

O CONCEITO DE SERVIÇO

Dimária Silva e Meirelles¹

RESUMO

O setor de serviço é responsável por mais da metade do produto interno bruto e do emprego de grande parte das economias modernas. Ao mesmo tempo, é um setor que envolve uma gama variada de atividades, de diferentes características de produto e de processo bem como de organização de mercado. Em função disso, as abordagens teóricas do setor têm sido alvo de fortes controvérsias. Buscando dar conta destas especificidades, sem perder de vista a importância econômica destas atividades, este trabalho propõe um conjunto de elementos contributivos para uma abordagem conceitual dos serviços na sua acepção ampla e fundamental, capaz de explicá-los nas suas várias formas de manifestação na economia.

ABSTRACT

The service sector is responsible for more than a half of gross domestic product and employment in almost modern economies. At the same time this is a sector that involves a large variety of activities, of different product and process characteristics as well as different market organization. Concerning this, the theoretical approach of the sector has been subject of great controversies. Searching for explain these specificities, without losing in mind the economic importance of these activities, this work proposes some elements for a conceptual approach of services, able to explain them in their fundamental characteristics and different forms of presentation in the economy.

INTRODUÇÃO

Desde os trabalhos iniciais de Fischer (1939) e Clark (1940), onde se detecta um grupo de atividades de expressiva participação na composição do produto interno bruto, denominado por estes autores de setor terciário, vários têm sido os esforços teóricos e analíticos empreendidos na busca da compreensão das particularidades e especificidades do setor de serviços. Agregando uma variedade de atividades, o setor prima pela heterogeneidade e variedade, seja em termos das características de produto e de processo, seja do ponto de vista das estruturas de mercado. Neste contexto, os esforços empreendidos neste campo buscam identificar racionalidade nas irregularidades e assimetrias apresentadas, propondo formas de classificação que mais se aproximem da realidade manifestada na economia moderna.

Partindo de conceitos e critérios de classificação bastante distintos, as interpretações são variadas e, em alguns casos, extremamente opostas, ora se orientam para as características de oferta, ora para as características de demanda dos serviços. Com algumas exceções, verifica-se que são

¹ Doutora em Economia pelo Instituto de Economia/UFRJ. Professora do curso de Economia da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

interpretações de natureza essencialmente morfológica e descritiva, baseadas em características aparentes e parciais, nem sempre aplicáveis a todos os serviços².

O complexo quadro que permeia a abordagem conceitual e a classificação dos serviços traz à tona uma série de questionamentos quanto à natureza destas atividades. Em primeiro lugar, será serviço uma categoria específica, com características fundamentalmente diferentes de um bem ou produto qualquer? Em segundo, se há características específicas dos serviços, em que fundamentos ou condições econômicas básicas residem? Em terceiro, são essas características aplicáveis a todos os serviços prestados?

É na busca das respostas para estas questões que se define o objetivo deste trabalho, qual seja, estruturar um conjunto de elementos contributivos para uma abordagem conceitual dos serviços na sua acepção ampla e fundamental, capaz de explicá-los nas suas várias particularidades e especificidades; e ao mesmo tempo, dar conta da sua relevância no processo de agregação de valor e na formação do produto interno bruto dos países em geral.

Como passo analítico inicial, será realizada uma exegese crítica das contribuições teóricas existentes. Neste sentido, serão analisados não só os autores contemporâneos como também autores clássicos, como Adam Smith (1777), Marx (1867), Say (1803), Mill (1848) e Walras (1874). Apesar da paisagem predominantemente material e industrial das atividades econômicas do período histórico, a existência das atividades de serviço não foi ignorada por estes autores, sendo abordada através de diferentes concepções acerca do processo de geração de valor e do papel dos serviços na geração de riqueza³.

Na leitura das abordagens aqui denominadas contemporâneas, em função da diversidade de interpretações, foram selecionados autores cujos trabalhos problematizam algumas dimensões identificadas como "novas" nas atividades de serviço, questionando as tipologias e classificações que orientam a análise e a caracterização dos serviços, como Browning e Singelman (1978), Nusbaumer (1984), Gershuny e Miles (1983), Walker (1985) e Marshall e Wood (1995).

² Serviços que apresentam características fundamentalmente distintas das usualmente atribuídas a este grupo de atividades, como, por exemplo, a natureza capital-intensiva, não são contemplados nestas classificações. Neste caso em particular destacam-se os serviços de infra-estrutura econômica, como a distribuição de energia elétrica, água e saneamento básico – classificados e inclusive contabilizados nas estatísticas oficiais no setor secundário. Ver Silva e Meirelles (2003).

³ É importante esclarecer que por “clássicos” não se entende aqui uma linha, ou uma escola do pensamento econômico. É um conceito essencialmente “histórico” que se refere aos teóricos situados no período que vai da metade do século XVIII e se estende ao longo do século XIX, cujas obras são fundadoras e balizadoras da metodologia e do objeto da moderna teoria econômica.

A partir desta releitura dos clássicos e dos autores contemporâneos opera-se um contraponto com estas visões apresentando uma proposta de conceituação e classificação dos serviços. Nesta proposta busca-se identificar os atributos essenciais dos serviços através da análise da estreita relação entre serviço e trabalho.

1. A visão dos clássicos

A visão dos clássicos a respeito dos serviços e do seu papel na dinâmica econômica está relacionada fundamentalmente às diferentes concepções a respeito do processo de geração de valor na economia. Especificamente, é um debate entre, de um lado, a teoria do valor-trabalho, aqui representada por Marx e Smith, cuja ótica de análise está voltada para os aspectos de oferta, em que a produção industrial é o "*hard core*" do sistema econômico, sobrepondo-se a toda e qualquer atividade intangível como é o caso das atividades de serviço; e, de outro lado, a teoria do valor-utilidade, aqui representada por Say, Mill e Walras, baseada numa ótica de análise voltada essencialmente para os aspectos de demanda, em que as diferenças técnico-produtivas entre as diversas atividades econômicas, sejam elas de produção de bens ou de serviços, não são critérios de definição do caráter produtivo e da relevância econômica das atividades no sistema econômico. É importante ressaltar que o objetivo aqui é simplesmente estabelecer um diálogo entre visões convencionalmente tidas como antinômicas, sem a pretensão de rever a controvérsia em torno da determinação do valor na economia, mas sim dar conta de um fenômeno moderno: o peso crescente dos serviços na economia.

1.1. A visão de Smith e Marx

No âmbito da teoria do valor-trabalho, o valor é explicado a partir da quantidade de trabalho incorporada no processo de produção das mercadorias. Entretanto, há diferenças conceituais marcantes entre a visão de Smith e Marx a respeito da relação e da função dos elementos constitutivos do processo gerador de valor. Estas diferenças se refletem no conceito de trabalho produtivo e na interpretação quanto à função econômica e contributiva de valor dos serviços.

A diferenciação entre trabalho produtivo e improdutivo em Smith está referenciada numa visão material do processo de valorização do capital. Segundo o autor, um bem só tem valor quando é palpável, concreto, visível e estocável, de forma que o trabalho nele aplicado seja reprodutível, capaz de se perpetuar ao longo das transações econômicas, permitindo a aquisição de novos bens e serviços – ou seja, a perpetuação do valor pressupõe uma base material de suporte. Portanto

trabalho produtivo é todo trabalho reprodutível, que forma uma reserva de valor, concreta e material, de modo a possibilitar a acumulação de riqueza.

Em contrapartida, o trabalho é *improdutivo quando não acumula riqueza, não se fixa em nenhum objeto ou bem físico concreto e material, não forma uma reserva de valor* que possibilite a aquisição de novos bens e ou serviços. Este é o caso das atividades de serviço, essencialmente intangíveis. Embora o trabalho realizado nestas atividades seja recompensado da mesma forma que nas demais, através do pagamento de salários, o trabalho realizado não necessariamente assume uma forma material. É um trabalho incapaz de armazenar valor e alavancar novas atividades, não contribuindo direta e ativamente na formação do produto anual de um país, devendo, portanto, ser considerado improdutivo:

“Há um tipo de trabalho que eleva o valor do objeto a que é aplicado; há um outro que não produz tal efeito. Ao primeiro, porque origina um valor, pode chamar-se produtivo; ao segundo improdutivo. Assim, o trabalho de um operário acrescenta geralmente, ao valor das matérias-primas a que se aplica, o valor da sua própria manutenção e o do lucro do patrão... O trabalho de muitas das mais respeitáveis classes sociais, tal como o dos criados, não produz qualquer valor, não se fixando nem corporizando em qualquer objeto durável ou mercadoria vendável que continue a existir, uma vez terminado o trabalho e que permita adquirir, mais tarde, igual quantidade de trabalho” (Smith, A. 1999, vol II: p. 581-582).

Na visão de Smith, além de improdutivas, as atividades de serviço são também de baixa rentabilidade. Alijadas do curso da divisão e especialização crescentes do trabalho são atividades incapazes de gerar lucros suficientes para a sua manutenção e expansão. Por isso mesmo, grande parte destas atividades é realizada pelo governo, financiada a partir de taxas e impostos cobrados pelas autoridades públicas⁴.

