

O papel dos serviços na economia

Prof. Ramon Gomes da Silva





O papel dos serviços na economia

1. Importância dos serviços na economia
2. Classificação da economia
3. Principais fatores responsáveis pelo dinamismo
4. Papel dos serviços no setor industrial
5. Obtenção de um mercado competitivo
6. O papel do gerente de serviços



1. A importância dos serviços na economia

- Em todos os países desenvolvidos o setor de serviços ocupa posição de destaque.
- O principal indicador tem sido a participação do setor na geração de riqueza, refletida no PIB.
- Além de ser responsável pela maior parcela do PIB mundial, apresenta-se, como a parcela mais dinâmica da economia.
- Participação no PIB e o número de empregos no setor crescem a taxas elevadas do que os demais setores econômicos.



1. A importância dos serviços na economia

→ Valor adicionado bruto (em mil R\$) segundo o segmento de serviço

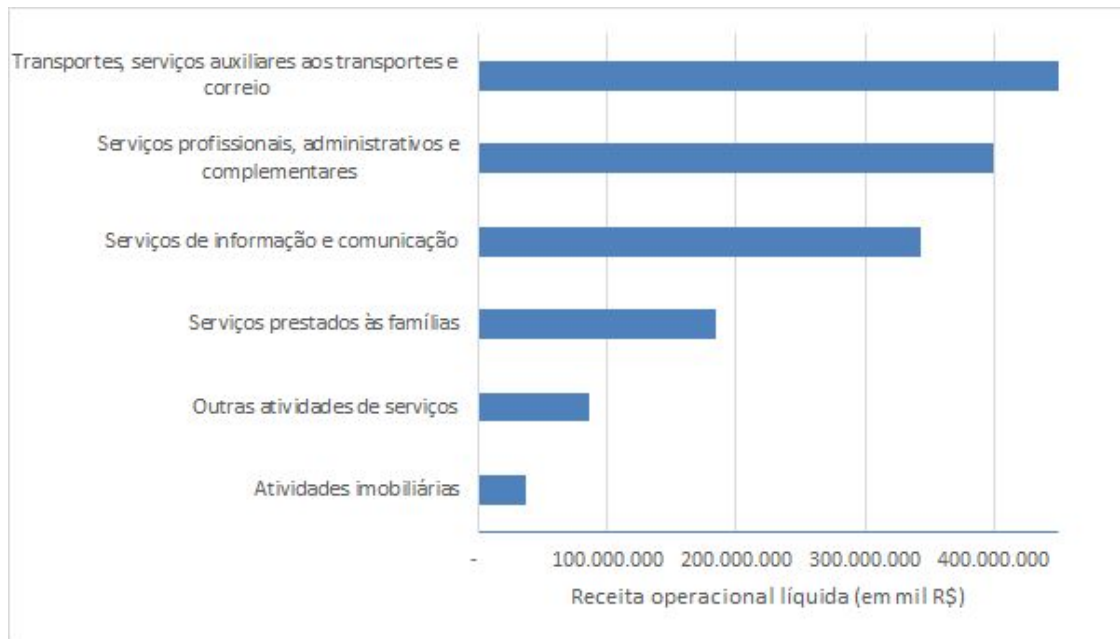


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa Anual de Serviços, 2017



1. A importância dos serviços na economia

→ Receita por segmento de serviço no Brasil

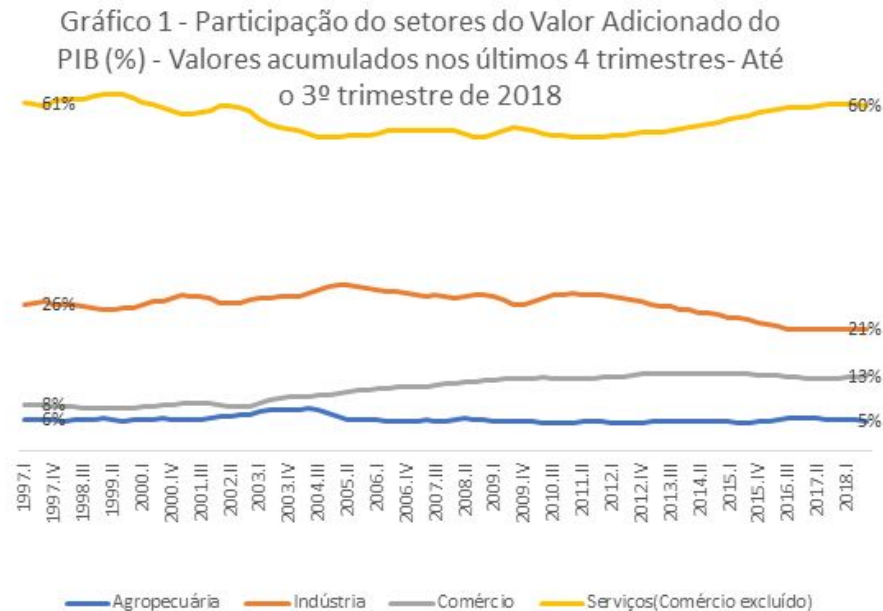


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa Anual de Serviços, 2017



1. A importância dos serviços na economia

→ Participação percentual do setor terciário



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Serviços e Comércio, Pesquisa Anual de Serviços, 2017

