

XIII Encontro Nacional de Economia Política - SEP
João Pessoa, 20 a 23 de maio de 2008

**ECONOMIA POLÍTICA DOS SERVIÇOS: considerações sobre a evolução das
características e funções**

Anita Kon*
PUC/SP

Resumo

O artigo apresenta os debates teóricos mais recentes sobre as características e funções dos serviços no contexto econômico, chamando a atenção para as rápidas transformações resultantes dos avanços tecnológicos que se amplificam em velocidade e em intensidade na atualidade. Analisa a necessidade de adequação teórica das tradicionais conceituações sobre as características e funções econômicas dos serviços e sintetiza as propostas de novas definições baseadas nas múltiplas visões encontradas em teóricos mais recentes, sob a ótica da Economia Política. A análise tem início com os debates teóricos sobre a crescente proeminência dos serviços no processo de desenvolvimento, e segue com as observações sobre as repercussões da inovação tecnológica nas características dos serviços. Na seção seguinte são apresentadas as visões recentes sobre as características e funções econômicas dos serviços e a seção final observa as diferenças entre as características dos serviços públicos e privados

Abstract

The paper aims to present the most recent theoretical discussion on the services activities characteristics and functions, in the economic context. It calls attention to the fast transformations that result from technological advances which nowadays increase in speed and intensity. It is first analyzed the theoretical discussion about the increasing prominence of services on the development process and in sequence it is observed the impacts of technological innovation on the economic characteristics and functions of these activities. The final section observes the differences between public and private services characteristics in what refers to these impacts.

Área de submissão: 7. Trabalho, Indústria e Tecnologia.

Sub-área: 7.2 Economia Industrial e de Serviços

Submetido a **Sessões Ordinárias**.

* A autora agradece ao apoio do CNPq à Pesquisa.

ECONOMIA POLÍTICA DOS SERVIÇOS: considerações sobre a evolução das características e funções

Anita Kon*
PUC/SP

1. Introdução

As características e funções dos serviços vêm sendo definidas desde os fisiocratas, porém a natureza econômica destas funções e as conseqüências originadas sofrem transformações consideráveis ao longo do desenvolvimento da tecnologia e que requerem constante reformulação dos conceitos básicos sobre as características dos serviços e seu papel no contexto do sistema econômico.

As múltiplas definições das características básicas de serviços seguem algumas abordagens básicas, levando em conta a relação entre produtor e consumidor (Illeris, 1996). Primeiramente, produtor e o consumidor são considerados como envolvidos, em maior ou menor grau, na condição de mudança que envolve o fornecimento do serviço e dessa forma, devem estar presentes, face a face, para a consecução da troca. Esta condição envolve conseqüências geográficas importantes, embora na atualidade as telecomunicações possam modificar estes impactos territoriais. Este processo integrado é muito diferente daquele que implica na armazenagem da produção, transporte de bens ou outras etapas isoladas, em que o papel do consumidor é totalmente independente da produção.

Em segundo lugar, em algumas atividades de serviços, o consumidor participa ativamente na produção, como ao assistir um concerto, ir a uma consulta médica, entre outros exemplos. Nesse caso, o fornecimento do serviço combina um conhecimento específico de suas necessidades e condições, por parte do cliente, com o conhecimento e a técnica do fornecedor. Isto implica que cada serviço pode ser único e que nunca haverá dois produtos idênticos, assim como cada relação entre produtor e consumidor é diferenciada. Alguns autores salientam a assimetria da informação nesse contexto, pois o consumidor saberá menos que o produtor sobre o produto que resultará desta relação, porém mesmo o fornecedor não sabe com antecedência os resultados desta produção (Spence, 1976; Akerlof, 2005; Stiglitz, 2005).

Outra abordagem salienta que o caráter da relação das atividades de serviços significa que são tipicamente intensos em trabalho, com possibilidades limitadas de economias de escala, e sua qualidade depende fortemente das qualificações do trabalho envolvido. Como conseqüência, é difícil aplicar o conceito de trabalho sem caracterizar suas qualificações, bem como é difícil incrementar a produtividade do trabalho no sentido tradicional (Kon, 2006).

* A autora agradece ao apoio do CNPq à Pesquisa.

Além do mais um produto de serviços tem uma condição de transformação que é fundamentalmente diferente da de um produto material e em muitos casos esta transformação não pode ser delineada claramente, como no caso do ensino. Isto significa que a mensuração de conceitos econômicos básicos como de valor agregado e produtividade são difíceis de serem aplicados aos serviços. No entanto, uma condição de transformação, causada pelo serviço, pode ser durável e não efêmera ou perecível, embora seja difícil a distinção entre o produto imediato fornecido e o efeito em longo prazo.

Estas características típicas dos serviços implicam em que os conceitos econômicos básicos de mercado não podem ser aplicados através das teorias tradicionais microeconômicas. Não existe oferta e demanda bem definidas no fornecimento de grande parte dos serviços, que possam determinar claramente o preço padrão resultante. A formação de preços de um serviço ainda não foi suficientemente determinada do ponto de vista teórico, mas tende a refletir o custo dos insumos (número de horas-trabalhadas), que podem ter avaliações subjetivas diferenciadas para um mesmo produto, ou seja, valor de uso ou utilidade indefinida (Barcet e Bonamy, 1994).

Dessa forma, enquanto a visão econômica neoclássica ou keynesiana (refletida nos sistemas de contas nacionais) adotam a noção de que os serviços são como os bens, mas apenas são imateriais, outros autores mais recentes discutem que os serviços pertencem a uma categoria logicamente distinta, pelas razões acima mencionadas, e afirmam que as atividades de serviços são uma classe de atividades heterogêneas e passíveis de muitas exceções nas leis teóricas econômicas. Neste artigo serão apresentados alguns debates teóricos sobre a crescente proeminência dos serviços no contexto econômico, e propostas de generalização de características e funções econômicas de serviços baseadas nas múltiplas visões mencionadas.