De modo contrário a Smith, para Marx não é a materialidade do produto que define se determinada atividade econômica é ou não produtiva, isto é, se ela agrega ou não valor, pois a relação de compra e venda não é uma relação entre objetos e coisas, e sim uma relação social. Nesta perspectiva, a definição de trabalho produtivo se dá de forma independente do conteúdo material e tangível da mercadoria.

Na sua formulação, o trabalho é produtivo quando contribui para a formação de um excedente na economia. Para isso, é necessário que a realização do serviço esteja baseada em relações capitalistas de produção, de forma que a subsunção do trabalho ao capital permita a obtenção de mais-valia, isto é, a obtenção de lucros. Ou seja, é a capacidade de geração de mais-valia, sob a

⁴ Inclui-se neste grupo os serviços públicos em geral, onde estão inseridos os serviços de defesa e administração da justiça; os serviços que visam promover a instrução (serviços de educação); e os serviços que visam facilitar o comércio, especificamente os serviços relacionados à infra-estrutura de transporte.

forma de lucros, que define se uma atividade é ou não produtiva, seja ela uma atividade de produção de bens ou uma atividade de serviço:

“A produção capitalista não é apenas produção de mercadoria, é essencialmente produção de mais-valia. O trabalhador produz não para si, mas para o capital. Não basta, portanto, que produza em geral. Ele tem de produzir mais valia. Apenas é produtivo o trabalhador que produz mais-valia para o capitalista ou serve à auto-valorização do capital. Se for permitido escolher um exemplo fora da esfera da produção material, então um mestre-escola é um trabalhador produtivo se ele não apenas trabalha a cabeça das crianças, mas extenua a si mesmo para enriquecer o empresário. O fato de que este último tenha investido seu capital numa fábrica de ensinar, em vez de numa fábrica de salsichas, não altera nada na relação. O conceito de trabalho produtivo, portanto, não encerra de modo algum apenas uma relação entre a atividade e efeito útil, entre trabalhador e produto do trabalho, mas também uma relação de produção especificamente social, formada historicamente, a qual marca o trabalhador como meio direto de valorização do capital” (Marx, 1982, vol II: p.101 a 102).

A ausência de uma base material não impede que o serviço tenha valor, principalmente valor de uso. Na verdade, “*um serviço nada mais é que o efeito útil de um valor de uso, seja da mercadoria, seja do trabalho*” (Marx, 1982, vol I: p.159). No caso dos serviços de transporte, por exemplo, o valor de uso destes serviços é o “efeito útil” do processo de transporte, que se traduz na existência espacial modificada, pois o que se vende é a locomoção. Ou seja, a utilidade do serviço se manifesta no processo de realização de trabalho, sendo impossível a sua circulação e utilização tal como uma mercadoria⁵.

Portanto, na visão de Marx, a tangibilidade da ação da força de trabalho em movimento no circuito produtivo não é prerrogativa para que o trabalho aplicado seja considerado produtivo, ou seja, um trabalho que agrega valor. Do ponto de vista produtivo, o importante é que se estabeleça uma relação capitalista de produção. Esta proposição é válida tanto para a produção de bens quanto a de serviços. Neste sentido, Marx avança significativamente em relação a Smith, porque todos os serviços cujo processo produtivo se dê em bases capitalistas de produção são considerados produtivos, independentemente do resultado deste processo ser tangível ou intangível.

Lamentavelmente, porém, mesmo considerando a possibilidade das atividades de serviço serem produtivas, Marx abandona esta perspectiva de análise, dedicando pouca ou quase nenhuma

⁵ Neste momento da análise, Marx identifica um dos principais atributos dos serviços que será resgatado posteriormente nas abordagens contemporâneas, a *inestocabilidade*, expressa na natureza de fluxo destas atividades: “O resultado – que pessoas ou mercadorias sejam transportadas – é sua existência espacial modificada; por exemplo, o fio agora se encontra na Índia e não na Inglaterra, onde foi produzido. O que, porém, a indústria de transportes vende é a própria locomoção. O efeito útil acarretado é indissolúvelmente ligado ao processo de transporte, isto é, ao processo de produção da indústria de transportes. Pessoas e mercadorias viajam com o meio de transporte, e sua viagem, sem movimento espacial é, precisamente, o processo de produção efetivado por ele. O efeito útil só é consumível durante o processo de produção; ele não existe como uma coisa útil distinta desse processo, que só funcione como artigo de comércio depois de sua produção, que circule como mercadoria” (Marx, K. 1982, vol III: p. 40).

atenção aos serviços. Preocupado em explicar o mundo econômico de sua época, o “mundo das mercadorias”, o autor orienta seu esforço teórico à compreensão da lógica de funcionamento da economia capitalista baseada essencialmente na produção industrial. Neste contexto, embora as atividades de serviço, desenvolvidas mediante relações capitalistas de produção sejam consideradas produtivas, na visão do autor elas só adquirem importância econômica quando associadas ao processo de valorização do capital industrial - súmula de todos os capitais na economia.

Nesta ótica de análise, para Marx os únicos serviços considerados relevantes do ponto de vista econômico são os serviços de comunicação, transporte e armazenamento de mercadorias. Apesar de não contribuírem diretamente na formação do valor, estes serviços evitam a deterioração do valor de uso e tornam o produto acessível para o consumo, proporcionando a realização da mais-valia obtida no processo de produção e, assim, completando o ciclo de valorização do capital. São “um processo de produção dentro do processo de circulação e para o processo de circulação”, ou seja, não constituem custos de circulação isolados⁶.

1.2 A visão dos utilitaristas

Ao conceber o valor do ponto de vista da satisfação das necessidades humanas, ou seja, a partir do valor de uso, os utilitaristas inevitavelmente acabam incluindo os serviços como componentes fundamentais do sistema econômico, pois, assim como os bens materiais, os serviços respondem por uma parte significativa das necessidades humanas. Entretanto, mesmo partindo do princípio da utilidade, verificam-se diferenças entre estes autores, notadamente no que se refere ao conceito de trabalho produtivo.

⁶ A formação de estoques é uma condição de existência da riqueza, de manutenção e conservação do valor apenas na medida em que atende à necessidade de reprodução e ampliação do processo produtivo. Neste sentido, Marx chama a atenção para os serviços de comercialização relacionados única e exclusivamente, à natureza mercantil e concorrencial do capitalismo. Apesar de participarem no processo de circulação do capital industrial, são serviços que apenas transformam formalmente o valor, da forma mercadoria para a forma dinheiro (operação de venda), e vice-versa, da forma dinheiro para a forma mercadoria (operação de compra). Ou seja, são serviços que representam tão somente um “custo” de circulação, não sendo, portanto, considerados produtivos. São serviços que, ao invés de contribuírem no processo de agregação de valor, retiram parte da mais-valia agregada durante o processo de produção: “A lei geral é que todos os custos de circulação que só se originam da transformação formal da mercadoria não lhe agregam valor. São apenas custos para a realização do valor ou para sua conversão de uma forma em outra. O capital despendido nesses custos (inclusive o trabalho por ele comandado) pertence aos *faux frais* da produção capitalista. A reposição dos mesmos tem de se dar a partir do mais-produto e, considerando-se a classe capitalista como um todo, constitui uma dedução da mais-valia ou do mais-produto, exatamente como, para um trabalhador, o tempo de que precisa para comprar seus meios de subsistência é tempo perdido” (Marx, K. 1982, vol III: p. 102).

Centrado no princípio da utilidade, que, em sua essência, remete à intangibilidade do evento econômico, para Say (1803) os processos produtivos não são geradores de objetos, de matéria concreta, mas sim de utilidade. Nesta perspectiva, a criação de utilidade é o grande motor da economia, o fato gerador de riqueza. Independentemente das características formais do processo produtivo ou do produto, se mais ou menos tangível, todas as atividades que produzem utilidade são consideradas produtivas⁷.

Nesta perspectiva analítica, todos os serviços, de natureza essencialmente intangível, são considerados produtivos, porque são geradores de “utilidade” e, portanto, de riqueza. Este é o caso dos produtos da “indústria humana”, denominados por Say de “*produtos imateriais*”, onde se incluem os serviços de lazer, entretenimento, educação e saúde. São produtos *intangíveis porque o seu valor (ou utilidade) é consumido no momento de sua produção*. Mas a intangibilidade não lhes retira o caráter produtivo, pois são serviços que têm utilidade, atingem o fim econômico proposto e permitem a aquisição de outros bens através da renda que é gerada. Sobretudo, são produtos baseados, em geral, num “*talento*”, ou seja, numa competência acumulada através de anos de estudo e formação profissional:

“O trabalho do médico foi improdutivo? Quem poderia pensar nisso? O doente foi salvo. Essa produção era incapaz de tornar-se a matéria de uma troca? Em absoluto, pois o conselho do médico foi trocado pelos seus honorários; mas a necessidade dessa recomendação cessou desde o instante em que foi dada. Sua produção consistia em dizê-la; seu consumo, em escutá-la; ela foi consumida no mesmo momento em que produzida” (Say, J. B., 1983: p. 125).

