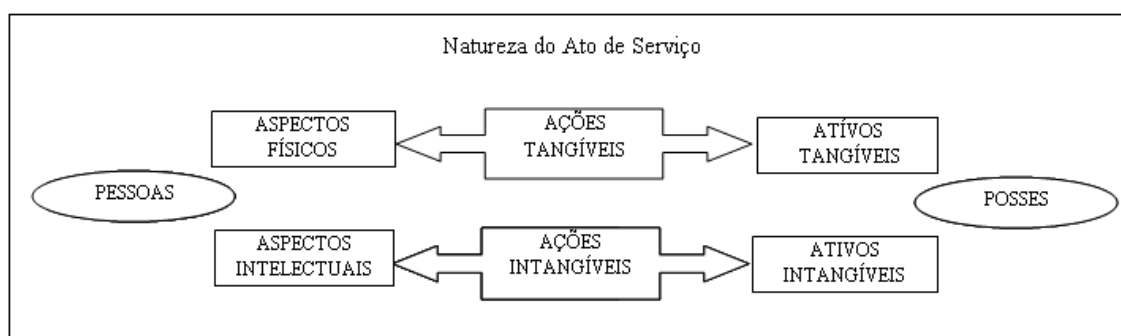


Figura nº 1 - Natureza do ato de serviço

Fonte: adaptado do esquema apresentado por Lovelock (1995, p. 16-17).

- Processamento de pessoas – São “serviços dirigidos aos aspectos físicos das pessoas” (LOVELOCK, 1995, p. 16). Para fazer uso do serviço, os clientes precisam entrar fisicamente no sistema de serviço, não havendo possibilidade de beneficiar-se à distância. Em alguns casos não importando se o cliente vai até o estabelecimento do fornecedor ou se o fornecedor vai até onde o cliente está. Os seguintes exemplos de serviços são apresentados pelo autor: transporte de passageiros, cuidados com a saúde, alojamento, salões de beleza, terapia física, academias de ginástica, restaurantes/bares, cabeleireiros e serviços de funeral.
- Processamento de posses – São os “serviços dirigidos a posses materiais” (LOVELOCK, 1995, p. 16) dos clientes. Empresas manufatureiras costumam delegar a intermediários especialistas a cadeia de atividades que acontecem durante a vida útil de um objeto, o que dá origem à empresas de serviços que se especializam nessa categoria de atuação. Nesse tipo de serviço, os clientes tendem a se envolver menos fisicamente, uma vez que não precisam estar presentes quando suas posses são processadas. São exemplos de serviços dessa categoria: fretamento; consertos e manutenção; armazenamento e estoque; serviços de limpeza; distribuição no varejo; lavanderia e lavagem a seco; abastecimento de gasolina; ajardinamento; remoções e coleta de lixo.

- Processamento de estímulos mentais – São “serviços que interagem com a mente das pessoas”. (LOVELOCK, 1995, P. 19). É um tipo de serviço que requer disponibilização de tempo por parte do cliente, porém não necessariamente exige sua presença física junto ao fornecedor do serviço. Nessa categoria podem ser incluídos os seguintes serviços: propaganda, artes e entretenimento, televisão/cabo, consultoria de administração, educação, serviços de informação, concertos de música, psicoterapia, religião e secretária eletrônica.
- Processamento de informações – Segundo Lovelock (1995, p. 20), “as informações são a forma mais intangível de resultado de serviço”. Para criar e manter um registro mais duradouro, freqüentemente as informações são registradas em relatórios, livros, cartas, meios eletrônicos, etc. Nesse tipo de serviço, o envolvimento físico do cliente mais se dá pelo desejo pessoal do contato direto com o fornecedor do serviço do que pela necessidade propriamente dita. São exemplos de categorias de serviço que processam informações: contabilidade, serviços de banco, processamento de dados, transmissão de dados, seguro, serviços legais, programação, pesquisa, consultoria de software.

Essa classificação de Lovelock, principalmente quando trata da interação fornecedor e cliente, é um interessante parâmetro para analisar questões relacionadas a identificação de custos em empresas prestadoras de serviços.

Serviços de atendimento pessoal requerem a presença física do cliente, sendo impossível alterar essa condição. Nesse tipo de serviço, os processos devem ser planejados em função do cliente, garantir-lhe o acesso e oferecer-lhe adicionalmente serviços básicos de hospitalidade. Além disso, se o serviço prestado requer contato direto do cliente com os empregados do fornecedor, cuidados redobrados devem ser tomados visando capacitar empregados e clientes no sentido de obter os melhores resultados nessa interação. Empresas de serviços que esperam que os clientes realizem certos trabalhos por si próprios no caso dos serviços de auto-atendimento (*self-service*) devem oferecer as condições para facilitar esse processo.

