

## Sobre as atividades de serviços: revedo conceitos e tipologias

*Service activities: reviewing concepts and typologies*

ANITA KON\*,\*\*

---

RESUMO: Este artigo investiga alguns aspectos básicos sobre as definições e classificações tradicionalmente usadas das atividades de serviço. A primeira parte do artigo avalia algumas transformações essenciais das atividades de serviço, que estão ocorrendo nos processos produtivos, na natureza do produto, no consumo e no mercado, desde o avanço das recentes inovações tecnológicas. Ele enfatiza a dificuldade de medir e analisar essas recentes evoluções econômicas, usando as concepções tradicionais. A seguir, propõe uma revisão e atualização dos conceitos, a fim de adaptá-los ao novo papel desempenhado por esse setor no contexto produtivo mundial.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços; globalização.

ABSTRACT: This paper investigates some basic aspects about the traditionally used definitions and classifications of service activities. The first part of the paper evaluates some essential transformations concerning service activities, which are occurring in the productive processes, in the nature of the product, in consumption and in the market, since the advance of recent technological innovations. It stresses the difficulty to measure and analyze those recent economic evolutions, by using the traditional conceptions. Following, it proposes a revision and up-dating of the concepts, in order to adapt them to the new role performed by this sector in the worldwide productive context.

KEYWORDS: Services; globalization.

JEL Classification: L80; B41.

---

### 1. INTRODUÇÃO

O papel das atividades de serviços na economia mundial contemporânea, além do atendimento ao consumo final das sociedades, tem sido de facilitar as transações

---

\* Professora da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas – EAESP/FGV, e da Pontifícia Universidade Católica – PUC/SP, São Paulo/SP, Brasil. E-mail: anitakon@puccsp.br.

\*\* A autora agradece à University of Illinois at Urbana-Champaign (UIUC), particularmente aos professores Werner Baer e Joseph L. Love, e à CAPES, pelo apoio à pesquisa.

econômicas, seja proporcionando os insumos essenciais ao setor manufatureiro, seja permitindo efeitos “para a frente e para trás” (*forward and backward effects*) na cadeia produtiva, contribuindo com a expansão de polos de desenvolvimento. Como salienta Riddle (1986:26) “os serviços são a cola que mantêm integrada qualquer economia, são as indústrias que facilitam todas as transações econômicas e a força propulsora que estimula a produção de bens”. Apesar do fato de que na atualidade grande parte das economias é orientada para os serviços, este setor ainda constitui uma das partes menos analisadas e entendidas da economia global.

Recentemente, a partir da década de 1980, foi possível observar-se um crescente interesse na análise da produção de serviços, particularmente nos países desenvolvidos porque estas atividades têm sido a principal fonte de criação de empregos desde a crise do petróleo de 1973 (Kon, 1996a), e pelo fato de que a competição nos mercados mundiais leva à necessidade do consumo crescente de serviços, de uma forma mais barata, veloz e eficiente. O crescimento da velocidade e da intensidade da inovação tecnológica e organizacional na área de serviços representou para as nações mundiais o caminho para o ajustamento das economias em crise.

A nova revolução econômica dos serviços está transformando também a organização da economia internacional, possibilitando e ampliando a internacionalização do processo globalizado de produção ou a subdivisão das partes do processo produtivo em diferentes economias mundiais. Um computador, por exemplo, contém partes manufaturadas em muitos países e funciona por meio de serviços (“softwares”) gerados em vários outros países. Os bens produzidos internamente às economias, ou globalmente, competem em mercados internos e globais e esta ampliação doméstica e internacionalização são não só devidas, mas também difundidas, pela equivalente produção interna e internacionalização de serviços. A ampliação interna e a internacionalização da atividade econômica na maior parte dos países desenvolvidos na atualidade é baseada no crescimento dos assim chamados serviços às empresas, que, entre outras características, são principalmente intensivos em conhecimento e informação. Por outro lado, a utilidade das funções que os serviços desempenham na economia pode ser transferida tanto para outros produtos de serviços como para riqueza tangível. As funções de serviços podem ser intermediárias se servirem para acentuar a oferta de riqueza por outros produtores de bens ou serviços. Podem ser finais se ajudam aos consumidores finais a adquirir a utilidade dos bens ou serviços que são comprados. No entanto, as funções de serviços são por essência complementares a outros produtos, pois a utilidade que transferem a estes produtos não poderia existir sem estes serviços; no entanto, os produtos de serviços podem ser complementares ou substitutos para outros bens e serviços.

Dada a crescente relevância da função dos serviços na cadeia de relações interindustriais, a análise do papel das atividades de serviços no processo de desenvolvimento das economias, na atualidade deve incorporar não apenas novas formas de conceituação e mensuração do valor destas atividades, mas também a avaliação dos impactos da atuação dos serviços sobre a geração de valor das atividades de outros setores econômicos e sobre a acumulação de riquezas pela economia.

No passado, o setor de serviços era considerado como residual em relação ao

global da economia, após a consideração das atividades primárias e secundárias, e os serviços eram vistos como intangíveis e de inerente menor produtividade. O papel e a natureza das atividades de serviços vêm sofrendo mudanças consideráveis a partir da recente reestruturação produtiva das empresas e das economias mundiais e particularmente com o apoio da inovação tecnológica. Diante destes movimentos de reestruturação alguns fundamentos básicos tradicionais sobre estas atividades se mostram inadequados para explicar a dinâmica das transformações econômicas atuais, e começam a ser revistos e reavaliados, no sentido de possibilitarem a mensuração e a análise mais acuradas das avaliações setoriais e regionais sistêmicas. A base para a observação empírica dos fenômenos econômicos setoriais e regionais é a mensuração adequada da produção de bens e serviços; esta mensuração é baseada em uma série de definições e classificações das atividades e das relações econômicas moldadas em períodos anteriores, em que se verificavam diferentes relações nos sistemas e processos produtivos, métodos organizacionais e no “estado da arte” da tecnologia mundial.

No entanto, os avanços na reformulação de conceitos e das tipologias de atividades econômicas têm sido lentos relativamente à velocidade da reestruturação produtiva mundial observada na atualidade. Neste sentido, alguns aspectos fundamentais são examinados neste artigo com o objetivo de revisão e atualização de conceitos, na busca de adequação das definições e classificações sobre as atividades de serviços frente à necessidade de avaliação do novo papel desempenhado por este setor no contexto econômico global. A parte inicial do trabalho avalia algumas transformações essenciais que vêm ocorrendo nos processos produtivos, na natureza do produto, no consumo e nos mercados, a partir do avanço das inovações tecnológicas. Em sequência, é discutida a adequação das definições e tipologias tradicionais, encontradas na literatura sobre serviços, à nova realidade resultante das mudanças analisadas, bem como à necessidade da atualização dos conceitos.

## 2. SOBRE AS TRANSFORMAÇÕES NA NATUREZA DOS SERVIÇOS

Um aspecto relevante a ser observado na atualização dos conceitos vigentes é o fato de que as formas tradicionais de conceituação e classificação dos serviços não são mais suficientes para explicar novas formas de serviços resultantes das transformações na própria natureza da prestação de serviços ocasionada pela introdução crescente das tecnologias da informação e outras. As tecnologias da informação e das comunicações têm conduzido à industrialização dos serviços, à inovação organizacional e a novas formas de comercialização dos serviços, no que se refere aos relacionamentos entre produtor e consumidor, acarretando novas modalidades ou formas modificadas de serviços, como, entre outros exemplos, as verificadas nas atividades bancárias, de venda e turísticas via telefone. Como características destas mudanças resultantes da dinâmica da reestruturação dos serviços, é possível observar-se alguns aspectos relacionados às transformações na *produção* dos serviços, no *produto*, no *consumo* e nos *mercados*, que acabam por requerer

uma reformulação dos conceitos anteriores (Miles, 1993; Pinch, 1989; Baumol, 1986; Normann, 1991; Nusbaumer, 1987; Howland, 1996; Holly, 1996).