A definição de serviço em Say se confunde com trabalho, pois, na sua visão, trabalho nada mais é que a ação da inteligência do homem sobre a natureza e sobre as máquinas e equipamentos para a produção de novos produtos, geradores de utilidade. É o homem colocando a seu serviço as forças da natureza e das máquinas e equipamentos para se satisfazer. Sob esta definição, os serviços são a essência do processo produtivo, pois é através dos serviços prestados pelos vários fatores de produção (terra, trabalho e capital) que se criam novos produtos:

“Chamo trabalho a ação continuada a que nos entregamos para executar uma das operações da indústria ou apenas parte delas. Seja qual for a operação a que o trabalho se aplica, ele é produtivo, pois concorre para a criação de um produto...Vimos que o homem força os agentes naturais e até os produtos da sua

⁷ “Direi que criar objetos dotados de uma utilidade qualquer é criar riquezas, visto que a utilidade desses objetos constitui o primeiro fundamento de seu valor e que seu valor é riqueza. Mas não se criam objetos: a massa de matéria de que o mundo se compõe não poderia aumentar nem diminuir. Tudo o que podemos fazer é reproduzir essas matérias sob uma outra forma que as torna apropriadas a um uso qualquer que não possuíam anteriormente ou que simplesmente aumenta-lhes a utilidade que antes já podiam ter. Nessas circunstâncias, há criação de utilidade, não de matéria, e, visto que essa utilidade lhes confere valor, há produção de riquezas... É nesse sentido que devemos entender a palavra produção em Economia Política e em todo o curso desta obra. A produção não é em absoluto uma criação de matéria, mas uma criação de utilidade. A produção não se mede, de maneira alguma, pelo comprimento, volume ou peso do produto, mas pela utilidade que lhe foi dada” (Say, J. B., 1983: p. 68).

própria indústria a trabalharem em conjunção com ele para a obra da produção. Não nos surpreenderá, portanto, o emprego das seguintes expressões: trabalho ou serviços produtivos da natureza, trabalho ou serviços produtivos dos capitais... Os utensílios e as máquinas estendem o poder do homem pondo os corpos e as forças físicas a serviço de sua inteligência; os maiores progressos da indústria consistem no seu emprego” (Say, J. B., 1983: p. 91-92).

Esta definição ampla de serviço proporciona um tratamento particularmente importante na compreensão da dinâmica econômica do setor de serviços, porque estende o conceito de serviço, aplicando-o em toda e qualquer atividade que realize trabalho, ou seja, integrando-os como parte ativa dos processos produtivos⁸. Todavia, esta definição e as suas implicações analíticas para o setor de serviços não foram exploradas em profundidade na obra de Say, sobretudo no que se refere aos atributos e características técnico-econômicas dos serviços. Na interpretação a respeito dos produtos da indústria humana e comercial, por exemplo, o autor descreve uma série de atributos que são fundamentais na compreensão dos condicionantes de oferta e de demanda no setor. Dentre estes destaca-se a intangibilidade e a natureza de fluxo, refletindo a característica única e fundamental dos serviços, que é ser um processo de trabalho⁹.

A visão de Mill (1848) apresenta uma diferença singular em relação à visão utilitarista de Say (e de todos os outros autores posteriores de viés utilitarista), a qual reside na concepção de trabalho e na percepção do papel ativo desempenhado pelo trabalho humano no processo de agregação de valor. Na sua visão, o trabalho é um deslocador de objetos físicos (recursos naturais, máquinas e equipamentos, etc), pois estes objetos em si mesmos não são capazes de se movimentar e gerar valor. É o trabalho humano que proporciona variabilidade e novas combinações de objetos físicos de forma a gerar novos bens e serviços. Neste sentido, ao contrário da definição de Say, não há um “serviço da terra”, ou um “serviço do capital”, pois os fatores de produção por si só não

⁸ Neste sentido, mesmo os produtos imateriais baseados essencialmente na exploração de ativos imobilizados, como é o caso dos serviços recreativos, dos serviços de aluguel e dos serviços de transportes (baseados na exploração da propriedade da terra, edifícios públicos, ou pontes, estradas, canais de navegação e vias férreas), são considerados produtivos, pois há geração de utilidade, constituída do prazer de usufruir o ativo em questão: “Um edifício público, uma ponte, uma grande estrada são rendas poupadas, acumuladas, que formam um capital cujo rendimento é um produto imaterial consumido pelo público... Há produtos imateriais cuja parte principal é constituída por um pedaço de terra. É desse tipo o prazer que se tira de um parque ou de um jardim de recreação. Esse prazer é fruto de um serviço diário fornecido pelo jardim de recreação e que se consome à medida que se produz” (Say, J. B., 1983: p. 129).

⁹ A natureza de fluxo, embora não fique explícita na sua análise, está presente no destacado papel dos serviços comerciais no deslocamento das mercadorias no tempo e no espaço. Esta característica, conforme apresentado anteriormente, também foi detectada por Marx na sua interpretação a respeito dos serviços de transporte. Neste caso é interessante observar que, em contraste à visão de Marx, para Say mesmo os serviços comerciais cujo objetivo é essencialmente especulativo são considerados produtivos. A idéia defendida é que essas atividades contribuem para o equilíbrio do mercado transportando as mercadorias de um “tempo para outro”, retirando ou colocando as mercadorias em circulação de acordo com a sua abundância ou escassez no mercado.

produzem valor, a agregação de utilidade depende, fundamentalmente, da ação do trabalho humano.

Partindo deste conceito de utilidade relacionado essencialmente ao processo transformador da ação do trabalho humano, Mill define três tipos de utilidade, classificadas de acordo com a forma em que são incorporadas e fixadas, em objetos ou em seres humanos: i) utilidades fixas e incorporadas em objetos externos¹⁰; ii) utilidades fixas e incorporadas em seres humanos¹¹; iii) utilidades não fixas, ou não incorporadas em algum objeto¹². Destes três tipos de utilidades geradas pela ação do trabalho humano, apenas a primeira, ou seja, a criação *de utilidades permanentes*, incorporadas em objetos concretos e estocáveis, caracteriza, segundo Mill, o trabalho como produtivo, pois permite a acumulação de riqueza.

Subjacente a esta definição de trabalho produtivo está, portanto, uma concepção de riqueza material. Porém percebe-se, ao mesmo tempo, uma resistência do autor à adoção da concepção material de riqueza tal como formulada por alguns autores clássicos, como Adam Smith, tendo em vista que esta concepção iria contra o enfoque utilitarista adotado, onde o resultado do processo produtivo é por essência intangível. Por isso, Mill resolve adotar uma solução conciliadora, propondo que a acumulação de riqueza através de produtos materiais, geradores de utilidade permanente, pode se dar de forma indireta.

Nesta perspectiva, para que um serviço seja considerado produtivo não importa se a utilidade é agregada direta ou indiretamente a um objeto material, o importante é que a utilidade gerada seja incorporada de forma permanente no estoque de riqueza do país. O trabalho que cria utilidade incorporada em seres humanos, por exemplo, deve ser considerado produtivo na medida em que os homens que se apropriam da utilidade gerada fabricam produtos que, por seu turno, se incorporam no estoque de riqueza do país:

“Na linguagem da Economia Política, é improdutivo todo trabalho que termina no prazer imediato, sem qualquer aumento do estoque acumulado de meios permanentes de entretenimento. Deve ser classificado como improdutivo, segundo nossa definição atual, todo trabalho que finaliza em benefício permanente, por mais importante que seja, se nesse benefício não entra como parte constituinte um aumento de produtos materiais. O trabalho de salvar a vida de um amigo não é produtivo, a menos que o amigo seja um trabalhador produtivo, e produza mais do que consome” (Mill, S. 1983, pg. 104).

¹⁰ Inclui todo o trabalho destinado para a produção e troca de mercadorias, de produtos concretos, como é o caso do trabalho prestado por comerciantes ou negociantes.

¹¹ Inclui o trabalho de educação; o trabalho dos médicos; e todo o trabalho prestado para melhorar e formar mão-de-obra

¹² Consistem em um simples serviço prestado, incluindo trabalhos artísticos e de entretenimento em geral; trabalho do exército e da marinha; trabalho do legislador, do juiz e todos os outros trabalhos relacionados às funções normais de Governo

Parece haver nesta concepção material de riqueza e, assim, a definição de trabalho produtivo, uma preocupação do autor com o senso comum, em que a riqueza está associada à posse de bens materiais, de forma a não levantar polêmica e provocar rejeição às suas idéias:

“...ao aplicar o termo riqueza às capacidades industriais de seres humanos, parece haver sempre na compreensão popular uma referência tácita a produtos materiais. Encara-se como riqueza a habilidade de um artesão somente na medida em que é o meio para adquirir riqueza em um sentido material...Eis por que, ao mesmo tempo que se eu quisesse construir uma nova linguagem técnica, preferiria fazer com que a distinção incidisse sobre a permanência, em vez de fazê-la incidir sobre a materialidade do produto, ao empregar termos de que o uso comum tomou posse por completo, parece recomendável empregá-los de modo a fazer o mínimo de violência possível ao uso comum; com efeito, qualquer aprimoramento na terminologia, obtido mediante a deformação da aceção corrente de uma frase popular, geralmente se paga bem caro, devido à obscuridade derivante do conflito entre associações novas e antigas. Eis por que, neste tratado, quando falar em riqueza, entenderei somente o que se denomina riqueza material, e por trabalho produtivo entenderei somente aqueles tipos de atividades que produzem utilidades incorporadas em objetos materiais” (Mill, S. 1983, pg. 103).

