

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

JOÃO JOSÉ INÁCIO NETO

**APURAÇÃO DO CUSTO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UM
COMÉRCIO DA CIDADE DE FORQUILHINHA - SANTA CATARINA**

CRICIÚMA

2018

JOÃO JOSÉ INÁCIO NETO

**APURAÇÃO DO CUSTO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UM
COMÉRCIO DA CIDADE DE FORQUILHINHA- SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Me. Sérgio Mendonça da Silva

CRICIÚMA

2018

JOÃO JOSÉ INÁCIO NETO

**APURAÇÃO DO CUSTO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UM
COMÉRCIO DA CIDADE DE FORQUILHINHA- SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em custos.

Criciúma, 04 de julho de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Msc. Sérgio Mendonça Da Silva - Mestre - UNESC - Orientador

Prof. Esp. Realdo de Oliveira da Silva – Especialista - UNESC

Prof. Dr. Leopoldo Pedro Guimarães Filho – Doutor - UNESC

**À Jaíne Kammer, que me auxiliou ao longo
de todo o curso com estudos.**

**À minha mãe, Sra. Nilva Junkes, que sempre
me incentivou a estudar**

AGRADECIMENTOS

A Deus, por minha família e amigos.

À UNESCO, pela oportunidade de fazer o curso.

A todos os colegas de sala pela companhia e cumplicidade ao longo do curso, compartilhando parte de suas vidas com muita alegria mesmo com suas dificuldades pessoais.

À empresa que trabalho por ter cedido os dados para que pudesse ser feito este trabalho. Principalmente pela flexibilidade nos horários, sem a qual não seria possível ter feito o curso.

A todos os professores, pelo conhecimento que compartilharam, em especial ao meu orientador Sérgio Mendonça por todo o empenho, tempo e dedicação com este trabalho.

“Vencer é o que importa. O resto é consequência.”

Ayrton Senna.

RESUMO: Os prestadores de serviços na área de informática na cidade de Forquilha, são todos de pequeno porte, sendo que a maior delas tem apenas três funcionários. Além disso, observa-se que não há, em nenhuma destas empresas, uma análise dos custos envolvidos em cada serviço, fazendo com que o prestador não tenha uma noção dos custos com os serviços prestados. A principal dificuldade encontrada está no cálculo do custo dos serviços. Através desta constatação questionou-se a possibilidade de fazer um cálculo do valor gasto na prestação de cada serviço. Para a obtenção dos resultados esperados, é necessário fazer uso de algumas ferramentas de custos e a aplicação de um método de custeio, no caso deste estudo foram cogitados três métodos: Custeio por absorção, Custeio Variável e o Custeio ABC, que foi o escolhido para utilização no estudo por sua maior abrangência, detalhamento e precisão, na análise e cálculo de todos os fatores envolvidos. A pesquisa teórica, trouxe a evidência de que o método de custeio ABC por ser mais detalhado e preciso em seus métodos. Um fator que pode ter influenciado a pesquisa, foi uma época de pouca procura pelos serviços pertinente a um período econômico desfavorável. Mesmo assim os resultados da pesquisa ainda foram satisfatórios e mostraram que os lucros com os serviços são muito desiguais, podendo o comerciante estudado, utilizar os dados para fazer algumas alterações conforme sua necessidade.

PALAVRAS – CHAVE: Serviços, Informática, Custos, ABC.

ÁREA TEMÁTICA: Tema 04 - Contabilidade de Custos;

1 INTRODUÇÃO

Dentre os prestadores de serviços no comércio, a grande maioria não tem um cálculo preciso sobre o custo correto de cada serviço prestado. Alguns serviços podem custar caro ao prestador que não tem noção de seu custo, gerando um ponto inicial para questionar, estudar e para melhor entender, como calcular os custos envolvidos com as prestações dos serviços que serão estudados.

Com a forte concorrência no mercado atual, a competitividade faz com que os preços praticados no mercado não sejam compatíveis, na maioria das vezes, com o que o empresário almeja obter de lucro, podendo até mesmo haver serviços em que não valha a pena realizar.

A empresa em estudo atua com a prestação de serviços e venda de produtos de informática em geral na cidade de Forquilha, Santa Catarina.

A principal dificuldade encontrada está no cálculo do custo dos serviços que pode interferir no preço de venda, se for aplicado em algum dos serviços, já que este cálculo nunca foi feito e não há uma noção exata, ou mesmo aproximada do custo envolvido na prestação de tais serviços.