Fonte: Contas Nacionais Trimestrais/IBGE



2. Classificação da economia

→ Classificação da economia em setores

- ◆ Primário ou extrativista: Agricultura, Mineração, Pesca e Silvicultura.
- ◆ Secundário ou Produção de Bens: Manufatura e Beneficiamento.
- ◆ **Terciário ou serviços:** serviços domésticos (restaurantes e hotéis, salões de beleza, lavanderias, manutenção e consertos), serviços de comércio e intercâmbio (transporte, varejo, comunicações, finanças e seguros, imóveis, governo) e serviços que aperfeiçoam e ampliam as habilidades humanas (saúde, educação, pesquisa, lazer e artes).



2. Classificação da economia

→ Estágios de desenvolvimento econômico

Sociedade Pré-Industrial

- Condição de subsistência;
- Ritmo de vida e trabalho estão condicionados ao clima e às estações do ano;
- Altas taxas de subdesemprego.

Sociedade Industrial

- Atividade predominante é a produção de mercadorias;
- Foco em fazer mais com menos.

Sociedade Pós-Industrial

- Preocupada com a qualidade de vida, medida por serviços de educação, saúde e lazer;
- Educação superior como condição de entrada na sociedade;
- Reivindicações políticas;
- Direitos sociais.



2. Classificação da economia

- Transformação de uma sociedade industrial para uma pós-industrial
 - ◆ Desenvolvimento natural dos serviços como transporte e empresas de utilidades públicas para sustentar o desenvolvimento industrial.
 - ◆ Como a automação é introduzida nos processos produtivos, mais trabalhadores concentram-se em atividades não-industriais como manutenção e consertos.



3. Principais fatores responsáveis pelo dinamismo

- Urbanização, que torna necessário serviços como: transporte urbano, por exemplo.
- Mudanças demográficas que aumentam a quantidade de crianças e/ou idosos, que consomem mais intensamente maior variedade de serviços, como os de educação, entretenimento e saúde.



3. Principais fatores responsáveis pelo dinamismo

- Mudanças socioeconômicas, como o aumento da participação da mulher no trabalho remunerado e pressões sobre o tempo pessoal, que criam necessidades de serviços domésticos, transportes escolar, creches e outros, prestados por terceiros.
- Aumento da sofisticação dos consumidores, que leva a necessidades mais amplas de serviços, como acompanhamento psicológico, personal trainers e consultores de estilo, por exemplo.



3. Principais fatores responsáveis pelo dinamismo

- Mudanças tecnológicas que têm aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criado serviços novos, como bancos eletrônicos, cursos EAD, comércio online, etc.



4. Papel dos serviços no setor industrial

- Apoio à criação de diferencial competitivo.
- ◆ Atividades de serviços prestados ao cliente a fim de diferenciar o pacote de valor que a empresa oferece.
 - Montadoras de veículos; laboratórios farmacêuticos, que oferecem aos doentes crônicos, acompanhando a administração de seus medicamentos e até lembrando dos horários.



4. Papel dos serviços no setor industrial

- Suporte às atividades de manufatura.
 - ◆ São os departamentos internos das empresas.
 - A CSN, usina de aço, que fabrica commodities, precisa de uma operação para manter seus equipamentos disponíveis sempre, para permitir as necessárias economias de escala;
 - Em bancos, se o serviço de análise de crédito falhar, pode gerar um alto nível de inadimplência.



4. Papel dos serviços no setor industrial

→ Gerador de lucros

- ◆ São atividades de serviços que ultrapassam a mera função de apoio, passando a constituir “centros de lucro”.
 - Exemplo de casos de departamentos que tornaram-se empresas independentes.



5. Obtenção de um mercado competitivo

- Para obtenção de participação de mercado e comando dos preços, um caminho seguro é o de ampliar os níveis de retenção de clientes.
- Clientes retidos são clientes antigos, que compram mais, que estão dispostos a pagar mais pelo serviço, por entenderem que é diferenciado.
- Clientes bem atendidos farão propaganda gratuita do serviço, auxiliando a ampliar as fatias de mercado da empresa.



5. Obtenção de um mercado competitivo

- Para obtermos clientes fidelizados é necessário não apenas atender às suas expectativas, mas superá-las, criando clientes mais que satisfeitos.
- Clientes meramente satisfeitos preencherão fichas de avaliação.