Com relação à produção de serviços distinguem-se aspectos relacionados à mudança em:

- *Tecnologia e planta*: serviços anteriormente operacion aliz ados através de vo l umo sos investimentos em edifícios, com a in ovação técníc a passam a reduzir estes custos pelo uso de tele-serviços ou números de telefone com tarifa grátis;
- *Trabalho*: serviços anteriormente altamente profissionalizados (requerendo prin cipalmente pessoal especializado em relações interpessoais), bem como outros serviços relativamente não-qualificados que envolvem trabalho casual ou em período parcial, transformam-se em serviços com dependência redu zida das qualificações caras e escas sas de mão-de-ob ra, através do uso de sistemas informatizados especializados e inova ções relac ion adas; observa -se a realocação das operações-chave para áreas de baixos custo s do traba lho (com a utilização de telecomunic ações para manter a coordenação);
- *Organização do processo de trabalho*: a força de trabalho anteriormente envolvida na produção artesanal, com limitado controle gerencial sobre os detalhes do trabalho, é gradualmente substituída pela utilização da Tecno logia da Informação (TI) para monitorar a força de trabalho (por exemplo, taquímetros e meios móveis de comunicações para o pessoal de transportes), visando a favorecer as estruturas organizacionais, com dados dos trabalha dores de campo e de escritórios introduzidos diretamente em bases de dados e daí nos sistemas de informações gerenciais;
- *Características da produção*: a produção, anteriormente não-contínua com limitadas economias de escala, passa a ser produção padronizada (por exem plo cadeias de fast-food), reorganizada de maneira mais conjunta entre suas unidades, com componentes padronizados e alta divisão do trabalho;
- *Organização da indústria de serviços*: certos serviços públicos, anteriormen te produzidos pelo governo, e outros frequentemente em pequena escala com elevada preponderância de firmas familiares e autônomos, passam por formas diferentes de organização. Serviços públicos a serem terceirizados ou privatizados pelo governo e outros apresentam uma combinação de pequenas firmas, utilizando tecnologias de redes, com sistemas gerenciais baseados na TI.

No que diz respeito ao *produto* dos serviços observam-se transformações na:

- *Natureza do produto*: produtos com característica não-material, frequen temente intensivos em informação, difíceis de transportar e estocar, e que acarretam dificuldades para a distinção entre processo e produto, passam a adicionar componentes materiais (por exemplo, cartões de associação do cliente). Utilizam-se da telemática para as encomendas, reservas e, se pos sível, entrega;
- *Características do produto*: produtos adaptados às requisições do consumidor

passam a utilizar-se de meios de comunicação eletrônica de dados para o insumo remoto dos detalhes sobre as demandas dos clientes. Em geral, é empregada a utilização de *softwares* pelo cliente ou pelo fornecedor do serviço, para arquivar as requisições dos clientes e adequar o produto de serviços.

O *consumo* dos serviços apresentou modificações consideráveis no que se refere a:

- *Entrega do produto*: serviços em que a produção e o consumo são simultâneos
- no tempo e no espaço e frequentemente o cliente ou o fornecedor deve se mover para encontrar a outra parte, passam a ser entregues via telemática ou através de máquinas e outros serviços de informação equivalentes;
- *Papel do consumidor*: serviços que são “intensivos em consumidor”, ou seja, que requerem insumos do consumidor no processo de planejamento e/ou produção, transformam-se pela utilização de menus padronizados para uso do consumidor, com novos modos de entrega das encomendas (fax, por exemplo);
- *Organização do consumo*: serviços que apresentam dificuldades na separação da produção do consumo, bem como auto-serviços (*self-services*) em economias formais e informais, passam a apresentar uso crescente de auto-serviço, com a utilização de tecnologias inovadas existentes de bens de consumo final ou intermediário (por exemplo, telefones, PCs e interfaces de *software* de uso difundido).

Os mercados de serviços sofreram também alterações radicais com a inovação tecnológica:

- *Organização de mercados*: alguns serviços entregues através da provisão pública burocrática, bem como certos custos que estão ligados de forma invisível aos bens (por exemplo, no setor de varejo), desenvolveram novas formas de pagamento (a chamada sociedade de pagamento pelo serviço ou *per pay society*), novos sistemas de reservas, maior volatilidade na formação de preços, através da utilização de sistemas com características de pontos de vendas eletrônicos e sistemas afins;
- *Regulação*: a regulação profissional comum em certos serviços passa a utilizar bases de dados através de instituições reguladoras e fornecedores de serviços, a fim de fornecer e analisar indicadores de desempenho e diagnósticos da situação;
- “Marketing”: a dificuldade de demonstração de certos produtos com antecedência é contrabalançada por garantias ou substituída por pacotes de demonstração (por exemplo, *softwares* de demonstração e períodos de uso experimental).

No entanto, estas características não se aplicam igualmente nos setores públicos e privados, devido à natureza específica dos serviços públicos por um lado, e por outro aos objetivos diversos de lucro ou de função social. A natureza específica social dos serviços públicos e o caráter de busca de lucratividade dos serviços priva-

dos resultam em transformações diferenciadas por estes setores com relação ao fornecimento de serviços, tanto em países avançados como nos menos desenvolvidos.

Alguns exemplos da forma pela qual a introdução da inovação tecnológica é conduzida de modo diverso entre os setores público e privado, para um mesmo objetivo de modernização, podem ser resumidos e exemplificados abaixo (Kon, 1996a), com relação a:

- *Auto-provisão parcial*: o setor privado apresenta auto-serviços no varejo, substituição de serviços por bens, vídeos, fornos micro-ondas etc; por sua vez, no setor público este fator é utilizado através de sistemas de cuidados de crianças e de idosos nas residências, utilização de equipamentos anti-roubo, patrulhas de vigilantes;
- *Intensificação*: aumentos na produtividade do trabalho, através de mudanças gerenciais e organizacionais com pouco ou nenhum investimento ou maior perda de capacidade, repercutem no setor privado pela pressão para o aumento da rotatividade dos empregados no varejo, e, no setor público, pela busca da eficiência nos serviços de saúde, pressão competitiva sobre operações diretas de trabalho, coleta de lixo, bem como número crescente de graduados por universidade;
- *Investimento e mudança técnica*: investimentos em capital em novas formas de produção, frequentemente com considerável perda de empregos, se manifestam no setor privado pelo desenvolvimento do escritório eletrônico nos serviços gerenciais e voltados às empresas. Por sua vez, no setor público se apresentam na informatização de serviços de arquivos da Saúde e da Previdência, nos equipamentos eletrônicos de diagnóstico dos serviços de saúde, nos sistemas de aprendizado à distância através de vídeos, de telecomunicações e de computadores, nos veículos de coleta de lixo maiores e outros equipamentos mais modernos e eficientes para serviços públicos;
- *Racionalização*: a diminuição da capacidade instalada, com pouco ou nenhum investimento em nova tecnologia, pode ser exemplificada no setor privado pelo fechamento de cinemas e, no público, pelo fechamento de escolas, hospitais, creches para menores de 5 anos etc., bem como no cancelamento ou redução em sistemas de transportes públicos;
- *Subcontratação*: de partes dos serviços de empresas especializadas, especialmente de produtos auxiliares às empresas, repercute no setor privado pelo crescimento de serviços privados de produtores de atividades gerenciais, enquanto no setor público isto é representado pela privatização e contratação ou terceirização de serviços de limpeza, lavanderia e outros;
- *Substituição do insumo trabalho existente*: por trabalho em tempo parcial, feminino ou de outra raça (que em determinados países apresentam economias para os empresários), no setor privado foi representado principalmente pelo crescimento do trabalho feminino em tempo parcial no comércio de varejo e na área pública, pelo domínio de mulheres na profissão de ensino e pelo elevado uso de professores em tempo parcial;

