



XXVIII Congresso Brasileiro de Custos

17 a 19 de novembro de 2021
- Congresso Virtual -



Gestão de Custos para Servir em uma Transportadora de Obras de Arte

Iara Aparecida Ferreira Soares (Fipecafi) - iara_ferreira03@hotmail.com

Juliana Ventura Amaral (FIPECAFI) - juliana.ve.amaral@gmail.com

Resumo:

A abordagem de custos para servir como ferramenta estratégica de gestão diz respeito ao custo para atender o cliente, uma vez que é o próprio cliente quem gera o lucro à empresa. Neste estudo, houve a aplicação do conceito em uma transportadora de obras de arte de São Paulo. Trata-se de uma investigação do impacto do servir na lucratividade de três diferentes tipos de clientes/projetos a fim de transparecer sua relevância nas tomadas de decisão. Os dados foram obtidos mediante estudo de caso sendo que houve a autorização dos responsáveis legais para realização das três técnicas empregadas: (i) análise documental; (ii) observação e (iii) entrevista. A análise de dados priorizou a abordagem qualitativa e foi realizada baseando-se no método de custeio ABC (Activity Based Costing). Os achados revelaram uma queda na rentabilidade de cada cliente estudado e as contribuições práticas basearam-se em, através dos achados, amparar a empresa, e demais empresas que estejam vivenciando situações similares, com informações para possíveis tomadas de decisão e mais controle de custos. Do ponto de vista teórico, este estudo contribui com o avanço da discussão sobre a temática.

Palavras-chave: *Custos para servir. Custeio baseado em atividades. Rentabilidade por cliente. Transportadora.*

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