



TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS

KÁTIA DE OLIVEIRA GOMES

ESTUDO SOBRE O MÉTODO DE CUSTEIO ADEQUADO AO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE CABELEIREIRO ENQUADRADO NA MODALIDADE MEI

CARAGUATATUBA - SP
2017

KÁTIA DE OLIVEIRA GOMES

**ESTUDO SOBRE O MÉTODO DE CUSTEIO ADEQUADO AO
PRESTADOR DE SERVIÇO DE CABELEIREIRO ENQUADRADO NA
MODALIDADE MEI**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Instituto Federal de
Educação, Ciências e Tecnologia, como
exigência parcial para a obtenção do título
de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Orientador: Professor Msc. Ricardo
Maroni Neto.

CARAGUATATUBA - SP
2017

G633e Gomes, Kátia de Oliveira

Estudo sobre o método de custeio adequado ao prestador de serviços de cabeleireiro enquadrado na modalidade MEI. / Kátia de Oliveira Gomes. – Caraguatatuba, 2017.

56 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Processos Gerenciais) -- Instituto Federal de São Paulo, Câmpus Caraguatatuba, 2017.

1. Microempreendedor individual. 2. Custos. 3. Métodos de custeio. I. Título.

CDD 657.421

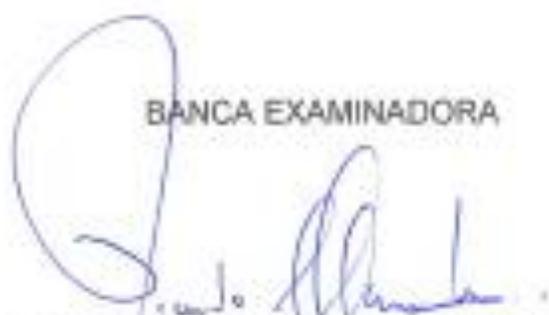
KÁTIA DE OLIVEIRA GOMES

**ESTUDO SOBRE O MÉTODO DE CUSTEIO ADEQUADO AO
PRESTADOR DE SERVIÇOS DE CABELEIREIRO ENQUADRADO NA
MODALIDADE MEI**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Instituto Federal de
Educação, Ciências e Tecnologia, como
exigência parcial para a obtenção do título
de Tecnólogo em Processos Gerenciais.

Orientador: Professor Msc. Ricardo
Maroni Neto

BANCA EXAMINADORA



Professor: Mestre Ricardo Maroni Neto



Professor: Mestre César Augusto Ildio Alves



Professor: Especialista Paulo Ribeiro

KÁTIA DE OLIVEIRA GOMES

**ESTUDO SOBRE O MÉTODO DE CUSTEIO ADEQUADO AO
PRESTADOR DE SERVIÇOS DE CABELEIREIRO ENQUADRADO NA
MODALIDADE MEI**

**AUTORIZAÇÃO PARA DEPÓSITO DO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Com base no disposto da Lei Federal nº 9.160, de 19/02/1998, AUTORIZO ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Campus Caraguatatuba - IFSP, sem ressarcimento dos direitos autorais, a disponibilizar na rede mundial de computadores e permitir a reprodução por meio eletrônico ou impresso do texto integral e/ou parcial da OBRA acima citada, para fins de leitura e divulgação da produção científica gerada pela Instituição.

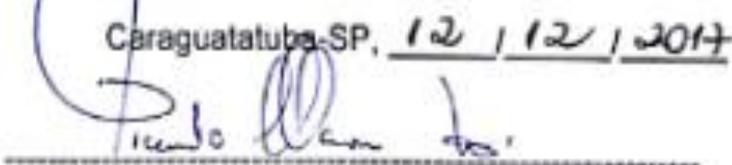
Caraguatatuba-SP, 12/12/2017



Kátia de Oliveira Gomes

Declaro que o presente Trabalho de Conclusão de Curso foi submetido a todas as Normas Regimentais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Campus Caraguatatuba - IFSP e, nesta data, AUTORIZO o depósito da versão final desta monografia bem como o lançamento da nota atribuída pela Banca Examinadora.

Caraguatatuba-SP, 12/12/2017



Professor: Mestre Ricardo Maroni Neto

Dedico esta singela obra ao meu querido tio Valdete (já falecido) que me ensinou de forma valiosa que a felicidade encontrada na simplicidade pode ser a fonte de grandes vitórias. A toda minha família, amigos e professores que direta ou indiretamente me auxiliaram nesse trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por permanecer ao meu lado durante minha caminhada, sussurrar repetidamente 'tenha foco' e me permitir prosseguir sem hesitar.

Agradeço imensamente aos meus queridos pais que diante da simplicidade da vida me ensinaram a importância dos estudos, a honestidade e o respeito tanto por mim quanto ao meu próximo o que permite até hoje o contato harmonioso com tantas pessoas maravilhosas.

Sinto-me imensamente agradecida aos meus irmãos e ao meu marido Joel pela paciência e cuidado que tiveram com meu bem mais precioso 'querido filho Davi' para que minha confiança e dedicação aos estudos não se esgotassem.

A gratidão transborda ao lembrar cada momento valioso que estive na companhia dos meus colegas e meus queridos professores, que tanto contribuíram para a realização deste trabalho.

E para complementar meus sinceros votos quero agradecer e prestigiar meu estimado mestre Maroni pelas orientações, capacitação e dedicação durante todo o momento de ensino e principalmente por compartilhar comigo seu vasto conhecimento.

São poucas as palavras, mas a felicidade e a gratidão que existem em cada uma delas demonstra a afeição que tenho por todos vocês, sobretudo, pela contribuição e companhia ao longo dos estudos. Recebam meu muito obrigado!

Os resultados são obtidos através da exploração de oportunidades, não pela solução de problemas.

Peter Drucker

RESUMO

O Microempreendedor Individual – MEI é uma modalidade de empresa criada pela lei complementar 128/2008 que está em constante crescimento com cerca de quase sete milhões de cadastros e mais da metade dos empreendedores realizam todas as funções da empresa sem auxílio de empregados. Desta forma são necessárias ferramentas que auxiliem na gestão e facilitem os processos para apuração dos custos. Consequentemente ao estudar as limitações de um salão de cabeleireiro enquadrado nesta modalidade, observou-se certa dificuldade em conciliar as funções da empresa como a gestão do negócio, gestão financeira e planejamento juntamente com a vida pessoal da empreendedora. Deste modo, o objetivo deste trabalho é definir o método de custeio mais apropriado para ser aplicado em MEI prestador de serviços de cabeleireiro considerando suas limitações. Para tanto, foi realizada uma pesquisa detalhada com embasamento teórico. Neste estudo a coleta de dados foi desempenhada por meio da pesquisa de campo, descritiva e aplicada, com observação direta intensiva e com volume amostral, não probabilístico. Os resultados obtidos com esta pesquisa caracterizou a partir das dificuldades analisadas, o método de custeio mais adequado a ser utilizado pela empresa.

Palavra-chave: Microempreendedor Individual. Custos. Método de custeio.

ABSTRACT

The Individual Microentrepreneur (MEI) is a form of company created by complementary law 128/2008 that is constantly growing with almost seven million registrations and more than half of the entrepreneurs carry out all the functions of the company without the help of employees. In this way tools are needed to assist in the management and facilitate processes for costing. Consequently, when studying the limitations of a hairdressing salon in this modality, there was some difficulty in reconciling the functions of the company such as business management, financial management and planning together with the personal life of the entrepreneur. Thus, the objective of this work is to define the most appropriate costing method to be applied in MEI provider of hairdressing services considering its limitations. For that, a detailed research was carried out with theoretical basis. In this study, data collection was performed through descriptive and applied field research, with intensive direct observation and sampling volume, which was not probabilistic. The results obtained with this research characterized from the difficulties analyzed, the most adequate costing method to be used by the company.

Key words: Individual Microentrepreneur. Costs. Method of Costing.

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1: Compreendendo a Natureza dos Atos do Serviço..... | 22 |
| Quadro 2: Estrutura de classificação e conceito de custos..... | 26 |
| Quadro 3: Apresentação dos tipos de gastos relacionados aos métodos de custeio..... | 27 |
| Quadro 4: Serviços realizados no salão de beleza Khair dentro do período analisado. | 40 |
| Quadro 5: Etapas dos serviços salão Khair..... | 40 |
| Quadro 6: Serviços do salão Khair e os itens geradores de custos..... | 41 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Fluxograma da Pesquisa | 18 |
| Figura 2- Processo para realização do serviço com envolvimento do cliente | 22 |
| Figura 3: Gastos Relacionados na Prestação dos Serviços..... | 29 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1: Dificuldades apontadas na pesquisa do Sebrae (2015) | 34 |
| Tabela 2: Custos fixos mensal do Salão Khair. | 44 |
| Tabela 3: Custos e despesas do Salão Khair. | 45 |
| Tabela 4: Custos diretos ou variáveis de serviço..... | 51 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Total de trabalhadores por Conta-Própria e Microempreendedores Individuais..... | 31 |
| Gráfico 2: Contribuição dos serviços realizados no salão Khair..... | 41 |

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 15 |
| 2.1 SERVIÇOS: DEFINIÇÃO | 19 |
| 2.1.1 Os serviços como processo | 21 |
| 2.2 CUSTOS VISÃO GERAL | 23 |
| 2.2.1 Importância da contabilidade de custos | 23 |
| 2.2.2 Classificação dos custos | 24 |
| 2.2.2.1 Custo fixo | 24 |
| 2.2.2.2 Custo variável | 25 |
| 2.2.2.3 Custo direto | 25 |
| 2.2.2.4 Custo indireto | 25 |
| 2.2.2.5 Custos mistos | 25 |
| 2.3 MÉTODOS DE CUSTEIO | 26 |
| 2.3.1 Custeio Activity-Based Costing (ABC) | 27 |
| 2.3.2 Custeio Direto ou Variável | 28 |
| 2.3.3 Custeio por Absorção | 29 |
| 2.4 MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) | 30 |
| 2.4.1 Características do MEI | 31 |
| 2.4.2 Dificuldades de gestão dos MEIs | 32 |
| 3 METODOLOGIA | 36 |
| 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA | 36 |
| 3.2 OBJETO DE PESQUISA | 37 |
| 3.2.2 Os serviços prestados pela empresa | 39 |
| 3.2.3 Práticas de gestão | 42 |
| 3.2.4 Classificação dos gastos do salão Khair | 43 |
| 3.3 COLETA DE DADOS | 45 |
| 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS | 48 |
| 4.1 LIMITAÇÕES | 48 |
| 4.2 GESTÃO DO NEGÓCIO E GESTÃO FINANCEIRA | 49 |
| 4.3 O MÉTODO ADEQUADO | 50 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 52 |
| REFERÊNCIAS | 54 |

1 INTRODUÇÃO

A modalidade Microempreendedor Individual (MEI) tem contribuído para o aumento significativo de profissionais na área de serviços pessoais inclusive os relacionados a “Salões de Beleza”, mais especificamente, “Cabeleireiros” que de acordo com o SEBRAE (2017) somam cerca de 300 mil formalizados neste ramo de atividade, sendo a maioria como MEI, este número ainda pode chegar 400.000 juntamente com outras atividades de tratamento de beleza, tais como, centro de estética, manicure, etc.