- *Intensificação da qualidade*: através de elevação do insumo trabalho, melhor qualificação, crescente treinamento, apresenta-se no setor privado em alguns dos serviços de bens de consumo final, enquanto no setor público é introduzida pelo treinamento da mão-de-obra em vários setores administrativos e técnicos;
- *Materialização*: das funções de serviços, de modo que o serviço tome a forma de um produto material que pode ser comprado, vendido e transportado, é operacionalizada pelo setor privado particularmente na área de entretenimento via vídeos e televisões ao invés de cinemas ou esportes, enquanto na área pública se manifesta mais na prática de utilização de produtos farmacêuticos para substituir terapia ou aconselhamento, por exemplo;
- *Realocação espacial*: é observada pelo movimento de escritórios do setor privado de áreas metropolitanas ou centrais para áreas periféricas que apresentam menores aluguéis e no setor público pela realocação de serviços em grandes hospitais para atendimento descentralizado baseado em unidades menores, pela realocação de escritórios administrativos dos centros urbanos para reduzir os valores dos aluguéis e dos custos do trabalho;
- *Domesticação*: a realocação parcial da provisão das funções a partir de formas de trabalho doméstico ou familiar pode ser observada no setor privado pela substituição de serviços de lavanderias, doceiras, e outros, por atividades domésticas simplificadas por equipamentos eletrodomésticos mais eficientes e baratos, enquanto no setor público alguns serviços de cuidado de crianças e idosos, por exemplo, passam a ser efetuados nas próprias residências, após redução de serviços públicos devido à contenção de gastos (em grande parte dos países desenvolvidos pela diminuição do *welfare state*) ou de serviços voluntários;
- *Centralização*: a centralização espacial de serviços em maiores unidades e o fechamento ou redução de um número de unidades menores; no caso do setor privado, a centralização se deu consideravelmente com a concentração de lojas varejistas em grandes unidades (em *shopping centers*, lojas de departamentos), enquanto no setor público verificou-se particularmente a concentração de cuidados hospitalares primários e secundários em grandes unidades, ou seja, o crescimento do número de grandes hospitais gerais e de práticas gerais em grupo.

Embora os serviços privados tenham recebido maior atenção nos estudos recentes, os serviços públicos agregam uma grande parte do emprego em serviços. Estes serviços são fornecidos através de várias combinações de organizações locais e nacionais e algumas operam conjuntamente com um setor privado menor, que oferece a provisão complementar e competitiva, por exemplo em Educação, Saúde e mesmo segurança (Kon, 1996b). Os serviços públicos, no entanto, tendem a ser analisados não totalmente por critérios econômicos de custos ou lucros, mas através de critérios sociais, incluindo a possibilidade de acesso dos consumidores e a qualidade do produto. Além disso, alguns são “bens públicos puros” que não podem



ser fornecidos pelo setor privado ou por indivíduos, como por exemplo, defesa, funções administrativas e regulatórias da área pública. Em muitas nações, os “monopólios naturais” são de propriedade pública, especialmente os que se fundamentam no controle de redes da infraestrutura econômica, como as telecomunicações, rede de transportes, e o controle público é muitas vezes justificado por considerações de segurança nacional em áreas estratégicas. Porém, recentemente estas justificativas têm sido questionadas, resultando na ampliação da tendência à desregulação ou privatização de tais atividades, no sentido de atrair investimentos e capital privado, por exemplo nas telecomunicações, energia elétrica, suprimento de água, transporte aéreo e ferroviário.

### 3. SOBRE A DEFINIÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

Paralelamente à necessidade do entendimento da dinâmica corrente das transformações nos serviços, a questão da definição e classificação dos serviços é uma pré-condição necessária para a análise da contribuição deste setor para o crescimento econômico. No entanto, é uma questão a ser melhor investigada e que ainda gera debates consideráveis. Nos primórdios da literatura econômica (dos fisiocratas e clássicos), a definição das atividades econômica se voltava para as evidências da criação e acumulação de riqueza por estas atividades em formas tangíveis apenas, e esta era visualizada como a única forma de transmissão de utilidade de um período a outro (Kon, 1992: Cap. I). A produção de bens tangíveis era considerada oposta à das fontes intangíveis de bem-estar (ou utilidade), representadas pelos serviços, tanto no curto quanto no longo prazo, e dessa forma a classificação dos serviços no contexto mais amplo do sistema econômico era incorporada a atividades não-produtivas.

As transformações tecnológicas que se sucederam desde a época dos fisiocratas foram gradativamente mudando a concepção acerca do caráter produtivo dos serviços, e uma série de ideias evoluíram a partir da situação cultural e econômica de cada momento (Kon, 1992: Cap. I). Uma conotação diversa considerada na atualidade defende a constatação de que a utilidade contida em certos serviços, na maior parte na forma do desenvolvimento de ideias e de sua implementação prática, pode ser estocada e acumulada em bens, fitas magnéticas, disquetes, videoteipes, filmes cinematográficos etc. Esta utilidade tem sido captada como uma fonte de valor de mercado, e a ideia da conceituação destas atividades ganha nova dimensão.

Portanto, nas economias modernas, todas as atividades produtivas desempenham um papel econômico semelhante, ou seja, não é possível considerar certas atividades como básicas e outras residuais ou improdutivas (Kon, 1992). No entanto, ainda é feita uma distinção entre as atividades que produzem utilidade em formas tangíveis e as que produzem a utilidade intangível, ou seja, os denominados serviços (Nusbaumer, 1987). Desta maneira, todos os produtos, tangíveis e intangíveis, podem ser incorporados em funções de demanda relacionadas às neces-



sidades e desejos dos consumidores finais, uma vez que a utilidade é a meta final de toda atividade produtiva.

Outro ponto a ser discutido refere-se ao fato de que as características particulares da produção de serviços acarretam a dificuldade de mensurar o volume real de serviços fornecidos. Se a diferença na qualidade de serviços é interpretada da mesma forma que as diferenças em quantidades, não fica claro quanta utilidade um determinado serviço pode criar ao longo do tempo. No caso dos bens, estes produzem utilidade em um dado ponto do tempo, que pode durar por um período curto (bens não-duráveis) ou durante um período extenso (duráveis). No entanto, uma vez que os serviços são intangíveis e muitas vezes invisíveis, é frequentemente suposto que produzem utilidade apenas no curto prazo e/ou imediata, e que muitos de seus efeitos ambientais difundidos não são claramente mensurados, mas sim reconhecíveis por indivíduos, grupos sociais e pela economia como um todo. São “bens públicos”, “despesas sociais”, “externalidades” etc. Por exemplo, se certos serviços desempenham funções de comunicação e informação, eles estabelecem elos entre bens e pessoas, o que proporciona economias externas às ações dos indivíduos e de grupos de indivíduos em seu ambiente social. Muitos destes efeitos não são captados em termos monetários, ainda que em economias competitivas e amplamente monetizadas. Dessa forma, permanece um montante não definido de valor não registrado nos dados existentes sobre o Produto Nacional Bruto dos países e permanece a falta de definição sobre a fronteira de atuação de certos serviços.

