



XXIX Congresso Brasileiro de Custos
16 a 18 de novembro de 2022
- João Pessoa / PB -



Relevância atribuída a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos na gestão de empresas de saúde e beleza de Cariacica - ES: uma análise frente outras informações contábeis

Miguel Carlos Ramos Dumer (UNISALES) - prof.migueldumer@gmail.com

Tatiane Alves Ferreira (Instituição - a informar) - tatiane.ferreira@multivix.edu.br

Cristiano Lopes (Instituição - a informar) - cristiano.soares10@hotmail.com

Driely Cristini Ferreira Gomes Davel (Multivix(Cariacica)) - dfdrigomes6@gmail.com

Nalyson da Silva Belo (Multivix) - nalysonbelo@gmail.com

Resumo:

A presente pesquisa objetivou compreender a relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos, frente outras informações contábeis (balanço patrimonial, fluxo de caixa e demonstração do resultado do exercício), na gestão de Micro e Pequenas Empresas (MPES) de Saúde e Beleza do município de Cariacica-ES, na percepção dos gestores destes negócios. Para isso, foi aplicado um questionário estruturado a quarenta e três gestores de salões de beleza localizadas neste município. Depois de coletados os dados foram tratados e aplicados a Matriz importância-desempenho de Slack. Os resultados encontrados mostram que os quatro grupos de informações contábeis estão em posições considerada adequada, conforma parâmetros da matriz. Porém, as informações de custos possuem posição mais destacada.

Palavras-chave: Saúde e Beleza. MPES. Contabilidade de Custos. Matriz de Slack.

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

Relevância atribuída a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos na gestão de empresas de saúde e beleza de Cariacica – ES: uma análise frente outras informações contábeis

RESUMO

A presente pesquisa objetivou compreender a relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos, frente outras informações contábeis (balanço patrimonial, fluxo de caixa e demonstração do resultado do exercício), na gestão de Micro e Pequenas Empresas (MPES) de Saúde e Beleza do município de Cariacica-ES, na percepção dos gestores destes negócios. Para isso, foi aplicado um questionário estruturado a quarenta e três gestores de salões de beleza localizadas neste município. Depois de coletados os dados foram tratados e aplicados a Matriz importância-desempenho de Slack. Os resultados encontrados mostram que os quatro grupos de informações contábeis estão em posições considerada adequada, conforma parâmetros da matriz. Porém, as informações de custos possuem posição mais destacada.

Palavras-chave: Saúde e Beleza. MPES. Contabilidade de Custos. Matriz de Slack.

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

1 INTRODUÇÃO

No Brasil as MPES são organizações importantes na participação do fornecimento de bens e serviços segundo Longenecker, Moore e Petty (1997) e Gonçalves e Leal (2015). Essas empresas são numerosas e além de contribuir para a redução da pobreza no país, são importantes para a contribuição no Produto Interno Bruto brasileiro (PIB). Porém, seus gestores sabem pouco sobre técnicas e ferramentas de gestão para a tomada de decisões, assim as decisões são adotadas com base apenas na experiência e intuições (Pinheiro, 1996; Queiroz, 2005; Brito, Araujo, Caldas, & Lima, 2021).

Dentre estas organizações existe um importante setor relacionado a saúde e beleza, que cresceu consideravelmente na última década (Faria, 2021). De acordo com o SEBRAE (2017) cabeleireiros e outros serviços de saúde e beleza, representam 628.110 micro empresário individual (MEI) e MPES, com o faturamento aproximado no ano de 2009 foi de R\$55.553,00.

Segundo Faria (2021) e SEBRAE (2013), a transformação do setor de saúde e beleza caminha para um modelo mais colaborativo e participativo para as pessoas, permitindo-lhes obter mais informações e dando autonomia para fazer as escolhas sobre sua saúde e beleza. Observa-se que existe uma demanda crescente por meio da sociedade em buscar profissionais que concretizem seus sonhos e devolva sua autoestima e seu bem estar.

A alta procura supracitada traz um aumento significativo de oferta em estabelecimentos visando a beleza e saúde de seus consumidores (ABIHPEC, 2021).

Com isso, o cuidado com a gestão financeira é imprescindível, pois tornar esse tipo de estabelecimento comercial mais lucrativo (SEBRAE, 2013; 2017).