2. Os debates teóricos sobre a crescente proeminência dos serviços

Introduzindo uma nova abordagem com respeito às forças produtivas e às relações de produção, Karl Marx desenvolve suas teorias sobre produção, distribuição, circulação e consumo como fases de um processo único, tendo como objeto de estudo a produção material, ou a produção de mercadorias. Ao analisar a formação do valor das mercadorias, estabelece como lei geral:

"Os valores das mercadorias estão na razão direta do tempo de trabalho invertido em sua produção e na razão inversa das forças produtivas do trabalho empregado." (Marx, 1983).

Verificamos que, na determinação dos fatores influentes nessas forças produtivas, encontra-se implicitamente a referência a determinados serviços não-materiais relevantes para o aperfeiçoamento da produção. Marx salienta que, além das condições naturais do trabalho (fertilidade do solo, jazidas minerais etc.), as forças sociais do trabalho são progressivamente aperfeiçoadas, entre outros, por aspectos como redução do tempo e do espaço, graças aos meios de

comunicação e de transporte, e todos os demais inventos pelos quais a ciência obriga as forças naturais a servir ao trabalho.

Mais adiante, observa que a característica do trabalho como produtivo, do ponto de vista do processo individual de trabalho, não basta para o processo capitalista. A teoria do valor social, desenvolvida a partir de suas idéias, considera que o preço é uma medida direta do valor social de um bem, ou seja, esse valor é medido em termos da unidade de trabalho marginal social, simbolizando as necessidades conjuntas dos indivíduos, pois a oferta e procura de um só indivíduo não afetam o preço. Assim, o conceito de trabalho produtivo é ampliado pelo caráter cooperativo e social de produção:

"A produção capitalista não é apenas produção de mercadorias; é antes de tudo, produção de mais-valia... E só aquele que produza mais-valia para o capitalista ou que sirva ao próprio incremento do Capital se considerar como trabalhador produtivo. Se nos fosse permitido aduzir um exemplo alheio à esfera da produção material, diríamos que o mestre-escola é um trabalhador produtivo, não enquanto trabalha para formar os cérebros dos jovens, senão enquanto se consome a si mesmo para enriquecer ao patrão." (Marx, 1945).

Observamos nesta afirmação de Marx a conotação da atividade, não como geradora indireta de produção e riqueza, mas como resultando diretamente em produção de mais-valia; seu trabalho se consome no processo e, para Marx, consumo é imediatamente produção e produção é imediatamente consumo dos materiais e trabalhos empregados. O exemplo sobre o trabalho do mestre-escola pode ser estendido às demais atividades produtoras de serviços não-materiais, desde que se consomem para produzir a mais-valia, ou mesmo gerando apenas o valor de seu trabalho na produção final. Marx complementa o conceito de trabalho produtivo salientando que, no processo de produção, se associam o trabalho intelectual e o manual, não sendo necessário "colocar a mão" no trabalho para ser considerado produtivo, bastando ser parte do trabalho coletivo, executando qualquer de suas funções.

Paul Baran (1984), já no século XX, seguindo a idéia marxista sobre trabalhadores produtivos ou improdutivos, consegue resumir o raciocínio negando a idéia da economia "burguesa", que procura eliminar a distinção entre as duas classes. Essa linha ideológica burguesa da economia julga a produtividade, a essencialidade e a utilidade de qualquer atividade por sua capacidade de obter um preço no mercado. Dessa forma, desaparecem as diferenças entre os vários tipos de trabalho: qualquer atividade que faz jus a uma recompensa monetária é considerada então útil e produtiva por definição. O trabalho dito improdutivo definido por Marx é plenamente produtivo e útil dentro da estrutura da ordem capitalista, podendo ser indispensável para sua preservação, segundo Baran, porque a parcela improdutiva consiste:

“... em todo o trabalho empregado na produção de bens e serviços cuja procura pode ser atribuída às condições e relações peculiares do sistema capitalista, procura esta que não se verificaria numa sociedade racionalmente organizada.”(Baran, 1984:p.57)

Assim, pela ótica marxista, parte desses trabalhadores improdutivos, no âmbito da economia capitalista, ocupa-se com a produção de armamentos, artigos de luxo e objetos ou serviços indicativos de posição social. Outros são funcionários públicos, advogados especialistas em fraudes fiscais, técnicos em relações públicas, agentes de publicidade, comerciantes, especuladores etc. Portanto, a noção de improdutivo estende-se também a certas manufaturas, além dos serviços mais comumente considerados. Esse trabalho improdutivo é mantido por parte do excedente econômico da sociedade e não se relaciona diretamente ao processo de produção indispensável. No entanto, outros trabalhadores que se mantêm por meio de parte do excedente econômico são os cientistas, médicos, artistas, professores que exercem um trabalho necessário à sociedade racionalmente organizada, mas não são produtivos. Em suma, o trabalho improdutivo assim definido não poderia ser considerado como pertencente ao fundo potencialmente disponível para propósitos de desenvolvimento econômico.

Foi a partir ainda do avanço tecnológico impulsionado pela Revolução Industrial do final do século XIX, com a multiplicação das atividades intermediárias no processo produtivo, que ocorreu nova mudança ideológica no pensamento econômico; essa transformação ideológica, acelerada pela crise econômica dos anos 30 do novo século, que culminou na Grande Depressão, tornou aceita a visão keynesiana da realidade econômica que, no entanto, conserva até hoje um caráter polêmico. A teoria keynesiana permitiu não apenas a redefinição do conceito do que se considerariam como componentes da geração de produto ou renda (e, portanto bens ou serviços produtivos), como também o desenvolvimento de formas de mensuração desses componentes.

Explicitando os determinantes da demanda e oferta agregadas e sugerindo a intervenção estatal como geradora de demanda para garantir níveis maiores de emprego, Keynes abriu o caminho para a percepção da relevância de todos os setores das atividades econômicas, tanto na composição da oferta quanto na geração de renda resultante em demanda (consumo e formação de capital) ou poupança (Kon, 2006). A partir do desenvolvimento de suas idéias a conotação das atividades enquanto gerados de um valor mensurável torna-se aceita e adotada nos processos de Contabilidade Nacional dos países capitalistas.