Stigler já chamava a atenção na década de 1950 para o fato de que não existia consenso, entre os pesquisadores, sobre a conceituação da fronteira ou sobre a classificação dos serviços. Nas décadas seguintes, Fuchs no final dos anos 60 e Marshall nos anos 80 e início dos 90, escreveram que a passagem do tempo apenas reforça esta conclusão (Stigler, 1956; Fuchs, 1968; Marshall, 1988; Marshall e Wood, 1995).

Marshall salienta que nos anos 90, o debate sobre os aspectos técnicos da definição e classificação distingue duas abordagens, a “convencional” e a “alternativa”, que buscam explicar a partir destes aspectos o crescimento e localização dessas atividades. A abordagem convencional aceita o setor de serviços como um grupo de atividades distinto das manufatureiras, cujo crescimento acarreta uma mudança significativa na natureza da moderna economia. Por outro lado, a visão alternativa enfatiza que ainda permanece uma interdependência entre certos serviços e as tendências industriais passadas, e, além das importantes mudanças na natureza do trabalho, ainda são conduzidos pelas mesmas metas da produção capitalista, ou seja, a procura de novas fontes de lucro através do investimento em tecnologia industrial.

Como enfatiza Riddle (1986:3), se a “industrialização” se refere tradicionalmente a operações manufatureiras, implicando atividades produtivas mecanizadas em grande escala, é possível observar o fato de que os serviços também podem ter características de indústrias e que a Revolução Industrial mudou não apenas métodos de produção manufatureira, mas também estruturas financeiras, redes de transportes e comunicações disponíveis para a distribuição de bens. No contexto

da industrialização, os “rótulos” mais comuns encontrados sobre o setor de serviços são de setor “terciário”, “residual” ou “pós-industrial”.

O termo “terciário” foi introduzido por Fischer em 1935 (Kon, 1992), paralelamente à construção dos termos “primário” e “secundário” então utilizados na Austrália e na Nova Zelândia para se referir, respectivamente, aos setores agropecuário e manufatureiro. Na mente das pessoas, na época, os serviços eram posicionados como atividades econômicas de menor relevância ou de terceiro grau de importância. Porém, Fisher salientou que havia um terceiro grupo de atividades econômicas além dos dois tradicionalmente analisados pelos economistas. Riddle dá uma outra conotação às atividades de serviços: enquanto as atividades extrativas (agricultura, pesca, caça, extração vegetal, mineração ou extração mineral) são essenciais para a sobrevivência física, as atividades de serviços são essenciais para o bem-estar social. Neste caso, esta autora discute que uma vez que se muda o enfoque da sobrevivência individual para a interdependência econômica, as indústrias de serviços formam um setor primário, as extrativas um setor secundário e a manufatura o terciário.

O conceito de “residual” foi adotado quando Colin Clark escreveu em 1940 que permanece um importante resíduo, que pode ser descrito por conveniência como indústrias de serviços, dando o mesmo significado que Fischer havia dado, ou seja, tentando salientar que havia outras atividades econômicas além da agricultura e manufatura. Sua terminologia permaneceu na microeconomia como a descrição mais usual de serviços e a forma de mensurar o produto destas atividades, isto é, como resíduo após a mensuração da produção da agricultura, mineração e manufatura (Kon, 1992: Cap. 1). Mas se um resíduo é entendido usualmente como uma parcela pouco significativa que resta de um todo, no caso do setor de serviços este conceito está longe da verdade, pois este setor representa, em média, na maior parte das economias desenvolvidas e em desenvolvimento, o maior dos três setores econômicos (Kon, 1996a: 29). Clark já tinha essa percepção a partir de uma perspectiva sobre o emprego para a Austrália e Nova Zelândia em 1938, onde mais de 50% de sua população se ocupava na indústria de serviços (Fisher, 1939:17).

O setor de serviços foi considerado como setor “pós-industrial” por Bell em 1973 (Riddle, 1986:5) e a sociedade pós-industrial foi um termo utilizado para se referir à sociedade em que o setor de serviços é dominante. Isto pretendia significar que as indústrias de serviços não haviam se desenvolvido antes que a industrialização ou o desenvolvimento manufatureiro ocorresse. Bell baseou seus argumentos referindo-se ao desenvolvimento econômico e a mudanças no emprego setorial, mais do que ao Produto Interno Bruto setorial, para analisar o processo de desenvolvimento das economias da Europa Ocidental, neste século, que partiram de sociedades agrárias até sociedades baseadas na manufatura, nas quais os serviços se tornaram importantes apenas posteriormente. Riddle salienta que esta terminologia não é adequada, pois em certos países (Canadá e Estados Unidos) o trabalho se moveu concomitantemente para a manufatura e para os serviços, e em outros (Japão, Cingapura e África Ocidental, por exemplo) o trabalho se dirigiu para os serviços antes de para a manufatura. Além disto, a terminologia de Bell implica que

os serviços não são indústrias e que a vitalidade e o crescimento do setor são dependentes, em um sentido causal, do dinamismo do setor manufatureiro. Isto não se mostra verdadeiro para todos os países e muitos exemplos são encontrados em que as indústrias de serviços desempenharam um papel muito importante em certas sociedades, antes do desenvolvimento industrial (Inglaterra, Holanda e Portugal, por exemplo). Mais do que isto, o desenvolvimento manufatureiro maciço apenas foi possível devido às transformações que ocorreram em certas indústrias de serviços, como no mercado de capitais, transportes e comunicações. Como enfatizado por Riddle, foram de primeira importância as mudanças criadas pela utilização de produtos da manufatura, mais do que pelo próprio processo manufatureiro em si.

Além do mais, é verificado que a linguagem tradicional para definir a manufatura e os serviços está se tornando obsoleta, pois as economias são um emaranhado de diversas atividades, que envolvem diferentes combinações de trabalho na área da produção e dos serviços, e comportam várias combinações de componentes materiais e de informação nos bens e serviços. Como enfatizado por Castells, não há um setor de serviços; na verdade, existe um setor de atividades que aumentou em diversidade e em especialização à medida que a sociedade evoluiu, e os serviços (especialmente os sociais e pessoais) são uma forma de absorver o excedente populacional gerado pelo aumento da produtividade na agricultura e na indústria (Castells, 1989:30). Além disso, as atividades de serviços interligam a agricultura e a manufatura através do consumo de bens e serviços e do gerenciamento das organizações e instituições da sociedade. Algumas definições incompletas de serviços são encontradas na literatura econômica que podem ser resumidamente exemplificadas como: a) Indústria de Serviços, como sendo uma indústria que produz serviços em vez de bens, como as indústrias de transportes, comércio atacadista e varejista, seguros etc.; b) Serviços são bens de consumo ou intermediários que são principalmente intangíveis e são frequentemente consumidos ao mesmo tempo que são produzidos. São usualmente intensivos em trabalho; c) Os serviços são o componente do Produto Nacional Bruto que mede o produto de itens intangíveis; d) Os serviços referem-se por vezes a bens intangíveis, sendo uma de suas características o fato de em geral serem consumidos no ponto de sua produção.

