

TESES E DISSERTAÇÕES

Análise de custos de produtos e serviços de informação e documentação

Curso/Escola: Mestrado em Ciência da Informação /
Universidade de Brasília (UnB)

Mestre: Regina Santos Silva Tonini

Orientador: Prof. Dr. Antônio Lisboa Carvalho de Miranda

Atualmente, a informação é vista como um produto gerador de recursos. A dificuldade em identificar e alocar os custos de produtos e serviços em informação tem se tornado um crescente desafio, quer pelas freqüentes mudanças de paradigmas gerenciais, quer pelo advento de várias modalidades de gerenciamento eletrônico. O presente estudo propõe a utilização de um modelo fundamentado na metodologia de Custeio Baseado em Atividades (*Activity Based Costing* - ABC), utilizando para estudo de caso um dos centros do Sistema de Informação e Documentação Técnica da PETROBRAS - SINPETRO. A principal diferença entre os métodos tradicionais e o rastreamento a partir dos direcionadores de custos, só admitindo o rateio em última hipótese. A metodologia de pesquisa adotada foi exploratória, através de observações diretas, pesquisas bibliográficas e entrevistas com técnicos e profissionais. Vários estudos foram consultados com base para o aspecto metodológico da pesquisa. As áreas estudadas no centro de documentação e informação foram divididas de acordo com os processos, atividades e tarefas e fluxos operacionais envolvidos, de modo a facilitar a utilização da metodologia. O modelo elaborado foi adaptado às necessidades do centro de documentação, com aplicação experimental em quatro produtos e dois serviços mais relevantes. O estudo demonstrou que existe um potencial para aplicação d metodologia, não só naquele centro, como em outras áreas de atividades que geram informação. Uma dificuldade relacionada com a apropriação de custos de atividades, consiste na diferença existente entre a mão de obra efetiva e terceirizada, que não recebe nenhum investimento e tem um custo de remuneração relativamente inferior nos diversos níveis, o que de certo modo influencia na qualidade do serviço. O custo médio atribuído à mão-de-obra especializada que detém o conhecimento e a experiência estratégica é baseado apenas no tempo médio de execução, não computando o

TESES E DISSERTAÇÕES

custo do investimento para torná-la especializada, nem o esforço individual de cada um, e também não faz justiça ao seu valor. Assim, precisa ser atribuído a partir de parâmetros considerados aproximadamente justos. Tendo como base a investigação e estudos realizados, foi sugerido o prosseguimento da aplicação do modelo como ferramenta auxiliar para o aperfeiçoamento contínuo dos processos e gerenciamento da qualidade total.