

Eixo Temático: Empresarial

MAPEAMENTO DE CUSTOS NA FORMAÇÃO DE PREÇO EM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM EMPRESA FAMILIAR

Lisiane Sfredo¹

RESUMO

As micro e pequenas empresas familiares possuem grande importância no cenário econômico brasileiro, com capacidade de atendimento personalizado para seus consumidores. Contudo, a gestão da estrutura de custos para oferecer serviços especializados é de grande importância para sustentabilidade dos negócios. Com isso, este estudo de caso foi desenvolvido em uma empresa familiar de serviços no ramo de refrigeração e equipamentos gastronômicos na cidade de Santiago/RS, criando um mapeamento de custos na formação de preço. Utilizou-se o custeio por absorção juntamente com um roteiro apresentado pelo SEBRAE, como metodologia na construção dos cálculos. E para fechamento dos dados levantados utilizou-se o ponto de equilíbrio financeiro, que é um índice de custo-volume-lucro que melhor auxilia na gestão da construção de cenários promissores para as empresas.

Palavras-chave: Micro empresa Familiar, Serviços, Mapeamento de Custos.

¹Administradora - Especialista FGV/ CEEM- Santa Maria. lisi_sfredo@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, em virtude do aumento da competitividade e constantes mudanças comportamentais pelo acesso facilitado à informação, as organizações necessitam reavaliar suas estratégias e posicionamento no mercado.

Nesse cenário competitivo, os pequenos negócios vêm apresentando um excelente papel socioeconômico, sendo que no ano de 2011 geraram 27% do Produto Interno Produto (PIB) e representaram nas atividades de serviços e comércio, 98% e 99% das empresas formalizadas (SEBRAE, 2014).

No entanto, as pequenas empresas possuem dificuldades em realizar um controle da composição dos custos das suas atividades (SEBRAE, 2009). A busca de informações e a correta aplicação na empresa auxilia a entender a situação real e planejar o futuro sustentável.

A empresa apresentada neste estudo, não possui um controle efetivo de custos na prestação de seus serviços. Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo realizar um mapeamento dos custos para a formação de preço dos serviços prestados. Com o conhecimento de sua estrutura de custos, poderá manter o que é mais rentável no seu negócio.

2 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DE SERVIÇOS

O conceito de serviços é descrito como: atos, esforços, ações ou desempenhos que uma parte oferece a outra, de maneira ser em sua essência, intangível e não haja como objetivo final a propriedade de alguma coisa (KOTLER, 1998). Quatro características diferenciam bens e serviços: Intangibilidade, Inseparabilidade, Variabilidade e Percibilidade.

A intangibilidade pode ser definida pela ausência de percepção tangível que uma empresa prestadora de serviços oferece a seus clientes; sendo um grande desafio em divulgar evidências físicas em ofertas abstratas (NASCIMENTO, 2012). A Inseparabilidade, diz respeito às diversas interconexões entre: prestador de serviços, os clientes que recebem o serviço e os demais indivíduos que compartilham dessa experiência.

Consciente da grande variabilidade dos serviços que dependem de quem realiza, quando e onde são prestados, os consumidores de serviços, procuram referências com outras pessoas antes de selecionar um fornecedor (KOTLER, 1998). Já a percibilidade refere-se sobre a impossibilidade de estocar serviços e não recuperação da capacidade não usada (HOFFMAN & BATESON, 2003).

3 SISTEMAS DE CUSTEIO

Há diversos tipos de sistemas de custeios. No entanto, neste presente trabalho, será utilizado o custeio por absorção juntamente com um roteiro apresentado pelo SEBRAE, que auxilia as empresas de pequeno porte (MPE) a terem um controle dos valores gastos.

Os custos definem os gastos executados na geração de produtos ou da prestação de um serviço. Já as despesas são os gastos que não estão ligados à produção de bens ou da prestação de serviços, e sim, aos processos comerciais e administrativos para desenvolver as atividades. (CARNEIRO & MATIAS, 2011).

