

# O setor terciário da economia: uma discussão teórica introdutória

Andréia Polizeli Sambatti (Unioeste/Campus de Cascavel/Economia) andreapolizeli@brturbo.com

Denise Rissato (Unioeste/Campus de Cascavel/Economia) drissato@certto.com.br

**Resumo** - *Diante da crescente importância do setor de serviços na estrutura econômica das nações considera-se relevante fazer uma análise histórica de como a Economia enquanto ciência tem tratado as questões relacionadas a este setor produtivo, uma vez que as atividades terciárias têm influenciando direta e indiretamente o produto e a riqueza das economias desenvolvidas e em desenvolvimento. Conclui-se sobre a dificuldade de caracterização e análise do setor terciário da economia, pois a teoria econômica não apresenta um corpo analítico amplo para as evidências do comportamento deste setor. E ainda, constata-se que o papel do setor de serviços no desenvolvimento econômico tem sido analisado pela ciência econômica a partir do desenvolvimento industrial, do processo de urbanização das sociedades e da mundialização do capital, ficando difícil dimensionar a importância desse setor, a menos que seja avaliado conjuntamente com o setor secundário. No Brasil não foi diferente. A expansão do setor terciário, a partir da década de 1950, esteve ligada à implantação do parque industrial e à difusão das atividades comerciais vinculadas à indústria, e recentemente, se intensificou com o processo de mundialização do capital, a exemplo do que vem ocorrendo nos países desenvolvidos, embora, de forma, ainda dependente.*

**Palavras-chaves:** Serviços, Indústria e Desenvolvimento Econômico.

## 1. Uma introdução conceitual

O setor de serviços vem desempenhando um importante e crescente papel no emprego e nas transações econômicas gerais, tanto como atividade principal quanto como fornecedora de insumos ao setor industrial e agrícola, destacando-se o seu peso nas transações comerciais internacionais e na captação de investimentos externos diretos (CHESNAIS, 1996; MELO *et al*, 1998; CANUTO *et al*, 2003).

De acordo com CHESNAIS (1996); BIANCO & COLBARI (2003), esse crescimento do setor terciário pode ser explicado por vários fatores, entre eles:

- a) as alterações sócio-demográficas (aumento da população feminina ativa e o envelhecimento da população) que incrementam a demanda por serviços pessoais (creches, asilos, escolas, etc);
- b) a complexificação da organização econômica que impulsiona a expansão dos serviços administrativos, financeiros e de seguros, bem como, o crescimento dos investimentos imateriais;
- c) a tendência de especialização das empresas e o surgimento dos “produtos-serviços” (em que a produção e a comercialização de um bem material é acompanhada por uma série de serviços) têm permitido a expansão tanto dos serviços pouco qualificados quanto daqueles mais sofisticados, como gerência, relações públicas, P&D, informática, assistência técnica, entre outros.

Todos estes fatores contribuíram para a maior especialização do trabalho dentro do processo produtivo com a formação de novas profissões.

Diante da crescente importância do setor de serviços na estrutura econômica das nações, considera-se relevante fazer uma análise histórica de como a Economia enquanto ciência tem tratado as questões relacionadas a este setor produtivo, uma vez que as atividades terciárias têm influenciando direta e indiretamente o produto e a riqueza das economias desenvolvidas e em desenvolvimento.

Não obstante, analisar o setor terciário da economia não se constitui em uma tarefa fácil, pois a teoria econômica apresenta um corpo analítico amplo apenas para as evidências do comportamento dos setores primário e secundário, o que implica dizer que não se verifica a existência de um quadro teórico global que permita obter uma definição, classificação e mensuração satisfatória do lugar ocupado pelos serviços na dinâmica do capitalismo contemporâneo, bem como no processo de acumulação como um todo.