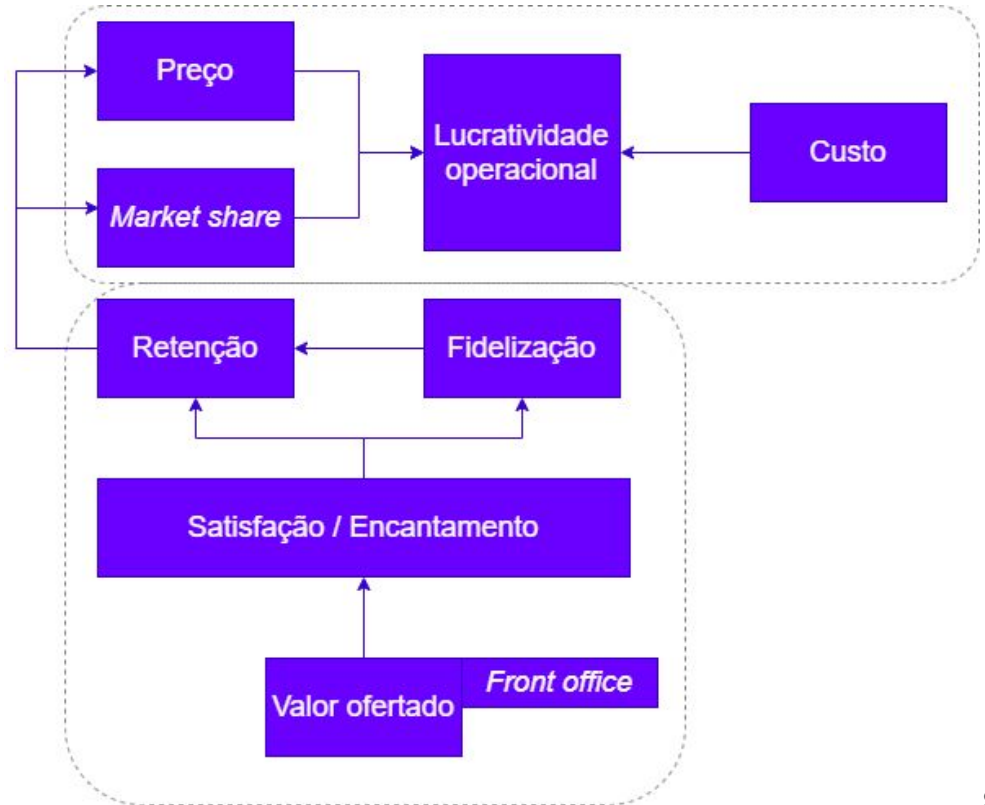


5. Obtenção de um mercado competitivo

- O nível de satisfação do cliente dependerá do valor ofertado a ele pelo processo de serviço prestado.
- O valor percebido (o cliente precisa de auxílio para perceber adequadamente o valor que lhe está sendo ofertado) pelo cliente, em cada contato com o prestador de serviços.
- Aspectos referentes a atividades de linha de frente (*front office*), executadas em contato com o cliente.

5. Obtenção de um mercado competitivo

Relação entre a qualidade percebida pelo cliente e os resultados da organização





6. O papel do gerente de serviços

- Tendências Sociais e suas influências sobre os serviços
 - ◆ Envelhecimento da população provocando um aumento na demanda por serviços de saúde, transporte e lazer;
 - ◆ Crescimento de famílias com 2 fontes de renda: objetivo deste público-alvo é a economia de tempo, estimulando serviços como creches, pré-escolas, entregas em domicílio, restaurantes como também serviços de saúde, lazer, entretenimento e turismo;
 - ◆ Aumento do nº de pessoas solteiras: estimula serviços que privilegie o encontro destas pessoas tais como academias, bares;



6. O papel do gerente de serviços

→ Desafios da administração

◆ Economia de escala

- São lucrativas quando custos fixos em novas tecnologias são diluídos em volumes maiores, resultando na redução dos custos por transação. Ex.: vendas pela internet, automação no mercado de ações.



6. O papel do gerente de serviços

→ Desafios da administração

◆ Economia de escopo

- Descreve os benefícios que são alcançados quando um conjunto de novos serviços se insere em uma rede de distribuição estabelecida com baixo custo agregado. Ex.: Postos de combustível que adicionaram os serviços de lojas de conveniência.



6. O papel do gerente de serviços

→ Desafios da administração

◆ Complexidade

- Sistemas de reserva por computador permite que as empresas aéreas analisem a situação dos voos e o comportamento do cliente para otimizar as margens para cada tipo de demanda e reagir aos concorrentes (Gerenciamento de rendimentos).



6. O papel do gerente de serviços

→ Desafios da administração

◆ Rompendo limites

- A competição em serviços pode vir de qualquer lugar. Ex: supermercados que vendem gêneros alimentícios, confecção, calçados, etc.

◆ Competitividade internacional (globalização)

Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

ramongs1406@gmail.com
<https://ramongss.github.io>