John Maynard Keynes (1983), ao argumentar em sua Teoria Geral, que os postulados da teoria clássica se aplicavam apenas a um caso especial, cujas características não eram as da sociedade econômica em que se vivia, concorreu com uma visão ampliada e "nova" do funcionamento do sistema capitalista. Centrando suas discussões nos determinantes da demanda e oferta agregadas, dá ênfase aos grandes agregados econômicos e, ao estudar as flutuações nos

níveis de produto e emprego, empreende a formulação de um método contábil de "partidas dobradas", baseado em conceitos determinados pela interpretação de suas idéias teóricas.

Com a origem do desenvolvimento das técnicas de Contabilidade Social, após a crise econômica dos anos 30 e as guerras mundiais, as relações macroeconômicas globais, baseado em conceitos formulados em várias de suas publicações por John Maynard Keynes, passaram a ser o fulcro das atenções dos economistas. Assim, é através da mensuração dos grandes agregados econômicos que a ciência econômica encontrou subsídios para a reformulação das teorias conhecidas, para o acompanhamento da conjuntura econômica e para a formulação de políticas de desenvolvimento, bem como possibilitar, em uma perspectiva teórica, a predição dos fenômenos econômicos. A aceitabilidade internacional deste método de análise chamou a atenção dos estudiosos para a necessidade do estabelecimento de conceitos comuns, no que se refere às variáveis a mensurar, no sentido de comparabilidade internacional. Assim sendo, passam a se discutir não só a idéia de definição de produto (um dos agregados em questão que nos interessa particularmente), como também os aspectos referentes à sua mensuração. As atividades terciárias são então consideradas nesses estudos, não apenas como gerando diretamente um produto, mas também sendo este passível de mensuração, como nas demais atividades, embora correspondam a um fenômeno que se consome no próprio ato de produção.

Josef Alois Schumpeter (1983) revela uma abordagem nova das características dos produtos, ao discorrer sobre o processo de produção e a classificação dos bens em "ordens", de acordo com sua distancia do ato final do consumo. Ele afirma que a produção nada cria no sentido físico, considerada tanto tecnológica quanto economicamente, apenas influenciando os processos ou forças. O processo de produção é caracterizado, portanto, por diferentes combinações de forças produtivas; essas forças são constituídas de coisas parcialmente materiais, parcialmente imateriais. O trabalho, assim, não é um produto, mas um meio de chegar ao produto; dessa forma, Schumpeter implicitamente afirma que qualquer serviço resultante do trabalho é produto. Esse raciocínio se torna mais claro quando, classificando os bens em ordens, de acordo com o ato final do consumo, determina como de primeira ordem os mais próximos do consumo; cita o exemplo do pão, que só se coloca na primeira ordem quando combinado ao trabalho (serviço) do entregador.

Os bens que estariam mais alto na hierarquia das ordens seriam os serviços do trabalho e da terra. Verifica-se, dessa forma, em Schumpeter a idéia da complementaridade das atividades de serviços em todo o processo produtivo e sua relevância como elemento primordial para a consecução do objetivo final da produção econômica, que é o consumo, desde que, em todo o processo produtivo agrícola ou manufatureiro, concorrem de alguma forma aquelas atividades que se destinam a tornar esses produtos consumíveis. Confirma, dessa maneira, as afirmações neoclássicas de que só existe produção quando existe consumo.

Resumindo, no decorrer da evolução da teoria econômica, os sistemas de valores em cada conjuntura (que nortearam os caminhos do pensamento econômico) resultaram em transformações nas conotações dadas a essas atividades, que culminaram em duas linhas conceituais principais:

a) a marxista, segundo a qual algumas atividades, incluindo grande parte dos serviços, são improdutivas, não pertencendo ao fundo potencialmente disponível para propósitos de desenvolvimento econômico;

b) a keynesiana, segundo a qual qualquer atividade que faz jus a uma recompensa monetária é considerada útil e produtiva por definição.

c) a schumpeteriana, que considera os serviços como complementares e relevantes ao consumo, que é o objetivo primordial da produção e, portanto imprescindíveis para a atividade produtiva.

3. Repercussões da inovação tecnológica sobre as características dos serviços

Uma das proeminentes dificuldades na formulação de uma teoria econômica dos serviços se relaciona à avaliação das repercussões da inovação tecnológica das atividades de serviços sobre todas as atividades da economia. Tradicionalmente, como visto o setor de serviços tem sido considerado como apresentando lentidão no que se refere à inovação e dessa forma lento no desenvolvimento da produtividade. Nesse caso, como salientava Baumol, à medida do crescimento dos serviços em relação às manufaturas, haveria uma perda em bem-estar social, desde que ocorreria uma troca de atividades progressistas (manufaturas) por estagnadas (serviços).

Este debate, remanescente da teoria econômica clássica vem se tornando obsoleto, desde que o dinamismo nas estruturas e na operacionalização das funções de serviços e no inter-relacionamento com outros setores, na atualidade, não corroboram estas idéias. Ao contrário a observação da realidade através de pesquisas de vários autores (Hauknes, 1996) mostra que no contexto da heterogeneidade das atividades de serviços, uma parte considerável são altamente inovativas, como nas atividades manufatureiras.

Os serviços profissionais caracterizados como intensos geradores de informação ou conhecimento, desde que a repercussão de sua ação sobre o valor agregado e sobre os preços, enquanto provedores de informação como insumo produtivo, é de difícil avaliação. Portanto a asserção tradicionalmente aceita de baixa produtividade e estagnação produtiva como característica geral dos serviços ou da anteriormente citada “doença de custos” preconizada por Baumol, deve ser questionada na atualidade. Como parte das pressões competitivas que instigam as inovações de processos produtivos e organizacionais, através da diminuição de custos e diferenciação do produto, as atividades inovadoras de serviços de informação levam ao setor de serviços, da mesma forma que aos demais setores, o crescimento da produtividade do trabalho e do capital. Além do mais levam à

maior percepção dos próprios agentes produtores sobre a possibilidade de futuras mudanças na produtividade e sobre a formulação de planejamento específicos das empresas nesta direção.