Assim, diante desse cenário de alta demanda e alta oferta por parte dos empresários, o foco dessa pesquisa é responder ao seguinte questionamento: **Qual a relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos na gestão de empresas de Saúde e Beleza de Cariacica-ES?**

Portanto, a finalidade prioritária está em compreender a relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos, frente outras informações contábeis, na gestão de empresas de Saúde e Beleza do município de Cariacica-ES, na percepção dos gestores destes empreendimentos.

O estudo torna-se relevante por apresentar o nível do uso de informações da contabilidade de custos, e sua relevância, que possibilita a otimização do planejamento e controle nas organizações, e no apoio à tomada de decisões (Dumer, 2018). Nessa esteira, colabora com a sugestão de Strehlau, Claro e Laban Neto (2015, p. 74), de que “mais estudos são necessários para poder entender [...] de forma mais completa, aquilo que se pode chamar de indústria da beleza, dada sua relevância teórica e econômica”.

Com o intuito de alcançar o objetivo principal e responder ao problema proposto, o estudo foi segmentado em duas etapas. A princípio, uma análise de literatura sobre o segmento em questão, também sobre a importância da contabilidade de custos para gestão de MPES. Após isso, é apresentado um parecer descritivo demonstrando os resultados na Matriz de Slack, onde se avaliou a importância e desempenho da contabilidade de custos, frente outras informações.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Empresas de Saúde e Beleza

Nos últimos anos no Brasil, a transformação social e transformação do sistema de saúde estão buscando um modelo mais colaborativo e participativo para as pessoas, permitindo-lhes obter mais informações e dando autonomia para fazer as escolhas sobre sua saúde e beleza. Existe uma demanda crescente por meio da sociedade em buscar profissionais que concretizem seus sonhos e devolva sua autoestima e seu bem estar (Faria, 2021).

Conforme SEBRAE (2016) o segmento de estética moveu-se sempre no sentido da beleza, da redução de medidas, do rejuvenescimento, ou seja, buscou atender mais a aparência do que a essência. Um dos principais tipos de empresa do setor são os salões de Beleza de diversos tipos, distribuídos em todas regiões do Brasil. Conforme o Sebrae, dentre os tipos de salões de beleza

Existem entre outros, três estilos básicos de acordo com o perfil da clientela. Uma clientela mais selecionada exige um serviço de alto luxo, com um vasto leque de serviços, espaços requintados e um exército de funcionários para um atendimento perfeito. Um público mais exigente quanto aos serviços, mas com tempo escasso exige um conceito mais simples. E finalmente, um atendimento expresso para o qual não existe público certo (SEBRAE 2016).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), citado por Bovi (2021), a demanda por tratamentos e serviços do setor de beleza e saúde

vem crescendo bastante no Brasil. A estimativa é que até o ano de 2060 os habitantes brasileiros com mais de 65 anos corresponderão a cerca de 25,5% com uma vida mais saudável. Isso indica um futuro promissor as empresas que ofertam procedimentos e serviços de produtos de beleza, pois também aumentará essa oferta para atender o envelhecimento da população. Enquanto a ABIHPEC (2021) aponta que esse setor teve crescimento mesmo no período de fortes restrições aos comércios, causada pelas políticas adotadas frente a COVID-19 em vários estados brasileiros.

2.2 Importância da Contabilidade de Custos na Gestão De MPES

Segundo Martins (2010) não foi até a Revolução Industrial que as empresas realmente usaram a contabilidade geral, porque ela já atendia às necessidades de informação dos mercantilistas naquela época. No entanto, com a invenção da máquina a vapor, a eclosão da Revolução Industrial britânica no século 18 e o crescimento excessivo da indústria em toda a Europa, foi necessário manter um controle mais preciso sobre a quantidade de dinheiro gasto, portanto, surgiu a contabilidade de custos.

De acordo com Honrem et. al. (2003) uma das funções da contabilidade de custos era fornece informações para a contabilidade gestão e para a contabilidade financeira. Medindo e relatando as informações financeiras e não-financeiras relacionadas ao custo de aquisição ou à utilização de recursos em uma instituição.

Dumer (2018) salienta que a contabilidade fornece aos empreendedores/gestores de MPES informações fundamentais para o planejamento e tomada de decisão em seus empreendimentos/estabelecimentos, contribuindo para as funções organizacionais ao mencionar informações direcionadas as atividades. Desta forma, o autor sugere um aumento na probabilidade de sobrevivência destes empresas, possibilitando descolar estas das altas taxas de mortalidade indicadas por SEBREA (2011).

