

LAURA DE BOER

**CONTABILIDADE GERENCIAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO À  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E  
REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES**

Monografia apresentada como requisito  
para a obtenção do Grau de Bacharel  
em Ciências Contábeis da  
Universidade de Caxias do Sul.

Orientador: Prof. Ms. Elias Milton Denicol

Caxias do Sul

2010

**APROVAÇÃO**

LAURA DE BOER

**CONTABILIDADE GERENCIAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO À  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E  
REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES**

Monografia apresentada como requisito para a obtenção do Grau de Bacharel em Ciências Contábeis da Universidade de Caxias do Sul.

Banca examinadora:

Presidente/orientador

-----  
Prof. Ms. Elias Milton Denicol

Examinadores

-----

Trabalho apresentado e aprovado pela banca examinadora em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ .

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho ao meu namorado Michael, que sempre me inspirou positivamente no alcance dos meus objetivos.

## **AGRADECIMENTOS**

Quero expressar meus agradecimentos a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, colaboraram para que este trabalho fosse realizado. Em especial ao meu orientador, Prof. Ms. Elias Milton Denicol pela sua competência, atenção e orientação durante todo o desenvolvimento desta monografia.

## **PENSAMENTO**

Prefira afrontar o mundo servindo à sua  
consciência, à afrontar a consciência  
para agradar a todo mundo.

Humberto de Campos

## RESUMO

Esta monografia enfoca a contabilidade gerencial como ferramenta de gestão à empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, e evidencia a contabilidade como um instrumento importante na administração de uma empresa e no conjunto de atividades relacionadas a um processo decisório. Descreve a empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores e suas definições fiscais. Com base em uma revisão bibliográfica, são abordadas algumas ferramentas gerenciais para auxiliar no processo de tomada de decisão como, por exemplo, os indicadores de liquidez, fluxo de caixa, tipos de custeio, demonstrações contábeis e a análise das informações. O contexto da empresa em estudo foi cuidadosamente desenvolvido para transmitir ao leitor a sua realidade. A partir de um estudo de caso específico, os resultados e as conclusões indicam que a contabilidade gerencial é de fundamental importância para a empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores no seu processo de tomada de decisão, conseqüentemente, sua presença torna-se inevitável para o sucesso do empreendimento.

**Palavras-chave:** Prestação de serviços. Contabilidade Gerencial. Tomada de decisão. Ferramentas gerenciais.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribuição dos segmentos de serviços no Brasil em 2007.....	20
Figura 2: Participação das atividades no segmento de manutenção e reparação .....	21
Figura 3: Receita das empresas de serviços de manutenção e reparação .....	22
Figura 4: CNAE 2.0 - Subclasses .....	25
Figura 5: CNAE 2.0 – Subclasses, Seção: G - COMÉRCIO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS .....	25
Figura 6: Campo de Aplicação da Contabilidade.....	27
Figura 7: Sistema de Informações Gerenciais (SIG) .....	33
Figura 8: Custeio ABC x Custeio Tradicional .....	39
Figura 9: Composição das compras da empresa ZAS Chapeação .....	48
Figura 10: Perfil dos clientes da empresa ZAS Chapeação .....	48

## LISTAS DE QUADROS

Quadro 1: Balanço Patrimonial ajustado 2007 empresa ZAS Chapeação .....	49
Quadro 2: Balanço Patrimonial ajustado 2008 empresa ZAS Chapeação .....	49
Quadro 3: Balanço Patrimonial ajustado 2009 empresa ZAS Chapeação .....	50
Quadro 4: DRE ajustada 2007, 2008 e 2009 empresa ZAS Chapeação .....	50
Quadro 5: DFC ajustada 2007, 2008 e 2009 empresa ZAS Chapeação.....	51
Quadro 6: índices de análise vertical e horizontal da DRE ajustada 2007, 2008 e 2009 da empresa ZAS Chapeação .....	52
Quadro 7: Modelo referencial de implantação do custeio ABC .....	58



## LISTA DE SÍMBOLOS, ABREVIATURAS E SIGLAS

ABC – *Activity Based Costing*

ABM – *Activity Based Management*

AH – Análise Horizontal

AV – Análise Vertical

BP – Balanço Patrimonial

CNAE – Classificação Nacional de Atividade Econômica

CONCLA – Comissão Nacional de Classificação

CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis

DFC – Demonstração de Fluxo do Caixa

DRE – Demonstração do Resultado do Exercício

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

ILC – Índice de Liquidez Corrente

ILS – Índice de Liquidez Seca

ILI – Índice de Líquidos Imediata

ILG – Índice de Liquidez Geral

IE – Índice de Endividamento

ISSQN – Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza

NBC T – Norma Brasileira de Contabilidade Técnica

OMC – Organização Mundial do Comércio

PAS – Pesquisa Anual de Serviços

PIB – Produto Interno Bruto

PMP – Prazo Médio de Pagamento

PMR – Prazo Médio de Recebimento

RI – Retorno sobre o Investimento

RPL – Retorno sobre o Patrimônio Líquido

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa

SEBRAE/PR – Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa do  
Paraná

SIG – Sistema de Informações Gerenciais

SIMPLES – Sistema Integrado de Imposto e Contribuições das  
Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte

SRF – Secretaria da Receita Federal

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO .....	13
1.2 QUESTÃO DE PESQUISA.....	15
1.3 OBJETIVOS .....	16
1.3.1 <i>Objetivo geral</i> .....	16
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	16
1.4 METODOLOGIA.....	16
1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO.....	18
<b>2 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS.....</b>	<b>19</b>
2.1 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO .....	19
2.2 CONCEITO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E SUA ATIVIDADE ECONÔMICA.....	20
2.3 LEGISLAÇÃO DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS .....	23
2.4 ENQUADRAMENTO DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS .....	24
<b>3 CONTABILIDADE.....</b>	<b>27</b>
3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	27
3.2 CONTABILIDADE FINANCEIRA .....	28
3.3 CONTABILIDADE GERENCIAL.....	29
3.3.1 <i>Ferramentas da Contabilidade Gerencial</i> .....	31
3.3.2 <i>Contabilidade Gerencial como Sistema de Informação</i> .....	33
3.3.3 <i>O papel da Contabilidade de Custos na Formação de Preços dos Serviços</i> .	35
3.4 ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS.....	40
3.4.1 <i>Análise Vertical (AV)</i> .....	40
3.4.2 <i>Análise Horizontal (AH)</i> .....	40
3.4.3 <i>Indicadores Econômico-financeiros</i> .....	41
3.4.4 <i>Demonstração de Fluxo de Caixa</i> .....	44
<b>4 ESTUDO DE CASO .....</b>	<b>46</b>
4.1 CONSIDERAÇÕES .....	46
4.2 LEVANTAMENTOS GERENCIAIS .....	47

4.2.1	<i>Demonstrações Contábeis</i> .....	49
4.2.2	<i>Análises Vertical e Horizontal</i> .....	51
4.2.3	<i>Indicadores Econômico-financeiros</i> .....	54
4.2.4	<i>Custo dos Serviços Prestados</i> .....	58
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>61</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>62</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 IMPORTÂNCIA DO ESTUDO

O setor terciário da economia compreende, entre outras atividades, a comercialização da prestação de serviço a outras empresas e consumidores finais. Também chamados de bens intangíveis, vários tipos de prestação de serviço podem ser fornecidos no mercado atual. Na economia global, o setor terciário cresce continuamente. Segundo publicação do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do estado do Paraná (SEBRAE/PR):

“[...] a economia está voltada para a prestação de serviços, mesmo tendo ainda uma grande influência da sociedade industrial. Hoje já trabalhamos com serviços e no futuro trabalharemos cada vez mais. Podemos dizer que a prestação de serviços é um contato, uma interação entre o serviço e o cliente [...] a economia e a sociedade caminham para transformação através de uma grande oferta de empregos na prestação de serviços, hoje as empresas industriais empregam cada vez mais estratégias de serviços. Estas mudanças implicam na interação entre indústria e serviço criando uma civilização de serviço”.

A concorrência das empresas prestadoras de serviço está acelerando, pois o foco do empreendedor está na satisfação do seu cliente, e este cada vez mais exige qualidade de seus fornecedores. Com uma concorrência acirrada, mensurar os valores corretos do patrimônio da empresa pode gerar resultados positivos. Pois, como toda empresa que produz e comercializa bens ao mercado, a administração do negócio precisa de preparo, suporte e planejamento por parte do empreendedor. Para que o empreendimento se fortaleça e se torne lucrativo, o trabalho e auxílio do contador também são fundamentais.

Infelizmente, grande parte dos empreendedores deste setor desconhece a importância das informações contábeis no seu processo decisório, e neste estudo são apresentados os benefícios que podem ser alcançados, com a utilização da contabilidade gerencial pelas empresas prestadoras de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, no intuito de gerar análises importantes que podem refletir, inclusive, na sua formação de preço, que na maioria das vezes chega somente a um valor aproximado do ideal para que cubra seus gastos e lhe forneça

uma margem segura de capital de giro para seu negócio. Lembram Atkinson *et al.* (2000, p. 50):

“Tal lacuna na exatidão da informação sobre o custo das operações, provavelmente, ocorria porque a maioria das empresas de serviços tinham operado por muito tempo em mercados favoráveis, sem competição.”

Ainda segundo Atkinson *et al.*, as empresas de serviços não sofriam pressão do mercado para reduzirem seus custos, melhorar a qualidade ou ainda extinguir produtos e serviços que incorriam em prejuízos; historicamente não havia demanda pelos empreendedores por informações que pudessem auxiliá-los na administração de sua empresa prestadora de serviço.

“Durante o último quarto do século XX, o ambiente competitivo, tanto para as empresas de serviços como para as empresas industriais, tornou-se mais desafiante e exigente. Conseqüentemente, as empresas atuais demandam por informações gerenciais contábeis diferentes e melhores.” Atkinson *et al.* (2000, p. 51).

A contabilidade também teve avanços muito importantes, porém, apesar dessa evolução da contabilidade como ferramenta gerencial, a maioria das empresas não utilizam essa informação para gerir melhor o negócio. Segundo Pizzolato (2000, p. 194), a contabilidade gerencial está voltada para a informação contábil que pode ser útil à administração, de forma adequada às suas necessidades, para assegurar no processo decisório.

Através da contabilidade gerencial, os gestores das empresas prestadoras de serviço conseguem obter informações que os ajudem na tomada de decisão, por representar uma fonte indispensável de dados e informações.

O profissional contábil poderá exercer um papel de extrema importância para a organização da empresa prestadora de serviço também quanto à estruturação contábil e ao planejamento fiscal e financeiro, além de ser capaz de medir o retorno do capital investido. É importante também, a mensuração dos custos na prestação do serviço, que muitas vezes podem passar despercebidos pelo empreendedor pela falta de informações e levantamento de dados, como por exemplo, além dos tributos incidentes sobre a comercialização do serviço, tem-se também a consideração dos custos com aluguel, funcionários e materiais utilizados na prestação do serviço.

Mensurar estes custos através das ferramentas da contabilidade gerencial, e juntar com uma consciente tomada de decisão por parte da administração, pode gerar bons resultados, inclusive, para a economia do país.

Por sua vez, a contabilidade gerencial é vista como uma importante ferramenta de gestão para a tomada de decisão e para a projeção dos resultados da empresa prestadora de serviços a partir de metas e projeções. Pode-se medir o desempenho da empresa mediante os resultados analisados, e com estes tipos de avaliações, o empreendimento poderá aproveitar excelentes oportunidades neste setor econômico mediante tomadas de decisão.

## 1.2 QUESTÃO DE PESQUISA

A pequena empresa prestadora de serviço utiliza pouco das informações contábeis na mensuração de seus resultados e no levantamento de seus custos. Isso reflete na sua formação de preço para mão-de-obra e conseqüentemente numa administração equivocada do seu negócio e do retorno deste investimento.

Como afirma Atkinson *et al.* (2000, p. 50):

“Os gerentes de empresas de serviços, entretanto, têm usado, historicamente, a informação gerencial contábil com menor intensidade do que os gerentes das empresas industriais. [...] mesmo em empresas de serviços que são tão complexas e diversificadas como as industriais, normalmente, os gerentes não conhecem os custos dos serviços que elas produzem e entregam, nem o custo do atendimento a diferentes tipos de clientes.”

Sendo assim, entende-se que a insistente utilização das informações contábeis extraídas da Contabilidade Gerencial da empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, pode ajudar muito o empreendimento a crescer continuamente no seu setor econômico mediante tomadas de decisão, pois a maior vantagem competitiva está ligada ao desempenho adquirido pela empresa diante de situações vulneráveis do mercado.

Uma análise cuidadosa de suas demonstrações contábeis pode lhe fornecer dados para a tomada de decisão. E para que o empreendedor possa se beneficiar com as informações relevantes do seu negócio, o auxílio do profissional de

contabilidade é muito importante, pois se pode utilizar de várias ferramentas gerenciais disponíveis.

Portanto, a questão de pesquisa para este tema abordado é: como determinadas ferramentas de gestão podem gerar informações gerenciais, as quais são extraídas da contabilidade, e que venham a auxiliar uma empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores na sua tomada de decisão?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 *Objetivo geral*

O objetivo geral deste trabalho é identificar algumas ferramentas da contabilidade gerencial para uso nas empresas prestadoras de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, mostrando a importância das informações geradas para a tomada de decisão e formação de metas estratégicas.

#### 1.3.2 *Objetivos específicos*

- Definir prestação de serviço de manutenção e reparação mecânica de veículos automotores;
- Fazer uma pesquisa bibliográfica sobre o assunto contabilidade gerencial e suas diversidades;
- Demonstrar algumas das ferramentas gerenciais existentes para a gestão das empresas prestadoras de serviços;
- Mostrar exemplos de controles gerenciais que poderão ser utilizados pelas empresas prestadoras de serviço;
- Fazer um estudo de caso de uma empresa prestadora de serviços em manutenção e reparação de veículos automotores.

### 1.4 METODOLOGIA

A metodologia tem como principal objetivo destacar de forma detalhada o tipo de pesquisa que servirá para obter os dados que vai ser utilizado no



desenvolvimento desta pesquisa. Estabelece atividades práticas necessárias para a aquisição de dados com os quais será desenvolvida cada parte do trabalho.

Definiu-se como tipo de pesquisa a ser utilizada a pesquisa bibliográfica, através do qual se tem o levantamento dos assuntos relacionados com o tema a pesquisado.

Para o levantamento bibliográfico, tem-se obras que tratam sobre a contabilidade gerencial, e controladoria estratégica, direcionados para o segmento de prestação de serviço. E conseqüentemente, bibliografias de conceituam e estabelecem dados estatísticos sobre o segmento escolhido. Base também para ferramentas como fluxo de caixa, análise das demonstrações contábeis, planejamento entre outras, brevemente apresentadas e com modelo utilizado destas ferramentas. Pois, segundo Köche (1997, p. 122):

“[...] a pesquisa bibliográfica é aquela que desenvolve tentando explicar um problema, utilizando o conhecimento disponível a partir das teorias publicadas em livros ou obras congêneres. [...] o objetivo da pesquisa bibliográfica, portanto, é o de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa.”

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica é que permite ao investigador a maior amplitude referente ao tema tratado, além de serem mais rápidas e de amadurecer e aprofundar o conhecimento sobre o problema de pesquisa desenvolvido.

Este tipo de pesquisa deve ser de natureza teórica, é parte obrigatória de uma pesquisa, pois é dela que se tem o conhecimento das obras científicas existentes. Para a área contábil, Beuren (2003, p. 87) diz:

“[...] no que diz respeito a estudos contábeis, percebe-se que a pesquisa bibliográfica está sempre presente, seja como parte integrante de outro tipo de pesquisa ou exclusivamente enquanto delineamento. [...] podem ajudar o estudante a conhecer o que foi produzido de importante sobre o objeto de pesquisa.”

Para realizar a elaboração deste trabalho, foram utilizados o levantamento bibliográfico de obras e livros, revistas, artigos, que tratem sobre o tema contabilidade gerencial, ferramentas gerenciais, ramo da prestação de serviços, e outros assuntos relacionados ao tema pesquisado; consulta através de órgãos

competentes e notícias atuais, de dados referentes às empresas prestadoras de serviços; pesquisa através de *internet*, de obras que tratem desse tema; elaboração das ferramentas gerenciais; apresentação de um estudo de caso de uma empresa do ramo de prestação de serviços, visando mostrar como as ferramentas gerenciais disponíveis podem ajudar o empreendedor a desenvolver positivamente o seu negócio, auxiliando na tomada de decisão.

## 1.5 ESTRUTURA DO ESTUDO

No primeiro capítulo são apresentados aspectos e objetivos do trabalho de pesquisa, e a justificativa para a escolha do assunto abordado. Este capítulo apresenta também o objetivo que se espera alcançar e a metodologia a ser utilizada no desenvolvimento do trabalho.

No segundo capítulo são abordados os conceitos e características das empresas prestadoras de serviço, bem como o enquadramento perante órgãos públicos e o detalhamento do segmento de prestação de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores.

No terceiro capítulo, são apresentadas as diferentes aplicações da contabilidade. Neste capítulo, inicialmente, são abordados os aspectos conceituais de contabilidade de forma geral. Em seguida, é feita uma revisão bibliográfica da aplicação dos diversos setores da contabilidade. São apresentadas algumas ferramentas disponíveis na contabilidade gerencial que pode auxiliar as empresas prestadoras de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, através das informações pelas demonstrações contábeis.

No quarto capítulo é desenvolvido um estudo de caso para demonstrar as ferramentas que a contabilidade utiliza para obter informações relevantes na administração das empresas prestadoras de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores.

No quinto e último capítulo são apresentadas as conclusões e resultados alcançados com o trabalho realizado, e os possíveis fatores relevantes que devem ser levados em consideração. Neste capítulo, várias ferramentas conceituadas nos capítulos anteriores a este são colocadas em prática, fornecendo uma visão real do benefício da contabilidade gerencial para o setor.

## 2 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

### 2.1 HISTÓRICO E EVOLUÇÃO

A atividade de prestação de serviço existe desde a Grécia clássica, passando pela Idade Média como serviços de transporte de especiarias, atravessando a Europa até a China, fazendo com que riquezas de cidades-estado como Veneza se tornassem a atividade economicamente mais importante entre os países do mundo. Porém, com a primeira Revolução Industrial, os serviços perdem sua importância econômica, que só seria retomada com o passar dos anos, e o surgimento das necessidades dos consumidores.