¹ Acadêmico de Ciências Contábeis - UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

² Professor Mestre - UNESC, Criciúma, Santa Catarina, Brasil.

Dessa forma surge a seguinte questão:

É possível calcular o custo de cada serviço corretamente em uma empresa prestadora de serviço onde não há nenhuma estrutura de custos?

Esta pesquisa possui como objetivo geral o seguinte:

Calcular os custos por meio do método de custeio ABC numa empresa prestadora de serviços localizada no município de Forquilha-SC.

Para atingir o objetivo almejado com o estudo precisa-se dos seguintes objetivos específicos:

- Determinar qual método de custeio ideal para a empresa;
- Levantar todos os custos e despesas envolvidos na prestação dos serviços a serem analisados;

No cenário atual, para o prestador de serviços na área de Tecnologia da Informação, se tem muito poucas informações sobre os custos, visto que é um mercado em que há muita concorrência esta informação pode ter um grande valor para o empresário em suas tomadas de decisão.

Em vista deste problema, torna-se vantajoso ter o conhecimento do valor correto dos custos com cada serviço. Com o conhecimento do custo correto, se pode ter uma noção real de quanto lucro a empresa está obtendo.

As informações necessárias para o estudo, serão encontradas com a contabilidade responsável e com o empresário. O que pode dificultar a pesquisa é a falta de divisão dos custos entre a prestação dos serviços e a parte comercial, que faz a venda de mercadorias e suprimentos necessários a alguns serviços.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta sessão será abordado quais os métodos científicos devem ser utilizados para a elaboração do estudo em sua parte prática.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A sociedade se torna cada vez mais dependente das novas tecnologias. Com isso, o setor da tecnologia de informação vem ganhando um grande espaço e gerando uma abertura no comércio, para comercialização e manutenção dos equipamentos eletrônicos.

Com toda essa nova tecnologia e o crescimento deste mercado, cada vez mais se exige tanto dos profissionais quanto dos gerentes dos estabelecimentos especializados em que possa ser encontrada a mão-de-obra e suprimentos para manter todos os equipamentos em pleno funcionamento.

2.1.1 Origem da Tecnologia da Informação

Segundo Oliveira (2017), os computadores foram criados há quase um século, inicialmente eram máquinas lentas, muito limitadas, além de serem grandes ao ponto de ocupar salas inteiras. Eram utilizadas apenas pelo exército para criptografar mensagens de guerra. Logo começaram a ser utilizados em outros setores. A evolução destas máquinas em um século, chega ao ponto de no século XXI já haver computadores portáteis, ultrafinos, com capacidades de processamento extremamente altas e com conexões de alta velocidade, além de sua utilidade ter sido muito ampliada.

Considerando toda esta evolução, transformou-se a maneira de se comunicar em poucos anos, da carta e telefone fixo, ao *smartphone* e o *e-mail*, que pode-se ter na palma da mão, com conexão a qualquer lugar do mundo através da internet e os dados ali disponibilizados. (OLIVEIRA, 2017)

2.2 CUSTOS

Conforme Crepaldi (2004) os custos são os gastos necessários para a transformação de ativos, como o consumo de matéria prima ou o pagamento de salários.

2.2.1 Contabilidade de Custos

A contabilidade de custos derivou-se da contabilidade financeira, e teve início com as necessidades de avaliar os estoques na indústria como a sua primeira finalidade. Tendo hoje a função de atender a duas novas finalidades, são elas o controle e a decisão, que talvez sejam suas mais importantes funções. Com esses dois novos campos a atender, a contabilidade de custos tem um novo momento e objetivos agora mais específicos. Mesmo com todas as novas técnicas e metodologias, ainda não se pôde explorar todo seu potencial, talvez nem mesmo tenha se mostrado a seus profissionais e usuários que estes três distintos campos apesar de não serem incompatíveis entre si, precisam ser trabalhados de maneira diferenciada (MARTINS, 2010).

De acordo com Oliveira e Perez Jr. (2005) a evolução dos sistemas de apuração de custos se deve as necessidades operacionais, visando principalmente a redução de gastos para atender ao mercado com novas exigências dos consumidores.

De acordo com Santos (2011) a contabilidade de custos é um instrumento seguro para o controle dos custos e do preço das vendas e, também, serve para avaliar o desempenho do negócio, crescimento ou retrocesso.