No entanto, na análise econômica, os serviços tornaram-se objeto de estudo a partir da década de 1930, sob a denominação de setor “Terciário”. Fischer (1933) foi o primeiro a apresentar uma classificação das atividades econômicas em primárias, secundárias e terciárias, sendo esta última caracterizada pela produção de bens imateriais. Clark (1940) reafirmou essa visão e em 1957 introduziu a expressão “Serviços”, por considerá-la mais apropriada para abranger a variedade crescente de atividades desse setor. Mas esta diversidade de atividades, muitas delas derivadas do setor produtivo, impõe um caráter heterogêneo ao setor de serviços que dificulta a sua definição, em termos teóricos (MELO *et al*, 1998; ROGGERO, 2003).

Além disso, vale destacar, que estes autores atribuíram aos serviços um caráter residual. Isto é, as atividades de serviços, quaisquer que sejam suas características ou lugar que ocupam em relação ao processo de produção ou consumo, são classificadas como setor terciário, pelo critério da exclusão. Toda atividade que não pode ser considerada como manufatura, construção civil, nem agricultura ou extrativismo, é classificada como serviço (CHESNAIS, 1996; MELO *et al*, 1998; KON, 2003).

Com isso, é importante destacar que o termo “Serviços” possui diversas abordagens, uma vez que cada autor apresenta uma definição própria e, por conseguinte, determina as características que são relevantes. Nesse sentido, uma definição mais usual distingue os serviços dos bens advindos do setor industrial e agrícola pelo fato de serem decorrentes de um processo no qual a produção e o consumo coincidem no tempo e espaço (ECONOMIC COUNCIL OF CANADÁ, 1991 CITADO EM MELO *et al*, 1998).

Dessa forma, pode-se dizer que os serviços se caracterizam pelo fato de serem intangíveis, heterogêneos, intransferíveis, não estocáveis e por apresentarem um contato direto entre produtores e consumidores. Essa proximidade com o mercado intermediário e final possibilita uma avaliação dos resultados no momento em que se dá a prestação de serviços, fazendo com as empresas acumulem informações sobre o seu mercado real e potencial, podendo selecionar sua demanda, oferecendo serviços personalizados (MELO *et al*, 1997; KAN, 1991 citado em FIATES, 1995; HORTA, SOUZA & WADDINGTON, 1998; CHESNAIS, 1996).

Para melhor evidenciar as diferenças entre um bem físico e um serviço, GRÖNROOS (1995) propõe uma comparação entre as características de ambos, conforme Quadro 1.

Quadro 1. Principais diferenças entre bens físicos e serviços

Bens Físicos	Serviços
1. Tangível	1. Intangível
2. Homogêneo	2. Heterogêneo
3. Produção e distribuição separadas do consumo	3. Produção, distribuição e consumo são processos simultâneos
4. Uma coisa	4. Uma atividade ou processo
5. Valor principal produzido em fábricas	5. Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor
6. Poder mantido em estoque	6. Não pode ser mantido em estoque
7. Clientes normalmente não participam do processo de produção	7. Clientes participam da produção
8. Transferência de propriedade	8. Não transfere propriedade

Fonte: GRÖNROOS, 1995, p. 38.

A partir dessa exposição, fica evidente que o relativo esquecimento do setor de serviços nas análises teóricas são decorrentes da dificuldade de se obter uma definição e classificação consistente com a abrangência do setor.

O setor de serviços apresentou uma tendência crescente e generalizada de expansão ao longo do século XX, acelerando-se a partir da década de 60, com o avanço da revolução microeletrônica, que induziu a reestruturação industrial a partir do crescimento da produtividade e da globalização das atividades econômicas com impactos sobre diversos segmentos do setor de serviços, principalmente, seguros, telecomunicações, transportes, serviços financeiros e serviços técnico-profissionais. Todas estas considerações dão evidências de que este novo modelo econômico-tecnológico potencializou a heterogeneidade dos serviços bem como, a crescente dificuldade em se definir uma política **geral** para o setor de serviços com tantas especificidades e com atividades tão díspares como os serviços produtivos, serviços distributivos, serviços sociais e serviços pessoais (BIANCO & COLBARI, 2003; MELO *et al*, 1997).

