

EVOLUÇÃO, CONCEPÇÃO E ESTRUTURA DO TERCIÁRIO: NOTAS DE LEITURAS

Leonardo Guimarães Neto*

1. Introdução

É quase unânime a percepção de que o conjunto de atividades que se costuma denominar de terciário (comércio e serviços) é responsável não só por parcela significativa da renda como pela maior parte da geração de emprego em, praticamente, todas as economias. Não obstante este fato, quando se estabelece um paralelo entre a produção intelectual e o conhecimento teórico e empírico que se tem desse setor, com o que se dispõe em relação aos demais setores produtores de mercadorias (indústria e agropecuária), percebe-se a grande diferença que favorece estes últimos e, ao lado disso, a urgente necessidade de avançar na investigação dos

conceitos, da estrutura, das funções, do papel e do desempenho que o terciário tem nas economias, sejam as industrializadas ou não.

O que se pretende neste texto é resumir e confrontar algumas explicações relevantes e mais difundidas sobre a evolução e estrutura do conjunto das atividades terciárias. Além disso, tenta-se, por intermédio de diferentes abordagens, estabelecer uma concepção daquele setor, que ajude na melhor compreensão desse grupo muito complexo de atividades. Finalmente, pretende-se explorar as diferentes estruturas e classificações adotadas, no sentido de melhor compreensão e entendimento do

* Doutor em Economia pela Unicamp, diretor da Consultoria Econômica e Planejamento - Ceplan

setor terciário, com o objetivo de ter-se uma base capaz de servir de suporte para uma análise empírica. Este texto não faz, portanto, um balanço exaustivo da literatura e das teorias a respeito do terciário, mas um levantamento sumário que possa ajudar na análise do setor.

O texto está dividido em quatro grandes itens. Um primeiro trata dos traços gerais da evolução do terciário, a partir de diferentes hipóteses e abordagens teóricas. O segundo trata das tentativas de elaborar uma concepção do setor. O item que segue a este último centra sua preocupação na estrutura e nas classificações mais relevantes adotadas para o setor e consideradas úteis para sua análise. Finalmente, apresenta-se um pequeno balanço dos temas e estudos que deveriam ser desenvolvidos visando a um maior aprofundamento do conhecimento sobre o terciário.

O presente texto foi, inicialmente, elaborado como capítulo de um trabalho mais amplo denominado de "Setor Terciário de Pernambuco – Um Estudo Exploratório",¹ que contou com o apoio da Facepe – Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia – que integra a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, do Governo do Estado de Pernambuco. Neste trabalho, ao lado das considerações conceituais referentes ao terciário – base para a elaboração do presente texto – foram feitas análises sobre (i) a evolução do terciário em Pernambuco, da perspectiva do produto e do emprego; (ii) sobre o terciário formal e organizado no Estado, (iii) o pólo médico, (iv) a cadeia produtiva do varejo moderno; (v) sobre o turismo e lazer; (vi) o pólo de educação privada; (vii) sobre os serviços de informática; (viii) de logística e (ix) de comunicação e marketing. Na parte final do trabalho foram apresentadas propostas para definição de políticas, para o terciário e para o aprofundamento do conhecimento sobre o setor (Governo do Estado de Pernambuco, 2002)

2. A evolução do terciário segundo diferentes abordagens

A respeito do terciário há reconhecimento de que, entre as atividades produtivas, aquelas agrupadas sob a denominação de serviços constituem as menos estudadas, tanto da perspectiva empírica como teórica. Isto tem, certamente, implicações da maior relevância para a compreensão de um segmento produtivo no qual é, presentemente, em quase todas as economias, gerada a maior parte da renda e do emprego. Isto é válido para as economias em geral mas é bem mais marcante nas economias menos industrializadas, segundo alguns autores (Bhalla, 1973). As implicações principais dessa quase ausência de conhecimento podem ser percebidas tanto no fato de não existir consenso a respeito de explicações sobre o setor (sua evolução e estrutura, seu papel nas economias) como pelo fato de, no campo mais prático das ações governamentais, não existir, a exemplo do que está disponível para o setor industrial e para a agropecuária, um conjunto de conceitos que ajudem na definição de intervenções e formas articuladas e coerentes de ações, voltadas para o desenvolvimento do setor.