O MEI apresenta as seguintes características: desenvolve produtos ou serviços, possui apenas uma empresa, não contribui como sócio de outras e tem faturamento máximo R\$ 60.000,00 anualmente. (PORTAL EMPREENDEDOR, 2017).

Além disso, alguns MEIs encontram certas dificuldades na gestão empresarial e também buscam ferramentas para auxiliar a gestão financeira, já que o não acompanhamento desta área pode comprometer o desenvolvimento da empresa. Desta forma é de grande valia o controle dos custos que por sua vez, exige disciplina e o registro das informações.

Deste modo, existem ferramentas que auxiliam na gestão da empresa, para tanto, os métodos de custeio contribuem e facilitam na apropriação dos custos, algo que Segundo Martins (2010) ao se aplicar uma ferramenta que permite o controle dos custos está se facilitando a visualização dos gastos com uma projeção rentável.

Os métodos de custeio direcionam os custos da produção de serviços ou bens para objetos de custos ou atividades, conforme descreve Padoveze (2010), o custeio do produto é a análise do custo unitário de um produto ou serviço com base nos custos diretos e indiretos.

Assim especificado, quanto à importância da aplicabilidade de um método de custeio para o controle e apuração dos custos de produção na empresa, o tema deste estudo é analisar os métodos de custeio e adaptar o mais adequado à modalidade MEI dando origem ao seguinte problema de pesquisa: Qual o método de custeio mais adequado para ser utilizado por prestadores de serviços de cabeleireiro enquadrados na modalidade MEI?

O objetivo geral deste estudo é analisar os métodos de custeio e identificar qual o mais adequado para a apuração dos custos em uma empresa de modalidade MEI prestadora de serviços de cabeleireiro.

Os objetivos específicos deste trabalho são acompanhar os custos da prestação dos serviços em um salão de cabeleireiro, observar as limitações e definir o método de custeio mais adequado que possa contribuir com a gestão considerando as dificuldades da empresa.

A escolha deste tema justifica-se pela necessidade de gestão de custos em uma empresa prestadora de serviços de cabeleireiro, cuja modalidade é MEI e também pela necessidade de acompanhar como de fato os recursos são consumidos em cada serviço oferecido.

Para melhor cumprir o objetivo geral deste trabalho, duas metodologias diferentes de pesquisa foram adotadas em momentos distintos. Em uma primeira fase, a pesquisa é de natureza bibliográfica, pois foi necessário realizar um levantamento bibliográfico de autores relevantes para a pesquisa. Em um segundo momento, a pesquisa é de campo, pois foi necessário descrever e analisar os fatos a partir da observação direta do local da amostra (SEVERINO, 2010). Além disso, a pesquisa também pode ser classificada de natureza qualitativa, pois segundo Marconi e Lakatos (2010), é analisado o comportamento humano e apresentado os procedimentos de forma mais detalhada.

Quanto aos procedimentos, consiste na pesquisa bibliográfica com levantamento de informações pela pesquisadora. Ao que se refere a coleta de dados provém da observação direta intensiva como agente participante, ou seja, o pesquisador descreve os fatos ao observar diretamente no local da amostra (SEVERINO, 2010). O método utilizado refere-se a uma análise de caso com volume amostral e não probabilístico, onde são consideradas informações de fontes primárias que permite uma avaliação mais precisa e detalhada para a realização deste trabalho.

O presente estudo subdivide-se em cinco capítulos. O primeiro capítulo apresenta a importância da pesquisa, o problema, objetivo geral, objetivos específicos e as justificativas, em complemento a metodologia utilizada e ainda a sua introdução.

O segundo capítulo articula a fundamentação teórica e os conceitos que irão

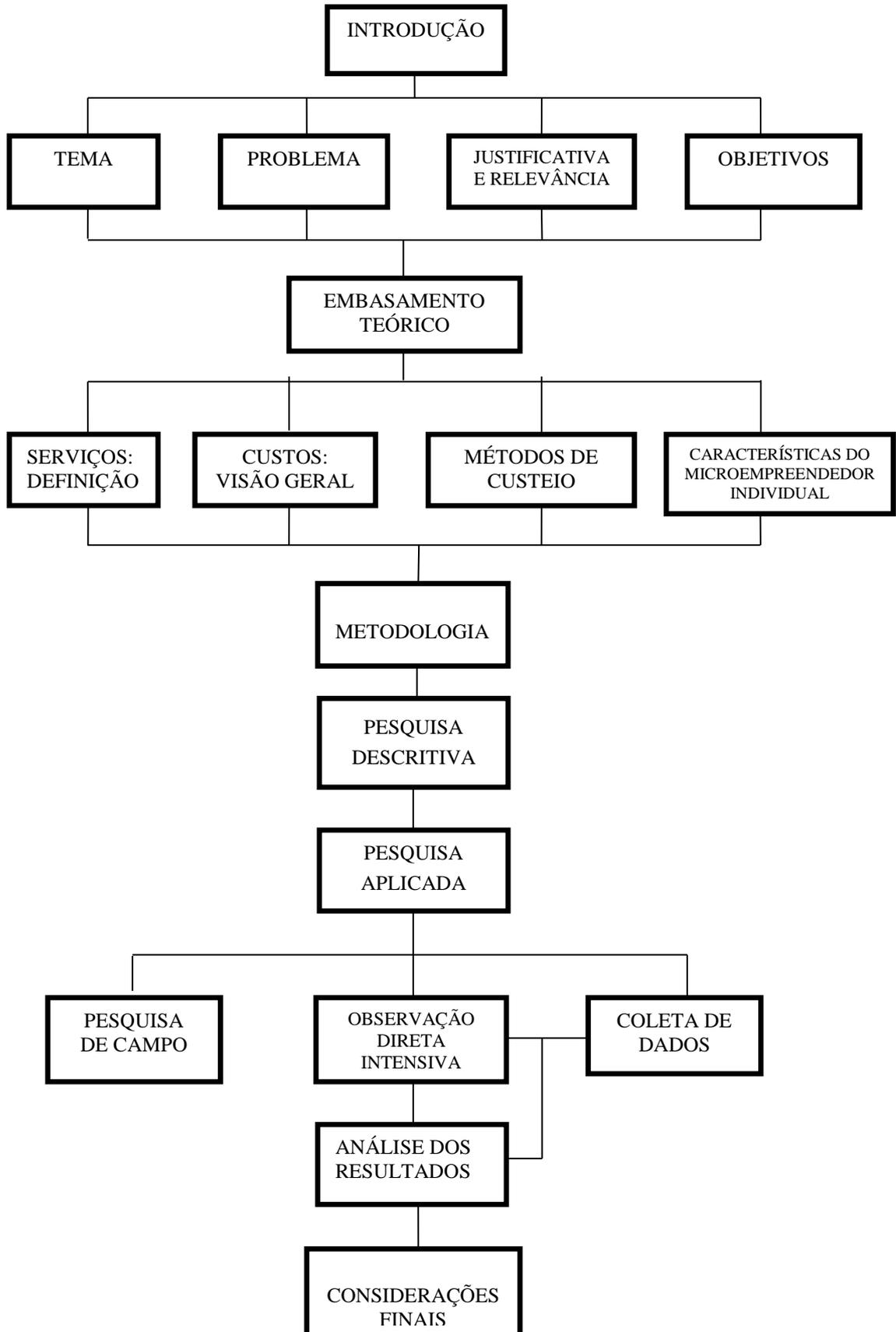
constituir e avançar o embasamento teórico para a realização do trabalho.

O terceiro apresenta a metodologia, o objeto de pesquisa e o procedimento para a elaboração que fundamenta a pesquisa.

O quarto capítulo apresenta os resultados dos processos e o quinto capítulo aponta as considerações finais, incluindo encaminhamentos para dar continuidade à pesquisa, aprimoramento ao assunto relacionado à gestão e apuração dos custos para os MEIs.

O fluxograma da próxima página ilustra as diferentes etapas que constituem esse trabalho.

Figura 1: Fluxograma da Pesquisa



Fonte: elaborado pela autora (2017).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O objetivo deste capítulo é apresentar os conceitos relacionados aos serviços classificar os custos de acordo com as definições dentro do contexto produtivo, além de descrever as vantagens e desvantagens de três métodos de custeio, que foram estudados e comparados com intuito de avaliar o que melhor apura os custos dos serviços praticados em uma empresa.

O levantamento sólido e construtivo de informações em livros, sites e artigos científicos no primeiro semestre de 2017 possibilitou a realização dessa etapa do trabalho.

2.1 Serviços: definição

Serviços são atividades que contribuem com benefícios que irão satisfazer as necessidades dos clientes, com definições de tempo e local e os prestadores de serviços visam atender todas as expectativas. (LOVELOCK, WRIGHT, 2001). Ou ainda, serviços é a forma pela qual a empresa se relaciona com seus clientes atrelado a outros aspectos que irão agregar valor ao serviço executado , além de proporcionar maior conhecimento para o prestador de serviços. (JOHNSTON, GRAHAM, 2002).

Kotler, Hayes e Bloom (2002), explicam como consumidores avaliam o valor de um serviço. Para os autores, o consumidor percebe o valor de um serviço ao considerar a proporção dos benefícios oferecidos em comparação aos custos, sendo assim, é de extrema importância analisar quanto o cliente realmente deseja investir em determinado serviço, para que de fato, venha a suprir as necessidades e anseios de forma conveniente.

Os autores Lovelock e Wright (2001 p.16), alegam que os serviços assim como os bens físicos são considerados produtos e conseqüentemente, definem os serviços como: “[...] a produção central (um serviço ou bem fabricado) realizada por uma empresa”.

Os autores Kotler, Hayes e Bloom (2002 p.17) explicam que: “o prestador de serviços precisa controlar adequadamente cada momento da verdade, para veicular

uma mensagem coerente sobre a qualidade do serviço prestado”. Os autores ainda apresentam oito atributos básicos de serviços, para torná-los mais atrativos e relevantes aos clientes que são:

- Pessoal: os serviços profissionais estão diretamente relacionados com a pessoa que o executa;
- Nível de qualidade: monitoramento da qualidade com uma relação do que é oferecido ao cliente e a qualidade do serviço prestado;
- Estratégia da marca: a confiança oferecida por organizações prestadora de serviços sendo reconhecida pelo cliente através da marca;
- Processo: o detalhamento de como será executado o serviço;
- Duração do serviço: o tempo que determinado serviço leva para ser executado;
- Tempo de espera: informação quanto ao tempo que o cliente precisa aguardar para ter o serviço realizado;
- Equipamentos de apoio: a representação dos equipamentos utilizados como apoio para a realização dos serviços;
- Outros clientes: por fim, a opinião dos outros clientes também pode influenciar na percepção de um cliente.

