# Características diferenciadoras das operações de serviços

[**professorannibal**](https://professorannibal.com.br/author/professorannibal/) / [1 de outubro de 2019](https://professorannibal.com.br/2019/10/01/caracteristicas-diferenciadoras-das-operacoes-de-servicos/)

O setor de serviços apresenta papel fundamental nas principais economias do mundo.

De acordo com o estudo The services powerhouse: Increasingly vital to world economic growth, publicado em julho de 2018 pela Deloitte, em 2015 o valor agregado dos serviços representou 74% do PIB nos países de alta renda. Em 1997 essa participação era de 69%.

O setor de serviços, que inclui o comércio, é o setor com maior participação na economia brasileira. No 1º trimestre de 2019, o setor de serviços representou 73,5% do valor adicionado do PIB brasileiro. O setor também é o principal destino dos investimentos estrangeiros diretos no país e o maior gerador de empregos diretos no Brasil.

Dada a sua importância é fundamental gerenciar bem a atividade de prestação de serviços compreendendo as suas características.

De acordo com Kotler e Keller (2006) os serviços apresentam quatro características fundamentais: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade, conforme ilustrado na Figura 1.

A Intangibilidade é a característica pela qual, por não ser tangível, palpável, o serviço não pode ser experimentado antes de ser adquirido, em outras palavras, o conhecimento pelo cliente somente ocorre quando o serviço é prestado. Para reduzir a incerteza associada ao serviço as empresas procuram desenvolver estratégias de tangibilização que evidenciem a qualidade do que se está sendo ofertado por meio de equipamentos, instalações, pessoas, materiais de propaganda, marca e preço. Esses  elementos contribuem para que o cliente possa ter uma percepção melhor sobre o serviço que é oferecido.

Outra característica é a Inseparabilidade pela qual não é possível estabelecer uma dissociação entre a produção e o consumo dos serviços, como se faz com produtos físicos que são produzidos, armazenados, transportados e posteriormente adquiridos e consumidos. Ou seja a produção e o consumo, no caso dos serviços, são simultâneos o que evidencia a importância do bom relacionamento entre o prestador e quem recebe o serviço.

A terceira característica é a Variabilidade. Por depender de quem os realiza, assim como onde e quando são realizados, os serviços apresentam grau elevado de variabilidade, tornando-se um desafio aos gestores estabelecer um padrão que assegure qualidade e identidade aos serviços prestados. Segundo Kotler e Keller (2006), os gestores devem investir em processos adequados de contratação, treinamento, padronização do processo de prestação do serviço em toda a empresa sempre monitorando a satisfação do cliente.

Finalmente a Perecibilidade considera que os serviços são perecíveis, ou seja, deixam de existir num determinado período de tempo. No caso dos serviços o consumo deve ser imediato já que serviços não podem ser estocados para uso posterior, o que se torna desafiador para os gestores lidar com uma eventual demanda flutuante e, portanto, dimensionar a estrutura adequada para prestação dos serviços sem excesso ou escassez.

O gerenciamento dos serviços, portanto, passa pela compreensão dessas características e da sua consideração tanto no projeto e desenvolvimento dos serviços quanto para a sua realização.