Nas abordagens sobre a evolução e trajetória do terciário no desenvolvimento das economias, duas grandes correntes se destacam:

a) um conjunto de interpretações que busca a explicação a partir de leis ou tendências gerais, com base em correlações entre variáveis consideradas relevantes, e que tende a abstrair as particularidades do desenvolvimento histórico das economias;

b) outro conjunto que adota uma abordagem com um menor grau de abstração e desce ao exame da evolução histórica das economias, procurando

Evolução, Concepção e
Estrutura do Terciário:
Notas de Leituras

Leonardo Guimarães Ne

identificar as razões específicas que estão por trás da presença dos serviços e dos fatores responsáveis pelo seu desenvolvimento.

2.1.1. A primeira abordagem

Como ponto de partida para o exame do primeiro tipo de abordagem, pode-se começar por uma síntese de A. S. Bhalla (1973), no estudo sobre o emprego no terciário, em particular voltado para o chamado Terceiro Mundo, mas que tem sugestões importantes para o terciário em geral. Este autor salienta que, entre as interpretações que buscam explicar o intenso crescimento do setor terciário nas economias, notadamente as menos industrializadas, existem três que mais se destacam:

a) uma primeira se caracterizaria pela abordagem a partir da renda e dos gastos e que utiliza a estrutura da demanda como a variável explicativa relevante; esta corrente seria representada por Colin Clark e seu estudo já clássico (Clark, 1940), que abrange tendências gerais das economias;

b) a segunda centraria sua interpretação na produtividade, uma vez que o setor terciário, comparativamente com os demais, é o que registra o mais lento crescimento da produtividade e teria, por esta razão, uma evolução caracterizada pelo uso intensivo da mão-de-obra; o principal representante desta corrente seria V. R. Fuchs (1968);

c) finalmente, a interpretação centrada na correlação do emprego no terciário com o emprego industrial; entre outros, o autor mais referido nesta abordagem é W. Galenson (1963).

No que se refere à primeira dessas interpretações, a explicação fundamental residiria na elasticidade-renda que refletiria a intensificação da demanda dos serviços, do que decorreria a crescente participação do setor no produto e no emprego. Isto se traduziria no fato de que a demanda dos

serviços, por conta da sua elasticidade-renda maior que o valor unitário, cresceria mais intensamente que a renda gerada na economia em seu conjunto. Neste particular, alguns autores (Melo et alii, 1997) fazem referência à operação da lei de Engel, segundo a qual do aumento da renda da população resulta um crescimento diferenciado proporcionalmente (para menos e para mais, relativamente à renda) da demanda de determinados bens e serviços. Tal coeficiente definiria os bens ou serviços, de acordo com o crescimento proporcional da sua demanda, relativamente à renda, em bens e serviços *inferiores* e *superiores*. Neste caso, os serviços, em grande parte, estariam classificados entre estes últimos, dada sua crescente participação no total da renda gerada.

A segunda interpretação tem seu foco nas dificuldades que grande parte dos serviços tem de avançar em ganhos de produtividade, em termos comparativos com a agropecuária e, sobretudo, a indústria. Além disso, num contexto de aumento dos salários reais e sua íntima relação com o aumento da produtividade, os preços nos serviços tenderiam a aumentar mais que proporcionalmente aos preços das mercadorias produzidas nos demais setores (Melo et alii, 1997). Daí o aumento não só da participação do setor terciário no emprego como na renda gerada pela economia.

A terceira interpretação – mais vinculada às idéias de W. Galenson – explica o aumento da participação dos serviços associando-o às profundas relações que existem entre este setor e a atividade industrial. No resumo feito por Melo et alii,

... o crescimento do peso dos serviços refletiria a externalização à indústria de atividades tradicionais antes realizadas nas próprias indústrias (terceirização), e/ou, mais importante, a multiplicação de novos serviços resultantes de inovações tecnológicas e da generalização de seus usos no sistema produtivo (Melo et alii, 1997, p. 9).