Outra questão que deve ser destacada, é que a expansão do setor terciário foi acompanhada por uma elevação de seus preços relativos. Tendo em vista que os serviços são atividades intensivas em trabalho e que existem dificuldades para substituí-lo, a produção dos mesmos tem encontrado limitações para aumentar a sua produtividade. De acordo com GERSHUNY (1987) apud MELO *et al* (1997), ao contrário do que se tem verificado no setor manufatureiro, que vem remunerando com maiores salários em decorrência do aumento da produtividade, o setor de serviços paga salários reais maiores mesmo com baixa produtividade. Desta forma, o crescimento dos salários reais nesse setor só pode ser financiado por elevações nos seus preços. Somado a isso, observa-se uma relativa inelasticidade-preço dos produtos de serviços que também têm contribuído para o aumento dos seus preços (MELO *et al*, 1997; MELO *et al*, 1998).

No entanto, mesmo com o crescimento geral do setor terciário na economia mundial, o grande desenvolvimento do setor industrial após a segunda grande guerra relegou os estudos sobre o setor de serviços a um plano secundário. Somente a partir de meados da década de 1970, surgiram novos estudos com o objetivo de dimensionar a abrangência deste setor.

Neste sentido, uma visão mais recente de caracterização deste setor foi formulada por Browning e Singelmann (1978) e, posteriormente, modificada por Elfring (1988), numa tentativa

de dar um tratamento mais detalhado ao setor terciário e um maior distanciamento analítico dos serviços em relação às atividades industriais. No entanto, estes estudos também apresentam limitações à medida que consideram o setor de serviços de uma maneira exclusiva. “Na prática, o que se observa, particularmente a partir da revolução microeletrônica, é que as fronteiras entre as atividades de serviços e as demais estão desaparecendo, pois algumas empresas manufatureiras também **produzem** serviços” (MELO *et al*, 1998, p.7).

As tendências de desenvolvimento econômico têm evidenciado que a dicotomia entre as empresas industriais e de serviços vem diminuindo, significativamente. De acordo com BERRY (1992) apud FIATES (1995), cada vez mais, as empresas se dão conta que o mercado busca qualidade não apenas nos produtos, mas também nos serviços consumidos, pois a união do tangível e do intangível se constitui em um elemento diferenciador em relação à concorrência. Desta forma, FIATES (1995), argumenta que não existem empresas puramente industriais ou de serviços, o que existem são empresas com produtos mais tangíveis, denominadas setor manufatureiro, e empresas com produtos mais intangíveis, conhecidas como setor de serviços.

## **2. Os serviços e o desenvolvimento econômico**

Atualmente, para KON (2003), a composição das atividades produtivas, tanto nas economias desenvolvidas quanto nas em desenvolvimento, tem sido associadas ao grau de inovação tecnológica nos processos produtivos e organizacionais, especialmente nas atividades do setor de serviços.

Neste sentido, de acordo com CHESNAIS (1996) e ROGGERO (2003), o desempenho do setor de serviços no desenvolvimento econômico tem sido analisado pela ciência econômica a partir do desenvolvimento industrial, do processo de urbanização das sociedades e da mundialização do capital, ficando difícil dimensionar a importância desse setor, a menos que seja avaliado conjuntamente com o setor secundário.

No início do século XX, após a Primeira Guerra Mundial, verificou-se um aumento do tamanho das empresas e, em decorrência disso, uma reestruturação organizacional administrativa que se caracterizou pela descentralização da gestão dos processos de produção e distribuição. A maior descentralização administrativa associada à possibilidade de desenvolvimento de redes de serviços auxiliares flexibilizou o gerenciamento setorial que resultou em aumento e diversificação da produção e acúmulo de capital. Então, com a necessidade de ampliar os mercados consumidores e reduzir custos, as grandes corporações deram início ao processo de internacionalização do capital, através da multinacionalização (KON, 2003; ROGGERO, 2003).