Riddle considera algumas das definições vigentes inadequadas, pois as características atribuídas às indústrias de serviços, como tangibilidade, intensidade em trabalho, simultaneidade de produção e consumo e precibilidade, são na realidade relevantes para todas as outras atividades econômicas, com exceção da intangibilidade. Por outro lado, alguns serviços podem ser semi-duráveis (manutenção, serviços profissionais) ou duráveis (pesquisa, educação, governo) e não-precíveis. Dessa maneira, para esta autora, os elementos-chave para a definição de serviços são: 1) a natureza do produto da produção, ou seja, que acarreta uma mudança na condição de uma unidade econômica com a anuência prévia da pessoa ou unidade econômica anterior; 2) os insumos singulares utilizados (tipos específicos de relacionamentos entre produtor e consumidor como insumos de produção); e 3) o propósito atendido pelo processo de produção (com relação a tempo, lugar e forma de utilidade). A partir desta estratégia conceitual os serviços são definidos como

“atividades econômicas que proporcionam tempo, lugar e forma de utilidade que acarretam uma mudança no recipiente. Os serviços são produzidos por: a) produtor agindo para o recipiente; b) recipiente fornecendo parte do trabalho; e/ou c) recipiente e produtor criando o serviço em interação” (Riddle, 1986: 12). A partir dos conceitos tradicionais de serviços, alguns sistemas de classificações alternativos dos setores de atividades são encontrados na literatura, como:

*Classificações com base na produção*

Fisher-Clark (1935/40)

- Primário (agricultura e mineração)
- Secundário (manufatura)
- Terciário (resíduo)

Saboto (1975)

- Primário (agricultura, criação de gado e pesca)
- Não-primário
  - Alto uso de capital e qualificações (transporte, mineração e manufatura)
  - Baixo uso de capital e qualificações (comércio)
  - Alto uso de qualificações, baixo uso de capital (financeiros)

Fuchs (1968)

- Agricultura
- Indústria (mineração, manufatura, transportes, utilidades)
- Serviços (comércio, empresariais, governo)

*Classificação baseada na função (setor de serviços)*

Foote e Hatt (1953)

- Terciário (restaurantes, hotéis, reparação e manutenção, lavanderia)
- Quaternário (transportes, comunicações, comércio, financeiros)
- Quinário (saúde, educação, recreação)

ONU (1968)

- Comércio, alojamento e alimentação
- Transportes e comunicações
- Atividades financeiras, bens imóveis e serviços às empresas
- Serviços comunitários, sociais e pessoais

Katouzian (1970)

- Serviços complementares (financeiros, transportes, comércio)
- Serviços novos (saúde, educação, entretenimento)
- Serviços antigos (domésticos).

Browning e Singleman (1975)

- Serviços distributivos (transportes, comunicações, comércio)
- Serviços às empresas (financeiros, profissionais)
- Serviços sociais (saúde, educação, defesa)
- Serviços pessoais (domésticos, hotéis, restaurantes, lazer)

Departamento de Comércio dos EUA (U.S. Census Bureau) (1984)

- Transportes, comunicações, utilidades públicas
- Comércio varejista e atacadista
- Financeiros, seguros e imobiliários
- Serviços pessoais e às empresas

Classificação baseada no consumo (setor de serviços) Singer (1981)

- Serviços às empresas
- De consumo coletivo
- De consumo individual

Das acima mencionadas, as tipologias mais conhecidas e utilizadas mundialmente são os sistemas de Fisher-Clark e de Fuchs. A maior parte dos dados estatísticos mundiais são encontrados na forma da primeira classificação, pois as informações não são fornecidas de uma maneira suficientemente desagregada para permitir uma subdivisão mais detalhada. Um outro sistema é utilizado pelo Banco Mundial em seu Relatório Anual de Desenvolvimento (World Development Report) e a diferença do primeiro se deve à classificação dos setores de mineração, construção de serviços de utilidade pública (serviços públicos de provisão de gás, eletricidade e água), que são classificados como setor Secundário, refletindo métodos de produção intensivos em capital. Embora a classificação de Singer tenha sido proposta em análises sobre o Brasil, focalizando o tipo de consumo em vez do método de produção, esta tipologia não foi utilizada com frequência devido à dificuldade na disponibilidade de dados. Das classificações acima, salienta-se que apenas a de Singer, por ser mais recente tem a preocupação de incorporar alguns aspectos diversos relacionados à relação produtor/consumidor mencionados na seção anterior.

A importância de definir e classificar os serviços não está em distingui-los dos bens, mas em verificar quais funções econômicas desempenham, que podem não ser semelhantes às desempenhadas pelos bens. Nusbaumer salienta que existem basicamente duas formas em que a classificação de serviços pode ser efetuada: de acordo com os vários tipos de funções que desempenham na economia (funções financeiras, de comércio, de transportes etc.) ou de acordo com os vários tipos de conhecimento especializado que entram em sua produção (legislativo, sobre economia, medicina etc.). Este autor considera também outra possibilidade de classificação pelo tipo de utilidade que fornecem (conforto pessoal, segurança, movimentação etc.), mas esta terceira classificação se refere a um subconjunto da classificação funcional, ou seja, aqueles elementos são uma subcategoria da função consumo.

Outras classificações consideram o grau de processamento, como com relação aos bens, conforme a hierarquização da Classificação Padrão de Comércio das Nações Unidas (United Nations Standard Trade Classification – SITC), independentemente de suas funções particulares ou do conhecimento especializado que contêm. Neste sentido, certos serviços, que contêm um montante maior de conhecimentos ou são mais especializados, seriam considerados mais sofisticadamente processados do que os serviços que podem ser fornecidos facilmente por agentes

econômicos com um baixo nível de qualificação. Os fatores utilizados em sua produção (incluindo o capital humano) determinam a hierarquia específica que ocupam na classificação por grau de processamento, e a utilização específica dos serviços seria irrelevante.

No que se refere à abordagem de processamento, os serviços podem ser categorizados de acordo com o papel que desempenham no processo produtivo, com a distinção entre produtos primários, intermediários e finais. Os serviços primários são os que desempenham funções de ligações elementares sem referência ao objetivo da atividade que desempenham. Todos os serviços de trabalho não-qualificado caem nesta categoria, ou seja, são sinônimos do trabalho primário não-qualificado em qualquer tipo de ocupação e podem ser facilmente movidos de um tipo de ocupação para outro. Os serviços intermediários são produtos de serviços compostos de três fatores de produção elementares que entram em sua produção, ou seja, capital, trabalho e capital físico. São frequentemente atividades complexas que envolvem a coleta e aplicação de dados e sua organização e estruturação elementar se verifica de uma forma que é conhecida como informação, e são a matéria-prima de produtos de serviços finais. Por sua vez, estes produtos finais envolvem um grau mais ou menos elaborado de processamento ou manipulação da informação, designado a adaptar as bases de dados nãoelaboradas aos requisitos das funções específicas desempenhadas pelos fornecedores de serviços. A diferença entre serviços e bens com relação a esta classificação de produto, conforme acima descrito, é a natureza física dos bens que permite a identificação de processos lineares de produção baseados em características físicas dos materiais básicos, enquanto no caso dos serviços não existem características físicas para embasar a definição de processos lineares de produção; a única forma de definir o produto de um serviço é em termos do conteúdo de conhecimento (know-how) do ato que dá surgimento ao produto. Esta classificação já procura incorporar algumas transformações relevantes observadas recentemente na produção dos serviços, conforme observado na seção anterior.