Estabelecendo uma relação entre esta forma de observar o processo evolutivo da economia e aquela desenvolvida por Ignácio Rangel (Rangel, 1957), que concentrou sua análise na abertura do "complexo agrícola" e o seu desdobramento na manufatura e nos serviços, num processo de especialização que estaria na base de um processo mais amplo de urbanização, o que se pode afirmar é que esta interpretação já parte da constituição de um setor industrial que, seguindo o processo ocorrido na abertura do "complexo agrícola", aprofundaria a especialização com o surgimento e consolidação de serviços que seriam realizados independentemente das demais atividades, nas quais, originariamente, estariam inseridos. Este processo, já nesta fase do desenvolvimento do capitalismo, caracterizada por uma intensificação maior da concorrência com a globalização e abertura das economias, teria provavelmente, nesta linha de raciocínio, se intensificado com o processo de terceirização que passou a ocorrer nas atividades produtoras de mercadorias quando foi eliminado, do interior das empresas, um conjunto muito complexo de serviços que antes integravam a sua estrutura produtiva: limpeza, refeições, vigilância, manutenção, além de outros.

Autores como François Ecalte (1989) procuram interpretar os serviços caracterizando os fatores determinantes da sua evolução por intermédio de um grande número de relações que justificariam o maior dinamismo da sua expansão relativamente à renda e ao emprego no sistema econômico. Entre os fatores determinantes este estudioso faz referência às questões vinculadas:

- (i) ao consumo final,
- (ii) ao consumo intermediário,
- (iii) à particularidade do comércio e dos serviços que denomina de não mercantis,
- (iv) aos aspectos relacionados com o valor agregado dos serviços e, finalmente,
- (v) aos aspectos relativos à duração do trabalho e à produtividade.

No que se refere ao consumo final, Ecalte lembra mais uma vez a lei de Engel, a respeito da dinâmica maior dos serviços relativamente à renda das famílias, ressaltando, no entanto, que esta maior proporção dos gastos com serviços deve-se não apenas à maior quantidade de serviços adquiridos como ao aumento mais que proporcional dos seus preços. A respeito, assinala que, nos estudos de seu conhecimento, quando considerados os valores a preços constantes, dois tipos de serviços se destacam no aumento dos gastos das famílias: os vinculados a telecomunicações e os serviços de saúde. Chama a atenção, ainda, para outros tipos de serviços cujos gastos realizados pelas famílias, em termos reais, descontada a inflação, teriam reduzido proporcionalmente no confronto com a evolução do total dos gastos de consumo da população (Ecalte, 1989, p. 21). Prossegue assinalando que existem, de qualquer modo, fatores relevantes favoráveis ao consumo crescente dos serviços, lembrando que, uma vez alcançado um certo nível de vida com o atendimento das necessidades básicas, as famílias se voltam para um consumo crescente de serviços que se traduz por uma elasticidade-renda superior a um. Na sua concepção, atuaria, em sentido contrário ao crescente consumo dos serviços, a expansão mais que proporcional dos seus preços, na comparação com a renda recebida pelas famílias. Há uma certa unanimidade entre os analistas a respeito do fato de que parte relevante da explicação para este comportamento dos preços reside no menor crescimento da produtividade da maioria dos serviços, cujos processos produtivos permanecem praticamente os mesmos com o passar dos anos, como foi anteriormente assinalado. Ainda na análise da dinâmica dos serviços, o autor chama a atenção para a competição que existe entre a produção de determinados bens, de um lado, e alguns serviços, de outro. Neste caso, lembra alguns exemplos,

Evolução, Concepção e
 Estrutura do Terciário:
 Notas de Leituras

Leonardo Guimarães N...

como o impacto das máquinas de lavar roupa sobre os serviços de lavanderia, da televisão relativamente aos serviços de diversão, notadamente o cinema e os eletrodomésticos, além da produção de refeições preparadas ou semipreparadas relativamente aos serviços de alimentação.