Martins (2013) também destaca a relevância da gestão de custo nas decisões relacionadas a atividade organizacional.

Acredita-se que um adequado sistema de informações de gestão de custos, que ofereça as variáveis requisitas pelo tomador de decisão e análises fundamentadas em aspectos do ambiente interno e externo, abordando inclusive dados extra gestão de custos, mas influentes na questão econômico financeira da organização, é um fator muito importante para assegurar a manutenção e a melhoria de um sistema de gestão em busca da excelência empresarial. (Martins, 2013, p.43).

Dumer (2018) argumenta que a aquisição e apuração das informações da contabilidade de Custos nas MPES não têm a necessidade de ser demasiadamente complexa como em empresas de grande porte, uma vez que que tais organizações possuem processos mais simplificados em relação às grandes empresas. Contudo, é essencial compreender como é a base da empresa para realiza os gastos (custos, despesas e investimentos) e o que está sendo revertido em ganhos reais.

2.3 Matriz de Slack

Essa matriz é uma ferramenta importante para avaliar os fatores competitivos presentes no contexto de administração de bens e serviços, utilizada para avaliar a

importância-desempenho de serviços ou de um processo produtivo. Possibilita um método de controle utilizado na avaliação de produtos ou práticas é construída com informações obtidas de empresas com características comuns como setor ou porte (Slack, 1994).

As quatro áreas da matriz importância-desempenho são excesso, suficiente, melhoria e ação urgente, conforme mostrado na Figura 1. Cada ferramenta ou aspecto relacionado ao controle de custos pode ser identificado de acordo com a percepção de cada gestor, por exemplo, como um MPES gerente (Dumer, 2018). Porém, é fundamental lembrar que Slack (1994) considera que nenhuma escala é estática, ou, isto é, o nível de importância (relevância) ou desempenho (utilização) pode alterar à medida que o mercado de trabalho e o ambiente econômico evoluem.

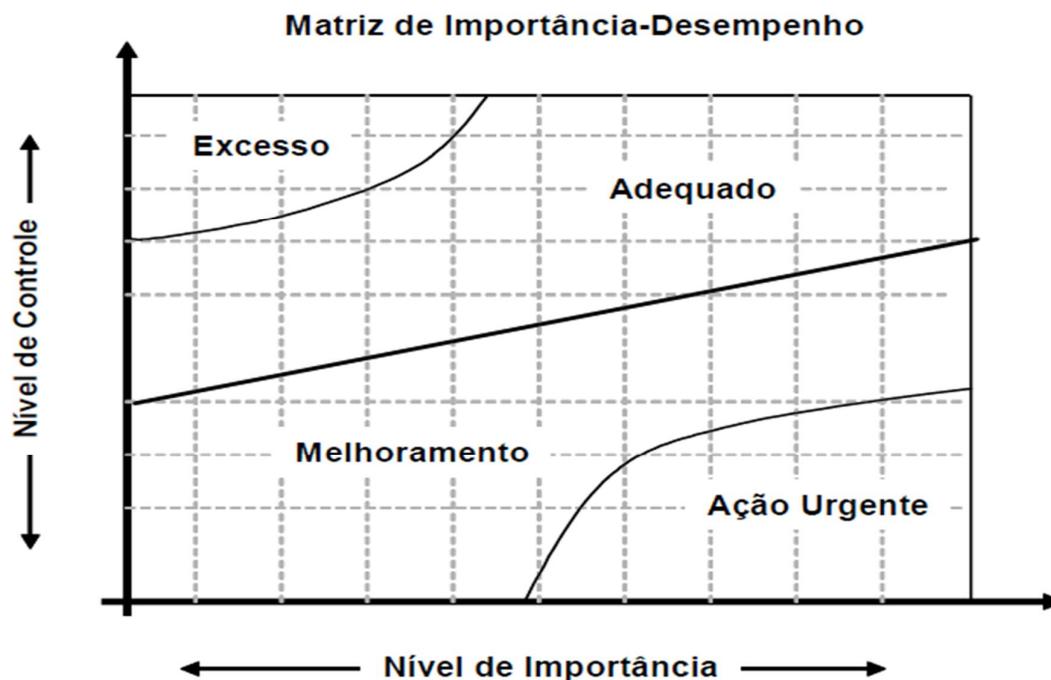


Figura 1. Níveis de prioridade das opções na matriz de importância-desempenho
Fonte: Adaptada de Slack (2002).