Na classificação de Lovelock (1995, p. 16), a natureza das ações dos serviços de contabilidade é intangível, dirigido também a ativos intangíveis (informações).

A interação com o cliente pode variar de uma empresa prestadora de serviços contábeis para outra. A presença física do cliente é dispensável, porém alguns clientes ou até mesmo fornecedores podem preferir um contato mais direto.

Algumas empresas prestadoras de serviços contábeis se utilizam de sistemas que permitem que os clientes possam interagir a distância, até mesmo fazer parte do trabalho sozinhas, como, por exemplo, gerar relatórios específicos para atender as necessidades informativas, isso é possível graças a sofisticação de equipamentos e sistemas informatizados que permitem transmissões simultâneas de dados e informações. Ressalta-se aqui que para possibilitar esse *self-service*, treinamento e capacitação do cliente se fazem necessários. Nesse sentido, as atividades e conseqüentemente os custos dessas atividades vão variar de acordo com peculiaridades dos fornecedores dos serviços e também dos clientes. É uma análise constante de custos e benefícios, tanto para o cliente quanto para o fornecedor que vai indicar quais os procedimentos a serem adotados pelas empresas prestadoras de serviços de contabilidade.

Segundo Schmenner (1986) *apud* Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005, p. 43 e 44), os serviços de profissionais demandam de alto grau de intensidade de trabalho, alta

customização, bem como alta interação com o cliente. Essas características resultam em uma série de desafios para os gerentes, conforme figura número 2.

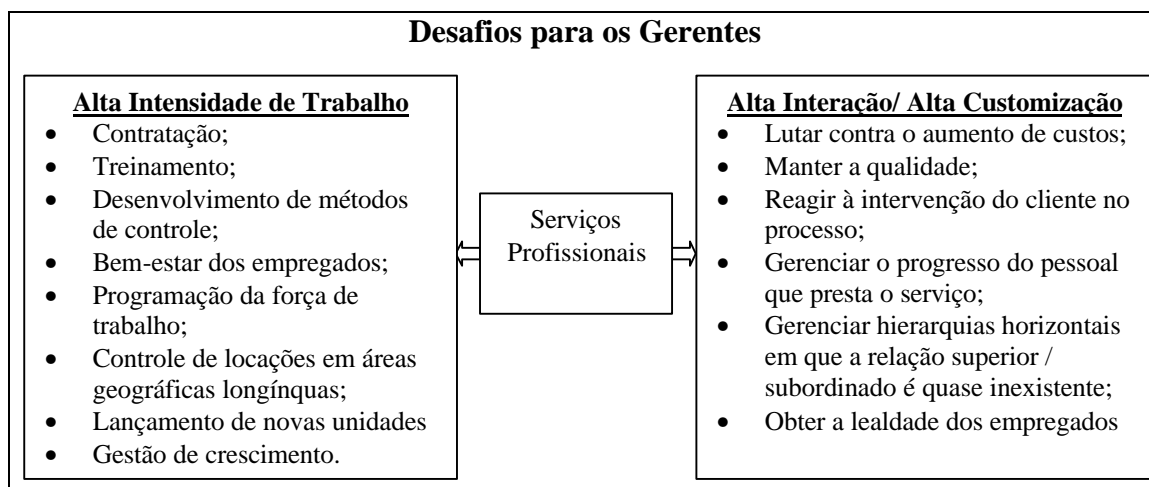


Figura 2 - Desafios para os gerentes

Fonte: adaptado da matriz do processo de serviços de Roger W. Schmenner (1986) in Fitzsimmons; Fitzsimmons (2005, p. 44).

2.4 Características dos Serviços e Gestão de Custos

Para Giancesi e Corrêa (2006, p. 30), é irrelevante procurar identificar diferenças entre manufatura e serviço, importante sim, é procurar estabelecer diferenças entre operações de serviços e operações de manufatura.

Segundo Meirelles (2004), é o entendimento de que serviço é trabalho em processo ou fluxo de trabalho que permite tornar inteligíveis os atributos freqüentemente citados na literatura ao se procurar caracterizar e identificar peculiaridades inerentes aos serviços.