Portanto, um conceito socialmente estabelecido muito mais do que um conceito fundamentalmente estabelecido, i.e., definido de acordo com os pressupostos teóricos adotados, sobretudo quando se trata de um viés utilitarista, em que a riqueza teoricamente deveria se constituir de bens materiais como de bens imateriais¹³. Neste sentido, percebe-se em Mill um evidente dilema quanto à definição do conteúdo produtivo das atividades de serviço. Em um trecho de sua obra, o autor chega inclusive a concordar com o caráter produtivo dos serviços, tal como defendido por Say:

“O que produzimos, ou desejamos produzir, é sempre, como diz com razão o Sr. Say, uma utilidade. O trabalho não cria objetos, mas utilidades. Tampouco consumimos e destruímos os objetos como tais; a matéria que os compõe permanece, mais ou menos alterada na forma; o que foi realmente consumido são apenas as qualidades em virtude das quais esses objetos foram adequados ao fim para o qual foram aplicados. É, portanto, pertinente a questão colocada pelo Sr. Say e por outros; visto que, quando se diz que produzimos objetos, só produzimos utilidades, por que não considerar produtivo todo trabalho que produza utilidade? Por que recusar esse título ao cirurgião que conserta um membro, ao juiz e ao legislador que proporcionam segurança, e atribuí-lo a um lapidador que corta o diamante e lhe dá polimento? Por que negá-lo ao instrutor do qual aprendo uma arte – pela qual posso ganhar o meu pão –

¹³ Esta preocupação com o senso comum está presente em outros autores da visão utilitarista. Assim como Mill, Marshall (1890) também admite: “É possível definir *trabalho* como qualquer esforço da mente ou do corpo, condicionado, em parte ou no todo, a algum benefício distinto do prazer que dele próprio possa se originar diretamente. E se tivéssemos que começar de novo, seria melhor considerar todo o trabalho como produtivo, exceto aquele que deixasse de atingir o fim colimado, e que destarte não produzisse utilidade alguma. Mas, em todas as inúmeras modificações que o sentido da palavra ‘produtivo’ tem sofrido, ela sempre se tem referido à riqueza acumulada, deixando um pouco de lado, e até mesmo excluindo, a satisfação imediata e transitória. Uma tradição quase ininterrupta compele-nos a considerar que, em sua noção central, a palavra se aplica à provisão para as necessidades do futuro antes que as do presente. É verdade que todas as diversões saudáveis, sejam ou não suntuárias, são fins legítimos da ação pública ou privada; é verdade também que o gozo do luxo é um incentivo à atividade laboriosa e promove o progresso de diversas formas. Mas, se a eficiência e a energia da indústria são uma mesma coisa, o verdadeiro interesse de um país é geralmente melhor servido pela subordinação do desejo de superfluidades transitórias à obtenção daqueles mais sólidos e duradouros recursos que ajudarão a indústria no seu trabalho futuro e contribuirão por vários modos a tornar a vida mais fácil” (Marshall, A. 1983, vol I pg. 75)

e atribuí-lo ao confeiteiro que faz bombons em função do prazer momentâneo de um paladar?” (Mill, S. 1983, pg. 100).

A mesma solução conciliadora adotada por Mill entre a intangibilidade inerente ao princípio da utilidade e a concepção de riqueza em bases materiais também se faz presente em Walras. Adotando uma perspectiva conceitual semelhante à de Say, onde a realização de trabalho é traduzida em termos de oferta de serviços prestados pelos vários fatores de produção (trabalho, capital e terra)¹⁴, Walras classifica os serviços como produtivos e improdutivos de acordo com a durabilidade do produto gerado. Quando o produto é absorvido diretamente pelo consumo, o serviço é classificado como consumível. Quando o serviço é transformado em produtos que podem ser novamente utilizados como capital Walras denomina-os de produtivos. Ou seja, o importante é garantir a reprodução do capital:

“Há dois tipos de serviço. Há os que são absorvidos como existem pelo consumo, quer privado, quer público; o abrigo da casa, as consultas do advogado, do médico, o uso dos móveis, roupas, etc. Nós os chamaremos de serviços consumíveis. E há os que são transformados pela agricultura, pela indústria, pelo comércio, em rendimentos ou capitais, isto é, em produtos: a fecundidade da terra, o trabalho do operário, a utilização das máquinas, instrumentos, utensílios, etc. Nós os chamaremos de serviços produtivos....Essa distinção entre os serviços consumíveis e os serviços produtivos corresponde perfeitamente à distinção que a maioria dos autores faz entre o consumo improdutivo e o consumo reprodutivo” (Walras, L., 1983: pg. 160).

Enfim, apesar da defesa de Say quanto ao caráter produtivo dos serviços, verifica-se que os utilitaristas em sua maioria não conseguem fugir internamente de visões predominantemente materiais da economia. Neste sentido, acabam relacionando o caráter produtivo dos serviços ao grau de durabilidade dos produtos gerados, ou seja, a uma propriedade física e material¹⁵.

Vale dizer, a concepção de riqueza “material” explica grande parte da discriminação dos clássicos em relação ao conteúdo produtivo dos serviços. Esta discriminação reproduz, de certa forma, a mesma discriminação feita pelos fisiocratas no início do século XVIII em relação à indústria (Napoleoni, 1977)¹⁶. Conforme será apresentado a seguir, esta concepção material de riqueza se

¹⁴ A única diferença é que Walras trata todos estes fatores de produção como capital em geral, de modo que a toda utilização de capital há um serviço correspondente: i) serviços fundiários, decorrem da utilização do capital fundiário (terra); ii) serviços dos capitais, decorrem da utilização das máquinas e equipamentos; e iii) serviços pessoais, decorrem da utilização do capital pessoal. Neste sentido, é importante ressaltar que, ao contrário da visão marxista, o valor é um conceito estritamente técnico e reflete a remuneração dos serviços prestados pelos vários capitais.

¹⁵ Na opinião de alguns autores contemporâneos, como Nusbaumer (1984), o conceito de utilidade é em sua essência um conceito baseado nas propriedades físicas e materiais dos objetos e, portanto, pouco adequado no tratamento de atividades de natureza essencialmente intangível. Daí a inevitável visão “materialista” do processo de produção e geração de riqueza presente.

¹⁶ A diferença é que para os autores aqui apresentados, a riqueza não se constitui apenas do produto da terra, mas também no produto do trabalho humano. Baseados numa visão de mais-valia como um *produto líquido concreto*, ou seja, um excedente em termos materiais e não monetário, na interpretação dos fisiocratas somente o trabalho agrícola deveria ser considerado produtivo, pois somente este era capaz de gerar um excedente real, um produto líquido

mantém em grande parte dos tratamentos analíticos contemporâneos dados ao setor de serviços, sendo transmitida através do próprio padrão de classificação e contabilização das atividades econômicas.

2. A visão contemporânea

As abordagens teóricas contemporâneas analisam os serviços com base em dois atributos essenciais e gerais dos serviços: a intangibilidade e a simultaneidade na produção e consumo. O primeiro atributo, a intangibilidade, reflete o fato de que ao contratar um serviço o usuário não conhece a priori o que está adquirindo e o resultado final do serviço é quase sempre imaterial. Ou seja, não se transaciona um serviço como uma mercadoria ou um bem físico, concreto e visível, que já vem pronto e acabado para o consumo final. O segundo atributo, a simultaneidade, se refere ao fato de que o ato de produzir está intrinsecamente vinculado ao ato de consumir. A produção só acontece a partir do momento em que o serviço é demandado e se encerra assim que a demanda é atendida.

A partir destes dois atributos essenciais e gerais (intangibilidade e simultaneidade) dos serviços, verifica-se, no âmbito das abordagens contemporâneas, um amplo leque de interpretações a respeito das características dos serviços. Esta variedade de interpretações teóricas reflete focos de análise distintos. De um lado, há autores cuja análise está centrada nas características de oferta dos serviços, ou seja, nas características do processo de produção. De outro, há autores mais preocupados com as características de consumo, isto é, as características da função de demanda dos serviços.

Em linhas gerais, a análise focada na oferta define três características que distinguem os serviços das demais atividades econômicas, a saber: fluxo, variedade e uso intensivo de recursos humanos¹⁷. A característica de fluxo reflete fundamentalmente as propriedades de simultaneidade e de continuidade do processo de prestação do serviço. A prestação do serviço só é disparada quando há a solicitação do usuário, de modo que o serviço acontece sob a forma de fluxo, um fluxo de trabalho contínuo no tempo e no espaço.

concreto. Enquanto na agricultura o processo de geração de valor se traduz num acréscimo material, nas demais atividades verifica-se apenas a transformação da matéria, de certas coisas noutras, não havendo portanto a formação de um sobreproduto. Dessa forma, todas as atividades realizadas através do trabalho humano, desvinculadas da produção agrícola, eram consideradas estéreis (improdutivas). Neste grupo incluíam tanto as atividades industriais como as atividades de serviço.