Uma forma diferente de classificar um serviço baseada na utilidade que ele fornece, ou no seu valor para os consumidores, considera algumas características básicas dos produtos dos serviços, sejam eles: a) efêmeros, durando apenas o período de qualquer transação do serviço; b) de natureza imaterial ou intangível; c) incapazes de serem estocados, mantidos ou trocados (Marshall e Wood, 1995:29). Dessa forma, esta classificação leva em conta as mudanças observadas na seção anterior com relação ao consumo dos serviços, uma vez que leva em conta que as características formais dos serviços derivam essencialmente da interação entre comprador e vendedor, que é crítica para a provisão do serviço. Esta provisão, na maior parte das vezes, não pode ser incorporada em forma material, embora muitas vezes possa ser associada a transformações materiais. Por vezes, o comprador e o vendedor devem estar juntos para a produção do serviço (como num tratamento dentário, por exemplo) e esta interação é crítica para a qualidade do serviço. Outra característica de muitos serviços é sua tendência em direção ao trabalho intensivo e a qualidade da produção depende do treinamento, qualificação e experiência

do fornecedor. Mas mesmo em muitas atividades intensivas em capital, tais como transportes, serviços financeiros e de distribuição, a qualidade da especialização que oferecem é crítica para sua competitividade.

Miles (1993) se refere a serviços como “aquelas indústrias que efetuam transformações no estado de bens materiais, nas próprias pessoas ou nos símbolos (informação)”. Este autor oferece uma classificação sobre as características especiais atribuídas tipicamente aos serviços, incorporando as ideias definidas na seção anterior, de acordo com a produção, produto, consumo e mercado destas atividades, como resumido a seguir.

### **Produção do serviço**

- Tecnologia, planta e trabalho: baixos níveis de equipamentos de capital; alto investimento em edifícios. Certos serviços altamente profissionalizados (que requerem especialmente qualificações em inter-relações pessoais); outros relativamente nãoqualificados, envolvendo frequentemente trabalho casual ou em tempo parcial. Conhecimento especializado pode ser importante, mas com menos frequência, qualificações tecnológicas;
- Organização do processo de trabalho: força de trabalho frequentemente engajada na produção artesanal com controle administrativo limitado dos detalhes do trabalho;
- Características da produção: produção frequentemente não-contínua e economias de escala limitadas;
- Organização da produção: certos serviços públicos providos pelo governo; outros frequentemente em pequena escala com alta preponderância de firmas familiares e autônomos.

### **Produto do serviço**

- Natureza do produto: não-material, frequentemente intensivo em informação. Difícil de estocar ou de transportar. Processo e produto difíceis de distinguir;
- Características do produto: frequentemente adaptado aos requisitos do consumidor.

### **Consumo do serviço**

- Entrega do produto: produção e consumo concomitantes em tempo e espaço; frequentemente o cliente ou fornecedor deve se mover para encontrar a outra parte;
- Papel do consumidor: os serviços são intensivos em consumo, requerendo insumos pelo consumidor no processo de planejamento/produção;
- Organização do consumo: frequentemente difícil de separar a produção do



consumo. O auto-serviço em economias formais e informais é um lugar-comum.

## Mercado de serviços

- Organização dos mercados: certos serviços são entregues via provisão burocrática do setor público. Alguns custos estão invisivelmente embutidos em bens (por exemplo, no setor varejista);
- Regulação e marketing: regulação profissional comum em certos serviços. Dificuldade de demonstração dos produtos antecipadamente.
- Muitas categorias de classificações da indústria de serviços pretendem representar sua diversidade e elos com outras atividades. A distinção mais óbvia é feita entre a provisão pública e privada. Quanto aos serviços privados, outra divisão foi feita com base nos tipos de mercados servidos a fim de representar a variedade essencial de interações entre fornecedor e cliente. A mais comum se refere à distinção entre serviços ao consumidor final e serviços às empresas.

Marshall (1988:13) chama a atenção para a interdependência entre a produção de bens e serviços, enfatizando que certos serviços são fornecidos diretamente aos consumidores, mas dependem grandemente de bens manufaturados e da infraestrutura para sua criação e entrega. Outros serviços, certas vezes idênticos em forma, fornecem insumos intermediários a produtores primários, manufatureiros e de outros serviços e estes insumos podem ser críticos para o sucesso de tais atividades no mercado final. Estes são serviços às empresas, relacionados a atividades financeiras, legais, e de administração geral, inovação, desenvolvimento, planejamento, administração de pessoal, tecnologia de produção, manutenção, transportes, comunicações, distribuição atacadista, publicidade e vendas, seja em organizações do setor primário, manufatureiro ou de serviços. Estes serviços, como partes da manufatura, desempenham um papel significativo na diferenciação espacial, porque sua demanda e oferta não necessitam ser geograficamente coincidentes e não dependem exclusivamente do nível de atividade econômica de uma área. Devido ao seu papel no investimento, inovação e mudança tecnológica, podem contribuir para variações espaciais no processo de desenvolvimento econômico.

Marshall define os serviços às empresas com base na Classificação Industrial Padrão da ONU (*Standard Industrial Classification – SIC*), como se segue:

- *Serviços de processamento de informações*: Pesquisa e desenvolvimento de produto/processo. Marketing, vendas, publicidade, pesquisa de mercado, fotografia e mídia. Engenharia (civil, mecânica, química, elétrica etc.) e desenho arquitetônico. Serviços de computação, consultoria de gerenciamento, administração. Planejamento financeiro, contabilidade, gerenciamento de investimentos, auditoria. Instituições bancárias e financeiras. Seguros. Legais. Treinamento e educação do pessoal e relações industriais. Compras. Serviços de escritórios. Agentes de administração da propriedade e de imóveis.

- *Serviços relacionados a bens*: Distribuição e armazenagem de bens, atacadistas, eliminação de resíduos, administração de transportes. Instalação, manutenção e reparação de equipamentos (incluindo veículos), redes de comunicações e utilidades públicas. Manutenção de edifícios e da infra-estrutura.

- *Serviços de apoio ao pessoal*: Serviços de saúde. Limpeza, domésticos, segurança e seguros. Acomodação e transporte pessoal.

As distinções entre estas categorias destacam certas vezes a necessidade da localização próxima aos mercados como uma característica diferenciada entre os serviços às empresas. Desta forma, serviços de manuseio de bens tendem a ser fortemente ligados às indústrias de bens, mais do que os serviços de informação, por exemplo, e serviços pessoais são mais prováveis de se localizarem próximos de aglomerações de todas as outras atividades de negócios. Certas sub-categorias de indústrias de serviços às empresas foram distinguidas por Marshall, no sentido de enfatizar os mercados destes serviços; esta classificação fornece uma distinção entre serviços às empresas que servem mercados internos ou externos às firmas e onde as organizações que fornecem para mercados externos são divididas como de categoria pura ou mista, ou seja:

- *Serviços produzidos por firmas para seu próprio uso*, ou seja, oferta internalizada de serviços nas firmas. A demanda para este componente é influenciada pelo produto, tecnologia de produção e características organizacionais da forma;

- *Serviços produzidos pelas firmas apenas para satisfazer demandas de outras firmas*, isto é, fornecedores especialistas em determinados serviços às empresas. O tamanho do mercado será determinado marcadamente pelo grau de internalização (verticalização) dos serviços pelas firmas. As características deste tipo de serviços em si podem influenciar barreiras à entrada de novas firmas ao mercado e o grau em que a produção pode ser conduzida por produtores não-especialistas;

- *Serviços produzidos para outras firmas por firmas que satisfazem tanto a demanda intermediária quanto final*. Nestas atividades mistas de serviços, as demandas do setor comercial e do consumidor pessoal serão influenciadas pela natureza do mercado. Certas atividades de serviços como bancárias, de seguros e financeiras atendem tanto à demanda final quanto intermediária. Daniels (1993:4) sugere neste caso que a criação deste terceiro grupo de serviços “mistos” designe a atividade, com referência ao respectivo grupo de consumidores ou produtores, de acordo com a espécie de produto (intermediário ou final) que predomina (usando tabelas insumoproduto).