Para os autores, esses oito são estratégicos para a sobrevivência da empresa prestadora de serviços e devem ser desenvolvidos de forma integrada:

As empresas de serviços precisam entender as implicações dos oito componentes da administração integrada de serviços [...] para o desenvolvimento de estratégias eficazes. [...] Aquelas que não conseguirem compreender essas implicações tenderão a ser deslocadas por concorrentes mais aptos a responder às mudanças radicais que afetam a economia dos serviços. (LOVELOCK, WRIGHT 2001 p.24)

Segundo Lovelock e Wright (2001) os serviços possuem características que os diferem dos bens, representadas por quatro diferenças genéricas: intangibilidade, heterogeneidade (ou variabilidade), perecibilidade do resultado e simultaneidade de produção e consumo. De acordo com o autor para melhor atender as diferenças é necessário avaliar individualmente cada uma delas dentro do contexto de serviços em comparativo com os bens, sendo assim tais diferenças definem-se como:

- a) Intangibilidade: característica que apresenta a verdadeira forma dos serviços, pelo fato de caracterizar algo que não pode ser visto;
- b) Heterogeneidade: o serviço prestado a um cliente difere-se de outro e não permite a percepção distinta para cada cliente;
- c) Perecibilidade: vulnerabilidade dos serviços, pela impossibilidade de estocagem;
- d) Inseparabilidade: os clientes fazem parte do processo em que podem ver e até participar da produção.

2.1.1 Os serviços como processo

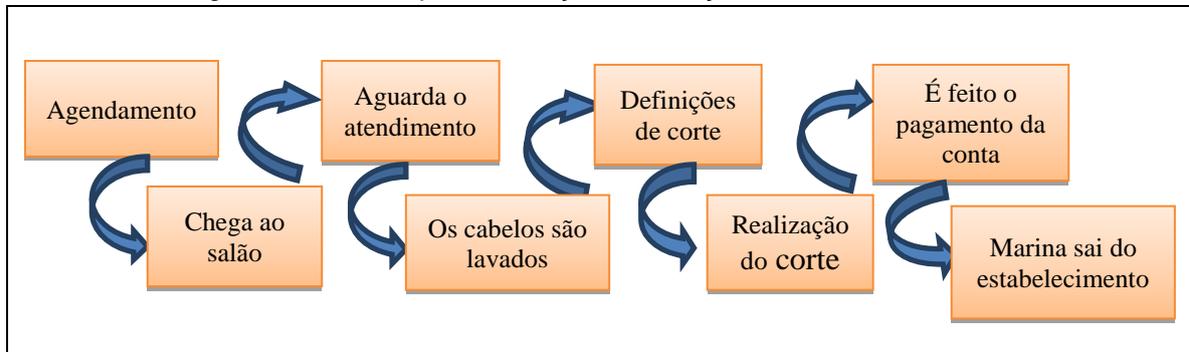
Vários autores entendem serviços como um processo. Kotler, Hayes e Bloom (2002) explicam que o processo descreve o caminho para a realização do serviço, que pode variar entre os mais simples até o mais complexo, além de exigir mais ou menos esforços o que implica em diferenças em cada serviço prestado. Lovelock e Wright (2001, p.34) sistematizam o conceito de processo como um método específico de operação ou mesmo uma série de ações, geralmente envolvendo múltiplos passos que em muitos casos precisam acontecer em uma sequência definida.

O envolvimento dos clientes na execução dos serviços corrobora para a esquematização ou processo que serão submetidos à realização do atendimento. (LOVELOCK e WRIGHT, 2001). Para ilustrar o dito por estes autores pode se citar como exemplo, Marina, que é apresentada como personagem do livro e um exemplo descreve o processo para o corte de seus cabelos em um salão de cabeleireiro: Marina faz o agendamento no salão, chega ao salão no horário marcado, aguarda o atendimento, os cabelos são lavados, definem-se opções de corte com a cabeleireira, é realizado o corte, os cabelos são penteados, é feito o pagamento da conta e finalmente Marina sai do estabelecimento.

Este exemplo representa a participação do cliente na realização do serviço quando o cliente faz parte do processo. (LOVELOCK e WRIGHT, 2001 p.34).

A figura 2 representa de forma mais apurada as etapas dos processos para o corte dos cabelos de Marina.

Figura 2- Processo para realização do serviço com envolvimento do cliente



Fonte: adaptado pela autora (LOVELOCK, WRIGHT, 2001)

Os autores também categorizam os elementos que são processados durante a oferta de serviços:

Duas categorias amplas são processadas nos serviços: pessoas e objetos. [...] Tomando os serviços de uma perspectiva puramente operacional [...] podem ser classificados em quatro grupos gerais. [...] com base em ações tangíveis, seja nos corpos das pessoas ou nos bens do cliente, e ações intangíveis nas mentes das pessoas ou em seus bens intangíveis. LOVELOCK e WRIGHT (2001 p. 35)

Para uma melhor compreensão quanto à natureza do serviço, o Quadro 1 apresenta a relação entre ações tangíveis e o “processamento com pessoas” e ações intangíveis e o “processamento com estímulos”, dentro do contexto de processos de serviços. (KOTLER, HAYES e BLOOM, 2001).

Quadro 1 -- Compreendendo a Natureza dos Atos do Serviço

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| QUAL A NATUREZA DO ATO DO SERVIÇO? | QUEM OU O QUE É O DESTINATÁRIO DIRETO DO SERVIÇO | |
| Ações tangíveis | (Processamento com pessoas) Serviços dirigidos aos corpos das pessoas. | (Processamento com bens) Serviços dirigidos a posses físicas. |
| Ações intangíveis | (Processamento com estímulo mental) Serviços dirigidos às mentes das pessoas. | (Processamento com informações) Serviços dirigidos a bens intangíveis. |

Fonte: Adaptado pela autora do livro Serviços: Marketing Gestão (LOVELOCK e WRIGHT 2001 p.35).

2.2 CUSTOS VISÃO GERAL

Horngren, Datar, e Foster (2004) descrevem custo como: “[...]é normalmente medido como a quantia monetária que precisa ser paga para adquirir bens ou serviços.”

Para Horngren, Datar e Foster (2004), a modernização dos custos tende a não representá-los de uma única forma numérica, colaborando com o desenvolvimento de novos produtos, além de contribuir nas avaliações de sucesso referentes às campanhas de marketing. Em complemento, Martins (2010) diz ainda que os custos têm fundamental importância e podem influenciar na tomada de decisão das empresas.

Por outro lado, Ribeiro (2009) define os custos como fixo ou variável e relata ainda que custos possui uma abrangência de significados e dentro do contexto de serviços, considerava-se como sendo a representação dos custos dos materiais como algo distinto, pois ao serem adquiridos, estes custos são destinados à realização dos serviços. Para tanto, o autor aponta que: “[...] quando os gastos são efetuados para a obtenção de bens e serviços que são aplicados diretamente na produção de outro bens, esses correspondem a custos.” (RIBEIRO 2009, p. 18).

2.2.1 Importância da contabilidade de custos

Segundo Martins (2010) a Contabilidade de Custos tem grande importância na história da contabilidade, pois surgiu para auxiliar na avaliação dos estoques e controle dos recursos, onde considera ainda ser uma intermediária que colabora com o desempenho gerencial das empresas e contribui com a contabilidade financeira e a contabilidade gerencial, desde que relacionada com os custos na organização.

Portanto torna-se necessário acrescentar alguns termos utilizados dentro do contexto dos custos conforme Padoveze (2010) e Ribeiro (2009) para melhor compreensão durante a pesquisa:

a) Gastos são todas as ocorrências de pagamentos ou recebimento de ativos, custos e despesas;

b) Custos são os gastos, não investimentos, necessários para fabricar os produtos da empresa;

c) Despesas são os gastos necessários para vender e enviar os produtos ligados às áreas administrativas e comerciais;

d) Centro de custos são unidades contábeis de acumulação utilizadas para acumular os gastos por setor, atividade ou departamento;

e) Atividades, conjunto de tarefas decorrentes da combinação de recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos, que visam à produção de bens ou a prestação de serviços;

f) Direcionador é o fator que indica a relação entre o consumo do recurso e a atividade ou ainda, entre as atividades e os produtos;

g) Margem de contribuição é a margem bruta obtida pela venda de um produto que excede seus custos variáveis unitários.

Padoveze (2010, p. 61) resume a contabilização dos custos como: "... na prática, quanto mais simples for o sistema de contabilização melhor, desde que a empresa mantenha um adequado sistema de arquivamento dos mapas, eletrônicos ou não".

2.2.2 Classificação dos custos

Ribeiro (2009) define os custos como fixo ou variável em relação ao volume de produção e classifica os custos como direto ou indireto dependendo da forma como afetam a produtividade de determinado produto ou serviço.

2.2.2.1 Custo fixo

Os autores Ribeiro (2010); Padoveze (2010) e Perez Junior, Oliveira e Costa (2011) concordam ao considerar que os custos fixos não se alteram com a produção, isto é, se mantêm estáveis.

Em complemento Ribeiro (2010) observa a ocorrência de variações de um

período para outro, desde que observado o comportamento dos custos fixos dentro de certo período. Por outro lado “os custos fixos podem ser encarados como encargos necessários para que a empresa tenha condições de produzir, e não como encargos de um produto específico”. (PEREZ JUNIOR, OLIVEIRA e COSTA, 2011, p. 199)

2.2.2.2 Custo variável

Os custos variáveis, como por exemplo, água e luz, variam de acordo com o volume de produção, pois quanto maior a quantidade produzida, conseqüentemente maior os custos variáveis que também podem ser identificados como custo direto. (RIBEIRO, 2009).

2.2.2.3 Custo direto

Os custos diretos podem ser rastreados diretamente para um objeto de custo. Em outras palavras, quando surge a necessidade da medida de custos para algo em particular, este é considerado objeto de custo, no qual de fato será realizado a apropriação. (HORNGREN, DATAR E FOSTER 2004)

Ribeiro (2010) considera custo direto como o gasto aplicado diretamente na produção, dessa forma, pode ser facilmente identificado a quantidade dos gastos de materiais e mão-de-obra relacionado a cada produto.

2.2.2.4 Custo indireto

Para Ribeiro, (2010) os custos indiretos são os gastos com materiais e mão-de-obra que embora participe do processo de produção, não têm contribuição significativa, portanto, é impossível identificar os custos indiretos por beneficiar vários produtos ao mesmo tempo de forma proporcional.

2.2.2.5 Custos mistos

O custo fixo pode possuir uma parcela variável influenciada pelo volume de produção, diante disso, surge o Custo Semifixo. Já os Custos Semivariáveis representam o custo variável com uma parcela de custo fixo. Portanto, essa contribuição entre custos fixos e variáveis permite chamá-los também de custos mistos (RIBEIRO, 2009). Para melhor visualização quanto aos custos, o Quadro 2 apresenta de forma resumida a definição destes custos.