Contudo, o conceito de produtividade é difícil de operacionalizar nos serviços (assim como em algumas manufaturas), particularmente naqueles que apresentam rápidas mudanças qualitativas e com alto grau de personalização ou com uma forte integração produtor-usuário. Contribuem para isso as dificuldades em distinguir entre a aplicação de medidas tradicionais de produtividade e a aplicação de medidas de utilidade do consumidor. A começar pela imaterialidade dos serviços com a conseqüente dificuldade de mensuração em termos físicos, associada à diversidade de aspectos qualitativos que um mesmo serviço pode oferecer, tanto em uma comparação *cross section*, quanto intertemporal. A dificuldade de generalização a respeito das condições estruturais do mercado de serviços, advém da própria natureza do produto que pode desenvolver condições de padronização ou de personalização, o que implica em possibilidades diferenciadas de competitividade. Paralelamente a isto, a intervenção da regulação estatal em serviços selecionados, através do controle de preços, concessões ou outros implica em desvios nas possibilidades da efetiva avaliação dos avanços na produtividade, de acordo com as metodologias usuais.

Os serviços de informação podem deter um caráter fortemente localizado, representado pela espacialidade e duração compartilhadas entre produção e consumo, que resulta em efeitos consideráveis sobre as estruturas de mercado, como por exemplo, a possibilidade de criar monopólios locais (Petit, 1990). Além da intensidade do componente de informação, outras propriedades como intensidade da capacidade de apropriação, pequena escala, ou condição de *footloose*, indicam maiores ou menores barreiras à entrada e, portanto, possibilidade de competição local intensificada.

A tecnologia da informação transformou as economias de muitas maneiras. Primeiramente, o que é produzido ou a composição ("mix") de produtos têm sido alterados de modo que existe uma crescente complementaridade entre bens e serviços, com o desenvolvimento de novos serviços e maior diferenciação de produto ao invés de produção em massa. Em segundo lugar, o mercado tem mudado abarcando maior internacionalização e uma crescente comercialização de serviços. Outra razão é que a localização da produção dos serviços tem se modificado, incluindo também a internacionalização e finalmente tem havido uma transformação dos processos produtivos (Ochel e Wegner, 1987).

A evolução tecnológica estimulada ou estimulando as mudanças do paradigma produtivo, trouxeram consigo a percepção mais aguçada sobre o papel dos serviços de informação e comunicação do processo de desenvolvimento. As análises incluídas no corpo teórico voltado à área da Economia na Teoria da Informação, também trazem a preocupação sobre as conceituações adequadas que permitam a valoração empírica deste fenômeno. Segundo esta teoria, a informação

não é um fenômeno abstrato flutuante, porém é diretamente relacionada ao conhecimento prático, à organização da produção e ao consumo, ou seja, à ação do trabalho e, portanto está incorporada em todos os produtos do trabalho. O conteúdo da informação está nos dois lados da fronteira entre bens e serviços. O valor de uso de alguns bens materiais está implicitamente ligado à forma de utilização da informação, como no caso dos computadores que devem ser carregados com programas (*softwares*) que detêm a capacidade de armazenar, transferir e interpretar a informação. Assim, o produto gerado por um trabalho de serviços pode ser material, ou materializado em um bem em alguns casos.

O caso do programa de computador que toma a forma eletrônica em um disco se inclui entre uma série de outros produtos que apresentam forma material (livros e outras publicações, etc.), embora sua existência se deva a um trabalho intelectual de serviços. A natureza física do bem resultante leva grande parte dos analistas a considerá-los como bens materiais, enquanto que a manipulação sofisticada do programa para ser posto em uso na produção através da via eletrônica, caracterize o produto como resultado dos serviços de computação. De fato a consideração de que tem uma forma tangível e discreta traz a consideração da distinção que pode haver entre bens “tácteis” e “não-tácteis”, conforme Walker (1985). Este autor salienta que os aspectos informacionais de determinados bens têm se intensificado no tempo e o valor de uso incorporado no conteúdo de informação deve ser enfatizado na determinação da contribuição dos serviços ao desenvolvimento, apesar da materialidade que envolve os objetos que os contêm.

Uma questão relevante a ser analisada a respeito da contribuição da informação para a geração de valor dos serviços, se refere à divisão de trabalho dentro de processos de produção complexos e diversificados, onde alguns insumos intermediários são considerados em blocos isolados como bens ou como serviços e, dessa forma, sua contribuição ao desenvolvimento pode ser avaliada como pertencente à indústria ou ao setor de serviços. Constituem o caso dos serviços do produtor (*producer services*), que podem ser insumos intermediários na produção de bens, como serviços de consultoria de profissionais liberais contratados para o planejamento em uma indústria. Observe-se que toda a produção de bens inclui o consumo intermediário de serviços, assim como a produção de serviços pode incluir insumos materiais (Kon, 2006).

No entanto, esta questão não diz respeito apenas a uma diferenciação ou especialização da divisão de trabalho dentro do processo produtivo, como defendido. Na atualidade, a intensificação do peso dos insumos de serviços de informação na produção de bens materiais leva à necessidade de avaliação do componente predominante na produção, quando se trata da análise do papel destes setores para o desenvolvimento econômico. A avaliação do peso destes insumos na geração do valor adicionado pela produção, pode levar a impactos muitos diferenciados na matriz insumo-produto da economia e nas conclusões analíticas sobre determinantes do desenvolvimento. Para

alguns autores como Gershuny, a forma de lidar com estas análises seria considerar, no peso da matriz insumo-produto, a contribuição ao valor adicionado de categorias ocupacionais dentro do processo produtivo, separando-se as ocupações de serviços, das puramente industriais ou agrícolas. Esta prática, no entanto, ainda permanece no plano teórico dadas as dificuldades operacionais.

Uma das proeminentes dificuldades na formulação de uma teoria econômica dos serviços se relaciona aos serviços profissionais caracterizados como intensos geradores de informação ou conhecimento, desde que a repercussão de sua ação sobre o valor agregado e sobre os preços, enquanto provedores de informação como insumo produtivo, é de difícil avaliação.