A contabilidade de custos pode fazer parte da contabilidade gerencial e não se liga a requisitos legais ou fiscais, nem mesmo a convenções de padronização (CREPALDI, 2004).

2.3 CLASSIFICAÇÃO DOS CUSTOS

Uma classificação usual entre custos se dá pela relação entre o custo e o volume produzido por uma unidade ou em determinado tempo, tendo uma divisão básica entre custos fixos e variáveis para tal divisão. (MARTINS, 2010).

2.3.1 Custos fixos

Os custos fixos são aqueles que não variam conforme o volume produzido, pois não estão ligados diretamente ao produto ou serviço oferecido.

Conforme Nascimento (2001) o custo fixo é aquele que se mantém o mesmo, seja qual for a produção do período, como depreciação ou prêmios de seguros.

Por serem custos que não se alteram conforme a produção, eles não são identificados como custos da produção do período, mas sim como custos do período de produção (OLIVEIRA, PEREZ JR., 2005).

Para Crepaldi (2004) os custos fixos são o que o total não varia conforme o volume da produção, para tanto, quanto mais se produzir, menor será o custo por unidade.

Ainda assim, vale ressaltar que não são sempre fixos, podendo modificar conforme uma produção com uma grande oscilação de volume. (CREPALDI, 2004).

2.3.2 Custos variáveis

Aqueles que variam conforme o volume produzido, ou seja, quanto maior for a produção ou prestação, mais aumentam.

Segundo Nascimento (2001) os custos variáveis são definidos como os custos que variam conforme a quantidade produzida ou vendida, como matéria prima, ICMS e fretes.

São aqueles que tem relação direta com o volume de produção, portanto, podem ser identificados como produtos. Sendo assim, seu total cresce na mesma medida em que cresce o volume produzido. (OLIVEIRA, PEREZ JR., 2005).

Por exemplo o valor total de consumo de materiais diretos, em determinado período, deve aumentar conforme o volume da produção. (MARTINS, 2010).

2.3.3 Custos diretos

Custos diretos, podem ser ditos como os custos da produção, envolvidos diretamente com a transformação da mercadoria, prestação do serviço ou os salários e encargos ligados diretamente a estes.

Os custos diretos são os que estão ligados diretamente com a produção ou a venda do bem ou serviço, como a matéria prima e a mão de obra (NASCIMENTO, 2001).

Segundo diz Crepaldi (2004) estes são os custos que podemos apropriar diretamente ao produto, pois variam de acordo com a quantidade produzida. Tem-se como exemplo a mão de obra direta que seria o funcionário ligado diretamente a produção e o material direto, como a matéria prima, embalagens ou algum material secundário que seja utilizado diretamente na produção.

Segundo Oliveira e Perez Jr. (2005) são tão facilmente identificados, que alguns nem mesmo necessitam de rateios para serem ligados aos produtos fabricados ou serviços prestados.

2.3.4 Custos indiretos

Os custos indiretos são aqueles que não podem ser ligados diretamente ao produto ou serviço sem rateio.

Em sua obra, Nascimento (2001) diz que custo indireto é o que não incide diretamente sobre a atividade, mas que são auxiliares do processo da produção ou da prestação de serviços, como a manutenção de uma máquina ou aluguéis.

De acordo com Crepaldi (2004) os custos indiretos não podem ser diretamente identificados no processo produtivo e então precisa ser feito rateios para serem apropriados.

É todo custo que não está vinculado diretamente ao produto, mas ao processo produtivo, exemplos:

- Aluguel da área ocupada pela fábrica (setor produtivo);
- Depreciação das máquinas e ferramentas industriais;
- Energia elétrica consumida pela fábrica;
- Mão-de-obra indireta (demais funcionários da fábrica);
- Materiais indiretos (lubrificantes, lixas, cola);
- Demais custos fabris. (CREPALDI, 2004, p.91).

Segundo Oliveira e Perez Jr. (2005), por ter mais dificuldade de ser ligados ao produto ou serviço oferecido, não podem ser apropriados diretamente as unidades específicas ou serviços prestados, portando necessitam de alguns critérios de rateio para serem alocados corretamente.

2.4 MÉTODOS DE CUSTEIO

Existem alguns métodos de custeio, sendo que os mais utilizados são o custeio por absorção, o custeio variável e ainda o ABC, que é o método escolhido para a aplicação neste estudo.