Quadro 2: Estrutura de classificação e conceito de custos

| Custo direto | Custo indireto | Custo fixo | Custo variável | Custo mistos |
|--|--|--|---|---|
| Está relacionado diretamente com a produção são facilmente identificados, como por exemplo, mão de obra e materiais. | São os gastos que beneficiam vários produtos ao mesmo tempo. | São os gastos gerados que independe da produção. | São gastos que variam de acordo com a produção. | Possui uma parcela de custo variável e outra de custo fixo ou vice versa. |

Fonte: adaptado pela autora (PADOVEZE, 2010, p.351).

2.3 MÉTODOS DE CUSTEIO

Custeio é o modo de apropriar os custos para definir o custo unitário ou total de produção (MARTINS, 2010).

Os métodos de custeio auxiliam na apuração dos custos adquiridos em recursos e os encaminham ao destino em que serão utilizados. Dessa maneira, permitem o registro e avaliação por parte do administrador de como os custos efetivamente se comportam, também possibilitam a identificação dos custos variáveis e fixos dentro deste sistema para melhor apropriá-los, além de auxiliar na tomada de decisão influenciados pela previsão antecipada dos custos. (HORNGREN, DATAR E FOSTER 2004)

Os métodos de custeio têm a finalidade de custear os produtos, alocando cada custo conforme os tipos: custos diretos, custos total de produção e custos indiretos, contudo são utilizados Sistemas de Custeio específicos para realização

desse procedimento, entre eles: Sistema Custeio Activity-Based Costing (ABC), Sistema de Custeio Direto e Custeio por Absorção, entre outros (PADOVEZE, 2001).

Para melhor compreensão dos métodos de custeio e os gastos relacionados com cada método, o Quadro 3 apresenta uma estrutura que possibilita o agrupamento e a variação destes gastos relacionados a cada método estudado.

Quadro 3: Apresentação dos tipos de gastos relacionados aos métodos de custeio

| Tipos de Gastos | Métodos de Custeio | | |
|--|----------------------------|----------------------|-------------|
| Matéria prima, Materiais diretos e embalagens. | Custeio direto/variável | Custeio por Absorção | Custeio ABC |
| Despesas Variáveis (exemplo: comissões) | | | |
| Mão de obra Direta | | | |
| Mão de obra Indireta | | | |
| Despesas Gerais Industriais | | | |
| Depreciação | | | |
| Mão de obra Administrativa/Comercial | | | |
| Despesas Administrativas e Comerciais | | | |

Fonte: adaptado do livro Gestão Estratégica de Custos. (PADOVEZE, 2010 P. 351)

2.3.1 Custeio Activity-Based Costing (ABC)

O custeio ABC segundo Ribeiro (2009) é um sistema que difere dos outros métodos por identificar e dividir a empresa em centros de custos, departamento e atividades.

Em complemento, Padoveze (2010) diz ainda que o sistema ABC acumula os custos diretos nas atividades ou departamentos para em seguida serem direcionados ao produto, além de diferenciar-se dos outros métodos por não enriquecer de informações o sistema contábil, pois concentra-se em atividades e nos departamentos enquanto os métodos tradicionais tem grande necessidade de maior número de centro de custos e departamentos.

Martins (2010) considera o custeio ABC como uma “ferramenta” que vai além da apropriação, contribuindo também para a gestão dos custos. Em complemento,

Perez Junior (2011) diz ainda que o custeio ABC direciona os custos para as atividades auxiliado por direcionadores de custos que têm o papel de definir como serão consumidos os recursos atribuídos, assim sendo, o autor considera que as atividades são geradoras de custos e necessitam de recursos para subsidiá-las.

O custo de uma atividade compreende todos os sacrifícios de recursos necessários para desempenhá-la. Deve incluir salários com os respectivos encargos sociais, materiais, depreciação, energia, uso de instalações etc. (MARTINS, 2010, p. 94).

A vantagem relacionada a este método de custeio é que ele permite a distribuição dos custos indiretos de tal modo que facilita o processo, para que de fato, possa ser analisado os custos relacionados na produção (PADOVEZE, 2010).

2.3.2 Custeio Direto ou Variável

Nascimento (2001p. 57) considera Custeio direto ou Variável da seguinte forma: “consiste em imputar ao produto final ou à produção apenas os custos variáveis e diretos (matéria prima, embalagem, mão-de-obra direta, energia etc.)” e complementa que os custos indiretos de produção serão direcionados ao resultado do período.

Os autores Padoveze e Martins (2010) concordam ao dizer que ao utilizar os custos que se relacionam diretamente e se apresentam exclusivamente no produto ou serviço e ao direcionar os custos fixos e indiretos para as despesas do período e demonstrativo de resultados estará sendo aplicado o método de custeio direto ou mais precisamente variável, enfatizado pelas quantidades.

Em complemento Padoveze (2010) diz ainda que para enriquecer as características do custeio variável também agrega-se a mão-de-obra direta, representada em um período de curto prazo como gasto fixo e quando a mão-de-obra direta contribui num período superior a um ano é alocado como um custo variável.

Nascimento (2001) apresenta as vantagens oferecidas por este método de custeio que se caracteriza por não haver necessidade de rateio o que facilita a utilização deste método, além de detectar os produtos que oferecem margens de

contribuição maiores ou menores.

Perez Junior, Oliveira e Costa (2011) alertam que o método de custeio Direto esta disponível apenas para controle interno da empresa, e não representa dados para critérios fiscais geralmente aceitos.

2.3.3 Custeio por Absorção

De acordo com Padoveze (2010, p.37) custeio por absorção é definido da seguinte forma “... apropriação de todos os custos de produção aos bens elaborados, e só os de produção; todos os gastos relativos ao esforço são distribuídos para todos os produtos ou serviços feitos”.

Nascimento (2001) descreve o custeio por absorção com algumas vantagens consideradas a partir do agrupamento de todos os custos fixos e indiretos ao produto final relacionados as atividades dentro do processo de produção, além de definir o custo final como aqueles que contribuem direta ou indiretamente como itens inseparáveis que estão envolvidos em atividades de apoio produtivo.

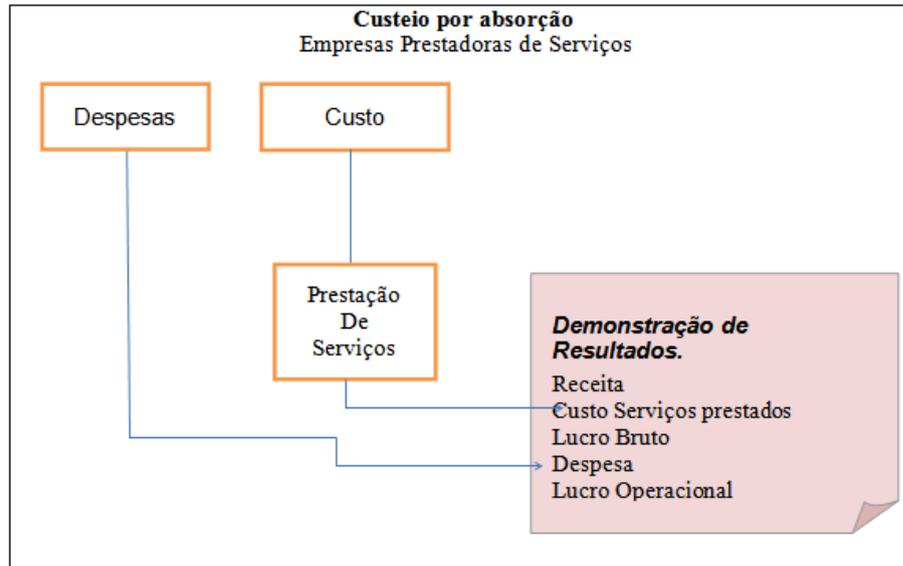
Segundo Padoveze (2010), o método de custeio por absorção possui uma estrutura que permite classificá-lo como critério fiscal mundialmente aceito, algo que Martins (2010) afirma que este método pode ser aplicado para fins de resultados como demonstrativos e balanços.

O custeio por absorção permite que os gastos diretos, fixos e variáveis, todos os gastos relacionados na produção, sejam incorporados e definidos como os custos do produto. (PADOVEZE, 2010).

Não obstante, o método de custeio por absorção identifica todos os custos exclusivamente da produção e os distribuem aos produtos ou serviços que recebem seus respectivos custos por meio de alocação dos gastos relacionados e atribuídos a cada item produzido (MATINS 2010).

A Figura 3 apresenta como são distribuídos os custos e as despesas na prestação de serviços a partir do método de custeio por absorção.

Figura 3 – Gastos Relacionados na Prestação dos Serviços



Fonte: (MARTINS, 2010, p. 37).

O autor complementa quanto a aceitação do custeio por absorção para fins fiscais:

Não é um princípio contábil propriamente dito, mas uma metodologia decorrente deles, nascida com a própria Contabilidade de Custos. Outros critérios diferentes têm surgido através do tempo, mas este é ainda o adotado pela Contabilidade Financeira; portanto, válido tanto para fins de Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado como também, na maioria dos países, para balanço e Lucro Fiscais. [...] (MARTINS, 2010, p. 38)

2.4 MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI)

Segundo o Sebrae (2017) o MEI advém do empreendedor informal que presta serviços por conta própria sem o auxílio de funcionários.

Uma definição citada pelo IBGE e pelo Sebrae, que define o trabalhador por conta própria, refere-se à pessoa que trabalha empreendendo sozinha ou com sócio e sem auxílio de empregado, embora possua ou não ajuda de trabalhador familiar.

Quanto à definição de empreendedor “o indivíduo que inicia algo novo [...] um ser realizador que produz novas ideias”. (SEBRAE, 2017 p.18).

Ainda para o Sebrae, o conjunto de fatores a serem desempenhados simultaneamente para o alcance das expectativas como empreendedor englobam: experiência no ramo, planejamento do negócio, gestão do negócio além de capacitação dos donos em gestão empresarial (SEBRAE, 2017).