O reconhecimento da prestação de serviço como setor produtivo se deu por meados do século XX. Atkinson *et al.* (2000, p. 49) dizem:

“As maiores mudanças que as empresas industriais têm experimentado, em anos recentes, também têm ocorrido, virtualmente, em todas as empresas de serviços. As empresas de serviços já existem há centenas de anos; sua importância nas economias modernas tem crescido, substancialmente, durante o século XX.”

A empresa prestadora de serviços tem se diversificado bastante sendo o tipo que mais cresce nas últimas décadas, em todo o mundo. Observam-se avanços tecnológicos e mudanças estruturais importantes, pois requer mão-de-obra qualificada.

Corrêa e Caon (2002) afirmam que as atividades de serviço exercem um papel importante no desempenho de outros setores da economia, principalmente o industrial. E além de ser responsável pela maior parcela do PIB mundial, o número de empregos no setor crescem a taxas mais elevadas que dos demais setores econômicos.

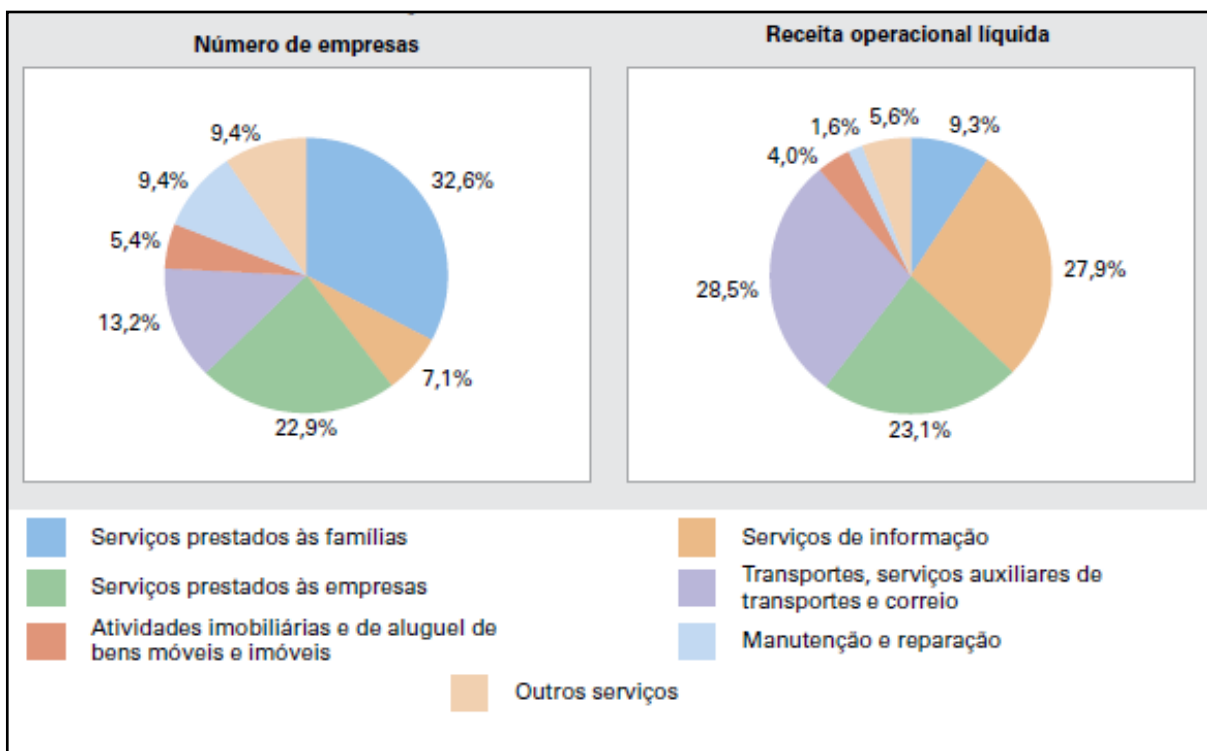
A atividade de manutenção e reparação de veículos automotores surgiu com o avanço da tecnologia em transportes, justificando com isso a necessidade do cliente em solicitar este tipo de serviço.

## 2.2 CONCEITO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E SUA ATIVIDADE ECONÔMICA

Daliedonne (2008, p. 11) afirma que prestar um serviço é servir ao cliente a partir de uma necessidade originada deste cliente, é um ato de servir a terceiros. O serviço como negócio ocorre quando isso se torna a atividade econômica da empresa, fazendo parte do Setor Terciário de uma economia. Este setor econômico é o que mais contrata trabalhadores. São exemplos os profissionais liberais, como advogados e médicos, e empresas prestadoras de diversos serviços.

No ramo da prestação de serviços, são vários os segmentos existentes. O segmento de serviços de manutenção e reparação é composto por atividades de manutenção e reparação de veículos, objetos pessoais e máquinas de escritório e informática, e é caracterizado por ter um grande número de empresas de pequeno porte.

A pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e sua publicação denominada Pesquisa Anual de Serviços (PAS) de 2007, levantou em dados a distribuição dos segmentos de serviços, como mostra a figura 1:

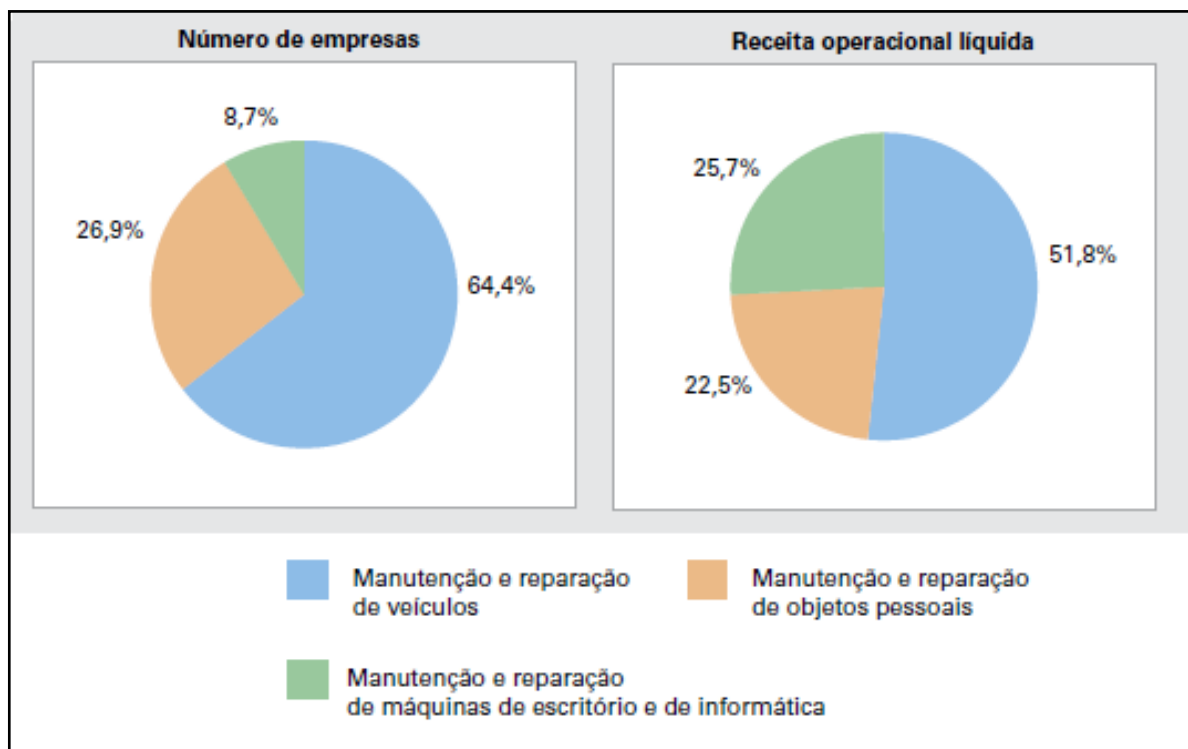


**Figura 1: Distribuição dos segmentos de serviços no Brasil em 2007**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, PAS 2007.

Pode-se visualizar que o segmento de manutenção e reparação faz parte de 9,4% de todas as empresas prestadoras de serviços do país, e sua receita operacional líquida é menor que as demais, somente 1,6% do total registrado.

Dentro deste segmento de prestação de serviço, a atividade de manutenção e reparação de veículos automotores registra 60.475 empresas no Brasil, e correspondem a 64,4% do total de empresas de manutenção e reparação. A participação desta atividade em receita operacional líquida chega a aproximadamente R\$ 4,9 bilhões de reais e corresponde a 51,8% do total do segmento, como mostra a figura 2:



**Figura 2: Participação das atividades no segmento de manutenção e reparação**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, PAS 2007.

A empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores também pode ter, e na maioria das vezes isso acontece, a revenda das peças de reposição de um automóvel, por exemplo, e que caracteriza uma atividade de comercialização. Outros tipos de receitas também podem fazer parte do total do resultado de uma empresa prestadora de serviços.

A figura 3 mostra a Receita Bruta identificada por atividade em 2007:

Atividades	Receita bruta			Deduções	Receitas não operacionais
	Prestação de serviços	Revenda de mercadorias (1)	Outras atividades (2)		
	1 000 R\$				
<b>Total das empresas de serviços de manutenção e reparação</b>					
<b>Total</b>	<b>8 182 487</b>	<b>1 994 620</b>	<b>60 133</b>	<b>850 970</b>	<b>9 387 396</b>
<b>Serviços de manutenção e reparação</b>	<b>8 182 487</b>	<b>1 994 620</b>	<b>60 133</b>	<b>850 970</b>	<b>9 387 396</b>
Manutenção e reparação de veículos	3 935 285	1 282 150	29 166	385 557	4 861 496
Manutenção e reparação de objetos pessoais e domésticos	1 790 159	484 579	13 650	177 588	2 111 430
Manutenção e reparação de máquinas de escritório e de informática	2 457 043	227 891	17 317	287 825	2 414 470
(1) Inclusive receita de venda e aluguel de imóveis próprios. (2) Construção civil, agropecuária, etc.					

**Figura 3: Receita das empresas de serviços de manutenção e reparação**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, PAS 2007.

Através das pesquisas organizadas e publicadas por órgãos brasileiros, pode-se observar que este setor da economia impulsiona o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB). Ainda em uma entrevista com Edson Lupatini, secretário de Comércio e Serviços do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, pelo repórter Stênio Ribeiro, da Agência Brasil em 05 de agosto de 2010, “o setor de serviços é o que mais cresce, aqui e lá fora”, afirma Lupatini ao anunciar o Panorama de Comércio Internacional de Serviços, referente 2009.

Nesse ano, o setor de serviços foi responsável por 68,5% do PIB brasileiro e por mais de 70% dos empregos formais. E ainda foi a atividade econômica que mais recebeu investimentos estrangeiros diretos: em torno de 45% das aplicações externas no setor produtivo, afirma o repórter Stênio Ribeiro. Lupatini ainda comenta nesta entrevista que o Diário Oficial da União deverá publicar o decreto de criação da Nomenclatura Brasileira de Serviços, elaborada em conjunto com a Secretaria da Receita Federal (SRF) e com o IBGE. Trata-se de uma codificação dos mais de mil tipos de serviços prestados e reconhecidos pela Organização Mundial do Comércio (OMC), acredita que o novo documento pode ser implantado ainda este ano, com o objetivo de catalogar e dar mais visibilidade à prestação de serviços. “Só precisa que classifiquem corretamente o serviço prestado para que possamos falar a mesma linguagem com o mundo”, afirmou Lupatini.

Sendo assim, com todas as expectativas do setor de prestação de serviços, e mediante a preocupação do empreendedor na sua excelência perante seus clientes, torna-se muito importante o reconhecimento correto de informações que podem ajudá-lo na administração de seu negócio. E para isso, é necessário que o profissional contábil esteja preparado para auxiliar o administrador da empresa prestadora de serviços de manutenção e reparação de veículos automotores na busca de informações corretas para a sua gestão.

### 2.3 LEGISLAÇÃO DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

A lei que rege a tributação do segmento de prestação de serviços em âmbito federal no Brasil é a Lei Complementar nº 116 de 31 de julho de 2003. Ela dispõe sobre o fato gerador da prestação de serviço, mesmo se essa não se constitui como atividade preponderante da empresa. O Anexo 1 lista todos os tipos de serviços que constituem fato gerador da tributação do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) que a Lei Complementar Federal nº 116 sanciona. A atividade de manutenção de reparação de veículos automotores se encontra na posição 14.01 – Lubrificação, limpeza, lustração, revisão, carga e recarga, conserto, restauração, blindagem, manutenção e conservação de máquinas, veículos, aparelhos, equipamentos, motores, elevadores ou de qualquer objeto (exceto peças e partes empregadas, que ficam sujeitas ao ICMS).

Esta atividade tem um grande número de microempresas e empresas de pequeno porte, e estas constantemente são beneficiadas pelo governo em todas as suas esferas. O artigo 179 da Constituição Federal de 5 de outubro de 1988 estabelece:

Art. 179. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios dispensarão às microempresas e às empresas de pequeno porte, assim definidas em lei, tratamento jurídico diferenciado, visando a incentivá-las pela simplificação de suas obrigações administrativas, tributárias, previdenciárias e creditícias, ou pela eliminação ou redução destas por meio de lei.

A lei que normatiza o tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte é a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, mais conhecida como Simples Nacional.

Em âmbito municipal, a lei que institui o Código Tributário do Município de Caxias do Sul, é a Lei Complementar nº 12 de 28 de dezembro de 1994. O Anexo 2 lista as alíquotas de ISSQN vigentes para a prestação de serviços no município de Caxias do Sul. Seguindo as alíquotas apresentadas pelo Anexo 2, a atividade de manutenção e reparação de veículos automotores pode obedecer a alíquota de 4% conforme alínea “g”, ou se a empresa prestadora deste serviço for enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte será beneficiada pela lei do Simples Nacional e sua alíquota poderá ser reduzida, ou chegar a 0%.

#### 2.4 ENQUADRAMENTO DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

No Brasil, toda e qualquer atividade econômica é classificada conforme tabela de Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE). A Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) define CNAE como sendo (2010):

“[...] uma classificação usada com o objetivo de padronizar os códigos de identificação das unidades produtivas do país nos cadastros e registros da administração pública nas três esferas de governo, em especial na área tributária, contribuindo para a melhoria da qualidade dos sistemas de informação que dão suporte às decisões e ações do Estado, possibilitando, ainda, a maior articulação inter sistemas.”

Nomeada de versão 2.0 da CNAE, foi aprovada e divulgada pela Resolução CONCLA nº 01, de 04 de setembro de 2006, e que está em vigor desde janeiro de 2007. Porém, a PAS de 2007 publicada pelo IBGE trata das informações econômicas classificadas ainda na versão 1.0.

Os agentes responsáveis pela organização estrutural de atividades econômicas e suas respectivas atualizações é a Subcomissão Técnica para a CNAE, organizada pela CONCLA, sob a coordenação de representante da Secretaria da Receita Federal e com a participação de representantes da administração tributária das esferas estadual e municipal e do IBGE.

A figura 4 mostra a CNAE, onde são possíveis as diversas classificações de empresas brasileiras:



<b>CNAE 2.0 - Subclasses</b>		
<b>Topo da Estrutura</b>		
<b>Seção</b>	<b>Divisões</b>	<b>Descrição CNAE</b>
A	01 .. 03	AGRICULTURA, PECUÁRIA, PRODUÇÃO FLORESTAL, PESCA E AQUICULTURA
B	05 .. 09	INDÚSTRIAS EXTRATIVAS
C	10 .. 33	INDÚSTRIAS DE TRANSFORMAÇÃO
D	35 .. 35	ELETRICIDADE E GÁS
E	36 .. 39	ÁGUA, ESGOTO, ATIVIDADES DE GESTÃO DE RESÍDUOS E DESCONTAMINAÇÃO
F	41 .. 43	CONSTRUÇÃO
G	45 .. 47	COMÉRCIO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS
H	49 .. 53	TRANSPORTE, ARMAZENAGEM E CORREIO
I	55 .. 56	ALOJAMENTO E ALIMENTAÇÃO
J	58 .. 63	INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
K	64 .. 66	ATIVIDADES FINANCEIRAS, DE SEGUROS E SERVIÇOS RELACIONADOS
L	68 .. 68	ATIVIDADES IMOBILIÁRIAS
M	69 .. 75	ATIVIDADES PROFISSIONAIS, CIENTÍFICAS E TÉCNICAS
N	77 .. 82	ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES
O	84 .. 84	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DEFESA E SEGURIDADE SOCIAL
P	85 .. 85	EDUCAÇÃO
Q	86 .. 88	SAÚDE HUMANA E SERVIÇOS SOCIAIS
R	90 .. 93	ARTES, CULTURA, ESPORTE E RECREAÇÃO
S	94 .. 96	OUTRAS ATIVIDADES DE SERVIÇOS
T	97 .. 97	SERVIÇOS DOMÉSTICOS
U	99 .. 99	ORGANISMOS INTERNACIONAIS E OUTRAS INSTITUIÇÕES EXTRATERRITÓRIAS

**Figura 4: CNAE 2.0 - Subclasses**

Fonte: Adaptado de Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) - 2006

Percebe-se que a versão 2.0 da CNAE identifica todos os setores da economia, inclusive a prestação de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores. A classificação específica para este ramo de atividade, está relacionada na figura 5:

<b>CNAE 2.0 - Subclasses</b>	
<b>Hierarquia</b>	
Seção:	<b>G COMÉRCIO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS</b>
<b>Esta seção contém as seguintes divisões:</b>	
45	COMÉRCIO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS
46	COMÉRCIO POR ATACADO, EXCETO VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS
47	COMÉRCIO VAREJISTA

**Figura 5: CNAE 2.0 – Subclasses, Seção: G - COMÉRCIO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E MOTOCICLETAS**

Fonte: Adaptado de Comissão Nacional de Classificação (CONCLA) – 2006

A Figura 5 mostra a Seção identificada como G, que compreende as atividades de compra e venda de mercadorias, sem transformação significativa,

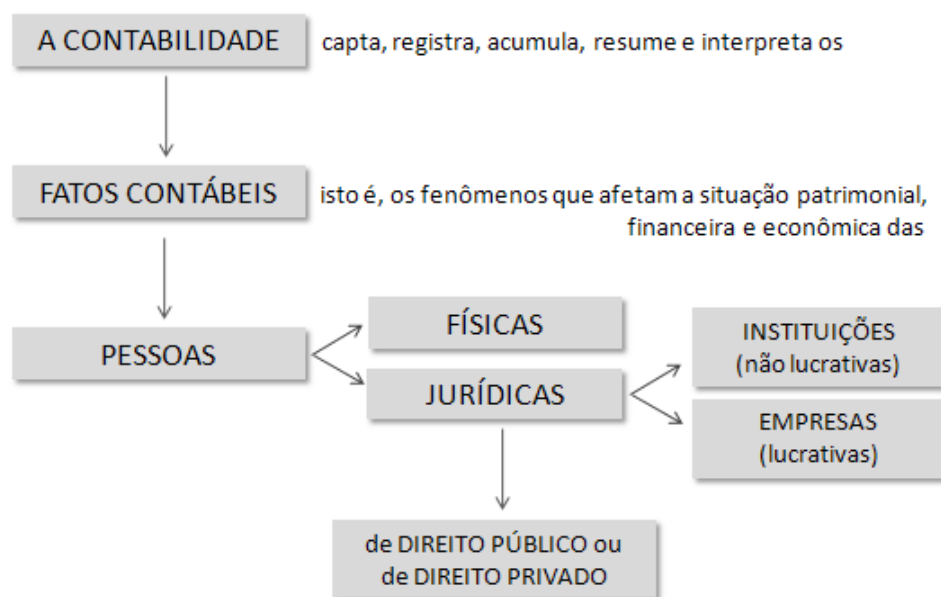
inclusive quando realizadas sob contrato. Inclui, portanto, a atividade de manutenção e reparação de veículos automotores.