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 em novas modalidades ou formas modificadas de serviços, como entre outros exemplos, as verificadas nas atividades bancárias, de venda e turísticas via telefone. Como característica destas mudanças resultantes da dinâmica da reestruturação dos serviços, é possível observarem-se alguns aspectos relacionados às transformações na *produção* dos serviços, no *produto*, no *consumo* e nos *mercados*, resultantes particularmente do processo de inovação tecnológica, como apresentado em seqüência, que sintetiza idéias de Miles (1993). Pinch (1989), Barras (1986), Normann (1991) e Nusbaumer (1987):

a) *Transformações na produção*

- i) *Tecnologia e planta*: serviços anteriormente operacionalizados através de volumosos investimentos em edifícios, com a inovação técnica passam a reduzir estes custos pelo uso de tele-serviços ou números de telefone com tarifa grátis;
- ii) *Trabalho*: serviços anteriormente altamente profissionalizados (requerendo principalmente 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 reduzida das qualificações caras e escassas de mão-de-obra, através do uso de sistemas informatizados especializados e inovações relacionadas; observa-se a realocação das operações-chaves para áreas de baixos custos do trabalho (com a utilização de tele-comunicações para manter a coordenação);
- iii) *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 Tecnologia da Informação (TI) para monitorar a força de trabalho (por exemplo, taquímetros e meios móveis de comunicações para o pessoal de transportes), visando favorecer as estruturas organizacionais, com dados dos trabalhadores de campo e de escritórios introduzidos diretamente em bases de dados e daí nos sistemas de informações gerenciais;

- iv) *Características da produção*: a produção anteriormente não contínua com limitadas economias de escala, passa a ser produção padronizada (por exemplo cadeias de "fast-food"), reorganizada de maneira mais conjunta entre suas unidades, com componentes padronizados e alta divisão do trabalho;
- v) *Organização da indústria de serviços*: certos serviços públicos anteriormente 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.

b) Transformações no Produto

- i) *Natureza do produto*: produtos com característica não-material, frequentemente 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 possível, entrega;
- ii) *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.

c) Transformações no consumo

- i) *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;
- ii) *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, etc.);
- iii) *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).

d) Transformações nos Mercados

- i) *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;
- ii) *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;
- iii) *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).

A partir das constatações destas transformações, tiveram início uma série de estudos e debates sobre as novas características das atividades de serviços, que por sua vez exigiam a reavaliação das funções econômicas destas atividades, sob um novo ângulo que reconhece seu papel indutor e não apenas complementar a outras atividades, no processo de desenvolvimento de uma economia.

4. Visões recentes sobre as características e funções econômicas dos serviços

Critérios frequentemente utilizados para identificar as atividades de serviços, especificam características e propriedades específicas destas atividades, que determinam a natureza diferenciada de sua produção, distribuição e consumo. As idéias mais frequentemente encontradas na literatura pertinente podem ser resumidos nas características descritas em seguida, de acordo com idéias de Zeithalm, Parasuraman e Berry (1998), Marshal e Wood (1995), Hauknes (1996) e Illeris (1996):

- i) *Materialidade*: os serviços são observados como produzindo produtos intangíveis e perecíveis (desde que são consumidos no ato da produção e não podem ser estocados). No entanto em alguns casos como no caso de uma peça de teatro, os efeitos do serviço podem ser desfrutados pelo consumidor por muito tempo após sua produção;
- ii) *Efemeridade*: Existência passageira, fugaz. No entanto, pode existir a possibilidade de armazenagem;
- iii) *Interação Consumidor-Produtor*: Existe um alto contato entre consumidor e produtor (fisicamente ou através de constante comunicação remota) e frequentemente o consumidor participa no processo de produção do serviço (aulas de ginástica, restaurantes), e dessa maneira não obrigatoriamente as atividades, seguem um padrão rígido estabelecido, pois em grande parte das vezes se amolda à demanda momentânea do consumidor; porém em casos como a maior parte dos serviços públicos, estão disponíveis o tempo todo, mesmo quando não são diretamente utilizados;
- iv) *Intensidade do trabalho*: A qualificação ou habilidade do produtor é vendida diretamente ao consumidor, e os serviços nem sempre podem ser produzidos em massa. Assim, as firmas de serviços são comumente ditas trabalho-intensivas;
- v) *Localização*: Outra característica comumente estabelecida nas definições de serviços é que as instalações destas atividades são localizadas de forma descentralizada e próxima ao consumidor, o que resulta na proliferação de pequenas firmas de serviços, ou grandes firmas com unidades de produção descentralizadas geograficamente, dispersas pelos mercados consumidores;

- vi) *Eficiência*: As medidas de eficiência dos serviços são subjetivas e o controle de qualidade envolve o consumidor e está embutido no processo de produção, pois o serviço frequentemente não pode ser controlado e rejeitado pelo produtor antes de ser efetuado. Portanto, as opções de preços são amplas e frequentemente fogem ao controle rígido ou a padrões teoricamente estabelecidos;
- vii) *Estocagem*: Incapacidade de serem estocados, mantidos ou trocados. Este conceito foi revisto na realidade por muitas atividades através da utilização da informática.

Quanto à intensidade do trabalho, observa-se que à medida do progresso tecnológico e do avanço da informática nos processos de serviços, alguns gêneros de serviços assumem processos fortemente baseados em equipamentos e com baixa intensidade de trabalho, por outro lado a própria natureza de alguns serviços requer uma alta proporção de capital fixo no processo produtivo. Dessa forma alguns autores dividem as atividades de serviços de acordo com a intensidade de capital e trabalho, em serviços baseados em equipamentos e baseados em mão-de-obra.

No primeiro caso encontram-se os serviços automatizados de vendas através de máquinas (alimentos, refrigerantes, cigarros, passagens de metrô, lavagem de automóveis, por exemplo), serviços cujos equipamentos são monitorados por operadores não necessariamente altamente qualificados (cinema, táxis, entre outros) e equipamentos operados por pessoal altamente qualificado (computadores, aerolíneas, etc.). Entre os serviços altamente baseados em mão-de-obra e pouca intensidade de capital, estão os que demandam mão-de-obra não qualificada (zeladores, serviços de limpeza, carregadores), os que requisitam trabalho qualificado (reparação de eletrodomésticos e de outros equipamentos, encanadores) e serviços profissionais (advogados, contadores, economistas, médicos).