Com relação ao consumo intermediário (originário da demanda de outros setores produtivos), o autor chama a atenção para o fato de que, além da competição que a produção de determinados bens provoca em relação aos serviços, existe, no tocante a serviços específicos, uma forte complementaridade que não pode ser deixada de lado. Neste caso, da produção de determinados bens industriais decorre o surgimento e a consolidação de serviços. Os exemplos mais conhecidos são o da produção da indústria automobilística, de um lado, e os serviços de conservação, reparação e auto-escolas, de outro lado. De uma outra perspectiva, que constitui o centro da questão examinada pelo autor (Ecalte, 1989, p. 29), a complementaridade entre as atividades produtoras de mercadorias e os serviços ocorre em relação à produção dos serviços intermediários e que, na denominação posteriormente adotada neste texto, serão identificados como serviços de apoio à produção. O autor mostra, em levantamentos realizados para a economia mundial, que as compras intermediárias de serviços das empresas crescem mais, em termos reais, do que as suas compras de bens ou mercadorias. Os exemplos do autor, para ilustrar sua constatação, estão constituídos pelos serviços de marketing, de comercialização, além de um grande elenco de serviços associados ao processo de diversificação e internacionalização das empresas:

No interior dessas empresas, estruturas administrativas descentralizadas podem ser criadas. Esta demanda é estimulada pelo surgimento ou desenvolvimento de instrumentos de gestão mais e mais aperfeiçoados (planejamento estratégico, auditoria, comunicação ...) (Ecalte, 1989, p. 30 e 31).

Continuando sua argumentação, chama a atenção para o que se vem denominando de terceirização, que nada mais é que a externalização ou exteriorização de serviços, que antes eram realizados no interior da empresa produtora de mercadorias, e passam a ser, a partir de determinado momento, transferidos para as empresas de serviços que se transformam em subcontratadas das primeiras. A razão deste comportamento, cada vez mais presente em praticamente todas as economias, é a maior eficiência, associada a uma preocupação de concentração do processo produtivo das empresas nas atividades que constituem o seu núcleo estratégico.

No que se refere aos chamados serviços e comércio não mercantis, o que o autor assinala, na época da sua análise até final dos anos 1980, é uma perda sistemática desse segmento, ocorrida a partir da competição com o comércio e os serviços mais modernos e formais que tomaram o seu espaço. É provável que na década que se seguiu, mesmo no interior dos países industrializados, esta conclusão não tenha validade, tendo em vista as dificuldades crescentes no mercado de trabalho e a expansão dos segmentos informais, em várias partes do mundo, associada a um contexto de menor dinamismo, de menor dinamismo econômico.

Passando para outra questão abordada pelo autor, deve-se registrar a constatação de que o crescimento do valor agregado dos serviços ocorre mais intensamente nos serviços voltados para as empresas do que nos vinculados ao consumo das famílias. Neste caso, assinala que há, relativamente, aos gastos das famílias, uma maior estabilidade das despesas com serviços do que em relação ao consumo produtivo de serviços das empresas, relativamente ao total dos gastos, que se apresentariam crescentes. Finalmente, examinando a duração do tempo de trabalho, o autor chama a atenção para a proporção maior que nos serviços têm os contratos de

trabalho parcial, embora as variações de país para país sejam significativas. Não obstante este fato, quando se leva em conta na estimativa da produtividade as horas de trabalho e não o número de pessoas ocupadas, o que se constata é que, na maior parte dos casos, o crescimento da produtividade do terciário, relativamente ao total da economia, é menor.

Outras interpretações apontam para aspectos como mudanças culturais que estariam ocorrendo na sociedade, entre elas o próprio processo de urbanização e a maior participação da população feminina no mercado de trabalho.

Provavelmente, a mais pretensiosa das interpretações compreendida por esta abordagem é a que procura estabelecer etapas do desenvolvimento das economias, tendo como marco de referência a prevalência, nas diferentes fases, de um ou outro dos grandes setores. Alguns autores limitam os estágios ou etapas a três momentos e outros chegam a sugerir quatro ou cinco. No resumo que elaboraram a respeito, Fitzsimmons e Fitzsimmons fazem referência ao fato de que Colin Clark e outros economistas teriam limitado sua interpretação a três estágios (primário, secundário e serviços), enquanto que trabalhos mais recentes teriam ampliado o escopo, assinalando a existência de cinco grandes estágios de desenvolvimento das atividades econômicas (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2000)