Este segmento de prestação de serviço também necessita do auxílio das ferramentas gerenciais disponibilizadas pela contabilidade gerencial, e que é tratado com mais profundidade nos próximos capítulos, através de fundamentação teórica e prática, onde são mencionadas as informações contábeis para a tomada de decisão pelo administrador.

### 3 CONTABILIDADE

#### 3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Contabilidade é uma ciência econômica e administrativa que estuda o patrimônio de uma entidade. Segundo GRECO *et al.* (2006 p. 1) “ela registra, estuda e interpreta (por análise) os fatos financeiros e econômicos que afetam a situação patrimonial de determinada pessoa física ou jurídica.”



**Figura 6: Campo de Aplicação da Contabilidade**

Fonte: GRECO *et al.* (2006 p. 2)

Sua origem está ligada a uma necessidade de registros do comércio e com o passar do tempo vem evoluindo para se adaptar às novas realidades da sociedade e dos usuários da informação gerada por ela. O principal objetivo da contabilidade é informar seus usuários e gestores das empresas, que continuamente necessitam do maior número de informações possíveis para a tomada de decisão e administração de seu empreendimento.

Pizzolato (2000, p. 1) conceitua Contabilidade como sendo:

“[...] um sistema de coletar, sintetizar, interpretar e divulgar, em termos monetários, informações sobre uma organização. Como qualquer outro sistema de informação, a Contabilidade passa por contínua evolução na busca de aperfeiçoamento de seus métodos e processos.”

Segundo Marion (2008, p. 26), a contabilidade é um instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisão dentro e fora da empresa.

Informações estas que são de interesse de dois grandes grupos de usuários para a contabilidade: dos usuários internos que compreende o corpo administrativo, colaboradores, investidores, entre outros; e os usuários externos que podem ser os bancos, financeiras, fornecedores, credores em geral.

Alguns autores dividem a contabilidade em dois grandes ramos:

- a) Contabilidade Financeira, cujos relatórios básicos são Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício, e que é mais utilizada pelos usuários externos;
- b) Contabilidade Gerencial, mais analítica, incluindo em seu campo a Contabilidade de Custos, visando principalmente informar os usuários internos da organização.

### 3.2 CONTABILIDADE FINANCEIRA

O propósito da contabilidade financeira é demonstrar através de relatórios econômico-financeiros o desempenho passado, contratos com proprietários, credores e outros que estão fora da organização. Seus dados são históricos, dirigida por princípios da contabilidade, por regras e autoridades governamentais. Pois, para Crepaldi (2002, p. 22), “a contabilidade financeira registra a história financeira da empresa e lida com a criação de relatórios para usuários externos tais como acionistas e credores”.

A contabilidade financeira é precisa, consistente, confiável, passível de auditoria e objetiva. Sua informação serve para mensuração financeira e demonstra toda a empresa. Também utiliza das informações contábeis para a tomada de decisão para atingir os objetivos da empresa.

Afirma Atkinson *et al* (2000, p. 37) sobre contabilidade financeira:

“[...] é o processo de geração de demonstrativos financeiros para públicos externos, como acionistas, credores e autoridades governamentais que definem padrões, regulamentações e impostos, além de exigir o parecer de auditores independentes.”

A contabilidade financeira deve fornecer informações, resultados e mudanças na posição financeira que sejam úteis para investidores e credores, permitindo uma avaliação da situação econômica e financeira das entidades.

### 3.3 CONTABILIDADE GERENCIAL

A contabilidade gerencial é dirigida para usuários internos da organização como funcionários, administradores e executivos. Seus dados são atuais e sempre orientados para o futuro, não são obrigatoriamente regulamentados por regras e sim dirigidos e analisados por sistemas de informações criados de acordo com as necessidades da empresa.

Ela é mais objetiva, relevante, aperfeiçoada, apurada. Serve para informar as ações e decisões. Segundo Oliveira *et al.* (2007, p. 121):

“Contabilidade Gerencial é o ramo da contabilidade que, servindo-se dos próprios instrumentos de levantamento e interpretação dos dados quantitativos da empresa, pode informar, orientar e guiar a administração para que possa efetuar as alternativas de gestão e tomar as decisões de modo mais convincente.”

Oliveira (2007) complementa que os objetivos da contabilidade gerencial são essencialmente dois:

- a) Preparar e interpretar as informações destinadas à administração da empresa e orientar as futuras alternativas e decisões (planificação);
- b) Proporcionar à administração visão exata da gestão e um controle de seu desenvolvimento com base nas decisões tomadas anteriormente (controle e supervisão).

Crepaldi (2004) define contabilidade gerencial como sendo:

[...] o ramo da contabilidade que tem por objetivo fornecer instrumentos aos administradores de empresas que os auxiliem em funções gerenciais. É voltada para a melhor utilização dos recursos econômicos da empresa, através de um adequado controle de insumos efetuados por um sistema de informações gerenciais.

A contabilidade gerencial tem grande importância para obter informações que poderão melhorar o planejamento e controle das atividades da organização.

Iudicibus (1995, p. 21) define:

“A contabilidade gerencial pode ser caracterizada, superficialmente, como um enfoque especial conferido a várias técnicas e procedimentos contábeis já conhecidos e tratados na contabilidade financeira, na contabilidade de custos, na análise financeira e de balanços etc., colocados numa perspectiva diferente, num grau de detalhe mais analítico ou numa forma de apresentação e classificação diferenciada, de maneira a auxiliar os gerentes das entidades em seu processo decisório.”

Todas estas informações extraídas da Contabilidade Gerencial devem ser elaboradas de forma que contenham dados a serem usados pelos administradores da empresa em planejamento de operações ou em tomada de decisão, e que satisfarão às suas necessidades.

Atkinson *et al.* (2000, p. 36) dizem:

“Contabilidade gerencial é o processo de identificar, mensurar, reportar e analisar informações sobre os eventos econômicos das empresas. [...] A informação gerencial contábil é uma das fontes informacionais primárias para a tomada de decisão e controle nas empresas.”

Relatórios contábeis que podem ser confeccionados periodicamente, é que trarão informações para a tomada de decisão. São os sistemas gerenciais contábeis, que como afirma Atkinson *et al.*, produzem informações que ajudam os interessados pelo negócio a tomarem melhores decisões e a aperfeiçoarem os processos e desempenho de suas empresas.

Ainda sobre relatórios contábeis, Iudicibus (1995, p. 21) complementa:

“[...] todo procedimento, técnica, informação ou relatório contábil é feito “sob medida” para que a administração os utilize na tomada de decisões entre alternativas conflitantes, ou na avaliação de desempenho, recai na contabilidade gerencial. Certos relatórios financeiros, todavia, são válidos tanto sob o ponto de vista do interessado externo à empresa quanto sob o ponto de vista da gerência.”

Com isso, verifica-se que a contabilidade gerencial é um instrumento de apoio na gestão dos negócios, seja ele qual for, e esteja ele em qual segmento ou setor econômico inserido. Seu objetivo geral, portanto, é de informar, avaliar, evidenciar todos os instrumentos para auxiliar a administração no processo de tomada de decisão dentro de uma empresa. Ela pode ser vista de várias maneiras, cada

gerente, cada empresa tem a sua visão e suas necessidades para os negócios, a partir disso cada empresa cria suas ferramentas necessárias para a tomada de decisão.

Enquanto a contabilidade gerencial proporciona informações aos usuários internos para a gestão da empresa, a contabilidade financeira visa atender as exigências fiscais fornecendo informações para os usuários externos.

Segundo Pizzolato (2000):

“[...] enquanto a contabilidade financeira é um objetivo em si mesma, a gerencial é parte de um sistema maior. Seus dados monetários são usados em paralelo com outros indicadores de desempenho, como unidades de produção, horas de trabalho etc. por outro lado dados históricos da contabilidade são uma importante fonte de informação para estimar eventos futuros, como nível de vendas por região ou cliente, devoluções, perfil de recebimentos etc., e produzir mecanismos de controle, como os orçamentos, o custeio direto, decisões de preços etc.”

### 3.3.1 Ferramentas da Contabilidade Gerencial

Com o intuito de trabalhar com informações relevantes do empreendimento, a Contabilidade Gerencial disponibiliza várias ferramentas para obter estas informações para a gestão do negócio.

Apesar das dificuldades encontradas, principalmente no empreendimento inserido no setor de serviços, para elaborar um bom trabalho e obter informações precisas, existem várias ferramentas gerenciais possíveis de ser aplicadas para estas empresas, a elaboração de Demonstrações Contábeis são uma delas. Padoveze (2000) entende que as principais demonstrações contábeis são:

- **Balanco Patrimonial (BP):** identifica a situação da empresa em uma determinada data evidenciando os bens, direitos e obrigações da empresa registrados, e respeitando os princípios contábeis estabelecidos no país. Nele podemos identificar as origens dos recursos e a aplicação desses recursos.

- **Demonstração do Resultado do Exercício (DRE):** destinada a identificar a composição do resultado em um determinado período de operação da empresa, evidenciando se ocorreu lucro ou prejuízo neste período.

- **Fluxo de Caixa:** mostra as entradas e saídas do caixa durante um período, evidenciando a disponibilidade do caixa para determinar os prazos de pagamento e recebimento para fornecedores e clientes, e a possibilidade de novos investimentos.

Entre outras ferramentas da contabilidade gerencial, uma particularmente de suma importância para a empresa prestadora de serviço, é a Análise das Demonstrações Contábeis, utilizada para avaliar os problemas que a empresa está enfrentando. Segundo Padoveze (2000, ps. 131 e 132), a avaliação sobre a empresa tem por finalidade detectar os pontos fortes e os pontos fracos do processo operacional e financeiro da companhia, objetivando propor alternativas de curso futuro a serem tomadas e seguidas pelos gestores da empresa.

A análise das Demonstrações Contábeis trata os dados transformando-os em informação consistente que sirva de base para a tomada de decisão. Para isso pode-se contar com algumas técnicas de análise, que são:

- **Análises vertical e horizontal:** técnicas que utilizam de dados das demonstrações contábeis para medir a tendência do desempenho. Uma compara dados com base em uma grandeza, a outra compara o empreendimento em períodos subseqüentes;

- **Indicadores:** significam um resultado obtido através de um cálculo com base em uma fórmula. Transformam-se em um índice, que deverá ser interpretado e conceituado;

- **Análise do Fluxo de Caixa:** enriquece a interpretação da situação econômico-financeira da empresa em análise.

Além destas fontes de informações já apresentadas, também podem ser utilizados para obtê-las, outros recursos, tais como planilhas, gráficos, relatórios auxiliares, que podem contribuir de forma positiva para o crescimento da empresa.

A organização efetiva das informações se deve ao Sistema de Informação Gerencial. É um conjunto de partes e componentes para atender a um objetivo. Oliveira *et al.* (2007) explicam que:

“Sistema de Informações Gerenciais representa o banco de dados em que estão centralizados todas as informações da empresa. O sistema de informações gerenciais baseia-se no sistema contábil societário, complementado pelo sistema de contabilidade gerencial, e é responsável pelo registro de todas as operações da organização e pela organização de relatórios que permitam a mensuração de resultados e fornecem dados para a tomada de decisão”.



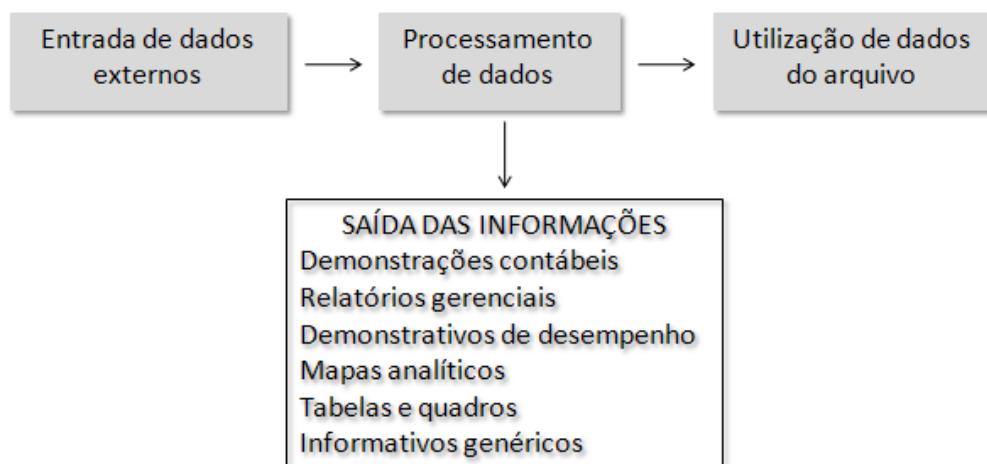
### 3.3.2 Contabilidade Gerencial como Sistema de Informação

Para que a contabilidade possa coletar, analisar, classificar e divulgar as informações úteis no processo decisório da empresa, é necessária a existência de um sistema específico com estas finalidades.

Oliveira *et al* (2007) define Sistema como sendo:

“[...] um conjunto de funções e processos, logicamente estruturados, de modo a possibilitar o planejamento, a coordenação e o controle das atividades organizacionais, com a finalidade de atender aos objetivos empresariais.”

As informações gerenciais contábeis são dados financeiros e operacionais sobre atividades, processos, unidades operacionais, produtos, serviços, clientes da empresa. Parte destes dados entra no sistema e se encontra com outros conjuntos de dados ou tabelas gerando informações. Todo este processo denomina-se Sistema de Informações Gerenciais (SIG), é a transformação de dados em informações.



**Figura 7: Sistema de Informações Gerenciais (SIG)**

Fonte: Oliveira *et al* (2007, p. 65)

- **Dado:** é qualquer elemento identificado em sua forma bruta, que sozinho não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. Necessita ser analisado e trabalhado dentro de um contexto para se transformar em uma informação;

- **Informação:** é o tratamento dos dados disponíveis que ajudam numa elaboração de conceitos e explicações sobre a situação atual da empresas. É através das informações que os gestores da empresas tomam decisões necessárias à realização dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Pavodeze (2000) afirma também que para se fazer contabilidade gerencial é necessário um sistema de informação contábil gerencial, que sirva de instrumento dotado de características que preencha todas as necessidades informacionais dos administradores para o gerenciamento de sua entidade.

Seguindo este princípio, Ludícibus (1995) institui algumas premissas que devem ser observadas na esquematização de um sistema de informação gerencial. São elas:

- Estudar bem a função e produção da empresa;
- situar perfeitamente o subsistema contábil dentro do sistema global de informações. Se a empresa utiliza de processamento eletrônico de dados, então um subsistema contábil-financeiro também deve ser estudado;
- perguntar aos dirigentes dos vários setores quais as informações que eles necessitam para realizar suas funções e procurar sistematizar a coleta, o tratamento e a apresentação integrada de tais informações como saídas normais do subsistema contábil-financeiro;
- adaptar-se o “estilo” da empresa, no sentido de adequar a periodicidade e o grau de complexidade dos relatórios ao que os dirigentes podem entender;
- apresentar o relatório mais complexo da forma mais simples possível, inclusive visualmente;
- se os dirigentes da empresa não tiverem muito conhecimento em contabilidade, procurar substituir termos e expressões contábeis pelo que eles significam;
- nos casos em que as informações contábeis não são suficientes ou que necessitam de um tratamento mais sofisticado, deve-se consultar um especialista;
- ter a noção das limitações do profissional de contabilidade e do sistema de informações contábeis.

### 3.3.3 O papel da Contabilidade de Custos na Formação de Preços dos Serviços

Dentro da contabilidade gerencial, a utilização dos dados sobre custos auxiliam no controle administrativo do prestador de serviços e na sua tomada de decisão. É muito importante para este setor a mensuração dos seus custos na prestação do serviço, que muitas vezes podem passar despercebidos pelo empreendedor pela falta de informações e levantamento de dados, como por exemplo, além dos tributos incidentes sobre a comercialização do serviço, tem-se também a consideração dos custos com aluguel, funcionários e materiais utilizados na prestação do serviço.

A principal função da Contabilidade de Custos é fornecer informações ao administrador para a sua formação de preços. Para o segmento de prestação de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, mensurar estes custos através das ferramentas da contabilidade gerencial, e juntar com uma consciente tomada de decisão por parte da administração, pode gerar bons resultados, inclusive, para a economia do país.

Muitas vezes o administrador da empresa prestadora de serviços não consegue identificar os custos que envolvem esta atividade, por este motivo, não se torna capaz de formar um preço de mão-de-obra que cubra seus gastos e lhe forneça uma margem segura de capital de giro para seu negócio sem que comprometa sua competitividade no mercado em que está inserido.

Cogan (2002, p. 46) afirma sobre preço de venda:

“Considera-se como preço ideal, aquele que, cobrindo os custos de produção e de comercialização do produto ou serviço, e contendo ainda o percentual de lucro esperado, permite que a empresa se mantenha competitiva no mercado. Como no cenário atual o preço representa o que o mercado deseja pagar pelo produto ou serviço chega-se à situação que também nesses casos é importante conhecer-se o custo alvo ou meta que mantém a empresa competitiva em seu mercado.”

Na lógica de uma empresa tradicional, a formação do preço de venda de um bem ou de um serviço prestado, se daria pela equação:

$$\text{PREÇO} = \text{CUSTO} + \text{LUCRO}$$

Porém, com um mercado direcionando um preço ideal, a equação estabelecida pelas empresas modernas é a seguinte:

## LUCRO = PREÇO – CUSTOS

Bornia (2002, p. 59) também compara o preço praticado e o mercado atual dizendo:

“[...] no moderno ambiente concorrencial, a competição é mais acirrada, o que, além de forçar a redução dos preços praticados, faz com que a formação do preço de venda seja cada vez mais dependente do mercado, ou, em outras palavras, é o mercado que passa a fixar o preço, e não mais a empresa.”