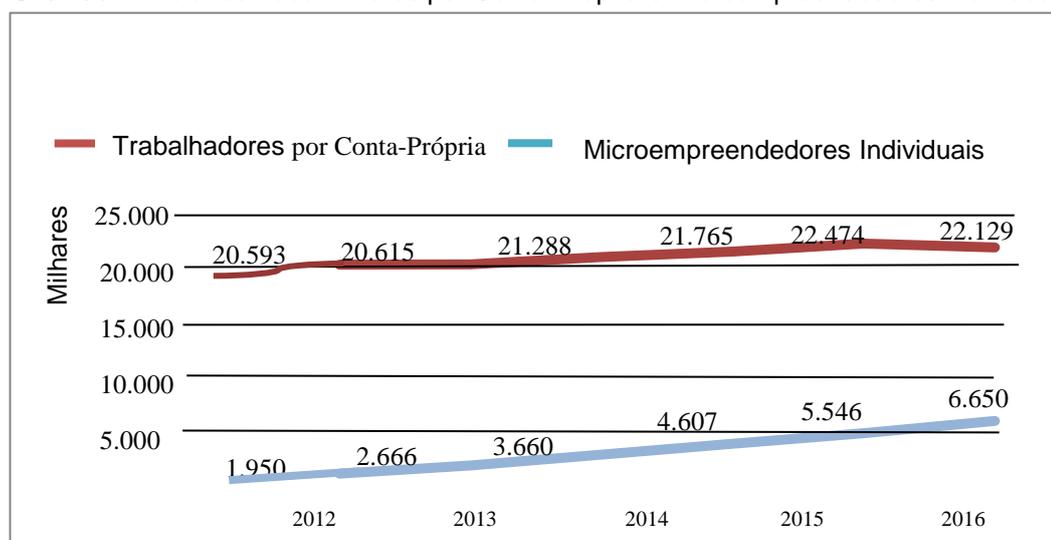
O Sebrae (2017) apresenta dados da Pesquisa Nacional por Amostra

Contínua (PNAD Contínua), com informações do número de trabalhadores por conta própria no Brasil, sendo que entre março de 2012 e dezembro de 2016 foi apresentado o total de 22 milhões, enquanto o MEI apresentou no mesmo período um total maior que 6 milhões de novos cadastros.

O Gráfico 1 apresenta a quantidade de trabalhadores por conta própria e o número de Microempreendedores Individuais, considerando que as informações apresentadas são apenas do período anual sem detalhamentos mensais.

Pode-se observar que a quantidade de novos cadastros de MEIs chegou a triplicar em comparação com os trabalhadores por conta própria dentro do mesmo período com um total de aproximadamente 950.000 novos cadastros anuais, também é possível considerar a partir das informações de trabalhadores por conta própria que há possibilidade de crescimento significativo de novos MEIs. (SEBRAE, 2017).

Gráfico 1: Total de trabalhadores por Conta-Própria e Microempreendedores Individuais



Fonte: adaptado (SEBRAE, 2017, p.18).

O Sebrae (2017) considera ainda que para compreender melhor as características e atender as necessidades dos MEIs é necessário estudos contínuos.

2.4.1 Características do MEI

A modalidade MEI criada pela lei complementar 128/2008 em 19 de dezembro de 2008 permite ao empreendedor ser o único sócio do negócio, não

participar de outras empresas e ter um faturamento anual em 2017 até R\$ 60.000,00 e em 2018 um total de R\$ 72.000,00 por ano, sendo optante pelo Simples Nacional. Contudo ao se cadastrar na modalidade MEI assegura-se a isenção de tributos federais sendo eles: Imposto de Renda, PIS, Confins, IPI, CSLL. (PORTAL EMPREENDEDOR, 2017).

A modalidade MEI contribui com um valor mensal que varia de acordo com o ramo de atividade da empresa (comércio ou indústria com R\$ 47,85, prestação de serviços com R\$ 51,85 ou comércio e serviços com R\$ 52,85), que são recolhidos através de uma guia de pagamento que recebe o nome de Documento de Arrecadação do Simples Nacional-DAS (destinam-se à Previdência Social e ao ICMS) e os valores são atualizados anualmente e contribuem para benefícios como auxílio maternidade, auxílio doença e aposentadoria (PORTAL EMPREENDEDOR, 2017).

O MEI está delimitado a ter um empregado com carteira devidamente registrada. (SEBRAE, 2017).

2.4.2 Dificuldades de gestão dos MEIs

Bisetto (2016) ressalta algumas dificuldades consideradas pelos MEIs formalizados, tais como: empreender, controlar o dinheiro da empresa, concorrência, administrar o negócio, conquistar clientes/vender e conseguir crédito/dinheiro emprestado.

Bisetto (2016) ainda realiza um estudo comparativo com a pesquisa do Sebrae (2015) e um dos quesitos abordados refere-se quanto à administração desses MEIs, considerado pela maioria dos entrevistados, em ambas as pesquisas, como algo bem sucedido.

Todavia, na pesquisa do Sebrae (2015), 29% dos respondentes consideram não ter nenhuma dificuldade de gestão. Entretanto, 71% dos respondentes citaram alguma dificuldade relacionada à gestão dos MEIs. As dificuldades mais mencionadas na pesquisa referem-se a crédito e conquistar clientes, seguidos por gestão de negócios, vendas, concorrência, compras, gestão financeira, ponto comercial, falta de apoio, planejamento, obrigações legais, empreender e inovação.

Os empreendedores destacaram ainda outras dificuldades, que juntas correspondem a nove por cento.

Para o Sebrae (2017) as limitações citadas são apresentadas da seguinte maneira:

- Conseguir crédito – a princípio, para buscar linhas de créditos é necessário realizar um planejamento e até mesmo um projeto antes mesmo de recorrer às instituições financeiras, pois facilita na compreensão da real necessidade. Além disso, é importante avaliar fatores relevantes como custos, prazos limites e restrições que devem ser considerados, pois podem inviabilizar o empréstimo;
- Conquistar clientes e vender – as oportunidades de conquistar novos clientes não podem ser desperdiçadas mesmo quando já existe uma quantidade significativa de clientes. Ao planejar e administrar o bom atendimento amplia as possibilidades de vendas;
- Gestão de negócios – A continuidade do negócio depende do alcance dos objetivos ou ainda o modo que o gestor acompanha as mudanças que ocorrem ao redor e conseqüentemente refletem na empresa. Desta forma é preciso planejar, inovar e buscar sempre a satisfação do cliente para atender todas as expectativas;
- Concorrência – Conhecer a concorrência possibilita atender as necessidades dos clientes, oferecer melhor estrutura e praticar preços adequados considerando, taxas e condições estabelecidas pelos concorrentes;
- Compras – A importância de planejar as compras facilita o controle, além de auxiliar na tomada de decisão;
- Gestão financeira – Independentemente do produto ou da qualidade dos serviços oferecidos, é de grande valia acompanhar a saúde financeira da empresa, pois a falta de controle das finanças pode comprometer e até mesmo levar o negócio a falência;
- Falta de apoio – para iniciar um negócio é necessário dedicação, comprometimento e tempo, desta forma o apoio dos familiares e amigos é importante, pois a falta de entrosamento pode impactar na gestão do negócio;

- Planejamento – é fundamental para a realização do conjunto de tarefas de tal modo que permite a organização e alcance dos objetivos;
- Obrigações legais – as obrigações legais das empresas estão relacionadas aos pagamentos de tributos e obrigações com funcionários;
- Empreender – é a maneira de desempenhar com determinação para o alcance dos objetivos;
- Inovação – permite criar valor através de pequenas alterações que impulsionam a produção com eficiência; e
- Local de comercialização – pode afetar o potencial de vendas e conseqüentemente frustrar as perspectivas dos clientes quando mal planejado.

A Tabela 1 apresenta as dificuldades mais mencionadas na pesquisa do Sebrae (2015) e a contribuição percentual de cada uma delas.

Tabela 1 - Dificuldades apontadas na pesquisa do Sebrae (2015)

| Dificuldades | % |
|---------------------|----------|
| Crédito | 11% |
| Conquistar clientes | 11% |
| Gestão de negócios | 9% |
| Vendas | 7% |
| Concorrência | 7% |
| Compras | 5% |
| Gestão financeira | 4% |
| Falta de apoio | 2% |
| Planejamento | 1% |
| Empreender | 1% |
| Obrigações legais | 1% |
| Inovação | 1% |
| Outras dificuldades | 9% |

Fonte: adaptado pela autora (SEBRAE 2015 p. 63)

Para Chiavenato (2009) a empresa possui recursos a serem administrados. Desta forma é necessário utilizar cinco áreas essenciais para o controle destes recursos sendo elas:

- Área de Produção ou operações: relacionados às áreas de recursos materiais e físicos para produção de bens ou prestação de serviços;
- Área de Marketing: pertinente aos recursos que facilitem a venda dos produtos ou serviços seja para o mercado ou para o cliente;
- Área de Finanças: refere-se ao controle financeiro;

- Área de Recursos Humanos: auxilia todo o pessoal que trabalha na empresa; e
- Área de Administração Geral: relaciona todas as anteriores para gestão da empresa.

Além disso, Chiavenato (2009) diz ainda que as funções administrativas são de fato a função do administrador, sendo que administrar exige o processo que inclui planejamento, organização, direção e controle.

Dessa forma Gitman *apud* BISETTO (2016) considera que conciliar técnicas, competências e desempenhar de forma bem sucedida todas as áreas da empresa é um desafio aos proprietários-gerentes, pela necessidade de acompanhamento e conhecimento da área financeira, pois esta área representa o ponto de partida para a tomada de decisão.

Além disso, Chiavenato (2009) observa que ao relacionar os processos que tange a missão de administrar sendo eles: planejar, organizar, dirigir e controlar todos os níveis e repartições de uma empresa, consequentemente possibilita a permanência da empresa no mercado em meio à concorrência.

3 METODOLOGIA

Andrade (2010, p. 117) apresenta a metodologia como sendo “[...] o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento”. Este capítulo assim conduz todas as informações para um único objetivo: enriquecer de conteúdo e apresentar os conceitos de forma que se relacionaram para a realização deste trabalho.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para Gil (2010), o delineamento da pesquisa é muito importante para a organização e entendimento do trabalho, pois a utilização de um sistema de classificação permite diferenciar a pesquisa das várias existentes e ainda possibilita ao pesquisador elementos que irão auxiliar na solução do problema a ser investigado.

Desta forma, para o desenvolvimento deste trabalho foi apresentada a pesquisa bibliográfica e num segundo momento foi realizada a pesquisa de campo, com volume amostral e não probabilístico. Quanto à classificação da pesquisa, trata-se de natureza aplicada e ao considerar o objetivo geral classifica-se como descritivos.

Para aprimorar e adquirir os dados foi utilizada a técnica de observação direta intensiva, quanto ao delineamento trata-se de pesquisa qualitativa.

A pesquisa apresenta o delineamento iniciando pelo objetivo e ambiente de análise, sendo em primeira fase a pesquisa bibliográfica que segundo (GIL, 2010) trata-se do levantamento de informações em publicações já existentes que darão direcionamento ao conteúdo, que para tanto, foi baseado no levantamento das informações em fontes secundárias.

Na segunda fase é realizada a pesquisa de campo de fontes primárias, como caracteriza Andrade (2010) “[...] os dados são coletados diretamente do local dos fatos”. Do mesmo modo, o estudo foi realizado em um salão de cabeleireiro que apresentou dados relevantes para esta pesquisa, enquanto mapeia os processos e

identifica os custos de cada serviço.

Para complementar a coleta, o volume de dados trata-se amostral e não probabilístico é estudo apenas uma empresa o suficiente para a realização desta pesquisa e se resume em: amostra suficiente para averiguar e explorar o contexto analisado (SEVERINO, 2007).

Quanto à natureza da pesquisa, classifica-se como aplicada já que os estudos visam resolver situações no cotidiano dos pesquisadores, contribuem também para solucionar problemas (GIL, 2010).