2.4.3 Custeio Baseado em Atividades (ABC).

Este método foi desenvolvido na década de 80, tendo como principal motivo para seu desenvolvimento a percepção de que os métodos de custeio tradicionais estavam gerando informações inexatas. (CORREA, 2002 apud PIEPER, 2001)

O método de custeio ABC tem duas vertentes. Uns afirmam ser uma maneira totalmente nova, enquanto outros dizem que é antigo e parecido com os outros métodos que vem sendo adotados. (LEONE, 2000 p. 255 apud URSY, 1994 p.365).

Para Nakagawa (2001) pressupõe-se que seus recursos são consumidos por suas atividades e não pelos produtos fabricados, sendo que estes seriam apenas consequências das atividades essenciais da empresa.

A finalidade do ABC é apropriar corretamente os custos às atividades desenvolvidas, segundo o uso que cada produto faz das atividades. (LEONE, 2000 p. 255 apud RAYBURN, 1994, p.117)

Para Kaplan e Cooper (1998), o método do ABC oferece informações de custo mais precisas sobre atividades e serviços. Os sistemas ABC focam nos elementos-chaves, para análise dos custos, fazendo uma associação com as despesas destinadas aos recursos.

2.4.3.1 Recursos

Os recursos são os gastos necessários para as operações da empresa acontecerem normalmente.

Um recurso é o agrupamento distinto e igualitário dos custos que representam uma função ou trabalho semelhante, a soma de todos os recursos equivale ao custo total da organização. (KAPLAN, COOPER, 1998, p.101)

2.4.3.2 Atividades

O custo do produto é a somatória dos custos que as atividades identificadas envolvidas geram (BRIMSON, 1996).

Em sentido amplo, a atividade refere-se não somente ao processo de manufatura, e sim a toda e produção dos projetos e serviços, bem como todas as ações necessárias a estes processos (NAKAGAWA, 1994).

2.4.3.3 Processos

Trata-se de uma cadeia de atividades que se relacionam entre si mutuamente e se ligam pelas atividades que se inter-relacionam, com o objetivo de melhorar o desempenho da empresa, aperfeiçoando algumas atividades (MARTINS, 2000; NAKAGAWA, 2000).

2.4.3.4 Direcionadores de Custos.

Pode-se definir direcionador de custo como um “mecanismo para rastrear e indicar os recursos consumidos pelas atividades, caso em que é chamado de *cost driver* de recursos” (NAKAGAWA, 2000, p.74).

Os direcionadores de custos são a premissa utilizada alocar os recursos às atividades relacionadas, demonstrando a relação entre cada recurso com a respectiva atividade, como por exemplo: aluguel, depreciação entre outros (MARTINS, 2000).

Direcionador é “qualquer fator que cause uma alteração no custo de uma atividade” (SAKURAI, 1997, p.100).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método científico é a utilização de pesquisas que relatem o conjunto de processos reais, que estudam os problemas científicos e a análise das hipóteses. (GALLIANO, 1979).

Sendo assim, o procedimento metodológico consiste em analisar a realidade dos processos e analisar a melhor maneira de estudá-los.

3.1 ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

A pesquisa tem objetivo de ser explicativa, utilizando procedimentos de estudo de caso, com uma abordagem quantitativa sobre os dados a serem analisados.

A pesquisa descritiva procura trazer com precisão o que ocorre nos fatos e fenômenos, sem manipular suas características e sua natureza. (CERVO, BERVIAN, 1996).

De acordo com Reis (2008), o estudo de caso é uma técnica de pesquisa com base empírica, que consiste em selecionar um objeto de pesquisa, podendo ser um fato ou um fenômeno estudado em vários aspectos. Neste tipo de pesquisa o pesquisador e o participante representante da situação-problema cooperam mutuamente com o estudo.

O estudo de caso é um estudo em que a técnica é baseada na observação dos fatos e do dia a dia, consistindo em selecionar um objeto e estudá-lo em vários aspectos. Neste caso o pesquisador e o pesquisado se ajudam com o estudo de caso. (REIS, 2008)

Quanto a abordagem, esta pesquisa configura-se como qualitativa, por analisar com maior profundidade os dados coletados na empresa em estudo. Quanto aos objetivos a pesquisa se caracteriza como descritiva e exploratória, pois tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (CAMPOS, 2000).