¹⁷Estas características são identificadas especificamente por Thomas, G.B. (1967).

A simultaneidade na produção e consumo do serviço resulta, por seu turno, em duas propriedades, que são a inestocabilidade e a incomensurabilidade. De um lado, não é possível armazenar um serviço, porque ele é consumido tão logo é produzido¹⁸. De outro, o resultado do serviço prestado é de difícil mensuração. Não se mensura um serviço nos moldes de um bem ou produto qualquer, como dúzias, quilos, metros, etc.

A segunda característica dos serviços, a variedade, se refere à diversidade de técnicas produtivas e às diferenças no tamanho e na margem de lucro das empresas prestadoras de serviço. Por último, a terceira característica, o uso intensivo de recursos humanos, reflete o fato de que, apesar da crescente incorporação do progresso técnico, através de máquinas e equipamentos, os recursos humanos representam o fator produtivo predominante no processo de prestação de serviço, principalmente porque serviço é uma atividade profundamente interativa e, portanto, a natureza relacional da atividade depende essencialmente de recursos humanos para realizar a interface com os consumidores/usuários.

As abordagens centradas nas características de demanda buscam, por sua vez, analisar os serviços a partir do seu uso, i.e., a partir do fim último a que se prestam. Neste sentido os classificam em duas categorias básicas: serviços intermediários (também denominados de serviços produtivos) e serviços finais (ou serviços de consumo). A hipótese adotada é a de que a dinâmica do setor de serviços varia de acordo com o setor e o grupo de consumidores a que se destinam. Os serviços intermediários estariam ligados à dinâmica organizacional e de mercado da indústria e das empresas, na medida em que sua prestação se orienta fundamentalmente para o desenvolvimento das atividades produtivas. Já os serviços finais, onde se destacam os serviços de uso pessoal (serviços domésticos, serviços de lazer e entretenimento, turismo, etc.) e os serviços governamentais (segurança, saúde, educação, entre outros), são movidos por gastos autônomos, determinados pelo padrão de consumo da sociedade e pela estrutura sócio-institucional estabelecida.

Na medida em que o setor de serviços evolui e as suas características técnicas e econômicas se alteram, verifica-se o surgimento de trabalhos que problematizam algumas questões, propondo tipologias e classificações alternativas, como Browning e Singleman (1978), Nusbaumer (1984), Gershuny e Miles (1983), Marshall (1988) e Walker (1985).

¹⁸ Com base na inestocabilidade atribui-se aos serviços o caráter de *non-tradeable*, isto é, não passível de comercialização, porque não é capaz de ser armazenado e transportado entre localidades distintas.

Seguindo uma linha de análise apoiada nas características de consumo, Browning e Singelman (1978) propõem uma classificação um pouco mais ampla do que a caracterizada pelo convencional binômio entre serviços intermediários e serviços finais. Na interpretação destes autores, os serviços devem ser classificados de acordo não só com a *função econômica*, mas também com o *tipo de usuário* e com a *orientação de mercado* (*market oriented* ou *non-market oriented*). Nesta perspectiva, os serviços são agrupados em quatro categorias: serviços produtivos; serviços distributivos; serviços sociais; e serviços pessoais. Nos serviços produtivos e distributivos, a função econômica consiste em dar suporte à produção e comercialização de bens produzidos pelas empresas. Já nos serviços pessoais e sociais a função econômica é atender necessidades pessoais e sociais dos indivíduos.

A proposta de classificação de Nusbaumer (1984) se apóia também nas características de consumo e nas funções desempenhadas pelos serviços. A singularidade de sua proposta é a ênfase no caráter produtivo das atividades de serviço mesmo quando se trata de serviços fornecidos gratuitamente pela natureza, como a água e o ar¹⁹. A classificação se ordena de acordo com a posição que os serviços ocupam no circuito de produção e troca. A nomenclatura utilizada é a das grandes categorias econômicas correntemente utilizadas na classificação dos bens: serviços primários, serviços intermediários e serviços finais. Enquanto os serviços primários permeiam todos os processos produtivos, os intermediários circunscrevem-se às trocas e comercialização, e os serviços finais são aqueles que não desempenham nenhuma função direta na produção de bens ou de serviços.

Para Gershuny e Miles (1983) a categorização dos serviços a partir das características de consumo é falha, pois não permite uma compreensão das bases históricas e futuras de desenvolvimento do setor serviços. Na opinião dos autores, para compreender a dinâmica deste setor é necessário analisar não apenas as características de consumo e de produção, mas também a organização e a estrutura de produção dos serviços. Ou seja, compreender os fatores de oferta e demanda. Neste sentido, propõem uma perspectiva mais ampla de análise, caracterizando os serviços em quatro dimensões (produção, produto, consumo e mercado), sendo que em cada uma destas os fatores apontados podem ser mais ou menos preponderantes.

¹⁹ Neste sentido, é uma classificação, cuja centralidade recai num conceito de serviço semelhante ao proposto por Say, conceito em que todos os fatores de produção em geral, inclusive os recursos naturais, são também produtores de serviço. O autor propõe inclusive um conceito amplo de trabalho, i.e., trabalho como “atividade cultural”, baseado num conhecimento acumulado, independente de quem o fornece (se trabalhadores ativos ou inativos) e da forma como é pago, se monetária ou não monetária.

A ênfase na função ampla dos serviços e no uso intensivo da informação são características também ressaltadas por Marshall (1988). Neste sentido, é uma proposta que busca incorporar aspectos tanto de demanda como de oferta. De um lado, serviço é essencialmente intangível, podendo ser avaliado somente quando combinado a outras funções, ou seja, com outros produtos e processos produtivos tangíveis. De outro, o trabalho realizado nas atividades de serviço depende de habilidades de interpretação e processamento de informações; portanto, são atividades de alto conteúdo informacional. É a habilidade de interpretar as informações, atendendo as especificações dos clientes, que faz dos serviços uma atividade especial e de peso cada vez mais crescente na economia, principalmente num contexto onde o conteúdo informacional presente nos processos produtivos e nos produtos é cada vez maior. Quanto mais complexo o processo produtivo e mais apoiado em habilidades e expertises humanos, e quanto mais orientado para o mercado, mais intenso em serviço é o processo produtivo²⁰.

Por último, vale destacar a proposta singular de Walker (1985), que procura classificar os serviços de acordo com o seu papel no processo de agregação de valor e de geração de riqueza na economia. Segundo o autor, a diferença básica entre as atividades de produção de bens e as atividades de serviço reside no vínculo que o trabalho aplicado tem com o processo de produção e no resultado deste trabalho, se tangível ou intangível. Enquanto *na produção de bens o trabalho é direto, aplicado diretamente no processo de produção, com um resultado concreto*, expresso no produto físico final, *nas atividades de serviço o trabalho é indireto, ou seja, não está diretamente vinculado ao processo de produção*, é uma atividade essencialmente intangível, o trabalho realizado não assume uma forma material e reprodutível²¹.

Ao mesmo tempo em que considera os serviços como uma categoria econômica subordinada à indústria, a visão de Walker permite a identificação das atividades de serviço em todas as etapas do processo de produção e circulação de mercadorias, o que resulta numa classificação mais ampla do setor. Nesta perspectiva, os serviços podem estar relacionados às etapas de produção e

²⁰ É importante lembrar que a definição de expertise já havia sido abordada por Say quando este afirma que os "produtos imateriais" estão baseados num "talento", isto é, numa competência acumulada através de anos de estudo e formação profissional.

²¹ O conceito de trabalho indireto proposto por Walker é semelhante ao de trabalho improdutivo de Adam Smith, refletindo uma lógica essencialmente material de funcionamento do processo produtivo, em que a geração e agregação de valor estão intrinsecamente relacionadas a uma base material de sustentação, ou seja, a um produto concreto, capaz de armazenar e reproduzir o trabalho nele aplicado. Serviço é uma transação única entre produtores e usuários que se extingue tão logo o processo de produção se encerre. Nesse sentido, se realizado de forma isolada do processo de produção de mercadorias, o trabalho aplicado se torna irreprodutível, não se corporificando em objetos concretos e palpáveis capazes de dar continuidade ao processo de valorização do capital.

de circulação, incluindo, nesta última, não só a circulação de bens e produtos físicos, como também dinheiro e informação; ou podem ser um processo de trabalho puro (*labour services*), sem um resultado concreto e tangível; ou, ainda, podem ser serviços ligados às atividades de governo²².

No Quadro 2 a seguir, encontram-se sistematizadas as propostas alternativas destes vários autores aqui apresentados para a abordagem e a classificação das atividades de serviço.