Outra abordagem define mais detalhadamente o “setor de informação” salientando o papel de muitas indústrias de serviços que produzem, processam e comunicam a informação, agrupando certas ocupações que desempenham o papel crítico nas economias modernas de manipulação da informação (Porat, 1977; Hepworth, 1989). Hepworth apresenta uma relação de ocupações deste setor, que embora não sejam da categoria de serviços de informação, são fortemente relacionadas à informação e dela dependentes, como se segue:

- *Produtores de informação*: ligados à ciência e à técnica, por exemplo, químicos e economistas. Coordenação e pesquisa de mercado. Coletores de informação

(p. ex., recenseadores e inspetores de qualidade). Serviços de consultoria, (p. ex., contadores e advogados). Serviços de consultoria relacionados à saúde (como médicos e veterinários).

- *Processadores de informação*: administrativos e gerenciais (como gerentes de produção e funcionários graduados do governo). Controle e supervisão de processo (p. ex., supervisores de escritórios e mestres da produção). Administrativos e afins (p. ex., funcionários burocráticos e caixas bancários).

- *Distribuidores de informação*: educadores (como professores de escolas e universidades). Disseminadores de informação pública (como bibliotecários e arquivistas). Trabalhadores da comunicação (p. ex., editores de jornais e diretores de TV).

- *Infra-estrutura de informação*: trabalhadores em equipamentos de informação (como operadores de computadores e impressores da imprensa). Telecomunicações postais (p. ex., operadores dos correios e telégrafos).

Porém, tal classificação ao invés de explicar certas características importantes das ocupações requerem maior explicação sobre a escala e a distribuição destas diferentes funções entre os vários setores de serviços.

Uma abordagem “alternativa” à classificação de serviços encontrada na literatura surgiu das formas marxistas de análise. Nestes estudos, a produção é distinguida das funções de circulação. No primeiro caso, é considerada a base industrial e seu produto é incorporado na forma de bens físicos e do trabalho relacionado; e no segundo caso são considerados os fluxos de dinheiro, mercadorias e direitos à propriedade. Além disto, consideram os serviços de consumo que mantêm o consumo pessoal e social (público). Como conhecido, a forma marxista de classificação considera que o resultado dos serviços não contribui diretamente para o excedente de valor (lucros) ou para a acumulação de capital, pois não podem ser armazenados ou possuídos por um proprietário (Kon, 1992). Além do mais, a partir desta visão, os serviços são necessários, mas são secundários à produção industrial e são vistos como tendo um papel de apoio complementar.

Outra visão (Walker, 1985: 48) salienta que a distinção entre bens e serviços reside na forma de trabalho e no seu produto. Um bem é um objeto material produzido pelo trabalho humano e, por outro lado, um trabalho em serviços é um trabalho que não toma a forma de um produto material; portanto é normalmente não-reproduzível por outros trabalhadores e envolve uma transação única entre produtor e consumidor. Esta forma de análise apresenta uma classificação de serviços baseada na abordagem marxiana, resumidamente descrita como:

- *Serviços envolvidos na produção de bens*: serviços envolvidos na produção de bens que têm um produto material. Estes incluem trabalhadores diretamente envolvidos na produção de bens, isto é, trabalhadores fora da linha de produção da indústria manufatureira, bem como os fornecedores de serviços às empresas, por exemplo de administração, de atividades pré-produção como pesquisa, planejamento, consultoria etc. e de pós-produção como de reparação e manutenção. Exemplos desta definição ampla da produção de bens são relatórios legais ou de consultoria bem como de pesquisa científica, onde o produto é materializado em

forma de papel; cinema; hotéis; estabelecimentos de “fast-food”, que são também formas de consumo de bens.

- *Circulação*: A transferência de bens, trabalho, dinheiro e informação, como serviços financeiros, de transportes, comunicações, telecomunicações, distribuição atacadista, comércio varejista e serviços relacionados à propriedade.

- *Serviços de trabalho*: são processos de trabalho completos que não produzem um produto físico. Incluem várias formas de serviços de aconselhamento cujo produto é intangível, como médicos, legais e outras formas de aconselhamento profissional; incluem também funcionários de vendas, envolvidos em estabelecimentos varejistas, em apresentações de teatro e concertos, em serviço doméstico e em ensino.

- *Funções do Estado*: atividades do governo central e local

Assim, neste tipo de conceituação, muitas indústrias de serviços estão envolvidas na produção de bens e tal interpretação sobre as atividades de serviços significa, por exemplo, que os serviços de computação, aconselhamento e consultoria têm um valor produtivo quando ganham uma expressão material, porque devem estar incorporados em um bem: o “software” é fornecido em um disquete e a consultoria em uma peça de papel ou um relatório. Também restaurantes e outros distribuidores de alimentação são considerados produtores de bens, pois o produto, uma refeição, é um bem material; da mesma forma atividades de mídia, como televisão ou produção de filmes, publicação de jornais, revistas e livros. São meras formas de produção intensivas em trabalho. O que, segundo esta abordagem, chamamos de serviços “verdadeiros”, ou “serviços de trabalho”, são aqueles constituídos por processos inteiramente gerados pelo fator trabalho, fornecidos diretamente aos consumidores finais; seu produto é intangível, pessoal e único ao utilizador e não são normalmente reproduzíveis. Mas esta definição mais restrita de serviços enfatiza a importância da produção industrial para o desenvolvimento do serviço, porque quando a produção de serviços às empresas é alocada no setor de bens, seu crescimento emerge como uma divisão técnica e social de trabalho em torno da produção de bens, ou como uma parte de um processo de evolução industrial mais amplo e de longo prazo (Sayer e Walker, 1992).

Portanto, as divisões tradicionais entre manufatura e serviços não fazem mais muito sentido, porque, em certos setores manufatureiros de alta tecnologia, o trabalho de pesquisa e desenvolvimento de produtos é fundamental da mesma forma que outros serviços como desenho de produtos, funções de estilistas, marketing e a rede de distribuição. Na atualidade, cada vez mais estes serviços têm sido transferidos para o setor terciário através da terceirização. Mas ainda podemos encontrar frequentemente muitos setores manufatureiros onde a fabricação de bens incorpora crescente quantidade de atividades de serviços, como pesquisa e desenvolvimento, serviços financeiros e legais, bancários, de publicidade e marketing, entre outros.

Neste sentido, algumas correntes de análise propõem uma nova classificação das atividades econômicas que analisa a produção dentro do contexto de um sistema interativo de oferta e demanda, em que os estabelecimentos individuais de uma

firma são classificados de acordo com seu papel funcional. Estas funções principais são a manufatura, circulação, distribuição e regulação, e seria possível separar o emprego dentro do estabelecimento individual de uma firma nestas funções, como definido abaixo (Baily e Maillat, 1991: 132).

- *Manufatura* – envolvendo o processamento de matérias-primas, compreendendo a seguinte divisão funcional:

- a) Uso de recursos naturais: agricultura; horticultura; silvicultura; pesca; fornecimento de eletricidade, água e gás; mineração;

- b) Processamento de recursos naturais e manufatura de bens: produtos alimentícios; bebidas; fumo; têxteis; vestuário; madeira e mobiliário; papel; artes gráficas; couros, calçados; químicos; plásticos; borracha; produtos minerais não-metálicos; metalurgia; máquinas e veículos; materiais elétricos e eletrônicos; e outras indústrias manufatureiras;

- c) Construção e engenharia civil.