Quanto às estratégias de investigação, a pesquisa foi orientada por um estudo de caso onde a situação é avaliada a partir de diferentes níveis de análise e considerando ainda, segundo Martins (2006) e Yin (2010) que estudos de casos podem ser modificados durante a coleta dos dados devido a dinâmica própria dessa estratégia de pesquisa.

Outra estratégia de investigação foi por meio da pesquisa documental, onde utilizou-se materiais que não recebem análise, mas que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa, pois o documento permite que o pesquisador obtenha a linguagem e as palavras dos participantes e podem ser acessados em um momento conveniente para o pesquisador - uma fonte de informações pertinentes (BEUREN, 2008; CRESWELL, 2010).

3.2 PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE E COLETA DE DADOS

Nesta etapa, foi necessário auxílio do administrador da empresa Info X, para obter a documentação e dados que foram necessários para serem feitas as análises, na tentativa de encontrar o custo de cada serviço proposto.

Para melhor apresentar os dados nas próximas seções, foi feita uma codificação do nome de cada atividade de acordo com o quadro abaixo:

Quadro Nº 01 – Codificação das atividades

ATIVIDADES	CÓDIGO PROPOSTO
Formatação	FOR
Recarga de Toner HP	RTON
Recarga de Cartucho	RCART
Limpeza Geral de CPU e Notebook	LCPNO
Instalação Programas	IPRG

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Estas atividades foram escolhidas por representarem sozinhas cerca de 20% da movimentação da empresa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados todos os dados coletados e utilizados para a análise e o cálculo do custo dos serviços, de acordo com os critérios do método de custeio ABC.

4.1 CLASSIFICAÇÃO DOS CUSTOS

No Quadro 02 serão apresentados os custos gerados na operação da empresa objeto desse estudo e sua classificação, pois de acordo com Brimson

(1996), o custo do produto é a somatória dos custos que as atividades identificadas envolvidas geram.

Quadro Nº 02 – Classificação dos custos

CUSTO	CLASSIFICAÇÃO	
	Fixo	Indireto
Aluguel	Fixo	Indireto
Salário secretária	Fixo	Direto
Salário técnicos	Fixo	Direto
Encargos secretária	Fixo	Direto
Encargos técnicos	Fixo	Direto
Água	Fixo	Indireto
Energia elétrica	Variável	Direto
Telefone e internet	Fixo	Direto
Impostos	Variável	Indireto
Honorário do contador	Fixo	Indireto
Outros materiais indiretos	Fixo	Indireto
Limpa contato	Variável	Direto
Tinta cartuchos	Variável	Direto
Pó de toner	Variável	Direto

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os dados do Quadro 02 referem-se a classificação dos custos envolvidos na realização das atividades apresentadas no Quadro 01.

4.2 VALOR DOS RECURSOS CONSUMIDOS.

Os valores dos recursos consumidos foram encontrados através do cálculo de 20% do valor total do recurso (exceto quanto específico como os insumos), encontrado conforme análise feita de quanto representavam os serviços analisados sobre a receita total da prestadora.

Quadro Nº 03 – Recursos consumidos

RECURSOS	VALOR EM R\$
Aluguel	R\$ 90,00
Salário secretária	R\$ 100,00
Salário dos técnicos	R\$ 304,00
Encargos secretária	R\$ 5,12
Encargos técnicos	R\$ 51,22
Água	R\$ 8,44
Energia elétrica	R\$ 7,66
Telefone e internet	R\$ 34,22
Honorário do contador	R\$ 39,60
Outros materiais indiretos	R\$ 20,00

Limpa contato	R\$ 8,00
Tinta cartuchos	R\$ 26,67
Pó de toner	R\$ 90,00
Impostos	R\$ 19,80

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Em alguns casos como o aluguel, o valor correspondente é de R\$ 900,00, dividido entre a prestadora de serviços e a parte comercial, sendo utilizado R\$ 450,00 para a conta dos 20% que representam o volume dos serviços analisados.

4.2.1 Atividades analisadas

Dentre as diversas atividades da empresa, foram escolhidas as cinco principais que representam 20% da movimentação da empresa com os serviços prestados.

Quadro N° 04 – Atividades analisadas

Atividade	Tempo médio	Quantidade por serviço
FOR	4h	21
RTON	1h	5
RCART	0,5h	31
LCPNO	0,5h	18
IPRG	0,5h	8

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As atividades já estão dispostas neste quadro com o tempo médio utilizado na prestação de cada serviço e o número de vezes que foram prestados no período.