Na caracterização de serviços, os atributos mais comumente discutidos na literatura contemporânea são: intangibilidade, simultaneidade, heterogeneidade e permissibilidade.

Os quatro atributos identificados na literatura levam a características estruturais dos serviços, que conseqüentemente impactam nas operações de serviços, induzindo a particularidades na identificação de custos.

A intangibilidade do serviço, segundo Santos (2006, p. 39), torna a avaliação por parte do cliente em algo extramente complexo, tendo um caráter de elevada subjetividade, nesse caso, as evidências físicas do serviço (instalações, aparência dos funcionários, etc.) assumem papel bastante importante nesse processo. Para as empresas prestadoras de serviços contábeis, que desenvolvem trabalhos a partir de conhecimentos técnicos, que demandam de habilitação acadêmica e de mercado, o *status* e reputação do prestador de serviços podem desempenhar papel importante no julgamento do cliente.

A simultaneidade faz com que seja impossível a estocagem de serviços, ou seja, os serviços acontecem simultaneamente à necessidade em se atender a demanda sem que seja possível estocar trabalhos. Segundo Meireles (2006), essa característica faz com que a oferta de serviço seja mais inelástica que a oferta de um bem ou produto qualquer. Conseqüentemente, o custeio das atividades de empresas prestadoras de serviços apresentam características específicas tais como “custo da disponibilidade” e “custo da utilização” que nas decisões gerenciais devem ser claramente distinguidos (GALLO e PASCHOAL, 2003).

DISPONIBILIDADE: conceito que deve ser utilizado tanto para empresas de prestação de serviços de alta tecnologia como por aquelas de mão-de-obra intensiva, pois as prestadoras de serviço têm a necessidade de manter, para atendimento de seus clientes, uma estrutura mínima, seja tecnológica, de mão-de-obra, a qualquer tempo e local, fazendo isso parte do negócio;

UTILIZAÇÃO: conceito distinto do de disponibilidade, ou seja, a utilização constitui-se no efetivo uso das facilidades colocadas à disposição permanente dos clientes da empresa; é quando ocorre a real prestação do serviço que havia sido disponibilizado. (GALLO; PASCHOAL, 2003).

A heterogeneidade dificulta uma padronização de processos e controles, força as empresas prestadoras de serviços a serem suficientemente flexíveis para atender as necessidades de seus clientes.

Por perecibilidade dos serviços, entende-se que os benefícios gerados pelo serviço tendem a se desvanecer rapidamente. Uma vez concluído o serviço, o mesmo não pode ser comercializado ou transferido para terceiros. Estruturas de serviços colocadas a disposição, se não usadas, geram custo, sem, no entanto, gerar receita. Estimar e planejar a capacidade estrutural e organizacional da empresa prestadora de serviços é a chave para seu bom gerenciamento.

3 DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA

A amostra selecionada para o estudo são as 21 maiores empresas prestadoras de serviços contábeis da cidade de Curitiba-PR e sua região Metropolitana, considerando sua estrutura funcional nessa classificação dimensional, enquadradas como tal pelo SESCAP-PR (Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas no Estado do Paraná). Entre as empresas listadas pelo SESCAP-PR, não se fez distinção entre as empresas associadas e representadas por esse órgão, sendo que a soma das duas categorias representa a amostra do estudo.

A estratégia de pesquisa utilizada é a pesquisa de campo, sendo que o instrumento utilizado para a coleta de dados é o questionário, encaminhado por meio eletrônico, dirigido aos gestores das organizações contábeis.

Nem todas as empresas se dispuseram a participar da pesquisa, sendo que o total de respostas corresponde a 24% da amostra selecionada, ou seja, das 21 empresas para as quais foi encaminhado o questionário de pesquisa, 05 devolveram o questionário preenchido.

Quanto ao objetivo a pesquisa é exploratória, uma vez que busca reunir dados e analisá-los, procurando estabelecer padrões baseados em observações empíricas.

A realização de pesquisas exploratórias é ideal em áreas na qual haja pouco conhecimento acumulado e sistematizado. (VERGARA, 2007, p.47).

Quanto ao processo, a abordagem da pesquisa é quantitativa e qualitativa, utiliza a estatística descritiva na análise dos dados, sem procurar inferir qualquer coisa que vá além dos próprios dados, concomitantemente, adota também interpretações de caráter qualitativo.

Relativo ao resultado, a pesquisa é básica, uma vez que procura identificar generalizações para contribuir com o conhecimento científico.