Quando o objeto de análise está localizado na área excedente da matriz, mostra que seu desempenho (aproveitamento) é muito melhor do que o conteúdo considerado relacionado, sendo recomendável redistribuí-lo em outros departamentos que requeiram mais atenção. A área apropriada indica que a ferramenta está no melhor nível para as necessidades da empresa. “No curto e médio prazo os alvos de atuação nesta área carecem ser consideradas satisfatórias” (Slack, 2002, p. 184).

Se os atributos estão na área de melhoria, significa que "eles certamente precisam ser melhorados, mas podem não ser a primeira prioridade" (Slack, 2002, p. 184), pois, o ponto mais problemático será que alguns os atributos estão na área de ação urgente, o nível de desempenho do representante é muito inferior ao que deveria ser.

No trabalho de Dumer, Vieira, Schwantz e Martinez (2013) a matriz Slack é usada para entender como os gestores de pequenas propriedades rurais pensam sobre a relevância e o desempenho das ferramentas de contabilidade de custos na gestão da produção cafeeira. O autor acredita que “a matriz permite determinar se

essas ferramentas ou atributos são considerados adequados em termos de esforço excessivo ou necessidade de melhoria” (Dumer et al., 2013, p. 40).

Na presente pesquisa a matriz de Importância-Desempenho de Slack (2002) é aplicada para análise da importância e do desempenho da relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da contabilidade de custos na gestão de empresas de Saúde e Beleza de Cariacica-ES, e comparada com a percepção de importância e do desempenho de outras tradicionais informações contábeis.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Em termos de seus objetivos, as características deste trabalho podem ser descritas como: Cervo e Bervian (2002, p. 66) são uma espécie de pesquisa, "principalmente em humanidades e ciências sociais, resolvendo dados e problemas dignos de pesquisa e o seu registro não constava do documento."

Portanto, o estudo está dividido em duas fases, primeiro, uma revisão da literatura sobre as empresas de saúde e beleza de relevância e conceitos relacionados as características da contabilidade e após, uma análise de resultados representados na descrição da Matriz de Slack, incluindo informações de custos para uma boa gestão do MPES.

O questionário elaborado por Dumer (2018) foi aplicado a quarenta e três (43) gestores de MPES do setor de saúde e beleza, especificamente do tipo salão de beleza. Todas localizadas no município de Cariacica-ES.

O primeiro Bloco de questões foi usada para avaliação das características sociodemográficas dos respondentes e as características das MPES. O segundo bloco consiste em 04 questões que combinam como os gestores MPES consideram relevantes as contabilidades de custos, Fluxo de Caixa (FC), Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), utilizado para a tomada de decisão (conforme Tabela 1). E o terceiro e último bloco contém 04 questões para avaliar o uso efetivo das mesmas informações contábeis anteriores para medir seu uso prático na tomada de decisão (conforme mostrado na Tabela 2).

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Descrição dos Gestores e das Empresas

A amostra era composta por 24 mulheres e 19 homens. A média de idade foi de aproximadamente 32 anos. A maioria, composta por 01 gestores, possui escolaridade primário, seguida de 02 que possuem até ensino médio incompleto, 07 possuem até ensino médio completo, 33 com fundamental completo, 02 possuem graduação e apenas 01 completaram pós-graduação. Os entrevistados possuem média aproximada de 9 anos trabalhando especificamente como gestores.

A média de funcionários por empresa é de aproximadamente 1,67 de colaboradores contratados e 1,43 de colaboradores não contratados, todas com menos de 5 funcionários, caracterizando sua colocação como MPES do setor de serviço.

4.2 Nível de Importância Atribuída

Esta parte pretende demonstrar, o quão relevante os gestores da MPES consideram as informações relacionadas à Contabilidade de Custos para tomada de decisões, assim como seu entendimento de relevância das outras informações contábeis avaliadas.

Foram utilizadas 04 questões relacionadas à relevância destes grupos de informações geradas pela contabilidade, ou seja, informações para gestão de custos (Contabilidade de Custos), de gestão financeira (Fluxo de Caixa), de gestão patrimonial (Balanço Patrimonial) e informações referentes aos resultados contábeis (DRE).