4.2.2 Dicionário das atividades

O dicionário das atividades trata-se da descrição dos processos executados em cada serviço analisado no estudo.

Quadro N° 05 - Dicionário das atividades

ATIVIDADE	Descrição
FOR	Fazer backup dos arquivos, formatar, instalar programas fundamentais e verificar se há programas específicos pedidos
RTON	Desmontagem completa do conjunto de cilindros e carcaça, limpeza e aspiração das sobras e despejo, carga com a quantidade necessária de pó, montagem da carcaça e conjunto de cilindros
RCART	Abertura do lacre superior, injeção de tinta conforme cor e volume específicos para o cartucho, lacrar com selo da loja
LCPNO	Desmontagem completa do notebook ou CPU, limpeza da superfície da placa com pincel e limpa contato, aplicar pasta térmica no processador, limpeza do dissipador de calor e montar novamente.

IPRG	Instalar e ativar o programa conforme o caso
------	--

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

4.2.3 Dedicção dos funcionários às atividades

O cálculo do empenho dos funcionários com cada serviço foi feito de acordo com o tempo total despendido para a execução de cada atividade.

Quadro Nº 06 - Dedicção dos funcionários às atividades

Atividades	Funcionários	
	Secretária	Técnicos
FOR	-	82,35%
RTON	-	4,90%
RCART	100%	-
LCPNO	-	8,82%
IPRG	-	4,00%
Total	100%	100%

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A responsabilidade da secretária é apenas com as recargas de cartuchos, cabendo o restante das atividades aos técnicos.

4.3.4 Alocação dos itens de custos às atividades

Os custos foram alocados aos serviços conforme o tempo despendido com a atividade, assim encontrando o valor dos recursos utilizados em cada serviço. O Quadro 07 apresenta tais dados já divididos para cada serviço.

Quadro Nº 07 – Alocação dos itens de custos às atividades

Recurso	FOR	RTON	RCART	LCPNO	IPRG	Total
Aluguel	R\$ 65,21	R\$ 2,12	R\$ 12,26	R\$ 7,29	R\$ 3,11	R\$ 90,00
Salário secretária	-	-	R\$ 100,00	-	-	R\$ 100,00
Salário técnicos	R\$ 250,35	R\$ 14,90	-	R\$ 26,82	R\$ 11,92	R\$ 304,00
Encargos secretária	-	-	R\$ 5,12	-	-	R\$ 5,12
Encargos técnicos	R\$ 42,18	R\$ 2,51	-	R\$ 4,52	R\$ 2,01	R\$ 51,22
Água	R\$ 3,25	R\$ 0,77	R\$ 2,40	R\$ 1,39	R\$ 0,62	R\$ 8,44
Energia elétrica	R\$ 2,95	R\$ 0,70	R\$ 2,18	R\$ 1,26	R\$ 0,56	R\$ 7,66
Telefone e internet	R\$ 28,18	-	-	-	R\$ 6,04	R\$ 34,22
Impostos	R\$ 7,70	R\$ 2,44	R\$ 3,79	R\$ 4,40	R\$ 1,47	R\$ 19,80
Honorário do contador	R\$ 15,26	R\$ 3,63	R\$ 11,26	R\$ 6,54	R\$ 2,91	R\$ 39,60

Outros materiais indiretos	R\$ 4,00	R\$ 4,00	R\$ 4,00	R\$ 4,00	R\$ 4,00	R\$ 20,00
Limpa contato	-	-	-	R\$ 8,00	-	R\$ 8,00
Tinta cartuchos	-	-	R\$ 26,67	-	-	R\$ 26,67
Pó de toner	-	R\$ 90,00	-	-	-	R\$ 90,00
Total	R\$ 388,56	R\$ 127,22	R\$ 181,02	R\$ 71,80	R\$ 36,13	R\$ 804,73

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Conforme demonstrado no Quadro 06 a responsabilidade das recargas é apenas da colaboradora com a função de secretária, portanto os valores referentes a sua remuneração, com os encargos, foram alocados apenas às Recargas de cartucho (RCART). Assim como alguns insumos que são necessários à prestação de alguns serviços específicos foram direcionados diretamente a eles, como o limpa contato, tinta de cartuchos e pó de toner.

4.2.5 Direcionadores de atividades

No Quadro 08 traz-se a maneira em que foram alocados e direcionados os valores dos recursos às atividades.