Partindo desta ótica, fazer o levantamento dos custos de prestação de serviço e encontrar estratégias para que seja possível diminuir ao máximo suas ocorrências, sem prejudicar a qualidade que o mercado exige, poderá ser visível os resultados positivos.

### 3.3.3.1 Conceito Geral de Custos

Antes de entender o que é custo, é importante entender o que é gasto. Dutra (2003, p. 33) explica que gasto é o valor pago para adquirir um bem, seja ele para elaboração e comercialização ou simplesmente para aquisição de um bem qualquer que necessariamente não faça parte do objetivo social da empresa. Gasto, portanto, é o dispêndio que a empresa gasta com qualquer tipo de atividade, seja ela produtiva ou não.

Dutra complementa com seu conceito de custo:

“Custo é a parcela do gasto que é aplicada na produção ou em qualquer outra função de custo, gasto esse desembolsado ou não. Custo é o valor aceito pelo comprador para adquirir um bem ou é a soma de todos os valores agregados ao bem desde sua aquisição, até que ele atinja o estágio de comercialização.”

Partindo deste conceito, pode-se dizer que custo é o gasto que a empresa tem diretamente com a elaboração do produto ou execução de um serviço.

Segundo Dalledonne (2008), a empresa prestadora de serviços também precisa identificar seu custo marginal, que ele define como sendo o custo adicional para atender um cliente a mais.

“Uma unidade prestadora de serviço precisa saber o seu custo marginal, para não perder, pelo custo elevado de sua produção, a capacidade de competir com seus concorrentes. Na maioria dos casos, é preferível não atender a um pedido no lugar de assumir um custo que não se pode administrar.” (DALLEDONNE, 2008 p. 21)

Para o levantamento dos custos na prestação de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, a contabilidade, ao fornecer dados e informações, poderá utilizar de técnicas de custeio que a contabilidade de custos oferece.

### 3.3.3.2 Métodos de Custeio

Os métodos de custeio são técnicas que objetivam a alocação dos diversos custos da empresa na sua operação, como depreciação, mão-de-obra direta e indireta, energia elétrica, utilidades, materiais de consumo, entre outros, quando alocados aos seus produtos ou serviços.

Os mais utilizados métodos de custeio atualmente são:

- a) **Custeio por absorção:** integra aos produtos e serviços todos os custos que ocorrem na área da elaboração. Considera os gastos referentes às atividades de execução destes bens e serviços que futuramente serão comercializados;
- b) **Custeio direto ou variável:** envolve todos os custos variáveis, quer sejam diretos ou indiretos ao bem e serviço que está sendo elaborado. Neste método são tratados os custos e despesas que variam de acordo com o volume a ser elaborado pela empresa. Portanto, somente os custos variáveis são considerados, os fixos passam a representar os custos do período;
- c) **Custeio padrão:** a utilização deste método é de grande resistência aos profissionais, pois como afirma Dutra (2003), há uma grande variação entre os padrões determinados e o que realmente acontece em uma situação real e atual. O custeio padrão determina valores padrões para custos a serem utilizados na elaboração de bens e serviços, e quando estes valores variam com a realidade, ajustes contábeis e contas contábeis apropriadas deverão ser utilizadas. Este método se baseia em dados históricos para se chegar a um valor padrão de custos, para se chegar a um comportamento padrão dos custos já conhecidos;

- d) **Custeio baseado em atividades (ABC):** este é um método exclusivamente gerencial, onde o custo de um produto ou serviço é a soma dos custos de todas as atividades necessárias para a fabricação e entrega deste produto ou serviço.

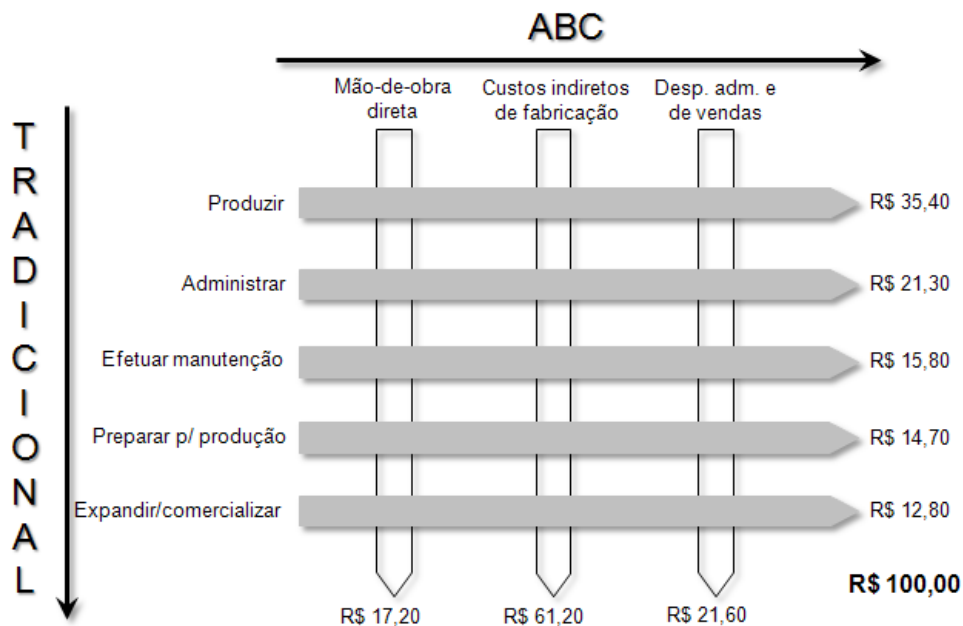
Enquanto estes três primeiros métodos mencionados fazem parte de um “Sistema Tradicional” de apuração de custos, este último apresentado como Custeio ABC é o método em que as atividades são o foco do processo. O método tradicional geralmente considera como custos e despesas diretos dos produtos fabricados apenas os materiais diretos e a mão-de-obra direta. Em contrapartida, o ABC reconhece como diretos custos e despesas antes tratados como indiretos, não em relação aos produtos e serviços, mas às muitas atividades necessárias para fabricar estes produtos e serviços.

Como afirma Cogan (2002), a técnica de custeio baseado em atividades (ABC) se aplica perfeitamente aos setores de serviços. Segundo ele, muitas empresas prestadoras de serviços já aplicam o ABC, pois a competitividade também exige que estas empresas conheçam seus custos, mesmo porque, como estas empresas não possuem material direto como acontece nas empresas fabris, a incidência de suas despesas indiretas é ainda mais comum que em outros setores econômicos. Diz Cogan (2002, p. 65):

“[...] as empresas do setor de serviço funcionam como se fossem uma fábrica, onde as máquinas são representadas pelas mesas dos funcionários e os materiais são os documentos que se movimentam pelas mesas, nos permite vislumbrar formas de aplicação de técnicas e metodologias de trabalho no campo da gestão da qualidade e da produtividade em geral, e, obviamente, o custeio ABC também apresenta campo de aplicação aí.”

O sistema de custeio ABC é uma ferramenta que permite melhor visualização dos custos através da análise das atividades executadas dentro da empresa. Nele, os custos tornam-se visíveis, auxiliando assim, as organizações a tornarem-se mais lucrativas e eficientes. O ABC permite aos gerentes uma atuação mais seletiva e eficaz sobre o comportamento dos custos da organização.

A figura 8 mostra o confronto entre custeio tradicional, e o custeio por atividade:



**Figura 8: Custeio ABC x Custeio Tradicional**

Fonte: Cogan (2002, p. 62)

A maneira de como a empresa prestadora de serviço fará o levantamento dos custos de suas atividades também é importante identificar. Entre alguns sistemas de apuração de custos, Dutra (2003) menciona o Sistema de Apuração de Custos por Ordem de Serviço como a melhor forma para a empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores direcionar o levantamento das informações contábeis necessárias para a identificação de seus custos.

Dutra (2003, p. 239) caracteriza este sistema:

“[...] pelo fornecimento apenas do serviço e, em conseqüência, a acumulação dos custos é feita em cada ordem de serviço diferente. Além dos custos de transformação, podem ser acumulados os valores dos materiais cuja a aplicação seja necessária.”

Ele complementa que a apuração de custos por ordem de serviço pode incluir custos de materiais utilizados nesta prestação, mas que não sofrem transformações e são simplesmente aplicados no lugar de outros, sendo denominados peças de reposição.

O levantamento de informações, seja para a mensuração do custo ou administração gerencial, precisam ser analisadas e aplicadas, conforme as necessidades do empreendimento.

### 3.4 ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

A análise das demonstrações contábeis é uma das técnicas mais importantes para a geração de informações ao empreendimento. Consiste em comparar os valores de determinadas operações e períodos para que se possa visualizar o passado da empresa, a fim de projetar o futuro.

Iudícibus (1998) lembra alguns detalhes importantes para que uma análise seja elaborada:

- a) Os registros contábeis da empresa devem ser mantidos com esmero;
- b) As demonstrações contábeis devem ter os registros da forma mais correta;
- c) Tomar cuidado na utilização de valores extraídos de balanços iniciais e finais, principalmente de contas a receber, estoques e fornecedores;
- d) As demonstrações a serem analisadas devem ser corrigidas tendo em vista variações significativas do poder aquisitivo da moeda;
- e) A análise limitada a apenas um exercício social é pouco relevante, salvo em casos de quocientes de significação imediata.

#### 3.4.1 *Análise Vertical (AV)*

Analisa a demonstração contábil buscando comparações relativas entre valores afins ou relacionáveis. A análise vertical identifica o percentual que cada conta ou grupo de contas representa no total da demonstração, e compara os índices obtidos transformando-os em informações sobre a situação da entidade.

Conforme Pavodese (2000), análise vertical:

“É a análise da estrutura da demonstração de resultado e do balanço patrimonial, buscando evidenciar as participações dos elementos patrimoniais e de resultados dentro do total de mesmo período.”

#### 3.4.2 *Análise Horizontal (AH)*

A análise horizontal compara o empreendimento em períodos subsequentes entre dois ou mais anos. Segundo Pavodeze (2000):



“É o instrumento que calcula a variação percentual de vários itens das demonstrações financeiras ocorridas de um período para o outro buscando evidenciar se houve crescimento ou decréscimo dos itens analisados.”

Através da análise horizontal é possível verificar a evolução dos ativos (investimentos) e passivos (financiamentos), da estrutura de capital, e também se pode verificar como os custos se comportaram, se a prestação do serviço teve variação proporcional ao custo no decorrer do período analisado. A partir da análise dos dados que mostram se houve crescimento ou diminuição do elemento analisado, pode-se confrontar os dados extraídos e efetuar as correções necessárias, através de tomada de decisão por parte do prestador de serviço.

Padovese (2000, p. 142) ressalta que um cuidado muito importante que deve ser tomado com a análise horizontal está em que, havendo inflação, esta deve ser apurada e calculada para se obter a variação real dos índices.

### 3.4.3 *Indicadores Econômico-financeiros*

Indicadores econômico-financeiros significam um resultado obtido através de um cálculo com base em uma fórmula. Transforma-se em um índice, que deverá ser interpretado e conceituado. A análise dos indicadores financeiros é a relação determinada a partir das demonstrações financeiras de uma empresa e utilizada para fins de comparação.

Segundo Pavodeze (2000, p. 147):

“O objetivo básico dos indicadores econômico-financeiros é evidenciar a posição atual da empresa, [...] objetiva detectar a situação, verificar a tendência dos acontecimentos e dar subsídios para que a administração da companhia enfatize os esforços corretivos nas direções necessárias.”

Os principais índices econômico-financeiros úteis para a análise da empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação, podem ser divididos em categorias de indicadores.

A categoria dos Indicadores de Capacidade de Pagamento busca evidenciar a condição da empresa de saldar suas dívidas. São extraídos apenas do Balanço Patrimonial, como podem ser representadas a seguir:

- **Índice de Liquidez Corrente (ILC):** relação entre o ativo circulante e o passivo circulante. Indica a capacidade de pagamentos da empresa a curto prazo. Sua fórmula para cálculo é:

$$ILC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

- **Índice de Liquidez Seca (ILS):** indica o percentual das dívidas de curto prazo em que pode ser resgatado mediante o uso dos ativos circulantes de maior liquidez, ou seja, disponível e valores a receber. Sua fórmula para cálculo é:

$$ILS = \frac{\textit{Ativo Circulante} - \textit{estoques}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

- **Índice de Liquidez Imediata (ILI):** relata quanto a empresa dispõe em recursos imediatos para pagamentos de compromissos a curto prazo. Sua fórmula para cálculo é:

$$ILI = \frac{\textit{Disponibilidades}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

- **Índice de Liquidez Geral (ILG):** retrata a saúde financeira da empresa a longo prazo, a capacidade de pagamento da empresa a longo prazo, considerando tudo que poderá ser revertido em dinheiro (curto e longo prazo), relacionando-se com tudo que já assumiu como dívida (curto e longo prazo). Sua fórmula para cálculo é:

$$ILG = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Exigível a Longo Prazo}}$$

- **Índice de Endividamento (IE):** representa a quantidade de recursos que a empresa está buscando junto a instituição financeira para subsidiar seus ativos. É utilizado também como parâmetro de garantia dos credores. Sua fórmula para cálculo é:

$$IE = \frac{\textit{Capital de Terceiros}}{\textit{Capital de Terceiros} + \textit{Patrimônio Líquido}}$$

Já a categoria dos Indicadores de Rentabilidade tende a extrair informações relacionando o comportamento da empresa junto ao setor. Propicia análises e conclusões de caráter mais comparativo com terceiros. Os mais utilizados são:

- **Índice de Retorno sobre o Investimento:** representa o retorno total das aplicações efetuadas pela empresa em seus ativos; é o poder de ganho da empresa. Sua fórmula para cálculo é:

$$RI = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Ativo Total}} \times 100$$

- **Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido:** representa o quanto foi a rentabilidade do capital que os sócios da empresa investiram no empreendimento; é o poder de ganho do sócio. Sua fórmula para cálculo é:

$$RPL = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} \times 100$$

A categoria dos Indicadores de Atividade reflete as políticas de administração do fluxo de caixa, bem como da capacidade da empresa de manter um fluxo contínuo de atividades operacionais. Evidencia a produtividade dos ativos da empresa. Seus principais índices são extraídos da análise da Demonstração de Fluxo de Caixa, como mostra a seguir:

- **Prazos médios de recebimentos:** determina o tempo médio de recebimento das vendas feitas pela empresa, ou seja, quanto tempo a empresa levará para receber as vendas realizadas de suas mercadorias. Sua fórmula para cálculo é:

$$PMR \text{ em dias} = \frac{\text{clientes} \times 365 \text{ dias}}{\text{Receita Operacional Bruta}}$$

- **Prazo médio de pagamentos:** determina o tempo médio de pagamento das compras de produtos, ou seja, quanto tempo a empresa levará para pagar as compras realizadas. Sua fórmula para cálculo é:

$$PMP \text{ em dias} = \frac{\text{fornecedores} \times 365 \text{ dias}}{\text{Compras Brutas de Materiais e Serviços}}$$

- **Posição relativa:** determina o prazo médio entre que a empresa utiliza para receber suas vendas em relação ao tempo que a empresa utiliza para pagar suas compras.

$$\text{Posição relativa} = \frac{PMRV}{PMPF}$$

#### 3.4.4 Demonstração de Fluxo de Caixa

Um dos principais controles da área financeira e gerencial é o fluxo financeiro. Ele é composto pelo valor dos recebimentos e pagamentos realizados em um determinado período. Para efeito de análise do fluxo de caixa se utiliza a Demonstração de Fluxo de Caixa onde é possível visualizar informações de previsões de recebimentos e pagamentos, e o saldo atual a receber ou a pagar da empresa.

Segundo o Pronunciamento Contábil CPC 03, aprovado pela Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 3.8:

“As informações dos fluxos de caixa de uma entidade são úteis para proporcionar aos usuários das demonstrações contábeis uma base para avaliar a capacidade da entidade de gerar caixa e equivalentes de caixa, bem como suas necessidades de liquidez.”

A Demonstração de Fluxo de Caixa possibilita o planejamento e controle dos recursos financeiros de uma empresa, relaciona seus ingressos e desembolsos de recursos. Para a elaboração de uma demonstração do fluxo de caixa projetado é necessário as seguintes informações:

- a) Saldo inicial;
- b) Recebimentos (cheques, vendas a vista, vencimentos de cobranças, rendimento de aplicações, entrada de empréstimos, e outros recebimentos);
- c) Pagamentos (fornecedores, pagamentos de empréstimos e financiamentos, despesas bancárias, folha de pagamento e outros desembolsos de caixa).

Ao apurar o saldo líquido destes fluxos monetários, a demonstração do fluxo de caixa permite que se estabeleçam análises com relação a eventuais sobras ou faltas de recursos, em função do nível de caixa desejado pela empresa. Atualmente esta ferramenta está sendo utilizada por muitas empresas devido a facilidade de aplicação e a importância da projeção das futuras situações financeiras da empresa.

Marion (2002, p.64) complementa:

“A Demonstração dos Fluxos de Caixa indica, no mínimo, as alterações ocorridas no exercício no saldo de caixa e equivalentes de caixa, segregadas em fluxos das operações, dos financiamentos e dos investimentos. Essa demonstração será obtida de *forma direta* (a partir da movimentação do caixa e equivalentes de caixa) ou de *forma indireta* (com

base no Lucro/Prejuízo do Exercício). As práticas internacionais dispõem que essa demonstração seja segregada em três tipos de fluxo de caixa: os fluxos das atividades operacionais, das atividades de financiamento e das atividades de investimentos.”

Seguindo as tendências internacionais como lembra Marion, e como apresenta o CPC 03, a Demonstração de Fluxo de Caixa deve ser segmentada em três grandes áreas que mostrem quais os tipos de entradas e saídas serão identificadas em uma análise:

- **Atividades Operacionais:** são os gastos e receitas das atividades de prestação de serviço da empresa, ou qual que seja a sua atividade principal. É composto pela acumulação dos dados de recebimento e pagamento extraídos da Demonstração de Resultados. São as principais atividades geradoras de receita.

- **Atividades de Investimento:** devem ser registrados os valores de saída para pagamento dos novos investimentos, bem como os valores de entrada por venda de bens ativados anteriormente. Referem-se ao Não Circulante da empresa. Quando uma empresa compra imobilizado, reduz o seu caixa. Quando a empresa vende estes itens, aumenta o seu caixa.