CHESNAIS (1996, p.34) destaca que:

“a mundialização é o resultado de dois movimentos conjuntos, estreitamente interligados, mas distintos. O primeiro pode ser caracterizado como a mais longa fase de acumulação ininterrupta do capital que o capitalismo conheceu desde 1914. O segundo diz respeito às políticas de liberalização, de privatização, de desregulamentação e de desmantelamento de conquistas sociais e democráticas que foram aplicadas desde o início da década de 1980, sob o impulso dos governos Thatcher e Reagan”.

Nas décadas 1960 e 70, após o segundo grande conflito mundial, ocorreu uma aceleração intensa da multinacionalização do capital produtivo. Isso pode ser explicado, pelo desenvolvimento da informática e da biotecnologia, a partir dos anos 50, que facilitou o acesso à informação e à pesquisa de novos produtos, exigindo, principalmente, das grandes empresas uma flexibilização administrativa ainda maior, além da criação de novos setores especializados na

operação e manutenção das novas tecnologias utilizadas. Ademais, constatou-se um aumento continuado da demanda por serviços externos (financeiros, jurídicos, auxiliares, contábeis, técnicos, etc), que antes, muitas vezes, eram atividades internas das indústrias, passando, dessa forma, a fazer parte do setor de serviços (ROGGERO, 2003).

É nesse contexto que, ao traçar um paralelo entre a indústria e os serviços TRINDADE & SEGRE (1995) e MELO *et al* (1998) constata, a existência de um fator comum aos dois setores, ou seja, o desenvolvimento de uma tecnologia barata e universal, a exemplo da máquina à vapor na revolução industrial e da microeletrônica na revolução dos serviços. Se na revolução industrial o setor de vanguarda foi a indústria do algodão, o setor de serviços financeiros e de comunicações constituem-se a vanguarda da revolução de serviços, uma vez que tem possibilitado a utilização das novas tecnologias de informação e, por conseguinte, a propagação dos efeitos das inovações tecnológicas na microeletrônica.

Esse novo paradigma de desenvolvimento industrial tornou mais intenso e sofisticado o processo de multinacionalização, a partir da década de 1980, quando capital das economias centrais foi realocado para economias capazes de oferecer mão-de-obra barata, mas qualificada e boa infra-estrutura de serviços de apoio (ROGGERO, 2003).

Sob o ponto de vista do capital concentrado, CHESNAIS (1996) afirma que as novas tecnologias se apresentam como uma condição necessária para o processo de desregulamentação e privatização dos serviços públicos, uma vez que o movimento de multinacionalização do capital encontra suas maiores oportunidades de investimentos nas atividades até então administradas pelo setor público.

Essa exposição sobre o processo de desenvolvimento dos serviços relacionados à indústria não desmente, contudo, a complexidade do setor terciário, discutida no item anterior. Isso posto, reforça a dificuldade de inferir sobre papel desse setor no desenvolvimento econômico, dada a natureza heterogênea das atividades que o compõem.

As análises do desenvolvimento do setor terciário, como já foi mencionado, tem sido sempre associadas ao desenvolvimento industrial. No caso brasileiro não foi diferente, ou seja, esteve ligado à implantação do parque industrial e à difusão das atividades comerciais vinculadas à indústria, a partir da década de 1950 (ROGGERO, 2003).

Segundo a mesma autora, uma explicação para o desenvolvimento do setor de serviços no Brasil surgiu, em meados da década de 1970, sustentando que o dinamismo das atividades terciárias no país eram atrasadas, pois dependiam da tecnologia, dos investimentos e dos financiamentos provenientes do exterior. Em decorrência disso, essa dinâmica caracterizou o setor terciário brasileiro como um setor informal, não assumindo, por conseguinte, a mesma importância desempenhada nos países avançados. Além disso, a expansão do setor de serviços, no Brasil, foi analisada levando em conta a incapacidade do setor industrial e agrícola de criar postos de trabalho condizentes com o processo de desenvolvimento.