Quadro Nº 08 – Dicionário das atividades

Recurso	Modo que foi direcionado
Aluguel	tempo dedicado
Salário secretária	Direto
Salário técnicos	tempo dedicado
Encargos secretária	Direto
Encargos técnicos	tempo dedicado
Água	tempo dedicado
Energia elétrica	tempo dedicado
Telefone e internet	tempo dedicado
Impostos	valor gerado
Honorário do contador	tempo dedicado
Outros materiais indiretos	Direto
Limpa contato	Direto
Tinta cartuchos	Direto
Pó de toner	Direto

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os custos em grande parte foram distribuídos conforme tempo, pois o maior fator na prestação dos serviços analisados é o tempo despendido com a atividades.

4.2.6 Quantificadores dos direcionadores de atividades

Como quantificador de cada atividade foi utilizado o tempo total gasto com os serviços analisados.

Quadro N° 09 - Quantificadores dos direcionadores de atividades

Atividade	Direcionador	Quantificador
FOR	tempo dedicado	84h
RTON	tempo dedicado	5h
RCART	tempo dedicado	15,5h
LCPNO	tempo dedicado	9h
IPRG	tempo dedicado	4h

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os tempos demonstrados no Quadro 09 foram calculados com base na média de tempo utilizado em cada serviço, de acordo com análise da rotina da empresa.

4.2.7 Custos dos serviços prestados

Após feitos todos os processos que envolvem o método do custeio ABC, chegou-se ao valor dos custos de cada serviço, demonstrados no Quadro 10.

Quadro N° 10 - Custos dos serviços prestados:

Serviço	FOR	RTON	RCART	LCPNO	IPRG
Custo total por serviço	R\$ 18,50	R\$ 23,85	R\$ 5,84	R\$ 3,99	R\$ 4,52
Preço de venda	R\$ 60,00	R\$ 80,00	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 35,00
Lucro	R\$ 41,50	R\$ 56,15	R\$ 14,16	R\$ 36,01	R\$ 30,48

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Estes custos foram calculados de acordo com o valor total encontrado com a divisão do tempo dedicado a cada serviço pelos custos totais, gerando o valor total gasto com cada serviço, isso dividido pela quantidade que foi prestado cada serviço traz o custo unitário com os serviços apresentados no quadro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos principais pontos do trabalho em optar pelo método de custeio ABC foi a precisão e o detalhamento, essenciais para a análise de serviços do segmento da informática, que é o caso da empresa objeto desse estudo.

Através desta pesquisa pode-se obter conhecimento necessário para o levantamento de dados utilizados para o cálculo dos custos pelo método do custeio ABC. Percebeu-se através desse estudo que há diversos custos envolvidos, que normalmente não considerados na hora de se analisar a um processo de prestação de serviços. Com isso nota-se que há relevância quando se determina um método eficiente de custeio voltado para a prestação de serviços.

Percebeu-se que o período escolhido para esse estudo pode ter influenciado no valor dos custos encontrados, pois houve uma queda na prestação de serviços

devido à situação econômica atual do Brasil. Após esse período houve uma recuperação na quantidade de serviços prestados, por tanto o custo tende a ser mais baixo em épocas de movimentação normal.

A constatação de que os serviços têm lucros muito desiguais, leva a lembrar a questão de que quase nenhum prestador de serviço nesta área de manutenção e suprimentos para informática tem um sistema de apuração de custos, fazendo com que em casos como este, alguns serviços tenham lucros exorbitantes, podendo o comerciante baixar o preço de venda para melhor satisfazer seus clientes.

Com todo o estudo e constatações encontradas, pode se afirmar que o questionamento inicial: É possível calcular o custo de cada serviço corretamente em uma empresa prestadora de serviço onde não há nenhuma estrutura de custos? Tem resposta positiva e com certeza os objetivos alcançados devem continuar sendo aplicados nos outros serviços da prestadora, para informação e tomada de decisão quanto a possíveis estudos futuros.

5.2 RECOMENDAÇÕES E LIMITAÇÕES DA PESQUISA

As limitações da pesquisa se mostraram logo no início com a falta de informações corretas no sistema, onde haviam muitos dados desorganizados e incorretamente alocados. Havia ordens de serviço encerradas com o código de um serviço, mas abrindo havia observação que era de outro tipo de serviço feito que não tinha cadastro, então pela aproximação do valor eram lançados assim. Isto fez com que tivesse que abrir uma a uma cada ordem de serviço dos seis meses do estudo.