- **Atividades de Financiamentos:** são aquelas que resultam em mudanças no tamanho e na composição do capital próprio e no endividamento da empresa. Para os valores de entrada se considera os novos empréstimos obtidos, bem como as eventuais integralizações de capital social. Os valores de saída referem-se a amortização dos empréstimos, juntamente com os valores de pagamentos de remuneração aos sócios ou acionistas, que sejam a título de dividendos, lucros distribuídos e participação nos lucros.

Esta classificação do Fluxo de Caixa por atividades proporciona informações que permitem aos usuários avaliar o desempenho e o impacto destas atividades sobre a posição financeira da empresa, e também a relação entre estas atividades.

A Demonstração do Fluxo de Caixa deve ser divulgada usando o método direto, onde se classificam os recebimentos e pagamentos da empresa; ou o método indireto, com o qual o fluxo de caixa líquido das atividades é determinado ajustando o lucro líquido ou o prejuízo dentro da demonstração.

O próximo capítulo apresenta um estudo de caso para demonstrar, na prática, a utilização dos recursos da contabilidade gerencial apresentados no decorrer deste trabalho.

## 4 ESTUDO DE CASO

### 4.1 CONSIDERAÇÕES

Um estudo de caso tem o objetivo de retratar uma situação que, embora seja particular de um caso, funcione como ponto de partida para uma análise que busca o estabelecimento de relações mais amplas de uma determinada unidade de objeto de estudo, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma nação.

Schier (2005, p. 117) dá importância ao estudo de caso dizendo que:

“O estudo de caso é considerado o procedimento mais adequado em várias situações de pesquisa, e tem como característica mais acentuada o aprofundamento no exame de um ou de poucos objetos, de forma a permitir seu amplo e detalhado conhecimento.”

A unidade de estudo de caso utilizada neste trabalho, é responsável pelo serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, e é identificada com nome fantasia ZAS Chapeação e Pintura Ltda. Qualquer semelhança com razão social real de alguma unidade de negócios é mera coincidência.

A ZAS Chapeação busca vantagens competitivas perante seus concorrentes no mercado, e sua área de atuação compreende a cidade de Caxias do Sul. Tem sua sede e domicílio no Bairro Kayser nesta mesma cidade. A empresa iniciou suas atividades em 08 de agosto de 1985, tendo como objetivo social o ramo de serviços de manutenção e reparação de veículos automotores, bem como o comércio de peças para veículos. O Capital Social da empresa é de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), divididos em 5.000 quotas no valor nominal de R\$ 1,00 (hum real) cada uma, totalmente integralizadas em moeda corrente, pelos sócios. A composição do Capital Social compreende em 50% das quotas pertencentes ao sócio A, e outros 50% que pertencem ao sócio B.

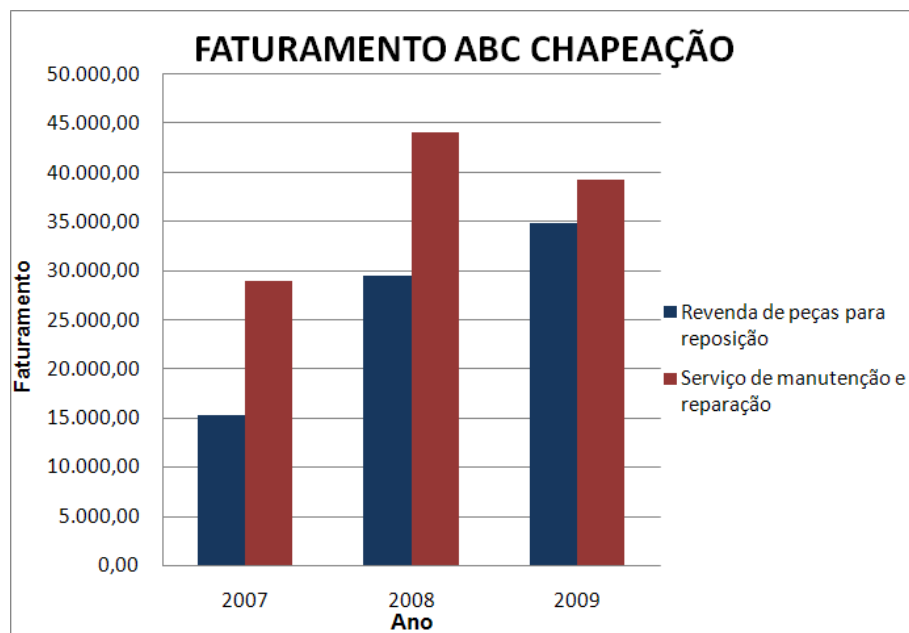
O regime de tributação em que a empresa se enquadra é o Simples Nacional. Seus clientes compreendem as pessoas físicas e jurídicas que diretamente requisitam os serviços de chapeação, e as pessoas jurídicas que intermedeiam a requisição pelo serviço prestado, que no caso são as corretoras de seguros e empresas seguradoras.

O serviço prestado de manutenção e reparação de veículos automotores, neste caso, tem relação direta com a comercialização de peças automotivas para reposição. O valor que corresponde ao serviço prestado é somente da mão-de-obra, de materiais secundários e de equipamento utilizados na prestação do serviço. Quando utilizado peças para reposição, e que serão fornecidos aos clientes, estas não sofrem transformação pela empresa ZAS Chapeação, então são revendidas pela empresa, como mercadoria. Os principais fornecedores das peças de reposição são propriamente as empresas revendedoras de veículos, ou também aquelas que somente comercializam peças para reposição.

#### 4.2 LEVANTAMENTOS GERENCIAIS

Com a obtenção de informações internas da empresa, evidencia-se ferramentas gerenciais que utilizem informações contábeis com a finalidade de extrair dados para ajudar no controle operacional, administrativo e estratégico da empresa.

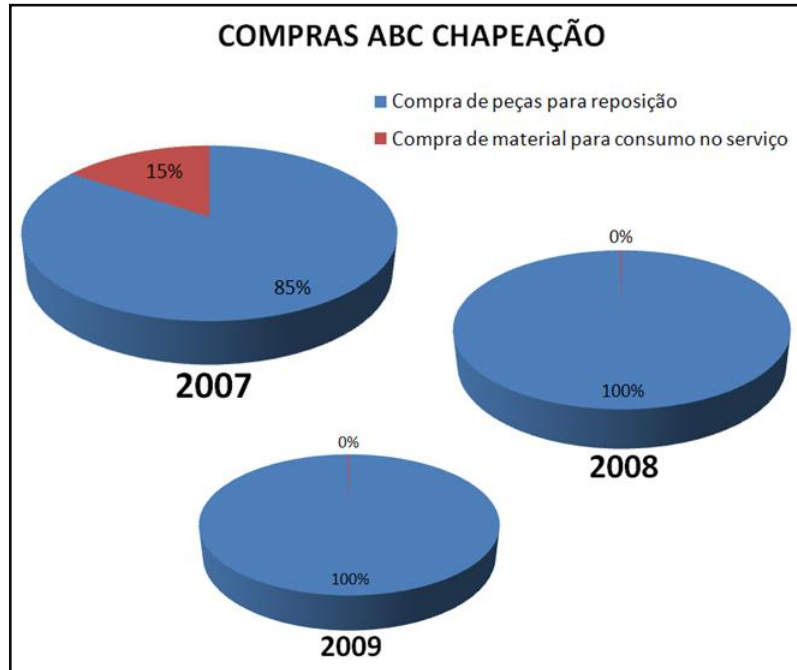
Através das informações da contabilidade, de início se pode visualizar o perfil da empresa ZAS no mercado em que está inserida. O gráfico 1 identifica o faturamento da empresa, diferenciando a venda de peças para reposição e a prestação de serviços de manutenção e reparação de veículos.



**Gráfico 1: Revenda de peças para reposição X Serviço de manutenção e reparação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

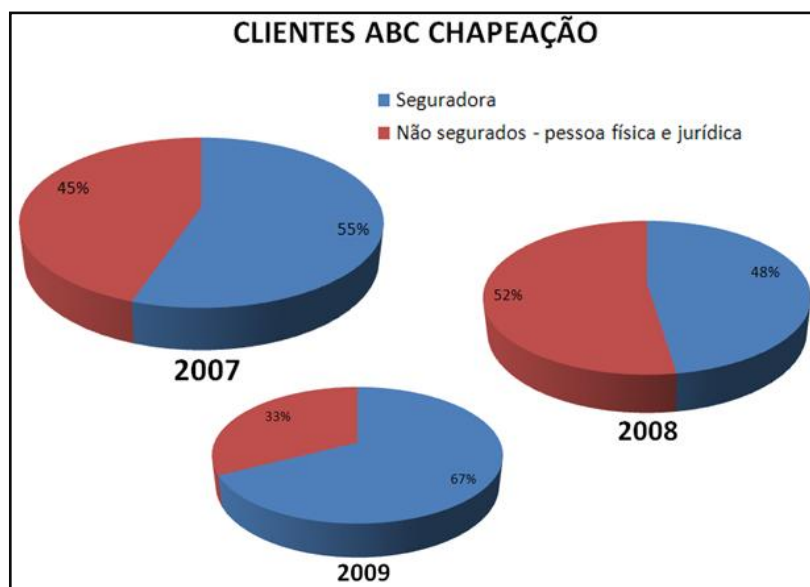
A figura 9 demonstra a composição das compras da empresa. Pode-se ver que a compra de material de consumo utilizado na prestação de serviço é quase insignificante, comparado à compra de peças para reposição.



**Figura 9: Composição das compras da empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

A figura 10 demonstra o perfil dos clientes da empresa. Se diferenciam por serem pessoas físicas ou jurídicas que solicitam o serviço de chapeação diretamente como consumidores, e as empresas seguradoras que intermedeiam a solicitação.



**Figura 10: Perfil dos clientes da empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação



#### 4.2.1 Demonstrações Contábeis

##### 4.2.1.1 Balanço Patrimonial (BP)

O Balanço Patrimonial identifica a situação da empresa em uma determinada data evidenciando os bens, direitos e obrigações, respeitando os princípios contábeis estabelecidos no país. Nele se pode identificar as origens dos recursos e a aplicação desses recursos.

Os quadros 1, 2 e 3 demonstram o patrimônio da ZAS Chapeação, respectivamente nos exercícios de 2007, 2008 e 2009:

<b>BALANÇO PATRIMONIAL EM 31/12/2007</b>			
<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>6.901,50</b>	<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>1.915,33</b>
<b>DISPONIBILIDADES</b> .....	<b>5.831,36</b>	Impostos e Contribuições a Rec.....	315,33
Caixa .....	5.831,36	Encargos Sociais a Recolher .....	176,00
<b>ESTOQUES</b> .....	<b>1.070,14</b>	Ordenados a Pagar.....	1.424,00
Mercadorias para Revenda.....	1.070,14	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b> .....	<b>18.873,09</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b> .....	<b>13.886,92</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b> .....	<b>5.000,00</b>
<b>IMOBILIZADO</b> .....	<b>13.886,92</b>	Capital Social Realizado .....	5.000,00
Máquinas e Acessórios.....	15.430,00	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b> ...	<b>13.873,09</b>
(-)Depreciações Acumuladas .....	(1.543,08)	Lucros Acumulados .....	13.873,09
<b>TOTAL DO ATIVO</b> .....	<b>20.788,42</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO</b> .....	<b>20.788,42</b>

**Quadro 1: Balanço Patrimonial ajustado 2007 empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

<b>BALANÇO PATRIMONIAL EM 31/12/2008</b>			
<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>3.395,51</b>	<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>5.739,35</b>
<b>DISPONIBILIDADES</b> .....	<b>801,17</b>	Impostos e Contribuições a Rec.....	509,77
Caixa .....	801,17	Encargos Sociais a Recolher .....	368,66
<b>ESTOQUES</b> .....	<b>2.594,34</b>	Ordenados a Pagar.....	2.311,33
Mercadorias para Revenda.....	2.594,34	Lucros Distribuídos a Pagar.....	2.549,59
<b>NÃO CIRCULANTE</b> .....	<b>12.343,84</b>	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b> .....	<b>10.000,00</b>
<b>IMOBILIZADO</b> .....	<b>12.343,84</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b> .....	<b>5.000,00</b>
Máquinas e Acessórios.....	15.430,00	Capital Social Realizado .....	5.000,00
(-)Depreciações Acumuladas .....	(3.086,16)	<b>RESERVAS DE CAPITAL</b> .....	<b>5.000,00</b>
		Reserva Especial.....	5.000,00
<b>TOTAL DO ATIVO</b> .....	<b>15.739,35</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO</b> .....	<b>15.739,35</b>

**Quadro 2: Balanço Patrimonial ajustado 2008 empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

<b>BALANÇO PATRIMONIAL EM 31/12/2009</b>			
<b>A T I V O</b>		<b>P A S S I V O</b>	
<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>1.676,72</b>	<b>CIRCULANTE</b> .....	<b>2.477,48</b>
<b>DISPONIBILIDADES</b> .....	<b>121,92</b>	Impostos e Contribuições a Rec.....	423,88
Caixa .....	121,92	Encargos Sociais a Recolher .....	451,60
<b>CRÉDITOS</b> .....	<b>15,49</b>	Ordenados a Pagar.....	1.602,00
Impostos a Recuperar.....	15,49	<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b> .....	<b>10.000,00</b>
<b>ESTOQUES</b> .....	<b>1.539,31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b> .....	<b>5.000,00</b>
Mercadorias para Revenda.....	1.539,31	Capital Social Realizado .....	5.000,00
<b>NÃO CIRCULANTE</b> .....	<b>10.800,76</b>	<b>RESERVAS DE CAPITAL</b> .....	<b>5.000,00</b>
<b>IMOBILIZADO</b> .....	<b>10.800,76</b>	Reserva Especial.....	5.000,00
Máquinas e Acessórios.....	15.430,00		
(-)Depreciações Acumuladas .....	(4.629,24)		
<b>TOTAL DO ATIVO</b> .....	<b>12.477,48</b>	<b>TOTAL DO PASSIVO</b> .....	<b>12.477,48</b>

**Quadro 3: Balanço Patrimonial ajustado 2009 empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

#### 4.2.1.2 Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

A Demonstração do Resultado do Exercício identifica a composição do resultado em um determinado período de operação da empresa, evidenciando se ocorreu lucro ou prejuízo neste período. O quadro 4 demonstra os resultados da empresa ZAS Chapeação, respectivamente nos exercícios de 2007, 2008 e 2009:

<b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	2007	2008	2009
<b>RECEITA BRUTA</b> .....	<b>44.171,67</b>	<b>73.524,30</b>	<b>74.091,50</b>
Venda de Mercadorias .....	15.234,34	29.478,16	34.806,10
Prestação de Serviços.....	28.937,33	44.046,14	39.285,40
<b>DEDUÇÕES DA RECEITA</b> .....	<b>2.431,20</b>	<b>3.476,17</b>	<b>3.314,29</b>
Iss.....	266,79	-	-
Simples.....	2.164,41	3.476,17	3.314,29
<b>RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA</b> .....	<b>41.740,47</b>	<b>70.048,13</b>	<b>70.777,21</b>
<b>CUSTO DAS MERC. VENDIDAS</b> .....	<b>10.046,01</b>	<b>24.708,56</b>	<b>26.408,56</b>
Custo das Mercadorias Vendidas.....	10.046,01	24.708,56	26.408,56
<b>CUSTO DO SERVIÇO PRESTADO</b> .....	<b>22.272,27</b>	<b>22.914,38</b>	<b>36.509,52</b>
Custo com Pessoal .....	19.200,00	22.914,38	34.883,74
Demais Despesas dos Serv. Prestados.....	3.072,27	-	1.625,78
<b>LUCRO OPERACIONAL BRUTO</b> .....	<b>9.422,19</b>	<b>22.425,19</b>	<b>7.859,13</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b> .....	<b>816,40</b>	<b>748,69</b>	<b>961,96</b>
<b>DESPESAS ADMINISTRATIVAS</b> .....	<b>816,40</b>	<b>748,69</b>	<b>961,96</b>
Outras Despesas Administrativas .....	816,40	748,69	961,96
<b>RESULTADO OPERAC. LÍQUIDO</b> .....	<b>8.605,79</b>	<b>21.676,50</b>	<b>6.897,17</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b> .....	<b>8.605,79</b>	<b>21.676,50</b>	<b>6.897,17</b>

**Quadro 4: DRE ajustada 2007, 2008 e 2009 empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

#### 4.2.1.3 Demonstração do Fluxo de Caixa

A Demonstração de Fluxo de Caixa (DFC) mostra as entradas e saídas do caixa durante um período, e o que se pode observar no quadro 5, é que a maioria das entradas e saídas do caixa da empresa ZAS são provenientes das atividades operacionais. Somente a distribuição dos lucros da empresa aos seus sócios deve ser considerada como atividade de financiamento.

<b>DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>93.382,50</b>	<b>143.489,39</b>	<b>170.521,28</b>
<i>ENTRADAS</i> .....	44.171,67	73.524,30	74.091,50
Recebimento de Clientes .....	44.171,67	73.524,30	74.091,50
<i>SAÍDAS</i> .....	32.122,83	50.554,49	65.323,99
Pagamentos a Fornecedores .....	10.626,26	25.324,68	26.176,23
Impostos Recolhidos .....	4.333,17	5.705,52	7.820,01
Pagamentos ao Pessoal .....	17.088,00	19.410,60	31.105,79
Despesas Gerais .....	75,40	113,69	221,96
Impostos sobre o lucro .....	-	-	-
<b>SALDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b> .....	<b>12.048,84</b>	<b>22.969,81</b>	<b>8.767,51</b>
<b>DAS ATIVIDADES FINANCIAMENTO</b>	<b>8.000,00</b>	<b>28.000,00</b>	<b>9.446,76</b>
<i>ENTRADAS</i> .....	-	-	-
Integralizações de Capital .....	-	-	-
<i>SAÍDAS</i> .....	8.000,00	28.000,00	9.446,76
Resultados Distribuídos .....	8.000,00	28.000,00	9.446,76
<b>SALDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b> .....	<b>(8.000,00)</b>	<b>(28.000,00)</b>	<b>(9.446,76)</b>
<b>SALDO DO PERÍODO</b> .....	<b>4.048,84</b>	<b>(5.030,19)</b>	<b>(679,25)</b>
(+) Saldo Inicial de Caixa .....	1.782,52	5.831,36	801,17
<b>= Saldo Final de Caixa</b> .....	<b>5.831,36</b>	<b>801,17</b>	<b>121,92</b>

**Quadro 5: DFC ajustada 2007, 2008 e 2009 empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

Olhando para a DFC no Modelo Direto, observa-se que a empresa está conseguindo gerar caixa com suas próprias atividades operacionais, e ainda consegue pagar os lucros aos seus sócios como quitação das suas atividades de financiamento.