Cada um dos 43 respondentes teve a opção de indicar se cada uma destas informações é relevante numa escala de um (01) a nove (09), os gestores tiveram a escolha de atribuir uma nota que variava de um (01) a nove(09); quanto mais perto de nove (09), maior a utilização, e quanto mais perto de um (01), menor a utilização, para gestão das MPES onde atuam, e a definição desses parâmetros seguiu a utilizada por Kowalski, Fernandes, e Faria (2010) e por Dumer et al. (2013), que aplicaram essa escala de respostas a questões que permitiram elaborar esse mesmo tipo de matriz.

Tabela 1

Respostas referentes ao nível de relevância (importância) das informações contábeis

Tipo de Informações Avaliadas	Descrição da Questão	Total de Notas	Número de Respondentes	Nível de Importância (média)
Contabilidade de Custos (CC)	Importância das informações e dados da Contabilidade de Custos na gestão do empreendimento.	331,5	43	7,7093
Fluxo de Caixa (FC)	Importância das informações e dados dos Fluxos de Caixa na gestão do empreendimento.	325,5	43	7,5698
Balanço Patrimonial (BC)	Importância das informações e dados dos Balanços Patrimoniais na gestão do empreendimento.	327,5	43	7,6163
Demonstração de Resultados do Exercício (DRE)	Importância das informações e dados das Demonstrações de Resultado dos Exercícios na gestão do empreendimento.	328,5	43	7,6395
Média Geral				7,6337

Fonte: Elaborada pelos autores

Na Tabela 1 pode-se identificar que todos os critérios importantes para os gestores com a média geral de 7,6337, mostrando um nível de importância para a informação avaliada de contabilidade de custos (CC) com uma média de 7,7093 e a

informação de fluxo de caixa (FC) e considerada pelos gestores uma informação “irrelevante” com uma média de 7,5698.

4.3 Nível de Conhecimento Efetivo

As mesmas questões utilizadas para considerar a entendimento de relevância foram transformadas em questões com objetivo de avaliar a execução desses artefatos, ou seja, medir sua verdadeira utilização. Para cada uma das quatro (04) questões a respeito da verdadeira utilização das informações da contabilidade de custos, e as outras informações contábeis pesquisadas, os gestores tiveram a escolha de atribuir uma nota de um (01) a nove (09); quanto mais perto de nove (09), maior a utilização, e quanto mais perto de um (01), menor a utilização efetiva das informações da contabilidade de custos.

Tabela 2

Respostas referentes ao nível de utilização (desempenho) das informações contábeis

Tipo de Informações Avaliadas	Descrição da Questão	Total de Notas	Número de Respondentes	Nível de Desempenho (média)
Contabilidade de Custos (CC)	Utilização efetiva das informações e dados da Contabilidade de Custos na gestão do empreendimento.	281,5	43	6,5465
Fluxo de Caixa (FC)	Utilização efetiva das informações e dados dos Fluxos de Caixa na gestão do empreendimento.	271,5	43	6,3140
Balanco Patrimonial (BC)	Utilização efetiva das informações e dados dos Balancos Patrimoniais na gestão do empreendimento.	275,5	43	6,4070
Demonstração de Resultados do Exercício (DRE)	Utilização efetiva das informações e dados das Demonstrações de Resultado dos Exercícios na gestão do empreendimento.	328,5	43	6,0581
Média Geral				6,3313

Fonte: Elaborada pelos autores.

Na Tabela 2 pode-se identificar que todos os critérios referentes a nível de desempenho para os gestores com a média geral de 6,3313, mostrando um nível de desempenho para a informação avaliada de contabilidade de custos (CC) com uma média de 6,5465 e a demonstração de resultados do exercício (DRE) e considerada pelos gestores uma informação irrelevante com uma média de 6,0581.

4.4 Resultados da Matriz de Slack

As matrizes de importância-desempenho de Slack (Figuras 2 e 3) foram feitas a partir dos dados coletados da Tabela 1 e Tabela 2. A Figura 1 mostra o contraste entre a percepção da importância e o desempenho declarado para as 4 questões

aplicadas. Percebe-se que as quatro informações contábeis avaliadas se encontram na zona que se considera adequada.