A lógica da pesquisa é dedutiva, considerando que parte de teorias pré-existentes para a realização de um estudo empírico.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para exposição e análise dos dados, utilizou-se a escala de Likert. Os respondentes da pesquisa classificaram os fatores para identificação e avaliação de custos pelo grau de importância em: muito importante (5); importante (4); sem opinião claramente definida quanto à importância (3); pouco importante (2); sem importância (1).

Tabela 1 – Grau de Importância dos Critérios utilizados na Identificação e Avaliação de Custos em EPSC`s

Critérios	Percentual de respostas dentro da cada classificação						Média(*)
	Muito Importante (5)	Importante (4)	Sem Opinião (3)	Pouco Importante (2)	Sem Importância (1)	Não Classificado (0)	
1. Recursos humanos utilizados.	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,00
2. Atividades requeridas no processo.	0,80	0,20	0,0	0,0	0,0	0,0	4,80
3. O tempo consumido.	0,80	0,20	0,0	0,0	0,0	0,0	4,80
4. A peculiaridade de tratar-se de cliente eventual, habitual ou permanente.	0,20	0,80	0,0	0,0	0,0	0,0	4,20
5. A possibilidade de ficar impedido da realização de outros serviços.	0,40	0,40	0,20	0,0	0,0	0,0	4,20
6. O local onde o serviço é prestado	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,00
7. Recursos materiais utilizados	0,20	0,60	0,20	0,0	0,0	0,0	4,00

Fonte: os autores

(*) Para o cálculo da média, foram atribuídos pesos de 5(cinco) a 1 (um) para cada classificação, de acordo com o grau de importância. Para “não classificado”, o peso atribuído é 0 (zero).

Na aplicação do questionário, além dos critérios apontados na tabela 1, perguntou-se aos gestores das EPSC`s, que outros critérios são utilizados para identificação e avaliação dos custos, sendo que nenhum dos respondentes mencionou qualquer outro critério senão os que já haviam sido expostos para que lhes fosse atribuído grau de importância.

O fator humano e seu aprendizado, relacionado à atividade serviços profissionais consiste em um dos maiores desafios para os gestores nesse tipo de empreendimento, como já apontado por Roger W. Schmenner (1986) na figura 2 apresentada acima. Nesse caso não é surpresa que o critério recursos humanos utilizados na realização de serviços seja o que apresente na classificação a maior média, 100% dos respondentes consideram esse critério como sendo de muita importância.

As atividades requeridas no processo, como critério, obteve a segunda maior média, o alto grau de intensidade de trabalho que demandam os serviços profissionais, requerem análises em atividades, novamente envolvendo recursos humanos, mais uma vez o resultado da pesquisa corrobora os estudos realizados por Schmenner.

O local onde os serviços são prestados e os materiais que são aplicados aos serviços, são os critérios de menor importância na avaliação e identificação dos custos segundo os respondentes da pesquisa.

Perguntou-se também aos gestores das EPSC's quanto da finalidade da utilização de informação de custos, sendo que a frequência de utilização para finalidades específicas pode ser visualizada na tabela 2 abaixo:

Tabela 2 – Finalidade da Utilização de Informações de Custos

Finalidade da Utilização de Informações de Custos	Número de respostas	% Frequência
Readequar processos	3	60%
Rever atividades que não agregam valor aos serviços	5	100%
Analisar a lucratividade por cliente	4	80%
Analisar os níveis de ociosidade	0	0%
Avaliar a aprendizagem dos colaboradores (redução de tempo para cada atividade, preservando a mesma qualidade, ou melhorando a qualidade utilizando o mesmo ou menos tempo).	2	40%
Formar o preço de venda	3	60%
Controles gerenciais	3	60%

Fonte: os autores

Na tabela 2, verifica-se que 100% dos respondentes alegam utilizar informações de custos com o objetivo de rever atividades que não agregam valor ao serviço, pode-se entender então que isso justifica, pelo menos em parte, a alta média registrada para o critério “atividades requeridas no processo” na tabela 1.

No entanto, surpreendentemente, a tabela 2 indica que somente 40% dos respondentes alegam utilizar informações de custos para avaliar a curva de aprendizagem. O que surpreende nessa constatação é o fato de que conforme evidenciado na tabela 1, os recursos humanos utilizados e as atividades requeridas no processo foram os critérios com a maior média.