No que se refere à localização do ponto de vista tradicional, esta característica é grandemente questionada na atualidade, desde que a introdução de meios de comunicação avançados e da informática no processo de distribuição de serviços, tem possibilitado que o contato entre produtor e consumidor se faça a longas distâncias, como é o caso do comércio em que a escolha e o pedido da mercadoria são efetuados através de catálogo impresso ou via computador, e a entrega através de transporte de carga. Outros exemplos referem-se a serviços bancários efetuados a longa distância via computador, comércio, ensino, e outras assessorias, via Internet.

Desta forma, esta classificação leva em conta as mudanças observadas na seção anterior com relação ao consumo dos serviços, desde que assumem 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. Certas 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. Embora nem todos os serviços apresentem ao mesmo tempo todas estas características anteriormente definidas, estas atividades comportam ao menos algumas destas características, em diferentes graus de intensidade.

Certas características dos serviços revelam que seu comportamento microeconômico pode ser diferenciado dos modelos observados para as atividades manufatureiras, embora nem sempre. Outras peculiaridades dos processos microeconômicos dos serviços, foram descritas no quadro anterior, compõem a essência do seu desempenho econômico, enquanto funções de natureza técnica podem ser diferenciadas entre serviços públicos e privados (não-exclusão ou não-rivalidade). Funções heterogêneas determinam conseqüências também variadas nos resultados econômicos.

Uma visão resumida é apresentada em seqüência, englobando as principais idéias encontradas na literatura, sobre as propriedades econômicas atribuídas tipicamente aos serviços, que afetam o comportamento microeconômico dos serviços, incorporando as idéias definidas anteriormente de acordo com a produção, produto, consumo e mercado destas atividades (Miles, 1993; Sundbo, 1994; Hauknes, 1996):

Propriedades econômicas dos serviços

i) Produção:

- *Footloose* (sem localização definida);
- Estrutura do capital;
- Produção artesanal;
- Intensividade em trabalho;
- Interminência;
- Relacionamento intensivo e co-espacial com o usuário;
- Economias de escala limitadas;
- Insumos materiais intermediários altamente ou pouco presentes;
- Incorporação em outra produção;
- Fracos incentivos aparentes para mudanças.

ii) Produto:

- Imaterial/intangível;
- Estado “social/informacional” dos produtos, pessoas envolvidas e

informação cambiantes;

- Valoração através de insumos de trabalho;
- Não estocáveis;
- Não excluíveis;
- Não rivais;
- Personalizado;
- Qualidade do produto dependente da qualidade do consumidor;
- Intenso em informação.

iii) Consumo

- Confiança na relação usuário-produtor;
- Produzido para consumo em um espaço de tempo definido;
- Produzido para consumo em um lugar definido;
- Utilidade específica para o consumidor;
- Satisfaz necessidades psicológicas;
- Integrado ao produtor.

iv) Mercado

- Serviços com valor de uso, porém não com valor de troca;
- Integração produtor-usuário torna as fases de produção, distribuição e consumo indistinguíveis;
- Distribuição em redes fechadas;
- Não transportável;
- Não-exportável;
- Dificil apropriação;
- Não “revendáveis”;
- Fácil duplicação; custo marginal de produção negligível, sem preço usual de mercado;
- Preço como compensação direta dos insumos de trabalho;
- Não transferência de direitos de propriedade;
- Problemas para demonstração e *marketing*;
- Regulação pública e profissional.

A classificação acima deve ser considerada como um resumo das principais condições econômicas citadas na literatura, desde que, em primeiro lugar, existem interdependências entre estas condições, o que permite considerá-las muitas vezes em diferentes categorias. Por outro lado,

algumas condições não são mais aplicáveis aos serviços na atualidade ou aplicáveis apenas a certos serviços, como por exemplo, a não exportabilidade e valoração pelo insumo trabalho, entre outras.

Estas propriedades individuais dos serviços causam consequências sobre o caráter econômico e as estruturas de mercado dos produtos de serviços e sobre as condições de implementação das transformações nas indústrias de serviços. Hauknes chama a atenção para a influência destas características sobre as maneiras de serem concebidas estas estruturas e mudanças. Reforça a idéia da heterogeneidade destas atividades e da necessidade de distinguir e tratar de modo diferenciado os processos de produção, distinguindo entre sistemas de entrega de serviços e de provisão de serviços, ou entre serviços padronizados e personalizados. Alta padronização de serviços de massa implica na possibilidade de determinados serviços terem um caráter de mercadoria, com propriedades de troca generalizadas, enquanto os serviços personalizados poderiam, em princípio, participarem de comércio de trocas, mas são difíceis de serem considerados mercadorias.

5. Diferenças entre as características dos serviços públicos e privados

As características dos serviços 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 privados resultam em transformações diferenciadas por estes setores com relação ao fornecimento de serviços, tanto em países avançados como nos menos desenvolvidos. 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. 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 em seguida (Kon, 2006).