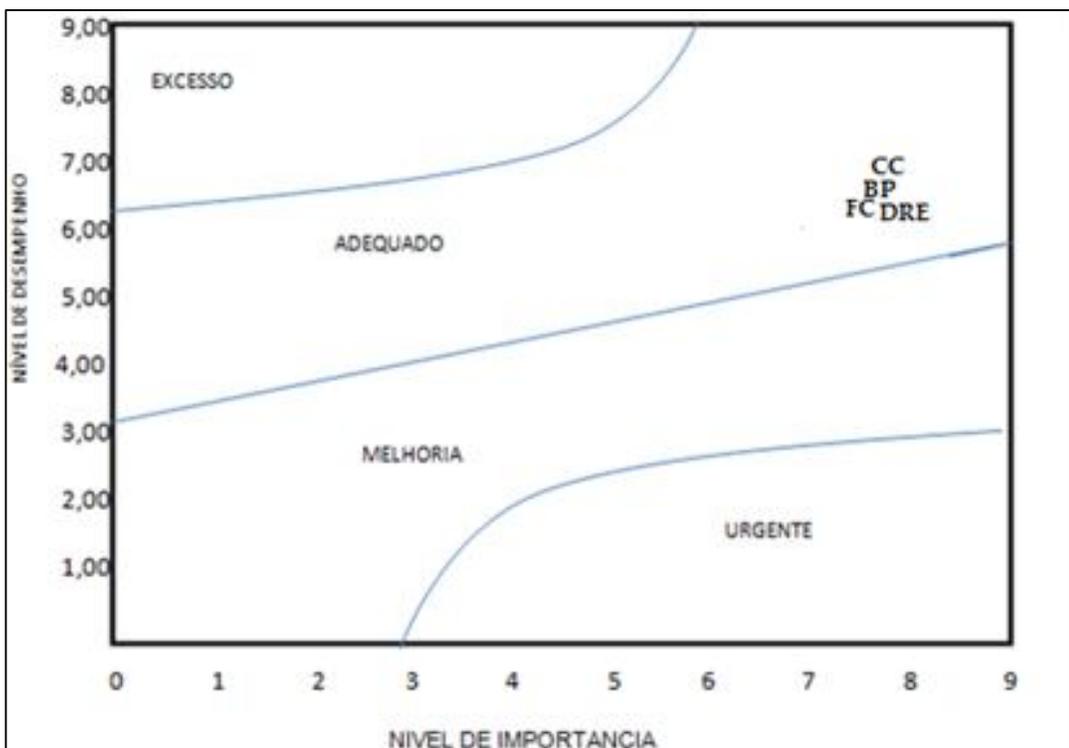


Figura 2. Matriz de importância-desempenho: percepção de gestores sobre as informações da contabilidade de custo, do fluxo de caixa, do balanço patrimonial e DRE para a tomada de decisões nas MPES

Fonte: Elaborado pelos autores

Conforme a Figura 2, a sigla CC (contabilidade de custos) indicada na matriz se localiza na zona considerada adequada. É perceptível que as informações da contabilidade de custos possuem um nível de utilização efetivo superior ao atribuído para o FC (Fluxo de Caixa) indicada na matriz, por outra visão, o grupo de informações que apresentou o pior resultado foi o das informações vinculadas a DRE indicado na matriz.