#### 4.2.2 Análises Vertical e Horizontal

A análise das demonstrações contábeis consiste em comparar os valores de determinadas operações e períodos para que se possa visualizar o passado da empresa, possibilitando com isso a visualização de pontos fortes da empresa, assim

como os pontos fracos a serem melhorados. Esta interpretação se dá pela evolução dos índices que se está comparando.

A análise vertical identifica o percentual que cada conta ou grupo de contas representa de um total da demonstração. A análise horizontal compara as contas contábeis em períodos subseqüentes entre dois ou mais exercícios, onde é possível verificar como os custos se comportaram, se a prestação do serviço teve variação proporcional ao custo no decorrer do período analisado. É a partir da análise dos dados que se pode verificar se houve crescimento ou diminuição do elemento analisado.

A análise da DRE da empresa ZAS se dá por um contexto interligado dos dois tipos de análises, tendo em vista a comparação para se chegar a uma interpretação mais real da situação da empresa. O quadro 6 demonstra o resultados dos exercícios de 2007, 2008 e 2009, e os índices extraídos através das técnicas de Análise Vertical e Horizontal:

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO	2007		2008		2009		2007 - 2009
		AV %		AV %		AV %	AH %
<b>RECEITA BRUTA</b> .....	<b>44.171,67</b>	<b>100,0</b>	<b>73.524,30</b>	<b>100,0</b>	<b>74.091,50</b>	<b>100,0</b>	67,7
Venda de Mercadorias .....	15.234,34	34,5	29.478,16	40,1	34.806,10	47,0	128,5
Prestação de Serviços .....	28.937,33	65,5	44.046,14	59,9	39.285,40	53,0	35,8
<b>DEDUÇÕES DA RECEITA</b> .....	<b>2.431,20</b>	<b>5,5</b>	<b>3.476,17</b>	<b>4,7</b>	<b>3.314,29</b>	<b>4,5</b>	36,3
Iss .....	266,79	0,6	-	0,0	-	0,0	-
Simples .....	2.164,41	4,9	3.476,17	4,7	3.314,29	4,5	53,1
<b>RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA</b> .....	<b>41.740,47</b>	<b>94,5</b>	<b>70.048,13</b>	<b>95,3</b>	<b>70.777,21</b>	<b>95,5</b>	69,6
<b>CUSTO DAS MERC. VENDIDAS</b> .....	<b>10.046,01</b>	<b>22,7</b>	<b>24.708,56</b>	<b>33,6</b>	<b>26.408,56</b>	<b>35,6</b>	162,9
Custo das Mercadorias Vendidas .....	10.046,01	22,7	24.708,56	33,6	26.408,56	35,6	162,9
<b>CUSTO DO SERVIÇO PRESTADO</b> .....	<b>22.272,27</b>	<b>50,4</b>	<b>22.914,38</b>	<b>31,2</b>	<b>36.509,52</b>	<b>49,3</b>	63,9
Custo com Pessoal .....	19.200,00	43,5	22.914,38	31,2	34.883,74	47,1	81,7
Demais Despesas dos Serv. Prestados .....	3.072,27	7,0	-	0,0	1.625,78	2,2	(47,1)
<b>LUCRO OPERACIONAL BRUTO</b> .....	<b>9.422,19</b>	<b>21,3</b>	<b>22.425,19</b>	<b>30,5</b>	<b>7.859,13</b>	<b>10,6</b>	(16,6)
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b> .....	<b>816,40</b>	<b>1,8</b>	<b>748,69</b>	<b>1,0</b>	<b>961,96</b>	<b>1,3</b>	17,8
<b>DESPESAS ADMINISTRATIVAS</b> .....	<b>816,40</b>	<b>1,8</b>	<b>748,69</b>	<b>1,0</b>	<b>961,96</b>	<b>1,3</b>	17,8
Outras Despesas Administrativas .....	816,40	1,8	748,69	1,0	961,96	1,3	17,8
<b>RESULTADO OPERAC. LÍQUIDO</b> .....	<b>8.605,79</b>	<b>19,5</b>	<b>21.676,50</b>	<b>29,5</b>	<b>6.897,17</b>	<b>9,3</b>	(19,9)
<b>RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO</b> .....	<b>8.605,79</b>	<b>19,5</b>	<b>21.676,50</b>	<b>29,5</b>	<b>6.897,17</b>	<b>9,3</b>	(19,9)

**Quadro 6: índices de análise vertical e horizontal da DRE ajustada 2007, 2008 e 2009 da empresa ZAS Chapeação**

Fonte: Elaboração própria com dados da empresa ZAS Chapeação

Certifica-se, com a análise vertical, a informação já mencionada em capítulos anteriores que em todos os anos a receita com a prestação de serviço é a maior responsável pelo faturamento total da empresa. Por esta análise pode-se ver que em 2007 a prestação de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores é responsável por 65,5% do total da receita bruta, em 2008 corresponde a 59,9%, e em 2009 é de 53% a participação dos serviços.

Pela análise horizontal pode-se visualizar que a receita bruta de 2009 aumentou 67,7% em relação a 2007, porém a maior responsável por este aumento foi a revenda de peças para reposição, pois esta aumentou consideravelmente, fazendo diminuir a contribuição da receita bruta pela prestação de serviço. Em 2009 a receita pela revenda de peças aumentou 128,5% desde 2007, enquanto a receita bruta pela prestação de serviço aumentou somente 35,8%.

Em relação aos tributos deduzidos da receita bruta, um detalhe que se deve levar em consideração, e que até a metade do ano de 2007 a empresa estava enquadrada em um tipo de tributação simplificada, mas que o imposto municipal sobre serviços (ISSQN) era recolhido separadamente, não havia benefício fiscal para este imposto, somente para os impostos federais. Do segundo semestre de 2007 até o último exercício analisado, o regime tributário em que a empresa se enquadra é o Simples Nacional, e o ISSQN está incluso neste benefício, fazendo parte de um único recolhimento. Portanto, nesta análise será considerada a dedução total, composto por todos os impostos incidentes sobre a receita bruta. Pela análise vertical, pode-se ver que a participação dos tributos em relação à receita bruta diminui gradativamente em todos os anos. Isso se deve pela receita bruta, através da revenda de peças para reposição, aumentar em 92,7% a mais que o aumento pela prestação de serviço, e também pela participação da alíquota do Simples Nacional, referente a prestação de serviço, ser maior que a de revenda de peças para reposição.

Pela análise horizontal, o custo com mercadorias vendidas teve um aumento significativo. De 2007 a 2009 aumentou 162,9%, e comparando com o aumento de 128,5% da receita com revenda de mercadoria, percebe-se um ponto preocupante para a empresa. A participação deste custo em relação a receita bruta passou de 22,7% em 2007, para 33,6% em 2008, e 35,6% em 2009, chegando muito próximo a própria participação da revenda de peças em relação a receita bruta nos respectivos períodos.

O custo com serviços prestados, composto na sua maioria pelo custo com mão-de-obra, tem uma participação significativa sobre a receita bruta. Pela análise vertical pode-se ver que em 2007 corresponde a 50,4% da receita bruta, a 31,2% em 2008, e a 49,3% em 2009. Pela análise horizontal pode-se ver um aumento de 63,9% em relação a 2007, quase o dobro do aumento da receita pela prestação do serviço, o que indica uma posição negativa para a empresa.

A conta de despesas administrativas não teve uma variação significativa durante os períodos, e sua participação da receita bruta não é relevante para o resultado final, o que indica um ponto positivo para a empresa.

Analisando o resultado líquido de cada período, percebe-se pela análise vertical que em 2007 representa 19,5% da receita bruta, em 2008 aumentou para 29,5%, e em 2009 cai para 9,3%, mas ainda continua um resultado positivo, de lucro para a empresa nos três períodos. Pela análise horizontal, verifica-se uma queda no resultado. Este em 2009, comparado com 2007, sofreu uma queda de 19,9%. Isso se deve ao grande aumento dos custos totais da empresa, que chegam a 226,8% em relação a 2007.

Em geral a empresa se encontra em uma situação favorável de lucro, nos três exercícios analisados. O ponto que deve ser verificado com mais profundidade é a política de compras, analisar a viabilidade de diminuir os custos das peças revendidas. Outro ponto a ser considerado pela empresa é o custo com mão-de-obra para os serviços prestados, que teve crescimento durante os exercícios analisados, porém o crescimento com a receita de prestação de serviço não teve a mesma proporcionalidade.

#### 4.2.3 Indicadores Econômico-financeiros

Outra ferramenta importante para avaliar a situação da empresa é a análise de seus indicadores. Através das demonstrações contábeis da empresa ZAS Chapeação, pode-se extrair informações importantes para a tomada de decisão do administrador, através dos indicadores econômico-financeiros. Um indicador significa um resultado obtido através de um cálculo com base em uma fórmula, que se transforma em um índice, que deverá ser interpretado e conceituado.

Com a categoria dos Indicadores de Capacidade de Pagamento, pode-se avaliar a condição da empresa de saldar as suas dívidas. São extraídos apenas do Balanço Patrimonial, como podem ser representadas a seguir:

- **Índice de Liquidez Corrente (ILC):** indica a capacidade de pagamentos da empresa a curto prazo. Em geral, esse índice é considerado bom acima de 1,00 (Pizzolato, 2000).

$$ILC_{2007} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} = \frac{6.901,50}{1.915,33} = \mathbf{3,60}$$

$$ILC_{2008} = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}} = \frac{3.395,51}{5.739,35} = \mathbf{0,59}$$

$$ILC_{2009} = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}} = \frac{1.676,72}{2.477,48} = \mathbf{0,68}$$

Na situação da empresa ZAS Chapeação, pode-se visualizar em 2007 um índice de 3,60, considerado um índice excelente, pois significa que para cada R\$ 1,00 de obrigação a curto prazo, a empresa tem disponível R\$ 3,60 para pagamento. Já em 2008 e 2009, a capacidade de pagamento das obrigações diminuiu consideravelmente. Para cada R\$ 1,00 de obrigação a pagar no curto prazo, em 2008 a empresa dispunha de somente R\$ 0,59, e em 2009 apenas R\$ 0,68.

Pela Demonstração do Fluxo de Caixa, é possível visualizar que a empresa distribuiu aos seus sócios um valor de caixa que posteriormente fez falta para os pagamentos de sua atividade operacional, fazendo com que os índices de Liquidez Corrente dos exercícios analisados baixassem muito, permanecendo abaixo do ideal.

Isso se deve, entre outros motivos, pela adequação à nova legislação que entrou em vigor a partir do exercício de 2008, através da Lei 11.638 de 28 de dezembro de 2007, que fala entre outras modificações, sobre a constituição do Patrimônio Líquido de uma empresa:

“Art. 178, § 2º, alínea d: patrimônio líquido, dividido em capital social, reservas de capital, ajustes de avaliação patrimonial, reservas de lucros, ações em tesouraria e prejuízos acumulados.”

E complementa:

“Art. 199. O saldo das reservas de lucros, exceto as para contingências, de incentivos fiscais e de lucros a realizar, não poderá ultrapassar o capital social. Atingindo esse limite, a assembléia deliberará sobre aplicação do excesso na integralização ou no aumento do capital social ou na distribuição de dividendos.”

Ou seja, até 31 de dezembro de 2007, a empresa podia deixar todo o lucro até o dado exercício, na conta de lucros acumulados. No exercício de 2008, a

parcela legal foi destinada a reservas de lucro, no seu limite máximo permitido de R\$ 5.000,00 no caso da ZAS Chapeação. Como não houve a intenção por parte dos sócios, integrar o excesso no capital social da empresa, todo o restante do lucro foi distribuído aos sócios nestes exercícios analisados, reduzindo o disponível da empresa.

Esta queda no disponível da empresa pode ser visualizada em todos os demais índices analisados.

- **Índice de Liquidez Seca (ILS):** este índice mede a capacidade de pagamento das obrigações mediante fontes de efetiva liquidez, pois não considera o valor do estoque.

$$ILS_{2007} = \frac{\text{Ativo Circulante} - \text{estoques}}{\text{Passivo Circulante}} = \frac{6.901,50 - 1.070,14}{1.915,33} = \mathbf{3,04}$$

$$ILS_{2008} = \frac{\text{Ativo Circulante} - \text{estoques}}{\text{Passivo Circulante}} = \frac{3.395,51 - 2.594,34}{5.739,35} = \mathbf{0,14}$$

$$ILS_{2009} = \frac{\text{Ativo Circulante} - \text{estoques}}{\text{Passivo Circulante}} = \frac{1.676,72 - 1.539,31}{2.477,48} = \mathbf{0,06}$$

Em relação ao índice de liquidez seca, o exercício de 2007 continua satisfatório. Mesmo sem contar com o valor do estoque para o pagamento das dívidas, se mantém com aproximadamente R\$ 3,04 no seu disponível para cada R\$ 1,00 de obrigação a pagar. Já o ano de 2008 e 2009, a queda continua acentuada.

Através dos Indicadores de Rentabilidade, o desempenho da empresa pode ser comparado com terceiros, tendo acompanhamento de informações sobre o setor que atua no mercado.

- **Índice de Retorno sobre o Investimento:** este índice demonstra o poder de ganho da empresa. Indica também o tempo que a empresa precisa para obter todo o retorno do investimento realizado.

$$RI_{2007} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Ativo Total}} \times 100 = \frac{8.605,79}{20.788,42} \times 100 = \mathbf{41,40\%}$$

$$RI_{2008} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Ativo Total}} \times 100 = \frac{21.676,50}{15.739,35} \times 100 = \mathbf{137,72\%}$$



$$RI_{2009} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Ativo Total}} \times 100 = \frac{6.897,17}{12.477,48} \times 100 = \mathbf{55,28 \%}$$

No exercício de 2007, o índice encontrado indica que para cada R\$ 1,00 investido, a empresa ganha de retorno 41,40% deste investimento. Significa ainda que a empresa, ao permanecer com o mesmo ganho, precisa de aproximadamente dois anos e meio (100 / 41,40) para obter de volta todo seu investimento.

O melhor resultado acontece em 2008, onde o retorno chega a aproximadamente 138% do investimento, e pode-se verificar que foi o exercício onde se encontra o maior lucro obtido. Já em 2009, este índice recua para 55,28%.

- **Índice de Retorno sobre o Patrimônio Líquido:** representa o poder de ganho do sócio-proprietário. Indica também o tempo necessário para o sócio recuperar todo o investimento feito por ele.

$$RPL_{2007} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} \times 100 = \frac{8.605,79}{18.873,09} \times 100 = \mathbf{45,60 \%}$$

$$RPL_{2008} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} \times 100 = \frac{21.676,50}{10.000,00} \times 100 = \mathbf{216,77 \%}$$

$$RPL_{2009} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido}} \times 100 = \frac{6.897,17}{10.000,00} \times 100 = \mathbf{68,97 \%}$$

No exercício de 2007, o índice encontrado indica que para cada R\$ 1,00 investido, o sócio ganha de retorno 45,60% do investimento feito por ele. Significa ainda que o sócio precisa de aproximadamente dois anos (100 / 45,60) para obter de volta todo seu investimento.

Conseqüentemente o melhor resultado acontece em 2008, onde o retorno chega a aproximadamente 217% do investimento feito pelo sócio. Já em 2009, este índice recua para 68,97%.

Para encontrar melhora em todos os resultados da empresa, aumentar a lucratividade indica ser um dos principais focos do administrador, e para isso, o levantamento dos custos da empresa, e o uso destas informações, podem ajudar o administrador a formar metas estratégicas para o empreendimento.

#### 4.2.4 Custo dos Serviços Prestados

Para auxiliar na gestão da empresa ZAS Chapeação, o uso de uma ferramenta de controle de custos dos serviços prestados também é importante. Porém, a falta de informações administrativas dificulta a execução desta importante ferramenta neste estudo de caso. Portanto, não é desenvolvida a ferramenta, somente é proposta uma implantação.

Como já evidenciado anteriormente, o método de custeio baseado em atividade (ABC) se aplica perfeitamente aos setores de serviços. Apesar de ser um conceito universal, a implantação bem-sucedida do ABC não será igual em todas as empresas e deverá ser adaptada a uma estratégia, estrutura, capacidade e necessidade da empresa ZAS Chapeação. Requer uma cuidadosa análise do sistema de controle interno da empresa.

Cada autor apresenta uma maneira de implantar do método de custeio ABC, baseada em etapas, não sendo necessária a utilização de todas as etapas, pois isso depende das necessidades da empresa. O quadro 7 mostra um modelo com as fases de implantação do custeio ABC para a empresa em estudo:

ETAPAS	
P L A N E J A M E N T O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a necessidade de implantação do ABC</li> <li>• Definir o escopo e o objetivo do projeto</li> <li>• Comprometer a alta gerência</li> <li>• Montar e capacitar a equipe</li> <li>• Elaborar o modelo do ABC</li> <li>• Coletar dados</li> <li>• Desenvolver um sistema de informações</li> </ul>
E X E C U Ç Ã O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processar o modelo e treinar os usuários</li> <li>• Preparar relatórios gerenciais específicos</li> <li>• Avaliar periodicamente e assegurar o progresso do modelo</li> <li>• Utilização do ABM (gestão por atividade).</li> </ul>

**Quadro 7: Modelo referencial de implantação do custeio ABC**

Fonte: Adaptado de MAUAD – 2005

De acordo com os objetivos da implantação e o que o gestor quer ver custeado, adaptam-se as etapas necessárias.

**Avaliar a necessidade de implantação do ABC:** antes de iniciar o processo de implantação do ABC, a ZAS Chapeação deve fazer um estudo das reais necessidades de sua implantação.

**Definir o escopo e o objetivo do projeto:** é importante antes de iniciar o projeto, que a ZAS Chapeação avalie as suas necessidades e o que é possível realizar com o tempo e os recursos disponíveis. É fundamental também definir o escopo do projeto, que pode incluir itens como custeio de produtos, linhas ou famílias de produtos, custeio de processo, custeio de clientes, mercado e segmentos de mercado, análise de lucratividade dos objetos de custos, se o sistema será recorrente ou de uso apenas periódico, e outros.

**Comprometer a alta gerência:** é importante que a alta direção da empresa compreenda a finalidade e a potencialidade dos resultados do ABC. É preciso seu comprometimento junto com a equipe.