Quadro 2. Propostas de Classificação das Atividades de Serviço

Autor (es)	Classificação	Critério de Classificação
Browning e Singleman (1978)	<ul style="list-style-type: none"> Serviços produtivos ou serviços às empresas: serviços direta ou indiretamente relacionados ao processo produtivo, como serviços financeiros, serviços de design, consultoria jurídica e administrativa, etc. Serviços distributivos: serviços relacionados ao processo de troca e circulação em geral, como transportes, armazenamento, vendas e comunicação). Serviços sociais: envolvem todos os serviços coletivos de utilidade pública, como educação, saúde, defesa, etc. Serviços pessoais: serviços domésticos, serviços de lazer e entretenimento, turismo, alimentação, etc. 	Características de consumo segundo funções desempenhadas, tipo de usuário e orientação de mercado.
Nusbaumer (1984)	<ul style="list-style-type: none"> Serviços Primários: serviços fornecidos pelos fatores de produção em todas as atividades econômicas, compreendendo máquinas (capital físico) e recursos naturais (como água, terra e ar) Serviços Intermediários: serviços relacionados à comercialização e distribuição de bens e outros serviços, como financiamento, telecomunicações, transporte, armazenamento e manutenção. Serviços Finais: serviços relacionados ao bem-estar e à qualidade de vida dos consumidores finais, englobando inclusive os serviços públicos de segurança, saúde e educação. 	Características de consumo segundo funções desempenhadas e posição ocupada no circuito de produção e troca.
Marshall (1988)	<ul style="list-style-type: none"> Serviços de Processamento de Informações; Serviços relacionados à produção de bens e mercadorias; Serviços de suporte às necessidades pessoais. 	Conteúdo de expertise e função desempenhada.
Walker (1985)	<ul style="list-style-type: none"> Serviços de Produção: atividades que dão suporte ao processo de produção de mercadorias, em que o resultado é um produto concreto e palpável, mesmo que seja um relatório em papel, como é o caso, por exemplo, de consultorias jurídicas ou de pesquisas científicas que resultam num novo produto. Serviços de Circulação: serviços relacionados à transferência de mercadorias, trabalho, dinheiro e informação, como, por exemplo, serviços financeiros, transporte, comunicação, telecomunicações, distribuição atacadista, comércio varejista e serviços relacionados à aluguel e transferência de propriedade de ativos). Serviços baseados em trabalho (<i>Labour Services</i>): serviços que são essencialmente processo de trabalho, não resultando em um produto físico concreto, como, por exemplo, os serviços médicos e educacionais, serviços de lazer e serviços domésticos. Serviços Governamentais: serviços relacionados às atividades de governo (central e local). 	Vínculo estabelecido no processo produtivo (produção ou circulação) e resultado final (tangível ou intangível)

Fonte: Elaboração própria

Analisando este variado leque de interpretações verifica-se que, de certa forma, esses esforços tendem a reproduzir o debate clássico entre a visão de Marx e Smith de um lado, centrada nos fatores de oferta, e, de outro, a visão de Say, cujo enfoque utilitarista enfatiza os fatores de

²² Os serviços governamentais são classificados separadamente porque estão relacionados com atividades essencialmente de governo, as quais, do ponto de vista marxista, não participam ativamente no circuito de produção e reprodução do capital.

demanda. Porém, com exceção de alguns autores, como Walker, não há uma referência teórica explícita aos clássicos, principalmente no que se refere às premissas do processo de geração de valor e as implicações teóricas e analíticas sobre o setor de serviços.

A ausência de unidade teórica e analítica nas abordagens contemporâneas revela, em última instância, uma fragilidade teórico-metodológica. São interpretações de natureza essencialmente morfológica e descritiva, baseadas em características aparentes e parciais, nem sempre aplicáveis a todos os serviços, sem um referencial teórico explícito. Conforme colocado por Marshall e Wood (1995), a fragilidade das abordagens contemporâneas tem suas raízes na própria metodologia de classificação das atividades de serviço das estatísticas oficiais, o padrão ISIC – *International Standard Industrial Classification*²³. Por ser uma metodologia de cunho eminentemente industrial e derivada de uma visão essencialmente material (tangível) da economia, acaba-se tratando as atividades de serviço como uma categoria residual - um saldo decorrente da diferença entre o montante do valor total agregado na economia e o montante agregado nas atividades de indústria e agricultura -, abarcando uma variada gama de atividades sem nenhum nexo conceitual ou analítico²⁴. Neste sentido, este padrão conduz a uma série de equívocos quanto às características essenciais dos serviços e o seu papel na dinâmica econômica, dificultando a classificação dos serviços na sua crescente diversificação e abrangência, de modo a incorporar as suas mais modernas funções no âmbito da dinâmica econômica contemporânea.

Conforme a economia avança ao longo do século XX, tornou-se crescente a percepção de que as inovações tecnológicas no âmbito da informática e das telecomunicações, bem como as inovações organizacionais e as novas formas de comercialização, no que se refere à relação entre produtor e consumidor, conduzem a profundas transformações nos aspectos de produção e consumo dos serviços que se tornam incompreensíveis a partir das características apresentadas como de serviço. Entre as implicações que estas transformações provocam sobre a natureza dos serviços, se destaca a redução tendencial da intangibilidade, da simultaneidade, da inestocabilidade e da interatividade pessoal entre prestadores e usuários dos serviços. A combinação destas mudanças resulta, por seu turno, em mudanças nas estruturas e na organização dos mercados. A produção, anteriormente não-contínua, com limitadas economias de escala, passou a ser padronizada (como, por exemplo,

²³ O padrão ISIC é um padrão internacional de classificação das atividades econômicas, adotado por organismos internacionais, como ONU, Banco Mundial e FMI.

²⁴ Compõem o setor de serviço as atividades de: transporte e comunicação; distribuição e armazenamento de bens e matérias-primas; serviços financeiros; e os serviços relacionados às atividades de negócio em geral (*business services*), tais como aluguel, consultoria, marketing, serviços técnicos e pessoais, entre outros.

as cadeias de *fast-food*) e reorganizada de maneira mais integrada entre suas unidades, com componentes padronizados e alta divisão do trabalho. Outros serviços, frequentemente operando em pequena escala, com elevada preponderância de firmas familiares e autônomos, passaram a adotar técnicas gerenciais e de controle mais profissionais e eficientes, através da informática e das tecnologias de rede (Kon, 1999).

Transformações, portanto, que alteram completamente as características técnicas e econômicas convencionalmente identificadas nos serviços. Neste contexto, é preciso avançar no sentido de aprofundar os elementos constitutivos essenciais dos serviços, aplicáveis a todos os serviços, em qualquer etapa do processo de evolução econômica, de forma que se possa compreender os fatores motrizes do seu processo de crescimento e desenvolvimento.

3. Uma proposta de abordagem

Na visão clássica de Smith, Marx, Say, Walras e nas abordagens contemporâneas em geral, são identificados vários atributos dos serviços: a intangibilidade, a natureza de fluxo, a simultaneidade e a inestocabilidade. Só é considerada atividade de serviço, a atividade cujo processo de produção é intangível, baseado em insumos e ativos intangíveis, cuja relação de produção e consumo é simultânea e interativa, resultando num produto também intangível e inestocável.

A hipótese que norteia a proposta de abordagem teórica aqui apresentada é que estes atributos devem ser compreendidos a partir da natureza essencial dos serviços, que é o fato de serem *realização de trabalho* – independentemente das características formais do processo produtivo ou do produto resultante deste processo, i.e., se tangível ou intangível.

A definição de serviço como realização de trabalho não é genuinamente nova. Explícita ou implicitamente os clássicos e os autores contemporâneos sempre trataram os serviços como realização de trabalho. Entretanto, há diferenças básicas, de ordem conceitual e metodológica, em relação à visão destes autores e a abordagem aqui proposta que permitem desmistificar e simplificar um conjunto de características formais e nexos específicos imputados aos serviços, sobretudo no que se refere à natureza dos recursos produtivos utilizados na prestação dos serviços e no resultado do trabalho realizado – o que resulta também numa concepção diferente a respeito do papel desempenhado na dinâmica econômica.

Da hipótese de que serviço é realização de trabalho, derivam-se três postulados:

1) Serviço é trabalho na sua acepção ampla e fundamental, podendo ser realizado não só através dos recursos humanos (trabalho humano) como também através das máquinas e equipamentos (trabalho mecânico)²⁵.

2) Serviço é trabalho em processo, ou seja, serviço é trabalho na concepção dinâmica do termo, trabalho em ação.

3) Todo serviço é realização de trabalho, mas nem toda realização de trabalho é serviço, ou seja, não existe uma relação biunívoca entre serviço e trabalho.

De acordo com o primeiro postulado é possível classificar como atividades de serviço não só aquelas intensivas em recursos humanos como também as capital-intensivas, como é o caso de algumas atividades de infra-estrutura econômica. Ademais, é fundamental para a compreensão da configuração dos serviços na economia moderna, tendo em vista que o conteúdo de trabalho mecânico presente nos processos econômicos tende a se acentuar cada vez mais na medida em que o avanço tecnológico proporciona o surgimento de novos “meios” ou novos ativos físicos (mecânicos) de suporte à realização de trabalho. Ou seja, novos dispositivos de realização de trabalho que se combinam ao trabalho humano ou o substituem.