Os custos classificam-se em: diretos e indiretos. Os custos diretos são considerados gastos de simples mensuração e estão alocados diretamente à produção; custo da mão de obra e capacidade produtiva (SEBRAE, 2009). Já os custos indiretos são definidos como gastos não fáceis de serem identificados, necessitando algum critério de rateio.

Há também a classificação de custos e despesas em fixos ou variáveis (SIRTORI, 2007). Nos custos ou despesas fixas não há variação com o volume vendido ou produzido. Já nos custos ou despesas variáveis ocorre a variação com relação ao volume vendido/produzido.

Na prestação de serviços, os equipamentos utilizados que necessitam ter a apuração de um valor mensal relativo ao desgaste pelo uso, ou seja, a depreciação. Há diversos métodos de cálculo para depreciação, contudo o método linear é correspondente à aplicação em serviços, apresentando simplicidade no cálculo e análise (LEÃO, 2004 apud HECK, 2015).

4 ANÁLISE CUSTO-VOLUME-LUCRO

A análise custo-volume-lucro (CVL) advém da análise denominada incremental, ou seja, do lucro que ocorre se mais uma unidade for vendida (CARDOSO et al, 2015). Neste presente trabalho é utilizado e aplicado o ponto de equilíbrio financeiro (PEF). O PEF desconta os valores de depreciação. Isto auxilia para calcular o equilíbrio necessário para saldar todos os custos e despesas variáveis e honrar com as dívidas do período.

Fórmula do PEF:

$$\text{PEF (\$)} = \frac{\text{Custo Fixo (\$)} - \text{Depreciações (\$)} + \text{Dívidas do Período (\$)}}{\text{Preço} - (\text{Custo Variável unit.} + \text{Despesa Variável unit.)}}$$

5 ESTUDO DE CASO: EMPRESA FAMILIAR SETOR SERVIÇOS

Esse estudo de caso objetiva a realização do mapeamento de custos na construção do preço na prestação de serviço especializada, em uma empresa familiar no ramo de refrigeração e equipamentos gastronômicos. Iniciou suas atividades em 1986 na cidade de Santiago. O portfólio inicial era a prestação de serviços em eletrodomésticos e pequenos consertos em câmaras frigoríficas. Posteriormente, introduziu revenda de equipamentos para gastronomia.

Atualmente encontra-se em instalações próprias, atendendo cidades do vale do Jaguari, fronteira Oeste e Santiago. Possui assistência autorizada de alguns equipamentos, participa de licitações federais e municipais e é empresa registrada no Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) com engenheiro responsável para a realização das atividades.

6 CUSTO DO SERVIÇO PRESTADO

Serão detalhados os custos que foram auferidos para formação de preços na prestação de serviços especializados, com base no mês de Novembro de 2015.

O Quadro 1 apresenta os custos fixos diretos da mão-de-obra. No cálculo da capacidade produtiva utilizou-se às 160 horas comerciais/ mês.

Quadro 1 - Custos Mão de Obra Unitário

N.º DE FUNCIONÁRIOS	CP	CUSTO MENSAL
3 operacional	160	R\$ 7.164,87
4 administrativo		R\$ 8.178,16
1 limpeza (4h/dia x 4 dias úteis)	16*	R\$ 298,09
TOTAL		R\$ 15.641,12

Fonte: Elaborado pela autora

No Quadro 2, apresenta-se o cálculo de rateio dos custos fixos diretos da CP com gastos totais investidos nos colaboradores.

Quadro 2 - Custos Mão de Obra Operacional

N.º DE FUNCIONÁRIOS	Capacidade Produtiva*	CUSTO MENSAL
3 operacional	160	R\$ 7.164,87
CUSTO MOB/HORA*		R\$ 44,78

* Custo MOB/HORA: Total gastos funcionários / Total horas disponíveis

Fonte: Elaborado pela autora

No Quadro 3 é apresentado o cálculo do custo fixo direto da depreciação de materiais.