**Montar e capacitar a equipe:** ao montar a equipe de implantação recomenda-se que ela seja multifuncional, ou seja, que conte com pessoas de diversas áreas. Ela pode variar conforme o escopo do projeto e o tamanho da empresa, mas deve ser composta por um líder de projeto, um consultor do ABC, um consultor de sistema, um analista de sistema e por facilitadores ou centralizadores.

**Elaborar o modelo do ABC:** consiste no levantamento e identificação dos recursos e das atividades. Diversas técnicas podem ser aplicadas, mas a entrevista é indicada como a mais eficaz para o sucesso na implantação do ABC, porque possibilita ao entrevistador coletar os dados que ele está necessitando e ao entrevistado, a educação e melhor conhecimento sobre o sistema ABC e os objetivos do projeto.

**Coletar dados:** consiste na identificação das fontes de dados, na determinação dos meios de coleta, na acumulação e armazenagem dos dados até que eles sejam requeridos para análise e relatórios.

**Desenvolver um sistema de informação:** quando os dados estiverem reunidos e organizados e o projeto conceitual estiver completo, os resultados obtidos devem ser incorporados a um software para realização de simulações e validação do modelo proposto. Nessa etapa, também devem ser definidos os relatórios necessários. Como as informações são transmitidas ao administrador por meio de

relatórios, estes devem ser úteis contendo informações relevantes às decisões gerenciais.

**Processar o modelo e treinar os usuários:** testado e validado o modelo, a etapa seguinte é a distribuição dos custos de maneira correta para que o modelo possa ser executado. Com isso, deve-se iniciar o treinamento das pessoas que serão os futuros usuários, para poder explorar todo o potencial do sistema quando este entrar em operação.

**Preparar relatórios gerenciais específicos:** nem sempre os relatórios que foram desenvolvidos atendem a necessidade exclusiva do usuário. Nesse caso deve-se elaborar relatórios específicos para atender a essas demandas.

**Avaliar periodicamente e assegurar o progresso do modelo:** a confiabilidade do sistema de custeio se dá através de revisões, análises e modificações constantes, de acordo com as mudanças das necessidades e das realidades da ZAS Chapeação, para ter certeza de que ainda está atendendo aos objetivos propostos e que estão sendo evitadas possíveis distorções nos resultados.

**Utilização do ABM (*Activity Based Management*):** enquanto o ABC é um mecanismo para levantamento das atividades, o ABM é um modelo de gestão que utiliza das informações do ABC para o gerenciamento de uma empresa. Refere-se a todo o conjunto de ações gerenciais executadas a partir do ABC. De nada adianta investir na implantação de um sistema de custeio ABC se de posse das informações geradas o administrador da ZAS Chapeação não atuar de forma adequada sobre elas. A utilização da gestão baseada na atividade ajuda a empresa a tomar as melhores decisões, a melhorar o desempenho e a obter maior retorno dos ativos de que dispõem.

Qualquer ferramenta gerencial que possa ser implantada na ZAS Chapeação, se deve analisar o retorno dos benefícios, e o esforço da empresa na execução destas ferramentas.

Neste estudo de caso, implantar uma ferramenta de custos é importante para maximizar o lucro da empresa, porém deve-se levar em consideração o que, e quem, será mobilizado para a sua execução, e qual o prazo para a geração de resultados que o administrador espera e planeja obter.

## 5 CONCLUSÃO

Esta monografia enfocou a importância da contabilidade gerencial como ferramenta de gestão à empresa prestadora de serviço de manutenção e reparação de veículos automotores, uma vez que estas empresas não costumam ter uma contabilidade com visão gerencial e seus administradores nem sempre tem a consciência que para uma boa gestão, é necessário o uso das informações gerenciais para o processo de tomada de decisão.

O setor de serviços vem crescendo continuamente, passando a ocupar cada vez mais espaço neste moderno ambiente de negócios. Com a evolução econômica e o aumento da competitividade, o setor passou a necessitar de informações sobre o empreendimento com a finalidade de analisar os resultados obtidos e planejar ações futuras.

É preciso que o administrador tenha o conhecimento da importância da realização de uma contabilidade completa e eficiente que reflita a realidade do seu empreendimento, possibilitando com isso a elaboração das demonstrações contábeis que sirvam de base para gerar informações úteis para a gestão do negócio.

Pode-se perceber, através dos objetivos específicos, que o estudo de caso proporcionou maior credibilidade das ferramentas conceituadas neste trabalho. A empresa ZAS Chapeação vem obtendo a cada exercício uma satisfatória margem de lucro. E os dados disponibilizados pela contabilidade e processados em informações gerenciais possibilitam identificar quais são os principais pontos que precisam ser profundamente trabalhados. Mediante as informações extraídas da contabilidade gerencial, o administrador da ZAS Chapeação poderá gerir melhor o seu empreendimento.

Para finalizar, é relevante reforçar que a empresa estudada deve analisar a sua política de compras, rever todos os seus custos e despesas através da implantação de um sistema de custeio de acordo com suas necessidades, reavaliar seus índices de liquidez, e focar em uma nova estratégia para a destinação de seus lucros. Neste caso, aumentar o Capital Social da empresa com os lucros obtidos em cada exercício é a melhor saída para aumentar sua capacidade de pagamento das obrigações.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATKINSON, Anthony A., BANKER, Rajiv D., KAPLAN, Robert S., YOUNG, S. Mark. *Contabilidade Gerencial*. São Paulo: Atlas, 2000.

BEUREN, Ilse Maria. *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2003.

BORNIA, Antonio Cezar. *Análise Gerencial de Custos, aplicação em empresas modernas*. Porto Alegre: Bookman, 2002.

CERVO, Amado L., BERVIAN, Pedro A., SILVA, Roberto da. *Metodologia Científica*. 6ed. São Paulo: Pearson, 2007.

COGAN, Samuel. *Custos e Preços, formação e análise*. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.

Constituição Federal do Brasil, de 5 de outubro de 1988: disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 26 de setembro de 2010.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. *Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas, 2002.

CREPALDI, Silvio Aparecido. *Contabilidade Gerencial, teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2002.

DALLEDONNE, Jorge. *Gestão de Serviços: chave do sucesso nos negócios*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2008.

DUTRA, René Gomes. *Custos, uma abordagem prática*. 5ed. São Paulo: Atlas, 2003.

IBGE, In: *Tabela CNAE*. Disponível em: <<http://www.cnae.ibge.gov.br/estrutura.asp>>. Acesso em: 16 de agosto de 2010.

IUDICIBUS, Sérgio de. *Análise de Balanço*. 7ed. São Paulo: Atlas, 1998.

IUDICIBUS, Sérgio de. *Contabilidade Gerencial*. São Paulo: Atlas, 1995.

IUDICIBUS, Sérgio de. *Teoria da Contabilidade*. São Paulo: Atlas, 2000.

GRECO, Alvíso; AREND, Lauro; GÜNTHER, Gärtner. *Contabilidade: teoria e prática básicas*. São Paulo: Saraiva, 2006.

KAPLAN, Daniel I.. RIESER, Carl. *Qualidade total na prestação de serviços*. Como aprimorar práticas gerenciais adotando a melhoria contínua. São Paulo: Nobel, 1996.

KÖCHE, José Carlos. *Fundamentos da metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa*. Como aprimorar práticas gerenciais adotando a melhoria contínua. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

Lei Complementar nº 12, de 28 de dezembro de 2003: disponível em <[http://www.caxias.rs.gov.br/\\_uploads/fazenda/LC-00012.pdf](http://www.caxias.rs.gov.br/_uploads/fazenda/LC-00012.pdf)>. Acesso em: 26 de setembro de 2010.

Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003: disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/LCP/Lcp116.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp116.htm)>. Acesso em: 26 de setembro de 2010.

Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006: disponível em <<http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leiscomplementares/2006/leicp123.htm>>. Acesso em: 26 de setembro de 2010.

Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007: disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil/\\_Ato2007-2010/2007/Lei/L11638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil/_Ato2007-2010/2007/Lei/L11638.htm)>. Acesso em: 01 de novembro de 2010.

LONGENECKER, Justin G., MOORE, Carlos W., PETTY, J. Willian. *Administração de Pequenas Empresas*. São Paulo: Makron Books, 1997.

MARION, José Carlos. *Análise das Demonstrações Contábeis: Contabilidade Empresarial*. 2ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARION, José Carlos. *Contabilidade Empresarial*. São Paulo: Atlas, 2008.

MAUAD, Luiz Guilherme Azevedo; PAMPLONA, Edson de Oliveira. *Implantação do sistema de custeio ABC em empresas de serviço*. Itajubá: Escola Federal de Engenharia de Itajubá, 2005. Disponível em: <<http://www.rsd.com.pt/downloads/35.pdf>>. Acesso em: 01 de novembro de 2010.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. Portal da Receita Federal. Disponível em: <<http://www.receita.fazenda.gov.br/>>. Acesso em 04 de agosto de 2010.

Normas Brasileiras de Contabilidade: disponível em <<http://www.cfc.org.br/>>. Acesso em: 05 de outubro de 2010.

OLIVEIRA, Luís Martins de, PEREZ JR, José H., SILVA, Carlos Alberto dos Santos. *Controladoria Estratégica*. 4ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PADOVEZE, Clóvis Luís. *Contabilidade Gerencial: Um enfoque em sistema de informação contábil*. 3ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, Clóvis Luís. *Introdução à Contabilidade Gerencial*. São Paulo: Makron Books, 2000.

PESQUISA ANUAL DE SERVIÇOS. Rio de Janeiro, v. 9, p. 1-203, 2007. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 12 de agosto de 2010.

PIZZOLATO, Nélio Domingues. *Introdução à Contabilidade Gerencial*. 2ed. São Paulo: Pearson, 2000.

PREFEITURA MUNICIPAL. Portal da Prefeitura Municipal de Caxias do Sul. Disponível em: <<http://www.caxias.rs.gov.br/>>. Acesso em 04 de agosto de 2010.

RIBEIRO, Stênio. Prestação de serviços é o setor que mais cresce na economia. *Agência Brasil*. Disponível em: <[http://agenciabrasil.ebc.com.br/home/-/journal\\_content/56/19523/1014098](http://agenciabrasil.ebc.com.br/home/-/journal_content/56/19523/1014098)>. Acesso em: 17 de agosto de 2010.

SCHIER, Carlos U. da Costa. *Controladoria como Instrumento de Gestão*. Curitiba: Juruá, 2005.

SEBRAE, In: *Boletim mensal nº 53*, São Paulo. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/setor/servicos>>. Acesso em: 06 de agosto de 2010.

Tabela de alíquotas do ISSQN, atualizada: disponível em: <<http://www.caxias.rs.gov.br/receita/texto.php?codigo=38>>. Acesso em: 26 de setembro de 2010.



## **ANEXO 1: Lista de serviços anexa à Lei Complementar nº 116 de 31 de julho/03**

1 – Serviços de informática e congêneres.

1.01 – Análise e desenvolvimento de sistemas.

1.02 – Programação.

1.03 – Processamento de dados e congêneres.

1.04 – Elaboração de programas de computadores, inclusive de jogos eletrônicos.

1.05 – Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação.

1.06 – Assessoria e consultoria em informática.

1.07 – Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

1.08 – Planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas.

2 – Serviços de pesquisas e desenvolvimento de qualquer natureza.

2.01 – Serviços de pesquisas e desenvolvimento de qualquer natureza.

3 – Serviços prestados mediante locação, cessão de direito de uso e congêneres.

3.01 – (VETADO)

3.02 – Cessão de direito de uso de marcas e de sinais de propaganda.

3.03 – Exploração de salões de festas, centro de convenções, escritórios virtuais, stands, quadras esportivas, estádios, ginásios, auditórios, casas de espetáculos, parques de diversões, canchas e congêneres, para realização de eventos ou negócios de qualquer natureza.

3.04 – Locação, sublocação, arrendamento, direito de passagem ou permissão de uso, compartilhado ou não, de ferrovia, rodovia, postes, cabos, dutos e condutos de qualquer natureza.

3.05 – Cessão de andaimes, palcos, coberturas e outras estruturas de uso temporário.

4 – Serviços de saúde, assistência médica e congêneres.

4.01 – Medicina e biomedicina.

4.02 – Análises clínicas, patologia, eletricidade médica, radioterapia, quimioterapia, ultra-sonografia, ressonância magnética, radiologia, tomografia e congêneres.

4.03 – Hospitais, clínicas, laboratórios, sanatórios, manicômios, casas de saúde, prontos-socorros, ambulatórios e congêneres.

4.04 – Instrumentação cirúrgica.

4.05 – Acupuntura.

4.06 – Enfermagem, inclusive serviços auxiliares.

4.07 – Serviços farmacêuticos.

4.08 – Terapia ocupacional, fisioterapia e fonoaudiologia.

4.09 – Terapias de qualquer espécie destinadas ao tratamento físico, orgânico e mental.

4.10 – Nutrição.

4.11 – Obstetrícia.

4.12 – Odontologia.

4.13 – Ortóptica.

4.14 – Próteses sob encomenda.

4.15 – Psicanálise.

4.16 – Psicologia.

4.17 – Casas de repouso e de recuperação, creches, asilos e congêneres.

4.18 – Inseminação artificial, fertilização in vitro e congêneres.

4.19 – Bancos de sangue, leite, pele, olhos, óvulos, sêmen e congêneres.

4.20 – Coleta de sangue, leite, tecidos, sêmen, órgãos e materiais biológicos de qualquer espécie.

4.21 – Unidade de atendimento, assistência ou tratamento móvel e congêneres.

4.22 – Planos de medicina de grupo ou individual e convênios para prestação de assistência médica, hospitalar, odontológica e congêneres.

4.23 – Outros planos de saúde que se cumpram através de serviços de terceiros contratados, credenciados, cooperados ou apenas pagos pelo operador do plano mediante indicação do beneficiário.

5 – Serviços de medicina e assistência veterinária e congêneres.

5.01 – Medicina veterinária e zootecnia.

5.02 – Hospitais, clínicas, ambulatórios, prontos-socorros e congêneres, na área veterinária.

5.03 – Laboratórios de análise na área veterinária.

5.04 – Inseminação artificial, fertilização in vitro e congêneres.

5.05 – Bancos de sangue e de órgãos e congêneres.

5.06 – Coleta de sangue, leite, tecidos, sêmen, órgãos e materiais biológicos de qualquer espécie.

5.07 – Unidade de atendimento, assistência ou tratamento móvel e congêneres.

5.08 – Guarda, tratamento, amestramento, embelezamento, alojamento e congêneres.

5.09 – Planos de atendimento e assistência médico-veterinária.

6 – Serviços de cuidados pessoais, estética, atividades físicas e congêneres.

6.01 – Barbearia, cabeleireiros, manicuros, pedicuros e congêneres.

6.02 – Esteticistas, tratamento de pele, depilação e congêneres.

6.03 – Banhos, duchas, sauna, massagens e congêneres.

6.04 – Ginástica, dança, esportes, natação, artes marciais e demais atividades físicas.

6.05 – Centros de emagrecimento, spa e congêneres.

7 – Serviços relativos a engenharia, arquitetura, geologia, urbanismo, construção civil, manutenção, limpeza, meio ambiente, saneamento e congêneres.

7.01 – Engenharia, agronomia, agrimensura, arquitetura, geologia, urbanismo, paisagismo e congêneres.

7.02 – Execução, por administração, empreitada ou subempreitada, de obras de construção civil, hidráulica ou elétrica e de outras obras semelhantes, inclusive sondagem, perfuração de poços, escavação, drenagem e irrigação,

terraplanagem, pavimentação, concretagem e a instalação e montagem de produtos, peças e equipamentos (exceto o fornecimento de mercadorias produzidas pelo prestador de serviços fora do local da prestação dos serviços, que fica sujeito ao ICMS).

7.03 – Elaboração de planos diretores, estudos de viabilidade, estudos organizacionais e outros, relacionados com obras e serviços de engenharia; elaboração de anteprojetos, projetos básicos e projetos executivos para trabalhos de engenharia.

7.04 – Demolição.

7.05 – Reparação, conservação e reforma de edifícios, estradas, pontes, portos e congêneres (exceto o fornecimento de mercadorias produzidas pelo prestador dos serviços, fora do local da prestação dos serviços, que fica sujeito ao ICMS).

7.06 – Colocação e instalação de tapetes, carpetes, assoalhos, cortinas, revestimentos de parede, vidros, divisórias, placas de gesso e congêneres, com material fornecido pelo tomador do serviço.

7.07 – Recuperação, raspagem, polimento e lustração de pisos e congêneres.

7.08 – Calafetação.

7.09 – Varrição, coleta, remoção, incineração, tratamento, reciclagem, separação e destinação final de lixo, rejeitos e outros resíduos quaisquer.

7.10 – Limpeza, manutenção e conservação de vias e logradouros públicos, imóveis, chaminés, piscinas, parques, jardins e congêneres.

7.11 – Decoração e jardinagem, inclusive corte e poda de árvores.

7.12 – Controle e tratamento de efluentes de qualquer natureza e de agentes físicos, químicos e biológicos.

7.13 – Dedetização, desinfecção, desinsetização, imunização, higienização, desratização, pulverização e congêneres.

7.14 – (VETADO)

7.15 – (VETADO)

7.16 – Florestamento, reflorestamento, semeadura, adubação e congêneres.

7.17 – Escoramento, contenção de encostas e serviços congêneres.

7.18 – Limpeza e dragagem de rios, portos, canais, baías, lagos, lagoas, represas, açudes e congêneres.

7.19 – Acompanhamento e fiscalização da execução de obras de engenharia, arquitetura e urbanismo.

7.20 – Aerofotogrametria (inclusive interpretação), cartografia, mapeamento, levantamentos topográficos, batimétricos, geográficos, geodésicos, geológicos, geofísicos e congêneres.

7.21 – Pesquisa, perfuração, cimentação, mergulho, perfilagem, concretização, testemunhagem, pescaria, estimulação e outros serviços relacionados com a exploração e exploração de petróleo, gás natural e de outros recursos minerais.

7.22 – Nucleação e bombardeamento de nuvens e congêneres.

8 – Serviços de educação, ensino, orientação pedagógica e educacional, instrução, treinamento e avaliação pessoal de qualquer grau ou natureza.

8.01 – Ensino regular pré-escolar, fundamental, médio e superior.

8.02 – Instrução, treinamento, orientação pedagógica e educacional, avaliação de conhecimentos de qualquer natureza.

9 – Serviços relativos a hospedagem, turismo, viagens e congêneres.

9.01 – Hospedagem de qualquer natureza em hotéis, apart-service condominiais, flat, apart-hotéis, hotéis residência, residence-service, suite service, hotelaria marítima, motéis, pensões e congêneres; ocupação por temporada com fornecimento de serviço (o valor da alimentação e gorjeta, quando incluído no preço da diária, fica sujeito ao Imposto Sobre Serviços).