Deste modo, a pesquisa visa auxiliar na resolução do problema operacional quanto ao custo da prestação de serviços de cabeleireiro na modalidade MEI ao definir uma ferramenta que auxilie apuração dos custos e auxiliar na tomada de decisão na empresa.

O objetivo geral desta pesquisa classifica-se como descritivos, pois os fatos são apenas observados e analisados não permitindo a manipulação das informações pelo pesquisador. (ANDRADE, 2010). Para tanto, ao avaliar a gestão empresarial do salão de cabeleireiro estudado, as informações foram registradas e descritas de acordo com os dados coletados.

Quanto à abordagem dos dados ou como foram adquiridos, trata-se de abordagem qualitativa, enquanto a coleta de dados é realizada exclusivamente por meio da observação diretamente no local dos fatos, (MARCONI e LAKATOS, 2010).

Deste modo ao adquirir as informações quanto às limitações de gestão do MEI referente ao salão de cabeleireiro e acompanhar os processos por meio da observação direta, possibilitou a realização da pesquisa.

3.2 OBJETO DE PESQUISA

O objeto de pesquisa foi definido como sendo um salão de cabeleireiro, enquadrado na modalidade MEI há dois anos. Que está localizado bairro residencial na cidade de Ubatuba.

Para a realização deste trabalho o objeto de pesquisa será identificado durante todo o estudo como 'Salão Khair'.

A proprietária do salão Khair, é formada cabeleireira há três anos e no primeiro ano de profissão atendia a domicílio informalmente, para aprimorar as habilidades e aumentar a oferta de seus serviços. A partir da aceitação de seus serviços, a empreendedora investiu nas instalações do salão no mesmo local onde reside em um espaço exclusivo para atender aos clientes, com intuito de sair da informalidade e de acordo com as características do ramo se enquadrou na modalidade MEI.

Para montar o salão, a dona do negócio não buscou grandes informações de mercado, apenas se baseou na oportunidade de oferecer um serviço na área do embelezamento dos cabelos direcionado para homens e mulheres.

Deste modo o salão Khair deu início às atividades em Novembro de 2015, tendo sido adaptado em um espaço com dois cômodos e um banheiro que segundo a proprietária facilita os atendimentos e o controle dos recursos da empresa.

O salão é de fácil acesso aos clientes, pois a porta principal fica de frente para a rua do bairro com o logotipo do salão que possibilita identifica-lo pelo nome, serviços oferecidos e telefone para contato.

Ao entrar o cliente já encontra a cadeira de atendimento, o lavatório e os produtos expostos em nichos adaptados na parede, um cantinho com água e café, além de uma porta que dá acesso ao quintal da residência.

No cômodo ao lado fica uma mesa, a pia e em paralelo fica o banheiro, além de espaço para acomodar outros clientes que desejam aguardar o atendimento.

A empresa não possui empregado, como permite a lei 128/2008, no entanto a proprietária divide o tempo com o salão e os atendimentos, além dos estudos, afazeres de casa e cuidados com a família, dessa forma, o horário de atendimento do salão, durante a semana, acontecia da seguinte forma: 08h às 17h sendo que o salão fechava durante duas horas para o almoço.

De fato a situação dificultava o atendimento ao público, por isso, a proprietária considerou a necessidade de trabalhar com hora marcada para relacionar os horários de atendimento aos demais compromissos.

Aos sábados o salão Khair, na maioria das vezes, tem o maior número de atendimentos, além disso, neste dia, a empreendedora tem maior disponibilidade e os agendamentos são realizados antecipadamente durante a semana ou o cliente busca pela condição de um.

Quando não há atendimento, o tempo disponível é dividido para a organização do local, em termos de limpeza, higienização dos equipamentos e checagem quanto ao café e água que fica disponível para os clientes, além do controle financeiro (entradas e saídas e controle de estoque).

Por estes motivos a proprietária do salão prefere realizar os atendimentos com exclusividade, ou seja, um por vez com hora marcada, já que isto lhe possibilita organizar o local para o próximo atendimento. Embora o salão seja localizado em um bairro com pouco movimento, há momentos que a clientela aumenta e o atendimento precisa ser imediato, para isso, a empreendedora atende até dois clientes ao mesmo tempo.

Embora os atendimentos agendados facilitem a realização de outras tarefas, conseqüentemente ao analisar os custos relacionados mensalmente, é praticamente impossível cobrir todos os custos com o pouco tempo de atendimento diário, pois a proprietária se baseava na concorrência para precificar os serviços e não consegue estabelecer seus preços pelos custos praticados na empresa e considera a falta de tempo o motivo principal por não defini-los a partir das informações do salão.

3.2.2 Os serviços prestados pela empresa

O salão de beleza Khair oferece os seguintes serviços:

- ✓ Corte de cabelos masculino e feminino;
- ✓ Coloração;
- ✓ Descoloração;
- ✓ Alisamento;
- ✓ Permanente afro;
- ✓ Hidratação;
- ✓ Reconstrução, e
- ✓ Nutrição.

O Quadro 4 lista os serviços realizados no salão Khair representados em uma ordem decrescente, ou seja, do serviço mais realizado ao que menos se destacou

no salão período da pesquisa, que se deu no primeiro semestre de 2017.

Quadro 4: Serviços realizados no salão de beleza Khair dentro do período analisado.

| | |
|--------------------|----|
| Corte masculino | 39 |
| Hidratação | 16 |
| Coloração | 13 |
| Reconstrução | 9 |
| Escova modeladora | 8 |
| Selagem | 7 |
| Definitiva | 5 |
| Escova Progressiva | 5 |
| Corte feminino | 2 |
| Luzes | 1 |
| Ativação de cachos | 1 |

Fonte: elaborado pela autora

Para a realização de cada serviço é necessário seguir algumas etapas que permite a proprietária obter um melhor desempenho neste contexto. Pode-se observar a variação dos processos de um serviço para outro sendo alguns mais simples como o corte de cabelo e outros mais complexos como um processo de alisamento que exige mais tempo e mais etapas.

Os cortes de cabelo podem variar entre trinta minutos até uma hora e meia para ser finalizado. Alguns processos de alisamento exigem maior esforço pelo prestador de serviço, podendo consumir até cinco horas do dia. Quadro com os tempos médios

Com intuito de detalhar as etapas para realização dos serviços o Quadro 5 apresenta os procedimentos relacionados aos serviços de maior destaque no salão Khair embasado nas informações do guia de boas práticas do Sebrae (2016) para melhor compreensão quanto à finalidade de cada processo.

Quadro 5: Etapas dos serviços salão Khair.

| | |
|-------------------|---|
| Corte masculino | Procedimento de transformação dos cabelos através do uso de tesoura, navalha e/ou máquina. |
| Hidratação | Tratamento com produtos que são destinados a hidratar aos cabelos, estimulado com uso de toucas. |
| Coloração | Procedimento de coloração dos cabelos por meio de combinações, composições e neutralizações de cores e contrastes, através de pigmentos naturais ou sintéticos, podendo produzir clareamento. |

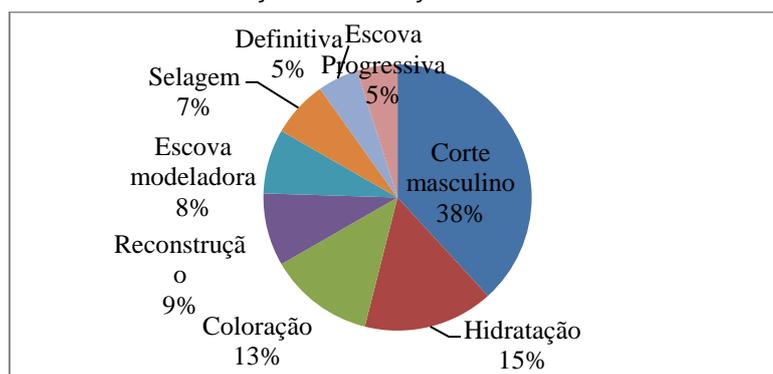
| | |
|--------------------------|--|
| Reconstrução | Tratamento para recomposição de proteínas aos cabelos estimulados pelo calor do secador. |
| Escova modeladora | Procedimento de modelagem dos cabelos através do uso de secador e escova. |

Fonte: adaptado pela autora (SEBRAE 2016).

Cada serviço realizado no salão Khair possui uma porcentagem de contribuição em termos de volume dentro do contexto produtivo e para analisar os serviços com maior destaque, os serviços são registrados, estruturados e avaliados de acordo com o levantamento das informações durante o período pesquisado.

O Gráfico 2 apresenta os serviços e a porcentagem referente aos processos mais realizados no salão.

Gráfico 2: Contribuição dos serviços realizados no salão Khair.



Fonte: elaborado pela pesquisadora com dados do salão Khair.

Após avaliar os serviços do salão Khair foi realizada uma classificação dos cinco serviços que mais contribuíram neste período, sendo eles: corte de cabelo masculino, hidratação, coloração, reconstrução e escova modeladora, conforme pode ser conferido no Gráfico 2.

Desta forma o Quadro 6 descreve os cinco serviços e os respectivos itens geradores de custos necessários para a realização dos serviços dentro do período de pesquisa.

Quadro 6: Serviços do salão Khair e os itens geradores de custos.

| Tipo de serviço | Custo para corte de cabelo masculino |
|--------------------|--------------------------------------|
| 1- Corte masculino | Energia |
| | Máquina para corte |
| | Tesoura |
| | Mão-de-obra |
| Tipo de serviço | Custo para hidratação |

| | |
|------------------------|-------------------------------------|
| 2-Hidratação | Água |
| | Produto para hidratar os cabelos |
| | Touca descartável |
| | Mão-de-obra |
| Tipo de serviço | Custo para coloração |
| 3-Coloração | Energia |
| | Água |
| | Produto para colorir |
| | Produto para limpeza dos cabelos |
| | Produto para reconstruir os cabelos |
| | Produto para finalizar |
| | Mão-de-obra |
| Tipo de serviço | Custo para reconstrução |
| 4-Reconstrução | Água |
| | Energia |
| | Produto para limpeza dos cabelos |
| | Produto para reconstruir os cabelos |
| | Mão-de-obra |
| Tipo de serviço | Custo para Escova modeladora |
| 5-Escova modeladora | Água |
| | Energia |
| | Produto limpeza dos cabelos |
| | Produto para condicionar os cabelos |
| | Energia |
| | Produto para finalizar |
| | Mão-de-obra |

Fonte: adaptado pela autora

3.2.3 Práticas de gestão

Para o controle financeiro do salão Khair algumas ferramentas são praticadas no auxílio da gestão da empresa como: livro caixa (entrada e saída dos valores); planilha eletrônica para realizar os registros das mercadorias da empresa; ficha dos clientes, com anotações, procedimentos, data de atendimento, quantidades e nome dos produtos utilizados.

A empreendedora realiza ainda anotações referentes a entradas e saídas, compras e estoques.