Além das limitações com as ordens incorretas, as funções de cada funcionário são muito abrangentes, trazendo dificuldade para ratear os tempos e qual funcionário era responsável, apenas os técnicos como tem uma função muito parecida que foram expostos como um único valor.

Como sugestão da pesquisa traz-se a ideia de calcular diferentes *mark-ups* para ver se pode haver maiores ganhos, ou valores a serem reajustados. Além disso também poderia ser feito uma análise do ponto de equilíbrio para estimar a rotação mínima necessária para cobrir os custos fixos com os serviços.

REFERÊNCIAS

- BRIMSON, James A. **Contabilidade por atividades**: uma abordagem de custeio baseado em atividades. São Paulo: Atlas, 1996.
- BEUREN, Ilse Maria. **Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade**: Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2008.
- CAMPOS, L. F. de L. **Métodos e técnicas de pesquisa em psicologia**. 2ª ed. Campinas: Alinea, 2000.
- CERVO, Amado, BERVIAN, Pedro. **A metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Markon Books, 1996.
- CORRÊA, Ronaldo Costa. **CUSTOS EM EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA: APLICAÇÃO DO ABC**. 2002. 92p. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestre em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/83992/188102.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 jul. 2018.
- CREPALDI, Silvio Aparecido. **Curso básico de contabilidade de custos**. 3.ed São Paulo: Atlas, 2004. 322 p.
- CRESWELL, John. W. (2007). **Qualitative inquiry and research design**: Choosing among five approaches, v. 2, 2010.
- GALLIANO, Alfredo Guilherme. **O método científico**: teoria e prática. São Paulo: Harbra, 1979. 200 p.
- KAPLAN, Robert S.; COOPER, Robin. **Custo e Desempenho**, Administre Seus Custos Para Ser Mais Competitivo. 1ª ed., São Paulo, Futura, 1998.
- KLANN, R. C.; BEUREN, I. M. Características de empresas que influenciam o seu disclosure voluntário de indicadores de desempenho. *Brazilian Business Review*, v. 8, n. 2, p. 96-118, 2011.
- LEONE, George S. G. **Curso de contabilidade de custos**, contém critério do custeio ABC. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**: o uso da contabilidade de custos como instrumento gerencial de planejamento e controle. 10. ed São Paulo: Atlas, 2010. 370 p.
- MARTINS, G. A. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006
- NAKAGAWA, Masayuki. **ABC**: custeio baseado em atividades. 2.ed São Paulo: Atlas, 2001. 95 p.

NAKAGAWA, Masayuki. **Gestão Estratégica de Custos, Conceito, Sistemas e Implementação JIT/TQC**, 1ª ED., São Paulo, Atlas, 2000.

NASCIMENTO, Jonilton Mendes do. **Custos: planejamento, controle e gestão na economia globalizada**. 2.ed São Paulo: Atlas, 2001. 384 p.

OLIVEIRA, Luís Martins de; PEREZ JUNIOR, José Hernandez. **Contabilidade de custos para não contadores**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 314 p.

OLIVEIRA, Felipe Soares de. **Tecnologia da informação: tudo o que você precisa saber**. 2017. Disponível em: <<http://blog.unipe.br/graduacao/tecnologia-da-informacao-tudo-que-voce-precisa-saber>>. Acesso em: 10 out. 2017.

PEREZ JR., José Hernandez; OLIVEIRA, Luís Martins de. **Contabilidade de custos para não contadores**. São Paulo: Atlas, 2000.

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria à prática**. 2 ed. Brasília: Senac, 2008. 153 p.

SAKURAI, Michiharu. **Gerenciamento Integrado de Custos**, 1ª ed., São Paulo: Atlas, 1997.

SANTOS, Joel José dos. **Contabilidade e análise de custos: modelo contábil, métodos de depreciação, ABC - custeio baseado em atividades, análise atualizada de encargos sociais sobre salários**. 6. ed São Paulo: Atlas, 2011. 249 p.

WERNKE, Rodney. **Gestão de custos no comércio varejista**. Curitiba: Juruá, 2011. 256 p.

WERNKE, Rodney. **Análise de custos e preços de venda: ênfase em aplicações e casos nacionais**. São Paulo: Saraiva, 2005. 201 p.

YIN, R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.