9.02 – Agenciamento, organização, promoção, intermediação e execução de programas de turismo, passeios, viagens, excursões, hospedagens e congêneres.

9.03 – Guias de turismo.

10 – Serviços de intermediação e congêneres.

10.01 – Agenciamento, corretagem ou intermediação de câmbio, de seguros, de cartões de crédito, de planos de saúde e de planos de previdência privada.

10.02 – Agenciamento, corretagem ou intermediação de títulos em geral, valores mobiliários e contratos quaisquer.

10.03 – Agenciamento, corretagem ou intermediação de direitos de propriedade industrial, artística ou literária.

10.04 – Agenciamento, corretagem ou intermediação de contratos de arrendamento mercantil (leasing), de franquia (franchising) e de faturização (factoring).

10.05 – Agenciamento, corretagem ou intermediação de bens móveis ou imóveis, não abrangidos em outros itens ou subitens, inclusive aqueles realizados no âmbito de Bolsas de Mercadorias e Futuros, por quaisquer meios.

10.06 – Agenciamento marítimo.

10.07 – Agenciamento de notícias.

10.08 – Agenciamento de publicidade e propaganda, inclusive o agenciamento de veiculação por quaisquer meios.

10.09 – Representação de qualquer natureza, inclusive comercial.

10.10 – Distribuição de bens de terceiros.

11 – Serviços de guarda, estacionamento, armazenamento, vigilância e congêneres.

11.01 – Guarda e estacionamento de veículos terrestres automotores, de aeronaves e de embarcações.

11.02 – Vigilância, segurança ou monitoramento de bens e pessoas.

11.03 – Escolta, inclusive de veículos e cargas.

11.04 – Armazenamento, depósito, carga, descarga, arrumação e guarda de bens de qualquer espécie.

12 – Serviços de diversões, lazer, entretenimento e congêneres.

12.01 – Espetáculos teatrais.

12.02 – Exibições cinematográficas.

12.03 – Espetáculos circenses.

12.04 – Programas de auditório.

12.05 – Parques de diversões, centros de lazer e congêneres.

12.06 – Boates, taxi-dancing e congêneres.

12.07 – Shows, ballet, danças, desfiles, bailes, óperas, concertos, recitais, festivais e congêneres.

12.08 – Feiras, exposições, congressos e congêneres.

12.09 – Bilhares, boliches e diversões eletrônicas ou não.

12.10 – Corridas e competições de animais.

12.11 – Competições esportivas ou de destreza física ou intelectual, com ou sem a participação do espectador.

12.12 – Execução de música.

12.13 – Produção, mediante ou sem encomenda prévia, de eventos, espetáculos, entrevistas, shows, ballet, danças, desfiles, bailes, teatros, óperas, concertos, recitais, festivais e congêneres.

12.14 – Fornecimento de música para ambientes fechados ou não, mediante transmissão por qualquer processo.

12.15 – Desfiles de blocos carnavalescos ou folclóricos, trios elétricos e congêneres.

12.16 – Exibição de filmes, entrevistas, musicais, espetáculos, shows, concertos, desfiles, óperas, competições esportivas, de destreza intelectual ou congêneres.

12.17 – Recreação e animação, inclusive em festas e eventos de qualquer natureza.

13 – Serviços relativos a fonografia, fotografia, cinematografia e reprografia.

13.01 – (VETADO)

13.02 – Fonografia ou gravação de sons, inclusive trucagem, dublagem, mixagem e congêneres.

13.03 – Fotografia e cinematografia, inclusive revelação, ampliação, cópia, reprodução, trucagem e congêneres.

13.04 – Reprografia, microfilmagem e digitalização.

13.05 – Composição gráfica, fotocomposição, clicheria, zincografia, litografia, fotolitografia.

14 – Serviços relativos a bens de terceiros.

14.01 – Lubrificação, limpeza, lustração, revisão, carga e recarga, conserto, restauração, blindagem, manutenção e conservação de máquinas, veículos, aparelhos, equipamentos, motores, elevadores ou de qualquer objeto (exceto peças e partes empregadas, que ficam sujeitas ao ICMS).

14.02 – Assistência técnica.

14.03 – Recondicionamento de motores (exceto peças e partes empregadas, que ficam sujeitas ao ICMS).

14.04 – Recauchutagem ou regeneração de pneus.

14.05 – Restauração, recondicionamento, acondicionamento, pintura, beneficiamento, lavagem, secagem, tingimento, galvanoplastia, anodização, corte, recorte, polimento, plastificação e congêneres, de objetos quaisquer.

14.06 – Instalação e montagem de aparelhos, máquinas e equipamentos, inclusive montagem industrial, prestados ao usuário final, exclusivamente com material por ele fornecido.

14.07 – Colocação de molduras e congêneres.

14.08 – Encadernação, gravação e douração de livros, revistas e congêneres.

14.09 – Alfaiataria e costura, quando o material for fornecido pelo usuário final, exceto aviamento.

14.10 – Tinturaria e lavanderia.

14.11 – Tapeçaria e reforma de estofamentos em geral.

14.12 – Funilaria e lanternagem.

14.13 – Carpintaria e serralheria.

15 – Serviços relacionados ao setor bancário ou financeiro, inclusive aqueles prestados por instituições financeiras autorizadas a funcionar pela União ou por quem de direito.

15.01 – Administração de fundos quaisquer, de consórcio, de cartão de crédito ou débito e congêneres, de carteira de clientes, de cheques pré-datados e congêneres.

15.02 – Abertura de contas em geral, inclusive conta-corrente, conta de investimentos e aplicação e caderneta de poupança, no País e no exterior, bem como a manutenção das referidas contas ativas e inativas.

15.03 – Locação e manutenção de cofres particulares, de terminais eletrônicos, de terminais de atendimento e de bens e equipamentos em geral.

15.04 – Fornecimento ou emissão de atestados em geral, inclusive atestado de idoneidade, atestado de capacidade financeira e congêneres.

15.05 – Cadastro, elaboração de ficha cadastral, renovação cadastral e congêneres, inclusão ou exclusão no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos – CCF ou em quaisquer outros bancos cadastrais.

15.06 – Emissão, reemissão e fornecimento de avisos, comprovantes e documentos em geral; abono de firmas; coleta e entrega de documentos, bens e valores; comunicação com outra agência ou com a administração central; licenciamento eletrônico de veículos; transferência de veículos; agenciamento fiduciário ou depositário; devolução de bens em custódia.



15.07 – Acesso, movimentação, atendimento e consulta a contas em geral, por qualquer meio ou processo, inclusive por telefone, fac-símile, internet e telex, acesso a terminais de atendimento, inclusive vinte e quatro horas; acesso a outro banco e a rede compartilhada; fornecimento de saldo, extrato e demais informações relativas a contas em geral, por qualquer meio ou processo.

15.08 – Emissão, reemissão, alteração, cessão, substituição, cancelamento e registro de contrato de crédito; estudo, análise e avaliação de operações de crédito; emissão, concessão, alteração ou contratação de aval, fiança, anuência e congêneres; serviços relativos a abertura de crédito, para quaisquer fins.

15.09 – Arrendamento mercantil (leasing) de quaisquer bens, inclusive cessão de direitos e obrigações, substituição de garantia, alteração, cancelamento e registro de contrato, e demais serviços relacionados ao arrendamento mercantil (leasing).

15.10 – Serviços relacionados a cobranças, recebimentos ou pagamentos em geral, de títulos quaisquer, de contas ou carnês, de câmbio, de tributos e por conta de terceiros, inclusive os efetuados por meio eletrônico, automático ou por máquinas de atendimento; fornecimento de posição de cobrança, recebimento ou pagamento; emissão de carnês, fichas de compensação, impressos e documentos em geral.

15.11 – Devolução de títulos, protesto de títulos, sustação de protesto, manutenção de títulos, reapresentação de títulos, e demais serviços a eles relacionados.

15.12 – Custódia em geral, inclusive de títulos e valores mobiliários.

15.13 – Serviços relacionados a operações de câmbio em geral, edição, alteração, prorrogação, cancelamento e baixa de contrato de câmbio; emissão de registro de exportação ou de crédito; cobrança ou depósito no exterior; emissão, fornecimento e cancelamento de cheques de viagem; fornecimento, transferência, cancelamento e demais serviços relativos a carta de crédito de importação, exportação e garantias recebidas; envio e recebimento de mensagens em geral relacionadas a operações de câmbio.

15.14 – Fornecimento, emissão, reemissão, renovação e manutenção de cartão magnético, cartão de crédito, cartão de débito, cartão salário e congêneres.

15.15 – Compensação de cheques e títulos quaisquer; serviços relacionados a depósito, inclusive depósito identificado, a saque de contas quaisquer, por qualquer meio ou processo, inclusive em terminais eletrônicos e de atendimento.

15.16 – Emissão, reemissão, liquidação, alteração, cancelamento e baixa de ordens de pagamento, ordens de crédito e similares, por qualquer meio ou processo; serviços relacionados à transferência de valores, dados, fundos, pagamentos e similares, inclusive entre contas em geral.

15.17 – Emissão, fornecimento, devolução, sustação, cancelamento e oposição de cheques quaisquer, avulso ou por talão.

15.18 – Serviços relacionados a crédito imobiliário, avaliação e vistoria de imóvel ou obra, análise técnica e jurídica, emissão, reemissão, alteração, transferência e renegociação de contrato, emissão e reemissão do termo de quitação e demais serviços relacionados a crédito imobiliário.

16 – Serviços de transporte de natureza municipal.

16.01 – Serviços de transporte de natureza municipal.

17 – Serviços de apoio técnico, administrativo, jurídico, contábil, comercial e congêneres.

17.01 – Assessoria ou consultoria de qualquer natureza, não contida em outros itens desta lista; análise, exame, pesquisa, coleta, compilação e fornecimento de dados e informações de qualquer natureza, inclusive cadastro e similares.

17.02 – Datilografia, digitação, estenografia, expediente, secretaria em geral, resposta audível, redação, edição, interpretação, revisão, tradução, apoio e infra-estrutura administrativa e congêneres.

17.03 – Planejamento, coordenação, programação ou organização técnica, financeira ou administrativa.

17.04 – Recrutamento, agenciamento, seleção e colocação de mão-de-obra.

17.05 – Fornecimento de mão-de-obra, mesmo em caráter temporário, inclusive de empregados ou trabalhadores, avulsos ou temporários, contratados pelo prestador de serviço.

17.06 – Propaganda e publicidade, inclusive promoção de vendas, planejamento de campanhas ou sistemas de publicidade, elaboração de desenhos, textos e demais materiais publicitários.

17.07 – (VETADO)

17.08 – Franquia (franchising).

17.09 – Perícias, laudos, exames técnicos e análises técnicas.

17.10 – Planejamento, organização e administração de feiras, exposições, congressos e congêneres.

17.11 – Organização de festas e recepções; bufê (exceto o fornecimento de alimentação e bebidas, que fica sujeito ao ICMS).

17.12 – Administração em geral, inclusive de bens e negócios de terceiros.

17.13 – Leilão e congêneres.

17.14 – Advocacia.

17.15 – Arbitragem de qualquer espécie, inclusive jurídica.

17.16 – Auditoria.

17.17 – Análise de Organização e Métodos.

17.18 – Atuária e cálculos técnicos de qualquer natureza.

17.19 – Contabilidade, inclusive serviços técnicos e auxiliares.

17.20 – Consultoria e assessoria econômica ou financeira.

17.21 – Estatística.

17.22 – Cobrança em geral.

17.23 – Assessoria, análise, avaliação, atendimento, consulta, cadastro, seleção, gerenciamento de informações, administração de contas a receber ou a pagar e em geral, relacionados a operações de faturização (factoring).

17.24 – Apresentação de palestras, conferências, seminários e congêneres.

18 – Serviços de regulação de sinistros vinculados a contratos de seguros; inspeção e avaliação de riscos para cobertura de contratos de seguros; prevenção e gerência de riscos seguráveis e congêneres.

18.01 - Serviços de regulação de sinistros vinculados a contratos de seguros; inspeção e avaliação de riscos para cobertura de contratos de seguros; prevenção e gerência de riscos seguráveis e congêneres.

19 – Serviços de distribuição e venda de bilhetes e demais produtos de loteria, bingos, cartões, pules ou cupons de apostas, sorteios, prêmios, inclusive os decorrentes de títulos de capitalização e congêneres.

19.01 - Serviços de distribuição e venda de bilhetes e demais produtos de loteria, bingos, cartões, pules ou cupons de apostas, sorteios, prêmios, inclusive os decorrentes de títulos de capitalização e congêneres.

20 – Serviços portuários, aeroportuários, ferroportuários, de terminais rodoviários, ferroviários e metroviários.

20.01 – Serviços portuários, ferroportuários, utilização de porto, movimentação de passageiros, reboque de embarcações, rebocador escoteiro, atracação, desatracação, serviços de praticagem, capatazia, armazenagem de qualquer natureza, serviços acessórios, movimentação de mercadorias, serviços de apoio

marítimo, de movimentação ao largo, serviços de armadores, estiva, conferência, logística e congêneres.

20.02 – Serviços aeroportuários, utilização de aeroporto, movimentação de passageiros, armazenagem de qualquer natureza, capatazia, movimentação de aeronaves, serviços de apoio aeroportuários, serviços acessórios, movimentação de mercadorias, logística e congêneres.

20.03 – Serviços de terminais rodoviários, ferroviários, metroviários, movimentação de passageiros, mercadorias, inclusive suas operações, logística e congêneres.

21 – Serviços de registros públicos, cartorários e notariais.

21.01 - Serviços de registros públicos, cartorários e notariais.

22 – Serviços de exploração de rodovia.

22.01 – Serviços de exploração de rodovia mediante cobrança de preço ou pedágio dos usuários, envolvendo execução de serviços de conservação, manutenção, melhoramentos para adequação de capacidade e segurança de trânsito, operação, monitoração, assistência aos usuários e outros serviços definidos em contratos, atos de concessão ou de permissão ou em normas oficiais.

23 – Serviços de programação e comunicação visual, desenho industrial e congêneres.

23.01 – Serviços de programação e comunicação visual, desenho industrial e congêneres.

24 – Serviços de chaveiros, confecção de carimbos, placas, sinalização visual, banners, adesivos e congêneres.

24.01 - Serviços de chaveiros, confecção de carimbos, placas, sinalização visual, banners, adesivos e congêneres.

25 - Serviços funerários.

25.01 – Funerais, inclusive fornecimento de caixão, urna ou esquifes; aluguel de capela; transporte do corpo cadavérico; fornecimento de flores, coroas e outros paramentos; desembaraço de certidão de óbito; fornecimento de véu, essa e outros adornos; embalsamento, embelezamento, conservação ou restauração de cadáveres.

25.02 – Cremação de corpos e partes de corpos cadavéricos.

25.03 – Planos ou convênio funerários.

25.04 – Manutenção e conservação de jazigos e cemitérios.

26 – Serviços de coleta, remessa ou entrega de correspondências, documentos, objetos, bens ou valores, inclusive pelos correios e suas agências franqueadas; courier e congêneres.

26.01 – Serviços de coleta, remessa ou entrega de correspondências, documentos, objetos, bens ou valores, inclusive pelos correios e suas agências franqueadas; courier e congêneres.

27 – Serviços de assistência social.

27.01 – Serviços de assistência social.

28 – Serviços de avaliação de bens e serviços de qualquer natureza.

28.01 – Serviços de avaliação de bens e serviços de qualquer natureza.

29 – Serviços de biblioteconomia.

29.01 – Serviços de biblioteconomia.

30 – Serviços de biologia, biotecnologia e química.

30.01 – Serviços de biologia, biotecnologia e química.

31 – Serviços técnicos em edificações, eletrônica, eletrotécnica, mecânica, telecomunicações e congêneres.

31.01 - Serviços técnicos em edificações, eletrônica, eletrotécnica, mecânica, telecomunicações e congêneres.

32 – Serviços de desenhos técnicos.

32.01 - Serviços de desenhos técnicos.

33 – Serviços de desembaraço aduaneiro, comissários, despachantes e congêneres.

33.01 - Serviços de desembaraço aduaneiro, comissários, despachantes e congêneres.

34 – Serviços de investigações particulares, detetives e congêneres.

34.01 - Serviços de investigações particulares, detetives e congêneres.

35 – Serviços de reportagem, assessoria de imprensa, jornalismo e relações públicas.

35.01 - Serviços de reportagem, assessoria de imprensa, jornalismo e relações públicas.

36 – Serviços de meteorologia.

36.01 – Serviços de meteorologia.

37 – Serviços de artistas, atletas, modelos e manequins.

37.01 - Serviços de artistas, atletas, modelos e manequins.

38 – Serviços de museologia.

38.01 – Serviços de museologia.

39 – Serviços de ourivesaria e lapidação.

39.01 - Serviços de ourivesaria e lapidação (quando o material for fornecido pelo tomador do serviço).

40 – Serviços relativos a obras de arte sob encomenda.

40.01 - Obras de arte sob encomenda.

Fonte: MINISTÉRIO DO PLANALTO, Lei Complementar nº 116 de 31 de julho de 2003.

## ANEXO 2 – Tabela de alíquotas do ISSQN do Município de Caxias do Sul

Receita Bruta	Percentual sobre a Receita Bruta
a) Transporte de pessoas, agenciamento, comissões e qualquer intermediação, exceto os serviços executados por instituições de que trata a alínea "d"	2%
b) Serviços de diversões públicas e outros serviços de transporte	4%
c) Transporte coletivo urbano intramunicipal	2%
d) Serviços prestados por bancos, sociedades de crédito, investimentos e financiamentos	5%
e) Hospitais (serviços prestados ao INSS, SUS, IPÊ e IPAM)	2%
f) Hospitais (outros serviços), clínicas e laboratórios clínicos	2%
g) Qualquer tipo de prestação de serviços não prestados nas alíneas anteriores	4%
h) Administração e corretagem de imóveis e seguros	4%
i) Administração de consórcios	2%
j) Serviços de exploração de rodovias mediante cobrança de preço ou pedágio	5%
k) Microempresas (MEs) e Empresas de Pequeno Porte (EPPs), optantes pelo Simples Nacional * Alíquotas conforme tabelas da Lei Complementar Federal n.º 123/06 - Simples Nacional	-
l) Serviços de registros públicos, cartórios e notariais:	
a) janeiro a dezembro de 2009	2%
b) janeiro a dezembro de 2010	3%
c) a partir de janeiro de 2011	4%

Fonte: Prefeitura de Caxias do Sul, Divisão de Receita – Fiscalização do ISSQN.