Quadro 3 - Depreciação Equipamentos

	Valor Novo	Quant.	\$ x Quant.	Tempo uso (meses)	Depreciação mensal
Furadeira	R\$ 600,00	1	R\$ 600,00	60	R\$ 10,00
Parafusadeira	R\$ 400,00	1	R\$ 400,00	60	R\$ 6,67
Lixadeira	R\$ 400,00	1	R\$ 400,00	60	R\$ 6,67
Chave fenda	R\$ 30,00	10	R\$ 300,00	12	R\$ 25,00
Chave philips	R\$ 30,00	10	R\$ 300,00	12	R\$ 25,00
Alicate universal	R\$ 30,00	3	R\$ 90,00	24	R\$ 3,75
Chave ali	R\$ 50,00	1	R\$ 50,00	60	R\$ 0,83
Chave canhão	R\$ 30,00	10	R\$ 300,00	12	R\$ 25,00
Chave inglesa	R\$ 50,00	3	R\$ 150,00	12	R\$ 12,50
TOTAL DEPRECIÇÃO MATERIAL POR MENSAL					R\$ 115,42

Fonte: Elaborado pela autora

No cálculo da depreciação da frota de veículos considerou-se a capacidade produtiva do período e o rateio das horas/deslocamento utilizados para prestação do serviço, Quadro 4.

Quadro 4 - Depreciação Frota de Veículos

	Valor novo	Valor revenda	Tempo uso (meses)	Valor residual	Depreciação mensal	Rateio h/ usadas*	Depreciação hora
Carro 1	R\$ 56.381,00	R\$ 18.500,00	60	R\$ 37.881,00	R\$ 631,35	160	R\$ 3,95
Carro 2	R\$106.490,00	R\$ 55.700,00	120	R\$ 50.790,00	R\$ 423,25		R\$ 2,65
TOTAL DEPRECIÇÃO DA FROTA POR HORA							R\$ 6,60

* Levando em consideração as 160h de CP para o mês de novembro.

Fonte: Elaborado pela autora

Os custos variáveis diretos foram alocados conforme a quantia de serviços/hora realizados, Quadro 5.

Quadro 5 – Mapeamentos dos Custos Variáveis Diretos

MENSAL	VALOR TOTAL	CP/HORAS*	CUSTO
Energia Elétrica	R\$ 485,10	160	R\$ 3,03
Água	R\$ 80,08		R\$ 0,50
Telefone	R\$ 363,44		R\$ 2,27
TOTAL GERAL			R\$ 5,80

Fonte: Elaborado pela autora

Custos variáveis diretos: rateio realizado sobre investimentos nos veículos, Quadro 6.

Quadro 6 - Mapeamentos dos Custos Variáveis Indiretos

	Comb. + Manut.	IPVA + Seguro	Multa	TOTAL	CP	CUSTO
CARRO 1	R\$ 990,55	R\$ 3.037,58	R\$ -	R\$ 4.028,13	160	R\$ 25,18
CARRO 2	R\$ 2.310,62	R\$ 4.786,22	R\$ 136,20	R\$ 7.233,04		R\$ 45,21
TOTAL GERAL						R\$ 70,39

Fonte: Elaborado pela autora

Na composição das despesas fixas foram alocados: MOB administrativa, honorários com a CP de 160 horas, MOB limpeza, Engenheiro e mensalidade do CREA, Quadro 7.

Quadro 7 - Mapeamentos das Despesas Fixas

MENSAL	VALOR TOTAL	CP/HORAS	CUSTO
MOB administrativo	R\$ 8.178,16	160	R\$ 51,11
Honorários	R\$ 746,90		R\$ 4,67
MOB limpeza	R\$ 298,09	16	R\$ 18,63
Engenheiro*	R\$ 1.576,00	12**	R\$ 98,50
Mensalidade CREA	R\$ 384,00		R\$ 32,00
TOTAL GERAL			R\$ 204,91

* Tempo horas trabalhadas do Engenheiro responsável pelo serviço especializado

** Cálculo rateado por 12 meses

Fonte: Elaborado pela autora

Como despesa variável, a empresa possui o imposto simplificado para as micro e pequenas empresas: Simples Nacional (Lei Complementar Federal 123/2006). Para a empresa a alíquota aplicada no mês de novembro de 9,14%, é incidente para formação do preço da hora da prestação do serviço.