Os produtos e os equipamentos adquiridos para o salão exigem investimentos que muitas vezes não é possível realizar com pagamentos à vista devido ao alto custo, deste modo, para realizar as compras é necessário alguns recursos como, por exemplo, cartão de crédito, fornecedores, clientes e dinheiro em caixa, onde:

- ✓ O cartão de crédito auxilia na compra dos produtos e equipamentos pagos de forma parcelada;

- ✓ Os fornecedores disponibilizam produtos para serem pagos em parcelas semanalmente;
- ✓ Quanto ao dinheiro em caixa, auxilia no pagamento de despesas e fornecedores além de compra de utensílios, material descartável e material de limpeza; e
- ✓ Os clientes têm como opção de pagamento, à vista (em dinheiro), mensal (a prazo) e no cartão de crédito ou débito. Estes valores são destinados ao caixa ou são utilizados para pagamentos.

O salão Khair realiza o seu controle de produtos e materiais de atendimento por meio de uma planilha em Excel, na qual descreve a quantidade de produtos adquiridos para o salão.

O agendamento é realizado por telefone ou diretamente no salão e são anotados: o horário para atendimento, o serviço a ser realizado e o preço a ser cobrado. Sendo todas estas informações registradas na agenda e transcritas para a ficha dos clientes.

O tempo é o fator que mais influencia nos atendimentos e é marcado durante a realização dos serviços e acompanhado em todos os processos: corte de cabelo, aplicação dos produtos, para enxaguar, para secar, escovar ou chapar (finalizar os cabelos de forma alisada).

Outra forma de controle é a pesagem dos produtos como, por exemplo, a coloração que precisa de quantidades exatas para ser acrescidas de forma proporcional ao oxidante, conforme descrito pelo fabricante do produto.

3.2.4 Classificação dos gastos do salão Khair

O salão de beleza Khair possui independente da atividade ser ou não realizada, custos e despesas, seja, antes, durante ou depois dos atendimentos, sendo eles: aluguel, Documento de Arrecadação do Simples Nacional (DAS), produtos(alisamentos, coloração, tratamentos, finalizadores, etc.), água, luz, telefone, café e água para os clientes, materiais descartáveis, depreciação dos equipamentos e material de limpeza. Contudo, os gastos são estruturados de acordo com as informações do salão Khair e digitalizado em planilha no Excel.

Para classificar os gastos do salão, é realizada a separação entre: custos fixos, custos variáveis, custos diretos e custos mistos, sendo que:

- ✓ Os Custos fixos: aluguel, DAS, conta de telefone e também a depreciação os equipamentos utilizados. A que segundo Padoveze (2010, p. 336) “... tendem a manter-se constantes nas alterações das atividades operacionais são tidos como custos fixos”.

A tabela 2 descreve os custos fixos e seus respectivos valores referentes ao total pago, apurado pela autora, inclusive a depreciação dos equipamentos.

Tabela 2 - Custos fixos mensal do Salão Khair.

| Custos fixos | Valor mensal |
|--------------------------|---------------------|
| Aluguel | R\$ 300,00 |
| Telefone | R\$ 35,00 |
| Depreciação | R\$ 7,70 |
| Material de limpeza | R\$ 38,00 |
| Documento de Arrecadação | R\$ 52,85 |
| Água galão | R\$ 10,00 |
| Copo descartável | R\$ 9,00 |
| Café | R\$ 9,98 |
| Água | R\$ 22,00 |
| Luz | R\$ 70,00 |
| Total | R\$ 554,53 |

Fonte: adaptado pela autora

- ✓ Os custos diretos ou variáveis são: os produtos utilizados nos processos, mão-de-obra, materiais descartáveis (atendimento), água e energia. Que os autores (Perez Junior, Oliveira e Costa, 2011 p. 198) indicam ser; “O total dos custos variáveis oscila proporcionalmente ao volume da produção, entretanto, o custo variável por unidade mantém-se constante dentro do intervalo da análise”.
- ✓ Os custos indiretos são: os materiais de limpeza (higienização dos equipamentos e local de atendimento). Que Padoveze (2010 p. 336) aponta ser “... os gastos industriais que não podem ser alocados de forma direta ou objetiva aos produtos [...]”.As despesas são: o café, a água, os copos descartáveis e o material de escritório. Como Padoveze (2010 p. 320) menciona “De modo geral, são os gastos ligados às áreas administrativas e

comerciais”.

A Tabela 3 lista os custos e as despesas do salão Khair e os respectivos valores monetários observados dentro do período da pesquisa, mas com informações referentes a um mês de atividades.

Tabela 3 – Custos e despesas do Salão Khair.

| Gastos do Salão | Valores em R\$ |
|---|-----------------------|
| Aluguel | R\$ 300,00 |
| Documento de Arrecadação Simples Nacional (DAS) | R\$ 52,85 |
| Produtos | R\$ 183,13 |
| Água | R\$ 44,00 |
| Energia Elétrica | R\$ 70,00 |
| Conta de telefone | R\$ 35,99 |
| Materiais descartáveis (para atendimento) | R\$ 37,12 |
| Equipamentos de trabalho (depreciação) | R\$ 46,22 |
| Café, água, copo descartável | R\$ 24,00 |
| Material de limpeza | R\$ 38,00 |
| Mão-de-obra | R\$ 1200,00 |

Fonte: adaptado pela autora

3.3 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi realizada a observação direta intensiva juntamente ao salão Khair:

- ✓ A apuração de relatos da proprietária,
- ✓ A análise dos registros da agenda de atendimentos e
- ✓ Os relatórios da empresa também foram considerados, onde tal conteúdo auxiliou no mapeamento dos processos de gestão da mesma junto à pesquisa.

A observação direta possibilitou o acompanhamento da gestão do salão durante o primeiro semestre de 2017 e reuniu informações referentes à:

- ✓ Controles financeiros,
- ✓ Clientes,
- ✓ Apoio,

- ✓ Planejamento e
- ✓ Gestão da empresa no modo geral.

Estes dados permitiram a análise quanto às limitações existentes à administração de seus processos, em relação à gestão de custos, foco do trabalho.

Ao acompanhar a gestão do salão Khair, constatou certas dificuldades referentes à:

- ✓ Administrar,
- ✓ Definir preço dos serviços,
- ✓ Disponibilidade de horários e
- ✓ Atendimento.

A análise permitiu ainda a descrição das limitações observadas durante o estudo, sendo estas:

- Dificuldade da proprietária em realizar todas as funções da empresa, já que a empreendedora não possui empregado;
- Acompanhar os procedimentos quanto aos controles financeiros, com informações importantes para apuração dos custos e definição dos preços, já que a proprietária se baseava no preço dos concorrentes, por não ter tempo suficiente para buscar informações de como relacionar os custos e definir o preço dos serviços;
- Comprometimento da proprietária em atender aos clientes, responsabilidade e satisfação nos atendimentos, embora em alguns momentos o salão ficava fechado e os clientes voltavam e relatavam o ocorrido;
 - Definição de horário para atendimento, o salão não tinha exatamente um horário definido de funcionamento e a empreendedora sempre se planejava para relacionar os atendimentos com outras atividades de sua vida pessoal, como por exemplo, os cuidados com o filho e o horário dos estudos.

As informações referentes aos serviços conforme o Quadro 6 destaca os

serviços mais realizados. Essas informações foram obtidas através da agenda de registros diários da empresa e organizadas em uma planilha em Excel para calcular o total de cada serviço dentre os que mais contribuíram durante o período de pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem por finalidade apresentar a análise dos resultados apurados. São considerados os fatores relevantes que influenciaram na escolha e definição do método mais apropriado para auxiliar na apuração dos custos do salão Khair.

4.1 Limitações

Para a definição do método de custeio, foi preciso analisar as limitações do salão Khair. Para isso considerou-se as dificuldades dos MEIs apresentadas na pesquisa do Sebrae (2015) e foram destacados os quesitos, que de fato, são pertinentes na empresa analisada.

Ao considerar as informações do Sebrae (2015), as dificuldades mencionadas:

- ✓ Créditos,
- ✓ Conquistar clientes,
- ✓ Gestão de negócios,
- ✓ Vendas,
- ✓ Concorrência,
- ✓ Compras,
- ✓ Gestão financeira,
- ✓ Ponto comercial,
- ✓ Falta de apoio,
- ✓ Planejamento,
- ✓ Obrigações legais,
- ✓ Empreender e
- ✓ Inovação.

Com base na pesquisa do Sebrae (2015) como aponta os MEIs ao que se refere ao quesito mais mencionado referente a crédito, segundo a proprietária do salão Khair, embora haja necessidade de investimento em novos produtos e

equipamentos, ainda não buscou informações suficientes para realizar um empréstimo, além do que, ainda não possui uma conta jurídica.

Desta forma o quesito não se trata de uma dificuldade para a empresa já que ainda não houve interesse em adquirir crédito.

Quanto ao quesito, conquistar clientes, a empreendedora afirma não ter dificuldades em conquistá-los, já que a propaganda boca a boca ou ainda marketing de referência, tem ajudado na divulgação do salão.

Com relação aos quesitos vendas, concorrência, compras, ponto comercial, falta de apoio, obrigações legais, empreender e inovação, não houve durante a pesquisa fatos concretos para citar como uma dificuldade para a empresa.

4.2 Gestão do negócio e Gestão Financeira

As limitações do salão Khair foram destacadas no que tange à gestão de negócios, gestão financeira e planejamento, devido à falta de acompanhamento com estas áreas da empresa.

Na gestão do negócio a empreendedora apresentou grande dificuldade em gerenciar a empresa no modo geral, pelo fato de realizar todas as tarefas, já que não possui empregado. Além disso, alguns atendimentos exigem tempo significativo, o que dificulta a gestão da empresa.

A gestão financeira limita-se em acompanhar as entradas e saídas referente às vendas, embora a proprietária registrasse todos os valores referentes a pagamentos e recebimentos por parte dos clientes e realizava o controle dos produtos utilizados, esta não conseguia definir preços para os serviços e se baseava na concorrência.

Segundo o Sebrae (2004) é importante o empresário tomar decisões de acordo com informações atualizadas para se manter competitivo, desta forma é necessário inserir relatórios gerenciais para acompanhar o seu desempenho constantemente.

Quanto ao planejamento a proprietária não tem o hábito de planejar o que precisa ser realizado na empresa de forma detalhada.

No entanto é importante destacar as dificuldades com relação à gestão do negócio, gestão financeira e planejamento, também considerar a grande quantidade de tarefas a serem desempenhadas apenas pela proprietária da empresa.

4.3 O método mais adequado

Ao considerar as dificuldades do salão Khair, observou-se a importância de ferramentas que proporcionem agilidade e facilidade para a empreendedora.

Para tanto foi necessário à escolha do método que possui características mais simples para ser utilizado.