A análise de níveis de ociosidade, não tem sido uma preocupação para nenhum dos respondentes. Para a estruturação da tabela 3 novamente se utilizou a escala de Likert. Embora os respondentes não utilizem informações de custos para reduzir os níveis de ociosidade, consideram como muito importante ou importante o uso de estratégias para reduzir os níveis de ociosidade em períodos de baixa demanda, conforme pode ser visualizado na tabela 3.

A pesquisa indica que as principais estratégias para contornar problemas de ociosidade de capacidade instalada são: formulação de estratégias para a captação de novos clientes; incentivo à formação de colaboradores generalistas. A estratégia menos usual é a redução do quadro de colaboradores.

Os custos de disponibilidade, que muitas vezes resultam da ociosidade de recursos humanos, não estimula os gestores a reduzir o quadro de colaboradores, bem pelo contrário, a tendência é a de encontrar mecanismos que viabilizem a continuidade do negócio, ou até mesmo a ampliação do mesmo.

Tabela 3 – Estratégias Para a Redução dos Níveis de Ociosidade nas EPSC`s

Critérios	Percentual de respostas dentro da cada classificação						Média
	Muito Importante (5)	Importante (4)	Sem Opinião (3)	Pouco Importante (2)	Sem Importância (1)	Não Classificado (0)	
1. Formulação de estratégias para a captação de novos clientes.	0,60	0,20	0,0	0,0	0,0	0,20	4,75
2. Incentivo à formação de colaboradores generalistas.	0,40	0,60	0,0	0,0	0,0	0,0	4,40
3. Readequação de colaboradores para as outras áreas.	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,00
4. Redução do quadro de colaboradores.	0,0	0,0	0,20	0,40	0,20	0,20	2,00

Fonte: os autores

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo procurou contribuir na identificação das prioridades que servem de norma para julgamentos na identificação e avaliação dos custos em empresas prestadoras de serviços contábeis. Explorando os dados levantados, verificamos que os recursos humanos e atividades requeridas no processo são priorizados para esses julgamentos.

Os recursos humanos que demandam os serviços em EPSC's, indicam ser a principal preocupação dos gestores desse tipo de empreendimento.

Embora a pesquisa indique que os gestores não utilizem informações de custos para analisar os níveis de ociosidade, a compreensão dos conceitos de “custos de disponibilidade” e “custos de utilização”, considerando uma tendência de demanda inelástica em serviços profissionais, requer perfeito planejamento de estruturas, incluindo nessa estrutura os recursos humanos empregados. Dentre as estratégias menos usuais para contornar os custos da ociosidade, está a redução do quadro de colaboradores. Obviamente que seria necessária outra pesquisa para compreender as razões desse comportamento, mas podemos pressupor que pelo fato das EPSC's oferecerem serviços especializados, que requerem habilidades e competências específicas, além de adequação dos colaboradores à cultura organizacional, demanda de altos custos de treinamento e especialização.

Como sugestão para pesquisas posteriores, além da confirmação do pressuposto mencionado, seria a realização de pesquisa com o mesmo objetivo desse estudo, com uma amostra mais significativa, permitindo inferências estatísticas para conclusões sobre o tema.

REFERÊNCIAS

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Trad. Jorge Ritter. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GALLO, Mauro Fernando ; PASCHOAL, Paulo Z . **Custos de serviços**. In: VIII Congreso del Instituto Internacional de Costos, 2003, Punta del Este. Anais do VIII Congreso del Instituto Internacional de Costos, 2003.

GIANESI, Irineu, G.N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 1ª ed. – 14ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Trad.: Arlete Simille Marques. Revisão Técnica: Saul Faingaus Bekin. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LOVELOCK, Christopher. **Product plus: produto + service = vantagem competitiva**. Trad. Maria Lúcia G.L.Rosa; revisão técnica: Ernani Beyrodt. São Paulo: Makron Books, 1995.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MEIRELLES, Dimária Silva e. **O conceito de serviço**. In: Encontro Nacional de Economia Política, 2004. IX Encontro Nacional de Economia Política, 2004.

MEIRELLES, Dimária Silva e. **Características das firmas e dos setores de serviço segundo o processo de trabalho: uma análise exploratória multivariada**. In: Encontro Nacional de Economia, 2006. XXXIV Encontro Nacional de Economia, 2006.

SANTOS, Luciano Costa. **Um Modelo para a Formulação da Estratégia de Operações de Serviços**. 2006. 319 f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em administração**. 8º ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ZEITHAML, Valerie A. ; BITNER, Mary J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.