7 TABELA DE PREÇO PARA PRESTAÇÃO SERVIÇO

No Quadro 8, está o valor total da hora do serviço especializado, acrescido da margem de lucro designada pela empresa.

Quadro 8 - Composição Custo / Preço Final

COMPOSIÇÃO CUSTO	VALOR
Custo Fixo Direto (Mão-de-obra operacional + Depreciação)	R\$ 166,80
Custos Variáveis Diretos	R\$ 5,80
Custos Variáveis Indiretos	R\$ 70,39
Despesas Fixas	R\$ 204,91
Despesa Variável (Imposto: Simples Nacional)	9,14%
Total I	R\$ 488,84
% Margem Lucro	20%
PREÇO FINAL	R\$ 586,61

Fonte: Elaborado pela autora

8 CONCLUSÃO

Juntamente com os dados levantados, já apresentados em tabelas anteriores, acrescido do valor das dívidas do período de R\$ 46.790,40, chegou-se ao ponto de equilíbrio financeiro (PEF) da organização no mês de novembro de 2015.

Quadro 9 - Ponto de Equilíbrio Financeiro

PEF		
Horas/mês	Receita	Meta faturamento mínimo mensal
201	R\$ 117.908,61	R\$ 137.908,61

Fonte: Elaborado pela autora

O PEF exposto teve base na estrutura de custos atuais e constituição do preço de venda. Atualmente a organização apresenta custos um pouco elevados com depreciação devido à frota nova de veículos e os custos de manutenção dos mesmos. Além disso, a mão de

obra do engenheiro e registro no CREA realizam considerável alteração na composição do preço do serviço. Apresentou-se também, a meta de faturamento mínimo mensal com a adição do “lucro desejado” estipulado pela empresa.

Sugere-se para a empresa a seleção dos tipos de serviços a serem ofertados e a criação de um índice que aborde a taxa de ocupação dos veículos utilizados na execução das atividades laborais, reduzindo custos com ociosidade da frota.

Sendo assim, o presente estudo de caso apresenta um formato de mapeamento de custos para micro empresa familiar, com o intuito de facilitar as tomadas de decisões e abrir caminhos para um maior detalhamento desta parte, contribuindo para sustentabilidade e competitividade empresarial.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, R. L. SZUSTER, N. SZUSTER, F. R. SZUSTER, F. R. SZUSTER F. R. MÁRIO, P. C. AQUINO, A. C. B. **Contabilidade Geral: introdução a contabilidade societária e contabilidade gerencial**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

CARNEIRO, M. MATIAS, A.B. **Orçamento empresarial: teoria, prática e novas técnicas**. São Paulo: Atlas, 2011.

HECK, G. A. **Margem de Contribuição em uma Rede de Motéis**. Curso de Pós-Graduação em Administração de Empresas, nível de Especialização. Programa FGV Management. SANTA MARIA, 2015.

HOFFMAN, K. D. BATESON, J. E. G., **Princípios de Marketing de Serviços: conceitos, estratégias e casos**. 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

KOTLER, P. **Administração de marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

LEÃO, Nildo Silva, **Custos e Orçamentos na Prestação de serviços**. NBL Editora, 2004.

NASCIMENTO, I J B M F. **O marketing de serviços nas pequenas e médias empresas: uma abordagem teórica e reflexiva**. Revista Inova Ação, Teresina, v. 1, n. 2, art. 4, p. 41-58, jul./dez. 2012.

SIRTORI, A. **Sabe a diferença entre os termos Custos e Despesas?** 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/sabe-a-diferenca-entre-os-terminos-custos-e-despesas/20655/>. Acessado em: 25/11/2015.

SEBRAE. **Custos na prestação de serviço**. 2009. Disponível em: https://qualidadeonline.files.wordpress.com/2009/11/custos_prestacao_servicos.pdf. Acesso em: 16/11/2015.

SEBRAE. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira**, 2014. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>. Acesso em: 02/12/15.