O segundo postulado estabelece uma distinção fundamental entre serviço e produto. Enquanto serviço é trabalho em processo, produto, por outro lado, é o resultado deste processo, ou seja, é um trabalho acumulado, um trabalho objetivado²⁶. Neste sentido, o produto ao qual os serviços estão relacionados pode ser tangível ou intangível, ou seja, tanto pode ser um bem físico ou uma informação, pois o que caracteriza efetivamente uma atividade como de serviço é, única e exclusivamente, a realização de trabalho em processo.

É possível distinguir serviço não só do produto ao qual está associado como também dos ativos e dos insumos utilizados no processo produtivo, dado que em última instância todos estes são trabalhos acumulados, i.e., são produtos de trabalhos realizados em outros processos produtivos²⁷.

²⁵ Por trabalho mecânico entende-se aqui todo trabalho que não seja realizado por recursos humanos, independente do dispositivo utilizado, se eletro-eletrônico ou mecânico, dentre outros dispositivos. Ou seja, inclui qualquer forma de trabalho que não usa a energia do homem como fonte primária.

²⁶ Conforme definido por Marx, produto é “trabalho objetivado”, transformado em valor de uso através da ação do trabalho humano mediante os meios de trabalho: “No processo de trabalho a atividade do homem efetua, portanto, mediante o meio de trabalho, uma transformação do objeto de trabalho, pretendida desde o princípio. O processo se extingue no produto. Seu produto é um valor de uso; uma matéria natural adaptada às necessidades humanas mediante transformação da forma. O trabalho se uniu com seu objetivo. O trabalho está objetivado e o objeto trabalhado. O que do lado do trabalhador aparecia na forma de mobilidade agora aparece como propriedade imóvel na forma do ser, do lado do produto. Ele fiou e o produto é um fio (Marx, K. 1867, vol I pg. 151)”.

²⁷ Tanto o produto, quanto a matéria-prima e os meios de trabalho, são, trabalhos objetivados, ou seja, todos são produtos do trabalho, são valores de uso “Vê-se: o fato de um valor de uso aparecer como matéria-prima, meio de

Ou seja, o serviço só se caracteriza enquanto tal na medida em que há realização de trabalho independente dos insumos utilizados, se tangíveis ou intangíveis, e dos meios de trabalho utilizados, se humanos ou mecânicos.

O terceiro postulado, por seu turno, permite afirmar que em todas as etapas dos processos econômicos onde se realiza trabalho há um serviço em potencial, mas para que este potencial se realize é necessário que o processo de trabalho em questão seja uma atividade econômica autônoma, estruturada a partir de um arranjo contratual (formal ou informal), onde o propósito de sua constituição é a prestação de trabalho²⁸. Dessa forma, a classificação dos serviços torna-se bastante ampla, sendo possível identifica-los em toda e qualquer etapa de realização de trabalho nos processos econômicos em geral, seja nos processos puros de trabalho, nos processos de transformação e produção ou nos processos de troca e circulação²⁹.

Os três postulados assim colocados contrariam as hipóteses adotadas em várias abordagens contemporâneas. A caracterização de uma atividade de serviço independe da forma como este trabalho é consumido ou incorporado no processo produtivo. O trabalho realizado nas atividades de serviço não é diferente do trabalho realizado nas demais atividades produtivas, pois serviço é apenas trabalho autonomizado. O trabalho tanto pode estar baseado em recursos humanos (mais ou menos qualificados) como em máquinas e equipamentos, porque a forma de realização de trabalho não é o que caracteriza uma atividade de serviço e sim o próprio processo de realização de trabalho. Da mesma forma, o que caracteriza uma atividade de serviço não é natureza do produto resultante da ação do trabalho, se tangível ou intangível, pois a natureza intangível dos serviços está associada à sua natureza de processo e não ao resultado final do trabalho realizado.

É o entendimento de ser trabalho em processo ou fluxo de trabalho que permite tornar inteligíveis os atributos comumente reconhecidos pelos autores clássicos e contemporâneos na atividade de serviços. Serviço não é o resultado de um processo; é, isto sim, a própria realização de trabalho em processo e, portanto, *é a priori intangível*. Por ser um processo de trabalho, a prestação de serviço tende a acontecer *pari passu* ao consumo, ou seja, de forma contínua no tempo e no espaço. Esta **simultaneidade** do ato de produzir e consumir, por seu turno, torna o serviço

trabalho ou produto, depende totalmente de sua função determinada no processo de trabalho, da posição que nele ocupa, e com a mudança dessa posição variam essas determinações. Ao entrar em novos processos de trabalho como meios de produção, os produtos perdem, por isso, o caráter de produto (Marx, 1982, vol. I, p. 152)”.

²⁸ Neste sentido, as atividades de serviço apresentam em sua origem e constituição uma natureza essencialmente contratual. Etimologicamente, prestação corresponde à ação de satisfazer, do latim *prestatione*. Do ponto de vista jurídico, prestação é o ato pelo qual alguém cumpre a obrigação que lhe cabe, na forma estipulada no contrato.

²⁹ Ver Silva e Meirelles (2003).

inestocável, pois ele se extingue tão logo se encerra o processo de trabalho. Uma vez concluído, o serviço não pode ser comercializado como uma mercadoria qualquer.

É interessante ressaltar que, a inestocabilidade configura, em princípio, o serviço como *non tradeable*, isto é, não passível de comercialização, porque não é capaz de ser armazenado e transportado entre localidades distintas. Entretanto, é possível realizar o serviço através do estabelecimento de redes físicas que permitem a interconexão entre os mercados necessária à realização de trabalho, bem como através de redes comerciais que permitem o estabelecimento de pontos de representação (como as franquias, por exemplo) através das quais se realiza o trabalho. Esta necessidade de interconexão, própria da simultaneidade do ato de prestar um serviço, revela outro atributo característico dos serviços, que é a **interatividade**. É condição *sine qua non* para a prestação de qualquer serviço a interação entre prestadores e usuários de serviço. É impossível a existência de um fluxo de trabalho contínuo sem que se estabeleça uma forma de interação entre prestadores e usuários do serviço, ou seja, sem um canal relacional que dê suporte ao fluxo de trabalho³⁰.

Por último, sendo um fluxo de trabalho, distribuído de forma contínua ao longo do tempo e do espaço, os serviços apresentam o atributo da **irreversibilidade**. Ao disparar o processo de realização de trabalho não é possível revertê-lo. É possível interrompê-lo, mas não revertê-lo, porque parte de sua ação e de seu efeito já se deu ao longo do processo de trabalho.

A intangibilidade, a simultaneidade, a natureza interativa e o caráter irreversível do processo de prestação do serviço são condicionantes fundamentais das estruturas de mercado no setor de serviço na medida em que geram barreiras relacionais e contratuais que permitem a manutenção de empresas menos eficientes por muito mais tempo no mercado relativamente ao ciclo de vida empresarial médio normalmente verificado nas demais atividades econômicas – daí a coexistência de empresas variadas, tanto em termos de estrutura quanto de desempenho, no setor³¹.

Confundir serviço com os atributos do produto final, bem como com os ativos ou insumos utilizados no processo produtivo, é um equívoco crucial na compreensão da sua dinâmica

³⁰ Esta interação tanto pode ser pessoal e direta, através da presença física de prestadores e usuários, como essencialmente técnica, definida a partir de meios físicos de conexão, como as redes físicas de fios, cabos e dutos utilizadas para a prestação de serviços de infra-estrutura econômica.

³¹ Em última instância, prestar um serviço, seja ele qual for, consiste em cumprir uma promessa de atendimento de especificações de demanda, firmadas *ex-ante* em contratos (formais ou informais) que se realizarão *ex-post*, pois sendo trabalho em processo, não se conhece *a priori* o resultado final do serviço. Esta incerteza quanto ao resultado final cria fortes laços entre prestadores e usuários que se configuram em significativas barreiras de mercado. Ver Silva e Meirelles (2003).

econômica, pois impede a identificação do determinante fundamental do valor gerado pelo serviço, que é a realização de trabalho. O grau de tangibilidade do resultado do processo de trabalho ou o uso a que se destina não interfere na geração de valor. Sendo trabalho em processo, os serviços são em essência geradores de valor. Se não há realização de trabalho, não há serviço e, portanto, não há geração de valor.

Quando não há realização de trabalho tem-se, na verdade, a exploração de um trabalho já realizado em processos produtivos anteriores, que foi acumulado e consubstanciado nestes ativos. Ou seja, não há geração de valor, e sim exploração de renda. Neste sentido, atividades econômicas baseadas simplesmente no aluguel de ativos, como é o caso do aluguel de imóveis e da venda de licenças de software, classificadas como de serviço segundo o padrão ISIC, não podem ser consideradas atividades de serviço. São atividades baseadas simplesmente na exploração de uma renda em cima de um trabalho já realizado anteriormente³².