Objetivos segundo o setor:

Setor Público	Setor Privado
i) <i>Auto-provisão parcial</i>	
Sistemas de cuidados de crianças e de idosos nas residências, utilização de equipamentos anti-roubo, patrulhas de vigilantes;	Auto-serviços no varejo, substituição de serviços por bens, vídeos, fornos micro-ondas, etc;

ii) *Intensificação* – aumentos na produtividade do trabalho através de mudanças gerenciais e organizacionais com pouco ou nenhum investimento ou maior perda de capacidade, repercutem em:

Busca da eficiência nos serviços de saúde,	Pressão para o aumento da rotatividade dos
--	--

pressão competitiva sobre operações diretas de trabalho, coleta de lixo, bem como número crescente de graduados por universidade;	empregados no varejo.
---	-----------------------

iii) *Investimento e mudança técnica* investimentos em capital em novas formas de produção, frequentemente com considerável perda de empregos:

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;	Desenvolvimento do escritório eletrônico nos serviços gerenciais e voltados às empresas.
--	--

iv) *Racionalização* - diminuição da capacidade instalada, com pouco ou nenhum investimento em nova tecnologia:

Fechamento de escolas, hospitais, creches para menores de cinco anos, etc., bem como no cancelamento ou redução em sistemas de transportes públicos;	Fechamento de cinemas, de unidades produtivas individuais, mudanças organizacionais, redução do pessoal ocupado.
--	--

v) *Subcontratação* - de partes dos serviços de empresas especializadas, especialmente de produtos auxiliares às empresas:

Privatização e contratação ou terceirização de serviços de limpeza, lavanderia e outros;	Crescimento de serviços privados de produtores de atividades gerenciais, terceirização;
--	---

vi) *Substituição do insumo trabalho existente* - por trabalho em tempo parcial, feminino ou de outra raça:

Domínio de mulheres na profissão de ensino e elevado uso de professores em tempo parcial;	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.
---	--

vii) *Intensificação da qualidade* - através de elevação do insumo trabalho, melhor qualificação, crescente treinamento:

Pelo treinamento da mão-de-obra em vários setores administrativos e técnicos;	Em alguns dos serviços de bens de consumo final;
---	--

viii) *Materialização* - das funções de serviços, de modo que o serviço tome a forma de um produto material que pode ser comprado, vendido e transportado;

Prática de utilização de produtos farmacêuticos	Particularmente na área de entretenimento via
---	---

para substituir terapia ou aconselhamento, por exemplo;	vídeos e televisões ao invés de cinemas ou esportes;
---	--

ix) Realocação espacial:

Realocação de serviços em grandes hospitais para atendimento descentralizado baseado em unidades menores, realocação de escritórios administrativos dos centros urbanos para reduzir os valores dos aluguéis e dos custos do trabalho;	Movimento de escritórios de áreas metropolitanas ou centrais para áreas periféricas que apresentam menores aluguéis;
--	--

x) Domesticação - realocação parcial da provisão das funções a partir de formas de trabalho doméstico ou familiar;

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;	Substituição de serviços de lavanderias, docerias e outros, por atividades domésticas simplificadas por equipamentos eletrodomésticos mais eficientes e baratos;
--	--

xi) Centralização - a centralização espacial de serviços em maiores unidades e o fechamento ou redução de um número de unidades menores:

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;	Concentração de lojas varejistas em grandes unidades (em <i>shopping centers</i> , lojas de departamentos);
--	---

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.

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 infra-estrutura 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.

Embora em grande parte dos países o setor público venha gradualmente se retirando de funções e atividades consideradas não essencialmente sociais, os serviços públicos ainda representam uma contribuição significativa para as economias. Nos países da OECD, por exemplo, são responsáveis por em torno de 33% do emprego total. Os países europeus experimentaram crescimento substancial da proporção do setor público na década de oitenta, enquanto que o Japão e os Estados Unidos revelam uma situação diferente, pois apresentam um setor público pequeno e os aumentos nestas atividades têm sido menos pronunciados. Mas mesmo nos países europeus, já nos finais da década de oitenta, a maioria dos governos considerava este rápido crescimento do setor público como prejudicial para as suas perspectivas e colocaram em ação políticas de restrição do crescimento.

Resumindo as idéias encontradas na bibliografia sobre as causas da reestruturação do setor público em muitos países, de vários níveis de desenvolvimento, desde os anos sessenta, é possível identificar-se os seguintes fatores (Marshall and Wood, 1995):

- i) demandas para a melhoria dos serviços de Saúde e Educação;
- ii) expansão da infraestrutura de Transportes e de Comunicações;
- iii) crescimento dos gastos com defesa em certos países selecionados, refletindo até o final dos anos oitenta a "Guerra Fria" entre o Leste e o Oeste;
- iv) mudanças demográficas, que incluíam o crescimento da proporção de idosos sobre a população, com maior necessidade de serviços de Saúde e Previdência;
- v) mudanças na composição familiar, que incluíam um aumento no número de mulheres que trabalham fora da residência e crescimento no número de famílias com apenas um dos pais, o que aumento a demanda para o cuidado de crianças e serviços relacionados;
- vi) políticas intervencionistas durante as décadas de sessenta e setenta, no sentido de dirigir o crescimento econômico e a reestruturação, requerendo maior número de trabalhadores governamentais;
- vii) maior controle físico do planejamento para restringir ou conduzir o crescimento urbano e industrial e assim minimizar os impactos ambientais;
- viii) as melhorias em todas as partes do setor público eram vistas como sendo parte integral do longo "*boom*" econômico pós 1945 até meados da década de setenta;
- ix) mais recentemente, crescimento do desemprego e necessidade de geração de postos de trabalho.

Estas necessidades correspondiam em muitos países desenvolvidos, à política de "*welfare*", porem são também encontradas em países menos avançados, que buscavam o desenvolvimento econômico no período. No entanto, a diminuição do ritmo econômico nas décadas de sessenta e setenta nas nações industrializadas e a partir dos anos oitenta em países de renda média, bem como a preocupação com os impactos inflacionários dos crescentes gastos públicos, levou a uma procura de cortes em alguns serviços públicos, e à maior eficiência no fornecimento de outros. Tais pressões e o final da “guerra fria” justificaram uma restrição destes gastos públicos que tiveram a consequência de uma progressiva reorganização da provisão do setor. Além do mais, uma parte da provisão também se deslocou em certas áreas do setor público para o privado ou para organizações voluntárias sem fins lucrativos, ou seja, as mais recentemente conhecidas como Organizações Não-Governamentais (ONGs). Todavia, o setor de serviços públicos permanece grande e diversificado em muitas economias locais.