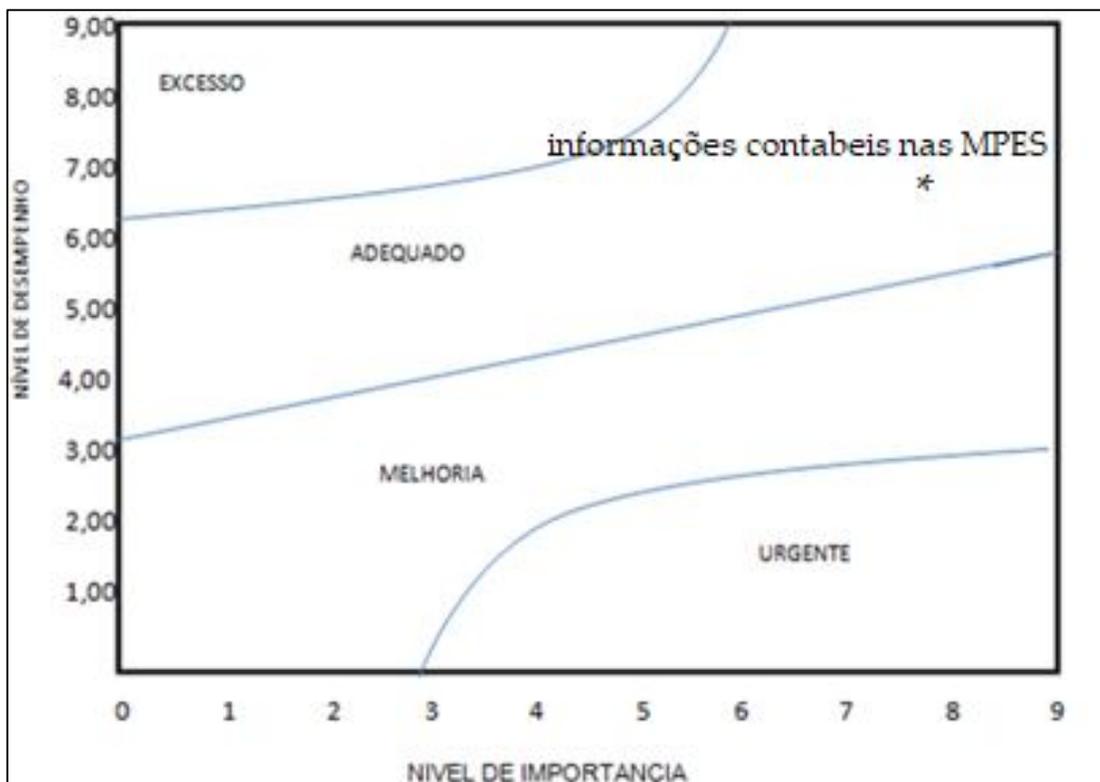


Figura 3. Matriz de importância-desempenho: média geral da percepção de gestores sobre as informações contábeis para a tomada de decisões nas MPES

Fonte: Elaborado pelos autores

A Figura 3 apresenta a matriz que compara as medias gerais das Tabelas 1 e 2. O resultado final demonstra que a média geral dentre as informações contábeis que foram avaliadas encontra-se em situação adequada.

5 CONCLUSÕES

O objetivo desta pesquisa é compreender a relevância atribuída e a utilização efetiva de informações da Contabilidade de Custos (CC), frente outras informações contábeis na gestão de empresas de Saúde e Beleza do município de Cariacica-ES, na percepção dos gestores destes empreendimentos.

Para isso, foi aplicado o questionário para os gestores de MPES do setor de saúde e beleza, todas localizadas no município de Cariacica-ES, onde responderam perguntas sobre o grau de relevância de quatro informações contábeis: a Contabilidade de Custos (CC), Balanço Patrimonial (BP), Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) e o Fluxo de Caixa (FC), que estão relacionadas à gestão do MPES.

Os resultados evidenciam na pesquisa que dentre as 4 perguntas referentes a relevância da utilização das informações contábeis nas MPES a mais importante é: a contabilidade de custos, seguida da DRE do Balanço Patrimonial e o Fluxo de Caixa. Porém a maioria considera como importante as informações do DRE para a gestão de suas atividades.

Verificou-se ainda que o nível de utilização efetiva das informações contábeis avaliadas é bem abaixo que a de relevância atribuída, e o nível de utilização das informações do DRE é inferior aos outros grupos de informação contábeis.

As informações da contabilidade de custos foram declaradas como as mais utilizadas seguidas respectivamente pelas informações de fluxo de caixa e balanço patrimonial. O fluxo de caixa recebeu a menor medida de relevância. Também é possível ver que três dos grupos de informações avaliados ficam pouco acima da metade da avaliação máxima que poderiam alcançar, enquanto um deles fica abaixo.

A contabilidade de custos é uma das informações contábeis mais conhecida pelos gestores, porém não é a mais utilizada na tomada de decisões, ficando atrás do fluxo de caixa que vem tendo um destaque nos últimos tempos na gestão das MPES, merecendo uma atenção especial para um entendimento claro para o gestor.

Analisando a média geral de todas as respostas, como importância e utilização das informações contábeis abordadas, notamos que a pesquisa indicou um cenário onde as informações contábeis na gestão das MPES, vem tendo um crescimento considerável, na utilização para tomada de decisões, possibilitando assim a oportunidades de futuras pesquisas que indiquem melhorias e o aperfeiçoamento dos serviços prestados por contadores de MPES. Além disso, contribui com a identificação de que os gestores de MPES carecem de mais proximidade com o contador, que pode permitir melhorar os níveis de utilização das informações contábeis.