- *Circulação* – desempenhando um papel intermediário no fluxo físico de pessoas, bem como nos fluxos de informações, comunicações e financeiros, como segue:

- a) Fluxos físicos, fluxos de pessoas: comércio atacadista; corretagem; transportes;

- b) Fluxos de comunicação e informação: transmissão da informação, processamento da informação;

- c) Fluxos financeiros: bancários; seguros; companhias financeiras.

- *Distribuição* – fornecendo bens e serviços diretamente a consumidores finais, compreendendo as atividades de: saúde; educação; comércio varejista; hotéis e restaurantes; reparação de itens de consumo e veículos; serviços pessoais; cultura, esportes, lazer; serviços pessoais; serviços domésticos; outros;

- *Regulação* – assegurando a operação fluente global do sistema produtivo; em particular a manutenção, modificações, regulação e monitoramento, com a seguinte subdivisão funcional:

- a) Administrações públicas: federais, estaduais, municipais e outras;

- b) Organizações privadas: organização de previdência social; religiosas, sociais e culturais; serviços comunitários e grupos de interesses comuns; trabalhos privados rodoviários e de saneamento;

- c) Organizações diplomáticas internacionais;

Como salientado pelos analistas favoráveis a esta nova classificação, a categoria manufatureira não corresponde aos tradicionais setores primários e secundários, porque muitas atividades não envolvem a transformação ou manufatura, e se inserem nas categorias de circulação e distribuição do estabelecimento. Esta tipologia proposta não é uma mera remodelagem do setor terciário, mas sim uma reorganização da classificação das atividades econômicas com base nas funções dos estabelecimentos e no seu ordenamento lógico dentro do sistema de produção.

Procura incorporar as transformações anteriormente mencionadas na produção, no produto, no consumo e nos mercados. No entanto, tal distinção funcional é mais difícil de ser praticada devido às limitações dos dados e a maior parte das análises empíricas não segue uma tal tipologia.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise voltada para o desenvolvimento econômico de uma sociedade se fundamenta grandemente na disponibilidade de informações estatísticas acuradas sobre a realidade em questão, e particularmente sobre o comportamento setorial específico, no sentido de verificar a dinâmica das transformações na estrutura produtiva e o papel dos conjuntos de atividades econômicas nestes processo de desenvolvimento. A base para a mensuração das variáveis econômicas-chave se apoia na formulação adequada dos conceitos que expressem as definições, limites e tipologia dos principais agregados utilizados como indicadores econômicos para a análise.

Dentro deste contexto, no que se refere especificamente às atividades de serviços, observa-se na atualidade que alguns conceitos tradicionais utilizados para sua mensuração, baseados em definições e tipologias específicas de atividades, não mais se adequam às necessidades das análises, tendo em vista as intensas e velozes transformações que vêm ocorrendo relacionadas ao processo de produção, consumo, natureza do produto e características dos mercados.

Com relação à mensuração do produto gerado, sua implementação na atualidade deve incorporar não apenas novas formas de conceituação e mensuração do valor destas atividades, mas também os impactos da atuação dos serviços sobre a geração de valor das atividades de outros setores econômicos e sobre a acumulação de riquezas pela economia, o que é uma proposta diferente de abordagem a respeito do papel destas atividades na dinâmica do desenvolvimento das economias.

As tecnologias da informação e das comunicações têm conduzido à industrialização dos serviços, à inovação organizacional e a novas formas de comercialização dos serviços, no que se refere aos relacionamentos entre produtor e consumidor, acarretando novas modalidades ou formas modificadas de serviços. Atualizando as definições e classificações tradicionais sobre serviços desenvolvidas desde a década de 1930 até os anos 80, são constatadas na literatura econômica mais recente uma série de abordagens alternativas sobre a forma de definir e classificar as atividades de serviços, com o objetivo da adequação à nova realidade. Embora fuja do âmbito deste trabalho a delineação de uma nova tipologia a ser implementada, fica enfatizada a urgência de estudos futuros neste sentido, que contemplem as transformações observadas na atualidade na natureza dos serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAILY, A. & MAILLAT, D. (1991). "Service activities and regional metropolitan development: a comparative study". In DANIEL P.W. (org.). *Services and metropolitan development*. Nova York: Routledge.
- BAUMOL, W.J. (1986). "Information technology and service sector: a feedback process?". In FAUHA-BER, G. (org.). *Services in transition. The impact of information technology on the service sector*. Cambridge, MA.: Ballinger Pub. Co.
- BROWNING, H.C. & SINGELMAN, J. (1978). *The emergence of a service society*. Springfield.
- CASTELLS, M. (1989). *The informational city: information technology, economic restructuring, and the urban-regional process*. Oxford, NY: Blackwell.
- CHARLES, D.R. (1996). "Information technology and production systems". In *The global economy in transition*. Harlow, Inglaterra: Addison Wesley Longman Limited.
- CLARK, C.A. (1940). *The conditions of economic progress*. Londres: Macmilan.
- DANIELS, P.W. (1993). *Service industries in the world economy*. Oxford, Inglaterra: Backwell Pub.
- FISHER, A.G. (1939). "Production, primary, secondary and tertiary", *Economic Record*, nº 15, junho.
- FUCHS, V.R. (1968). *The service economy*. Nova York: National Bureau of Economic Research.
- HEPWORTH, M. (1989). *Geography of information economy*. Londres: Belhaven Press.
- HOLLY, B.P. (1996). "Restructuring the production system". In *The global economy in transition*. Op. cit.
- HOWLAND, M. (1996). "Producer services and competition from offshore". In *The global economy in transition*. Op. cit.
- KON, A. (1992). *A produção terciária*. São Paulo: Nobel.
- KON, A. (1995). *A estruturação ocupacional brasileira: uma abordagem regional*. Brasília: SESI.
- KON, A. (1996a). *Service activities and economic restructuring*. Illinois: UIUC, Research Report.
- KON, A. (1996b). Evolução do setor terciário brasileiro. Relatório nº 14. EAESP / FGV
- MARSHALL, J.N. (1988). *Services and uneven development*. Nova York: Oxford UP.
- MARSHALL, J.N. & WOOD, P.A. (1995). *Services and space: key aspects of urban and regional development*. Harlow, Inglaterra: Longman Group Limited.
- MILES, I. (1993). "Services in the new industrial economy". *Futures*, julho/agosto.
- NORMANN, R. (1991). *Service management: strategy and leadership in service business*. Chichester, Inglaterra: John Wiley & Sons.
- NOYELLE, T.J. & STANBACK, T.M. (1988). *The post-war growth of services in developed economies*. Relatório à Comissão de Comércio e Desenvolvimento das Nações Unidas. Genebra.
- NUSBAUMER, J. (1987). *The service economy: lever to growth*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- PINCH, S.P. (1989). "The restructuring thesis and the study of public services", *Environment and Planning*, AN. 21.
- PORAT, M. (1977). *The information economy: definition and measurement*. Washington: Departamento de Comércio.
- RIDDLE, D.I. (1986). *Service-led growth. The role of the service sector in world development*. Nova York: Praeger Publishers.
- SABOLO, M.Y. (1975). *The service industries*. Genebra: International Labour Office.
- SAYER, A. & WALKER, R. (1992). *The new social economy: reworking the division of labour*. Londres: Oxford.
- SINGER, H.W. (1982). *Standardized accountancy in Germany*. Nova York: Garland.
- STIGLER, G.J. (1956). *Trend in employment in services industries*. Nova York: National Bureau of Economic Research, Princeton University Press.
- WALKER, R. (1985). "Is there a service economy?", *Science and Society*, nº 49.