O método de custeio direto ou variável, possui maior facilidade nos processos, considera apenas os custos diretos e variáveis no custo final de produção, além de não necessitar de rateio, como Martins (2010) esclarece que: apenas os custos variáveis são destinados para a realização dos serviços, já os demais (custos fixos e indiretos) são considerados despesas do período.

De fato, o método de custeio direto ou variável é o mais apropriado para ser utilizado no salão, pois auxilia na apuração dos custos, além de apresentar maior agilidade em comparação com os métodos ABC e custeio por Absorção.

Os métodos de custeio ABC e custeio por Absorção requer maior disponibilidade de tempo para a apuração dos custos, pois necessitam de centro de custos, departamentos ou atividades, além de alocar os custos por meio de rateio ou apropriação para em seguida serem direcionados aos produtos ou serviços. O Quadro 3 apresenta todos os gastos relacionado a cada método para a definição do custo unitário ou total de produção.

De acordo com os autores Perez Junior, Oliveira e Costa (2011), o custeio ABC exige o mapeamento das atividades da empresa, seleção de direcionadores de custo, avaliação das atividades secundárias, inclusive as que agregam valor ao produto.

O custeio por absorção de acordo com Nascimento (2001, p. 58) “consiste em imputar ao produto final ou à produção todos os seus custos variáveis diretos mais os custos indiretos e fixos”.

Deste modo, o método de custeio Direto ou Variável, foi definido como o melhor método a ser utilizado no salão Khair para descrever o processo de apuração dos custos. Deste modo foi necessário estruturar os custos de cada serviço em planilhas com informações como Padoveze (2010) explana: “o sistema de acumulação de custos indica os caminhos para a coleta, processamento e saída das informações para o custeamento dos produtos”. Como pode se analisado nas tabelas 2 e 3.

Ao considerar os custos variáveis dentro do período de pesquisa, observaram-se os seguintes itens e valores como demonstra a tabela 4.

Tabela 4: custos diretos ou variáveis de serviço

| Itens | Valores |
|-----------------------|--------------------|
| Produtos | R\$183,13 |
| Água: | R\$ 44,00 |
| Energia: | R\$ 70,00 |
| Material descartável: | R\$ 37,12 |
| Mão-de-obra | R\$ 1200,00 |
| Total | R\$ 1534,25 |

Fonte: adaptado pela autora

Os custos variáveis apresentados foram destinados ao custo total dos serviços, ou seja, o total dos custos variáveis para a empresa realizar os serviços durante a pesquisa sendo o total de R\$1534,25 em um mês de baixo movimento.

Para tanto, os custos fixos e indiretos com total de R\$ 554,53 (tabela 2) foram considerados despesas do período, sendo que as despesas do período só serão deduzidos do lucro variável, desta forma é possível a visualização do lucro líquido da empresa.

Para definir o custo unitário dos serviços realizados pelo salão, é necessário o levantamento de informações mais detalhadas referentes a contribuição dos custos variáveis de cada serviço e os respectivos valores.

Portanto é importante considerar que ao aplicar o método de custeio direto ou variável os valores sofrerão alterações de um período para outro devido ao volume dos serviços realizados dentro do período.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi analisar entre os métodos de custeio o mais adequado para a apuração dos custos em uma empresa de modalidade MEI. Deste modo, para a definição do método foi necessário observar as limitações em um salão de cabeleireiro.

Ao acompanhar a gestão da empresa, observou-se certa dificuldade em relacionar a gestão do negócio, gestão financeira e planejamento com as demais atividades pelo fato da empreendedora ser a única a realizar todas as tarefas sem auxílio de empregado o que justifica a falta de tempo. Além disso, a proprietária do salão se baseava na concorrência para precificar os serviços, pois não tinha informações e tempo suficientes para determinar os preços a partir dos custos da empresa.

Diante disso, ao analisar as vantagens e desvantagens de cada método, o custeio Direto ou Variável apresentou-se como o método mais apropriado para ser utilizado no salão pela facilidade de aplicação, já que este método visa considerar apenas os custos diretos como custo do produto, além de gerar dados que auxiliam na tomada de decisão e a visualização da margem de contribuição.

Embora este método necessite de registros de todos os custos relacionados na produção, apenas são considerados os custos diretos ou variáveis de cada serviço, ou seja, o levantamento de informações é de fato necessário, mas o processo torna-se menos complexo, ao direcionar os demais custos para as despesas do período, por não haver necessidade de rateio.

Uma vez que o planejamento é indispensável para a organização e alcance dos objetivos da empresa, o fato da proprietária do salão conciliar o horário dos atendimentos com outros compromissos relacionados com a vida pessoal diminuiu o tempo para atendimento o que pode comprometer futuramente a saúde financeira da empresa.

Portanto os MEIs assim como qualquer modalidade necessitam controlar diversas áreas para permanecer competitivo, deste modo, o fato do empreendedor ser o único a realizar todas as funções da empresa dificulta o acompanhamento e compromete à gestão do negócio.

Em vista disso, as dificuldades apontadas no salão, embora muito comum entre os MEIs, contribuíram para a escolha do método a ser utilizado na apuração dos custos já que o custeio Direto ou Variável possui características que facilitem o processo.

Deste modo, ao definir as ferramentas que auxiliem a gestão do negócio é importante considerar as limitações e observar as funções da empresa e como são desempenhadas. Assim, ao definir os instrumentos a serem utilizados de acordo com as limitações da empresa, possibilitam maior agilidade e melhorias aos MEIs.

Sugere-se para futuras pesquisas a aplicabilidade de métodos de custeio em outros segmentos descritos como atividades mais frequentes entre os MEIs, além de pesquisas para analisar a possibilidade de crescimento das empresas enquadradas nesta modalidade e os quesitos relacionados à administração da empresa que favorecem este avanço.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. (2010). **Introdução à Metodologia do trabalho Científico**. 10. ed São Paulo: ed. Atlas S.A, 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TRABALHOS CIENTÍFICOS , A. B.N.T. **Manual para normatização de trabalhos científicos**: compilação da apostila metodologia de trabalhos científicos e normas de apresentação gráfica. Caraguatatuba, SP., 2015.

BISETTO, M. G. **Algumas considerações sobre as limitações do microempreendedor individual (mei)**. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em processos gerenciais) - Instituto Federal de Ciência e Tecnologia, Campos Caraguatatuba-S.P. 2016.

BORNIA, A. C. **Análise gerencial de custo**: aplicação em empresas modernas. 3ª ed. São Paulo: ed. Atlas S.A. 2010.

CORRÊA, H. L.; CANON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes São Paulo: Atlas S.A., 2002.

CHIAVENATO, I. **Iniciação a administração geral**. 3ª ed Barueri: ed. Manole Ltda, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed São Paulo: Atlas S.A., 2010.

HORNGREN, C. T.; DATAR, S. M.; FOSTER, G. **Contabilidade de Custos**: Uma abordagem gerencial. Vol 1 - 11ª ed São Paulo: Pearson. 2004.

JOHNSTON, R.; GRAHAM , C.. **Administração de operações de serviços**. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. **Marketing de serviços profissionais**: Estratégias inovadoras para Impulsionar sua atividade, sua Imagem e seus lucros. Learning Network Direct, Inc. 2002.

LOBRIGATII, L. A. **Custo na prestação de serviços**. Cartilha Sebrae. São Paulo, Brasil: Editoração Sebrae/SP, 2004.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva. 2001

MARCONI, M. d.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. 10º ed. São Paulo: Atlas S.A. 2010.

MOREIRA, J. C. (Org). **Serviços de Marketing**: um diferencial competitivo. São Paulo: Saraiva. 2008.

NASCIMENTO, J. M. **Custos**: planejamento, controle e gestão na economia globalizada. São Paulo, Brasil: Editora Atlas S.A, 2001.

PADOVEZE, C. L. **Contabilidade gerencial**: um enfoque em sistema de informação contábil. 7ª ed. Vol. 8 São Paulo: ed. Abril, 2010.

PEREZ Jr, J. H.; OLIVEIRA, L. M.; COSTA, R. G.. **Gestão estratégica de custos**. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

PORTAL DO MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL-MEI. (s.d.), disponível em Site do MEI-Microempreendedor individual: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br/mei-microempreendedor-individual>. Acesso em 04 de 06 de 2017

Portal Sebrae. (s.d.), disponível em Perfil empreendedor: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/o-que-e-ser-empendedor,ad>. Acesso em 04 de 03 de 2017

RIBEIRO, O. M. **Contabilidade de Custos Fácil**. São Paulo: ed. Saraiva,. 2009.

SEBRAE. Perfil Microempreendedor Individual. **Sebrae**, 2015. Disponível em: <http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2017/03/Perfil-do-Microempreendedor-Individual-2015-Final.pdf>

SEBRAE. Perfil Microempreendedor Individual. **Sebrae**, 2017. Disponível em: http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2017/08/Perfil-do-Microempreendedor-Individual_2017-v8.pdf

Sebrae. Perfil Microempreendedor Individual. **Sebrae** Disponível em: http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/estudos-apresentam-perfil-do-microempreendedor-individualdetalhe6,6a1713074c0a3410. Acesso em 09 de 11 de 2017.

SEBRAE. Comece certo: salão de beleza. **Sebrae**, disponível em SITE DO SEBRAE: <http://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vale-a-pena-montagnVr-um-salao-de-beleza,efb8d62b2b886410VCM100003b74010aRCRD>. Acesso em 03 de 06 de 2017.

SEBRAE. Portal do Sebrae. Crédito. **Sebrae**. Disponível em <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/cinco-passos-para-conseguir-creditos-para-o-seu-negocio,14b0ebb38b5f2410VgnVCM100000b272010aRCRD> Acesso em 03 de 06 de 2017.

SEBRAE. Portal Sebrae. **Cliente** . Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-sucesso-nas-vendas-pende-de-bom-atendimento,28e3438af1c92410VgnVCM100000b272010Arcred>. Acesso em 01 de 11 de 2017.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas **Biblioteca**, 2017. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/839739dbc1eaec6e68887fb4be5bbd2f/\\$File/SP_meigestao_17.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/839739dbc1eaec6e68887fb4be5bbd2f/$File/SP_meigestao_17.pdf). acesso em 01 de 11 de 2017.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Portal Sebrae**, 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/analise-concorrencia-da,456836627a963410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em 01 de 11 de 2017.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Controle de processos**. Portal do Sebrae, 2017. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Programas/sebrae-mais-orientacoes-em-compras-e-estoques,3479a07c1ae36510VgnVCM1000004c00210aRCRD>

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Controle Financeiro**. Portal Sebrae, 2017 Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/Programas/sebrae-mais-gestao-financeira,d99ca866e7ef2410VgnVCM100000b272010aRCRDa>. Acesso em 01 de 11 de 2017.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas. **Empreendedor**. Portal Sebrae, 2016 Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/quais-os-problemas-mais-comuns-ao-iniciar-um-negocio,9ac2312905e27510VgnVCM1000004c00210aRCRD>
Fonte: - Acesso em: 01 de 11 de 2017

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23ª ed. rev. e atual. São Paulo: ed. Cortez, 2007.