CONCLUSÃO

A questão fundamental na análise conceitual dos serviços consiste em compreender que serviço é fundamentalmente diferente de um bem ou de um produto. *Serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço.* Esta perspectiva conceitual possibilita tratar os serviços de forma endógena e integrada no sistema econômico, sem prender-se aos particularismos e às exceções salientadas nas abordagens contemporâneas.

Esta perspectiva de abordagem conceitual dos serviços incita mudanças significativas no tratamento até agora dado ao setor, tanto em termos de classificação e quantificação destas atividades nas contas nacionais, quanto do ponto de vista do seu papel na dinâmica econômica. Por um lado, a visão essencialmente material e tangível da economia implicitamente presente nos padrões de contabilidade nacional e internacional conduz a um tratamento, classificação e

³² O aluguel de imóveis consiste essencialmente em uma atividade baseada na exploração de uma renda em cima de um trabalho de construção civil realizado anteriormente, que se consubstanciou no imóvel. No processo de aluguel de um imóvel, a única etapa que realiza a agregação de valor e pode ser considerada como serviço é o trabalho de aproximar compradores e vendedores, realizado pelo corretor imobiliário. Da mesma forma a venda de licenças para o uso de *softwares* também consiste numa atividade baseada na exploração de uma renda em cima de um trabalho gerado anteriormente, que foi o trabalho de concepção do software, consubstanciado num objeto ou mercadoria qualquer, um *compact disc*, por exemplo. Ou seja, o software é um produto resultante de um trabalho anterior. Uma vez encerrado o trabalho de concepção do *software* extingue-se o serviço bem como o processo de agregação de valor. Somente quando se tem manutenção e atualização do software vendido é que se pode considerar a atividade como uma prestação de um serviço, pois há um trabalho sendo realizado. Ou seja, serviço é trabalho em processo, não trabalho morto, acumulado.

mensuração dos serviços como um produto (um produto intangível) e não como processo. Neste sentido, estes padrões podem ser fonte de questionamentos e até equívocos não desprezíveis de mensuração do valor agregado pelos serviços. Grande parte das atividades usualmente consideradas como serviço podem ser apenas atividades baseadas na exploração de renda de um trabalho já realizado. Especificamente este é o caso da mensuração de serviço de produtos, tais como patentes, licenças para uso de *softwares*, aluguel de imóveis, entre outros. Enquanto que atividades essencialmente de serviço, como as de infra-estrutura econômica, não são tratadas como tal. Por outro lado, há um paradoxo saliente nestas classificações que é o tratamento dos serviços como uma categoria residual, decorrente da diferença entre o montante de valor total agregado na economia e o montante agregado nas atividades de indústria e agricultura. Como conciliar esta visão residual com a importância dominante dos serviços, hoje registrada nas estruturas produtivas de valor em economias desenvolvidas e em desenvolvimento; aliás, medida de valor informada por essa mesma visão residual?³³

As dificuldades do discurso teórico contemporâneo a respeito do reconhecimento do papel dos serviços no processo de agregação de valor refletem, de certa forma, a influência do pensamento clássico em relação aos condicionantes e aos determinantes do processo de valorização do capital, baseado numa concepção de riqueza essencialmente “material”, seja sob a perspectiva da teoria do valor-trabalho ou da teoria do valor-utilidade.

A tese aqui defendida é que serviço não é improdutivo, ou seja, não está isolado do processo de geração de riqueza porque é intangível, como defendia Smith, ou porque não está submetido à lógica de valorização do capital industrial, conforme interpretado por Marx. Da mesma forma, serviço não pode ser produtivo somente quando gera uma utilidade permanente ou durável, conforme definido por Mill e Walras. Na verdade, serviço é simplesmente realização de trabalho em processo e é a sua existência que garante a incessante reprodução do capital aplicado no setor ao qual está vinculado.

Em primeiro lugar, o fato de ser intangível não significa que o serviço seja incomensurável e, portanto, não tenha valor. Marx já definia que o valor de uso de um serviço se manifesta no “efeito útil” do trabalho. Dessa forma, serviço tanto pode ser medido em termos de horas trabalhadas, como através da utilização de mecanismos indiretos de avaliação, como, por

³³ O debate entre a diversidade de interpretações analíticas “industrialistas” e “pós-industrialistas” é expressivo acerca das dificuldades de conciliar um “olhar” teórico que foi superado e, sobretudo, subvertido pelo movimento da realidade. Ver Silva e Meirelles (2003).

exemplo, um equipamento, um produto, ou, até mesmo, a própria presença do cliente. Ou seja, o valor de uso de um serviço está diretamente relacionado à sua função, que é desempenhada pelo equipamento que o usuário possui e/ou pelo próprio usuário³⁴. Em segundo lugar, o fato de ser um processo de trabalho “autonomizado”, não necessariamente envolve a subsunção formal direta do trabalho ao capital, ou seja, não necessariamente as relações de trabalho que intermedeiam a relação contratual dos serviços se enquadram no contrato salarial padrão, não significando, porém, que as atividades de serviços estejam isoladas do processo de acumulação e de reprodução do capital. O próprio avanço do processo de industrialização promove o aumento da divisão do trabalho, acentuando a especialização e a subdivisão de tarefas no interior dos processos econômicos. O resultado da divisão do trabalho é o aumento cada vez maior da participação dos serviços na formação do valor na economia, pois a divisão do trabalho engendra, em última instância, a “autonomização” do processo de trabalho, ou seja, transforma-se serviço potencial em efetivo.

Enfim, sendo trabalho na concepção dinâmica do termo, i.e., um trabalho em ação, os serviços *são e serão, real ou potencialmente, um constitutivo ativo dos processos econômicos, presente ao longo da evolução econômica em toda e qualquer etapa dos processos que, por definição, envolvam realização de trabalho.*

Referências Bibliográficas

- BAUMOL, W.J. (1985) Productivity policy and the service sector. In: Inman R P (ed) *Managing the service economy*. Cambridge University Press, Cambridge: 301-17.
- BELL, D. (1973) *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books.
- BROWNING, H.C. & SINGELMANN (1978) “The transformation of the US Labour Force: the interaction of industry and occupation”. *Politics and Society*, 8 (7-4), 481-509.
- CLARK, C. (1940) *The conditions of economic progress*. Londres: Macmilan.
- COHEN, S. & ZYSMAN, J. (1987). *Manufacturing matters: the myth of the post-industrial economy*. New York: Basic Books.
- FISCHER, A. G. (1939) Production, primary, secondary and tertiary. *Economic Record*, June.

³⁴ Ao contratar o serviço de distribuição de energia elétrica, por exemplo, o usuário demanda uma quantidade de energia definida pela potência dos equipamentos que possui, os quais serão as referências concretas de avaliação do desempenho e do valor de uso do serviço prestado.

- GERSHUNY, J.I. & MILES, I.D. (1983), *The New Service Economy – The Transformation of Employment in Industrial Societies*. London: Frances Pinter.
- KON, A. (1999) “Sobre as atividades de serviço: revendo conceitos e tipologias”. São Paulo: *Revista de Economia Política*.
- ____ (2001) “Atividades Terciárias: Induzidas ou Indutoras do Desenvolvimento Econômico”. (*mimeo*). Paper apresentado no Seminário Raul Prebisch, IE-UFRJ (agosto de 2001).
- MARSHALL, A. (1890) *The principles of Economics*. Coleção Os Economistas. São Paulo: Ed. Nova Cultural (1982).
- MARSHALL, J. N. & WOOD, P.A (1995) *Services & Space: Key Aspects of Urban and Regional Development*. Longman Scientific & Technical Publishers.
- MARSHALL, J. N. (1988) *Services and uneven development* Oxford: Oxford University Press.
- MARX, K. (1982) *O Capital*. Coleção Os Economistas, São Paulo: Ed. Nova Cultural.
- MELO, H.P., ROCHA, F., FERRAZ, G., DI SABBATO, A., DWECK, R. (1998) “O Setor Serviços no Brasil: uma visão global - 1985/95”. Texto para Discussão nº 549, IPEA, Rio de Janeiro.
- MILES, I. (1993) “Services in the new industrial economy”. *Futures*, July/August: 653-72.
- MILL, J.S. (1983) *Princípios de Economia Política*. Coleção Os Economistas, São Paulo: Abril Cultural.
- NAPOLEONI, C. (1977) *O Valor na Ciência Econômica*. Ed. Presença/Martins Fontes.
- NUSBAUMER, J. (1984) *Les services: nouvelle donne de l'economie*. Paris: Economica.
- SAY, J.B. (1983) *Tratado de Economia Política*. Coleção Os Economistas, São Paulo: Abril Cultural.
- SILVA E MEIRELLES, D. (2003) *O setor de serviços e os serviços de infra-estrutura econômica*, Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- SMITH, A. (1999) *Riqueza das Nações*. Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.
- THOMAS, G.B. (1967), *Manpower Problems in the Service Sector*. International Seminars 1966-2, Paris, OECD
- WALKER, R. (1985) “Is there a service economy?” *Science and Society*. 49: 42-83.
- WALRAS, L. (1982) *Elementos de Economia Política Pura*. Coleção Os Economistas, São Paulo: Ed. Nova Cultural.