Mas o setor terciário passou por mudanças importantes ainda nesse período, em função do crescimento da indústria de transformação e da construção civil que lhe deu um caráter menos informal. Desse modo constata-se que a implantação de indústrias pesadas, no país, trouxe consigo uma expansão dos serviços liderada pelas atividades financeiras, de transportes e de comunicações, uma vez que estas exigiam serviços complementares ao seu processo produtivo. Paralelamente, os serviços pessoais também se expandiram de forma significativa, em virtude da rápida modernização agrícola e intenso processo de urbanização, que criaram novas necessidades de consumo para as famílias.

Em períodos mais recentes, o desenvolvimento dos serviços, na economia brasileira, se intensificou devido ao processo de mundialização do capital, a exemplo do que vem ocorrendo nos países desenvolvidos, embora, de forma, ainda dependente.

### 3. Conclusões

O setor de serviços tem desempenhando um papel de crescente importância na atividade econômica de países desenvolvidos e em desenvolvimento, tanto como atividade principal quanto como fornecedora de insumos ao setor industrial e agrícola. No entanto, analisar o setor terciário da economia não se constitui em uma tarefa fácil, pois a teoria econômica não apresenta um corpo analítico amplo para as evidências do comportamento deste setor.

Constatou-se, ainda, que o papel do setor de serviços no desenvolvimento econômico tem sido analisado pela ciência econômica a partir do desenvolvimento industrial, do processo de urbanização das sociedades e da mundialização do capital, ficando difícil dimensionar a importância desse setor, a menos que seja avaliado conjuntamente com o setor secundário.

No Brasil não foi diferente. A expansão do setor terciário, a partir da década de 1950, esteve ligada à implantação do parque industrial e à difusão das atividades comerciais vinculadas à indústria, e recentemente, se intensificou com o processo de mundialização do capital, a exemplo do que vem ocorrendo nos países desenvolvidos, embora, de forma, ainda dependente.

### Referências Bibliográficas

1. BIANCO, M; COLBARI, A. **Modernização empresarial e gestão de pessoal em empresas do setor de serviços**. Documento da web: <http://read.adm.ufrgs.br/read26/artigos/artigo6.pdf>. Acessado: Set/2003.
2. CANUTO, O; LIMA, G.T; ALEXANDRE, M. **Investimentos externos em serviços e efeitos potenciais da negociação da ALCA**. Brasília: IPEA, 2003. 86p. (Texto para discussão nº 942).
3. CHESNAIS, F. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996. 335p.
4. FIATES, G.G.S. **A utilização do QFD como suporte a implementação do TQC em empresas do setor de serviços**. Florianópolis, 1995. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina.
5. HORTA, M.H; SOUZA, C.F de; WADDINGTON, S.C. **Desempenho do Setor de Serviços Brasileiro no Mercado Internacional**. Rio de Janeiro: IPEA, 1998. 46p. (Texto para discussão nº 549).
6. GRÖNROOS, C. **Gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
7. KON, A. **Atividades terciárias: induzidas ou indutoras do desenvolvimento econômico?** Documento da web: [www.ie.ufrj.br](http://www.ie.ufrj.br). Acessado: Set/2003.
8. MELO, H.P. De; ROCHA, C.F.L; FERRAZ, G; DI SABBATO, A; DWECK, R.H. **É possível uma política para o setor de serviços?** Rio de Janeiro: IPEA, 1997. 19p. (Texto para discussão nº 457).
9. MELO, H.P. De; ROCHA, C.F.L; FERRAZ, G; DI SABBATO, A; DWECK, R.H. **O setor serviços no Brasil: uma visão global – 1985/95**. Rio de Janeiro: IPEA, 1998. 43p. (Texto para discussão nº 549).
10. ROGGERO, R. **Uma leitura sobre o desenvolvimento do setor terciário no movimento contemporâneo do capital**. Documento da web: <http://www.senac.br/informativo/BTS/243/boltec243a.htm>. Acessado: Set/2003.

11. TRINDADE, J.T.de; SEGRE, L.M. **Inovação tecnológica no setor de serviços: um enfoque no comércio varejista da grande distribuição.** Boletim Técnico do Senac. V.21, n.3, set/dez, 1995. Documento da web: [www.senac.br/informativo](http://www.senac.br/informativo). Acessado: set/2003.