REFERÊNCIAS

- ABIHPEC – Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal (2021), *Perfumaria e Cosméticos. Setor de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos apresenta crescimento*, em: <https://abihpec.org.br/comunicado/setor-de-higiene-pessoal-perfumaria-e-cosmeticos-apresenta-crescimento-de-57-no-primeiro-quadrimestre-de-2021/>, Acesso: 13/12/2021.
- Bovi, N. (2021) *Crescimento da estética no Brasil*, em: <https://baraodemaua.br/noticias/crescimento-da-estetica-no-brasil-confira-como-esta-esse-mercado>, Acesso: 31/10/2021.
- Brito, I. A. L., Araujo, J. C. O., Caldas, A. J. R., Lima, J. M. (2021) Os Efeitos da Covid-19 nas Micro e Pequenas Empresas no Brasil: uma análise nas informações de constituições e extinções de 2015 a 2020. *Anais do USP International Conference in Accounting*, São Paulo, SP, Brasil, 21.
- Dumer, M. C. R., Vieira, A., Schwantz, K. C., Martinez, A. L. (2013) A contabilidade de custos na visão dos produtores de café de Afonso Claudio-ES: análise da percepção de importância-desempenho pela matriz de Slack. *Custos e Agronegócio Online*, 9(4), 40-59.
- Dumer, M. C. R. (2018) Importância e utilização da contabilidade de custos nas micro e pequenas empresas: uma análise comparativa com outras ferramentas contábeis pela matriz de Slack. *GeCont*, 5(2), 147-165.
- Faria, D. (2021) *A importância de compreender a Saúde*, em: <https://www.opuspac.com/br/artigos/a-importancia-de-compreender-a-saude/>, Acesso em: 30/10/2021

- Gonçalves, A. F. F., Leal, E. A. (2015) Utilização da gestão de custos em micro e pequenas empresas: um estudo com empresas do Programa Empreender. *Anais do Congresso UFU de Contabilidade*, Uberlândia, MG, Brasil, 1.
- Kowalski, F. D., Fernandes, F. C., Faria, A. C. (2010) Análises dos controles internos relacionados às atividades ambientais das cooperativas catarinenses de energia elétrica por meio da matriz de importância-desempenho de Slack. *Contabilidade Vista & Revista*, 21(2), 153-177.
- Longenecker, J. G., Moore, C. W., Petty, J. W. (1997) *Administração de pequenas empresas: ênfase na gerência empresarial*. São Paulo, Makron Books.
- Martins, E. (2010) *Contabilidade de custos*. São Paulo: Atlas.
- Martins, A. (2013) *A gestão de custos e o desenvolvimento empresarial: um estudo de caso na RGB indústria metalúrgica Ltda*. Rio de Janeiro, RJ. Dissertação de mestrado. Fundação Getúlio Vargas – FGV, 43 p.
- SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, (2011) *Taxa de sobrevivência das empresas no Brasil – coleção estudos e pesquisa*, em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Sobrevivencia_das_empresas_no_Brasil_2011.pdf., Acesso em: 24/10/2021.
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, (2013) *Saiba como montar. salão de beleza*, em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/MT/Artigos/como%20abrir%20um%20sal%C3%A3o%20de%20beleza.pdf>, Acesso em: 30/10/2021
- SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, (2016) *Pesquisa Setor/Segmento Beleza & Estética Relatório Qualitativo + Quantitativo*, em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Anexos/b_elez_a_estetica_2016.pdf, Acesso em: 30/10/2021.
- SEBRAE– Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, (2017). *Cenário Brasileiro Para Negócios de Beleza*, em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/Recife_Lei_Salao_Parceiro.pdf, Acesso em: 05/11/2021
- Slack, N. (1994) The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority, *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59-75.
- Slack, N. (2002) *Vantagem competitiva em manufatura: atingindo competitividade nas operações industriais*. São Paulo: Atlas.
- Strehlau, V. I., Claro, D. P., Laban Neto, S. A. (2015) A vaidade impulsiona o consumo de cosméticos e de procedimentos estéticos cirúrgicos nas mulheres? uma investigação exploratória, *R.Adm.*, 50(1), 73-88.