Muitos serviços são pré-requisitos para o desenvolvimento, ao invés de apenas o produto final deste desenvolvimento, e sua provisão adequada se torna um elemento crucial e impulsionador da economia para o caminho do crescimento dinâmico. No caso dos países industrializados tanto a intervenção pública como mecanismos de mercado podem ser fontes alternativas para a provisão destes serviços. Mas no caso das economias menos avançadas, os mecanismos de mercado podem ser inexistentes ou inadequados e, além disso, o caráter de bem público de certos serviços tem sido utilizado como um argumento para a intervenção pública no setor de serviços destes países. A intervenção pública então, pode tomar a forma seja da provisão direta de serviços pelas administrações governamentais de empresas, ou da proteção do mercado interno contra a competição externa, a fim de encorajar o estabelecimento e crescimento de indústrias de serviços infantes.

Considerações finais

As idéias apresentadas neste artigo pretendem mostrar a necessidade de reformulação de alguns conceitos básicos, que prevaleceram por longo tempo, acerca da função dos serviços nos processos produtivos e na dinâmica global das economias, enquanto participantes nos processos de desenvolvimento econômico.

A aceleração no desenvolvimento e na diversificação das indústrias de serviços na segunda metade do século XX é colocada contra a visão anterior de que os serviços eram atividades apenas complementares às manufaturas e considerados como exercendo um papel subordinado, que se torna visível apenas enquanto o setor manufatureiro o for. Se este setor decresce, e a base de exportação recua, as atividades de serviços sofreriam efeitos multiplicadores reversos.

A automação e a mudança tecnológica tornaram o processo produtivo mais capital-intensivo e reduziram a demanda para trabalhadores na área da produção, enquanto que com o declínio geral do emprego no setor secundário, uma parcela crescente de trabalhadores gerenciais, técnicos e de apoio reflete a crescente terciarização da produção e a crescente mudança na divisão de trabalho em grandes empresas.

O desenvolvimento da circulação, distribuição e regulação das atividades reflete a necessidade das firmas de dedicarem montantes crescentes de recursos em investimento em serviços, a fim de aumentar sua produtividade e sua capacidade de inovação. Por outro lado, o desenvolvimento das atividades de serviços reflete apenas uma evolução constante dos sistemas produtivos e que estimulou a terciarização nas empresas, o que não é um fenômeno separado, ainda que seja relacionado à desindustrialização.

A reestruturação da composição das atividades produtivas das economias de diferentes níveis de desenvolvimento foi associada à velocidade e ao grau de inovação tecnológica nos processos produtivos e organizacionais, principalmente ligados ao setor de serviços, ou seja, no campo da telemática, e outros processos de telecomunicações, serviços de informática, relacionados à transferência de informação e conhecimento. Além disto, a relevância dos serviços no comércio internacional foi observada através da experiência tanto das economias modernas como das menos avançadas, bem como o impacto sobre o desenvolvimento local e regional destas economias.

Assim, a reestruturação organizacional, associada a novas tecnologias, à terceirização e às fusões, apresenta como resultado criam uma série de novas necessidades de consumo e de serviços complementares à produção. No entanto, estas transformações requerem a constante adequação dos conceitos teóricos sobre as novas características e funções adquiridas por estas atividades em razão de sua crescente relevância no contexto do desenvolvimento econômico.

Bibliografia

- AKERLOF, George A., *Explorations in Pragmatic Economics*, Oxford Pub., Oxford, 2005.
- BARAN, Paul, *A economia política do desenvolvimento*, Abril Cultural, S. Paulo, 1984.
- BARCET, A. & BONAMY, J., “Qualité et qualification des services”, in Bandt & Gadrey (org.). *Relations de service, marché de services*, CNRS, Paris, 1994.
- BARRAS, R., "New Technologies and the new services", *Futures*, N.18, 1986.
- HAUKNES, Johan, *Innovation in the Service Economy*, STEP Goups, Norway, 1996.
- ILLERIS, Sven, *The Service Economy, A Geographical Approach*, Wiley Ed., Chichester, 1996.
- KEYNES, John Maynard, *A Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda*, Abril, S. Paulo, 1983.

- KON, Anita, *Economia de Serviços*, Perspectiva, São Paulo, 2006.
- MARSHALL, J. Neil & WOOD, Peter A., *Services and Space: Key Aspects of Urban and Regional Development*. Longman Group Limited, Harlow, England, 1995.
- MARX, Karl, *El Capital, Crítica de Economía Política*, Edic. Fuente Cultural, México, 1945, vol 2.
- MARX, Karl. *O capital*, Abril Cultural, São Paulo, 1983.
- MILES, I., "Services in the new industrial economy", em *Futures*, July/august, 1993.
- NORMANN, Richard, *Service Management: Strategy and Leadership in Service Business*, John Wiley & Sons, Chichester, England 1991.
- NUSBAUMER, Jacques, *The Service Economy: Lever to Growth*, Kluwer Academic Publishers, Boston, 1987.
- OCHEL, W. and WEGNER, M., *Services Economy in Europe. Opportunities to Growth*, Pinter, London, 1987.
- PETIT, P., *Émloi, productivité et thecnologies de l'information: le cas de services*, Communication au séminaire de l'IRIS, Université de Paris XI Dauphine, sur Competence et Compétitivité, April, 1990.
- PINCH, S.P., "The restructuring thesis and the study of public services", *Environment an Planning*, A N. 21, 1989.
- SCHUMPETER, J.A., *A teoria do desenvolvimento econômico*, Abril, São Paulo, 1983.
- SPENCE, A. Michael, "Informational Aspects of Market Structures: An Introduction," *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 90, Issue 4, 1976.
- STIGLITZ, Joseph E. e WALSH, Carl E., *Principles of Microeconomics*, W.W. Norton, NY, 2005.
- SUNDBO, J., "Modulization of Service Production and a Thesis of Convergence Between Service and Manufacturing Organizations", em *Scandinavian Journal of Managment*, vol.10, 1994.
- WALKER, Richard A ., "Is There a Service Economy? The changing capitalist division of labor", em *Science and Society*, Vol. XLIX, N° 1, Spring 1985, pp.42-83..
- ZEITHALM, V. A., PARASURAMAN, A. and BERRY, L.L., *Delivering quality services*", The Free Press, New York, 1998.