Na síntese feita por estes autores – que combinam a interpretação de Clark com a de Foote e Hatt – é feito um desdobramento dos serviços constituindo cinco grandes etapas do desenvolvimento da atividade econômica. Na primeira delas, haveria a predominância das atividades agrupadas na agricultura, na mineração, pesca e silvicultura. Seria o estágio primário. Este seria seguido de uma fase caracterizada pelo setor secundário, que compreende a manufatura e a transformação da matéria-prima, em geral. O terceiro estágio, de-

nominado de terciário, seria caracterizado pelos serviços de alojamento e alimentação, serviços pessoais e serviços de manutenção e reparação, o que limita muito a percepção de Colin Clark, que neste estágio consideraria todo o conjunto de serviços. O quarto estágio (quaternário), que compreenderia, na classificação de Fitzsimmons e Fitzsimmons, a prevalência de serviços de transporte, comércio varejista, comunicação, finanças e seguro, venda de imóveis e administração pública (governo). Finalmente, a quinta fase (quinário) seria caracterizada pelos serviços voltados para o que os autores denominam de aperfeiçoamento e ampliação das habilidades humanas: saúde, educação, pesquisa, lazer e artes (Fitzsimmons e Fitzsimmons, 2000, p. 29). Estes últimos autores não apresentam nenhuma justificativa ou fundamentação para a caracterização dos estágios. De fato, apenas fizeram uma tentativa, pouco cuidadosa, de apresentar um desdobramento do que Colin Clark e outros autores tinham anteriormente elaborado, com mais cuidado e de forma mais aderente aos traços gerais das economias que examinaram, ou tinham como referência nas suas análises.

2.1.2. A segunda abordagem

A outra abordagem tem como foco de sua interpretação, na evolução do terciário, a realidade histórica vivida pelas diferentes economias, portadoras dos elementos que caracterizariam não só a estrutura, como o comportamento do setor. Neste particular, um primeiro corte que tem sido feito diz respeito à necessidade de considerar a particularidade, da área, nas economias chamadas desenvolvidas e nas economias subdesenvolvidas ou em desenvolvimento, como costumam denominar os organismos internacionais.

Evolução, Concepção e Estrutura do Terciário: Notas de Leituras

Leonardo Guimarães N

Neste caso, chama-se a atenção para o fato de que, diferentemente da forte correlação que existe entre a expansão do terciário e o desenvolvimento das economias mais desenvolvidas – nas quais o aumento da riqueza e da renda determinaria o aumento da participação dos serviços na geração da renda e do emprego – nos países subdesenvolvidos (menos industrializados ou em desenvolvimento), a crescente presença do terciário “não está, necessariamente, associada a etapas avançadas de desenvolvimento” (Melo et alii, 1998, p. 1). Assim, haveria de um lado a possibilidade de a explicação para o crescimento do setor terciário estar associada ao maior grau de desenvolvimento que, por si, estimularia o crescimento mais que proporcional de um terciário moderno e complexo, caso dos países mais industrializados e, de outro lado, a possibilidade de tal expansão ser resultante da proliferação de um conjunto de atividades tradicionais, de baixo nível de produtividade e “de refúgio para a mão-de-obra de baixa qualificação” (Melo et alii, 1998, p. 2). Esses autores acrescentam que o terciário nas economias subdesenvolvidas se apresentaria como um terciário *inchado*, em razão de características e determinantes estruturais da sua própria formação econômica e social, tais como concentração da propriedade fundiária, incapacidade da indústria de empregar parcelas crescentes da população em idade de trabalhar expulsas das atividades agrícolas:

Nesta perspectiva, grande parcela das atividades tradicionais de serviços seria a única possibilidade de ocupação de amplos setores da população, portadora de baixa qualificação, significando, conseqüentemente, subemprego e exclusão social (Melo et alii, 1998, p. 2).

É nessa linha de raciocínio, e de uma crítica ao conjunto das abordagens reunidas no primeiro grupo, que surge e se consolida esta vertente que busca as explicações na especificidade histórica das economias analisadas. É o que assinala

Francisco de Oliveira ao considerar que o *esquematismo* da outra abordagem terminou por deixar de lado

as determinantes históricas da divisão social do trabalho, as relações técnicas que emergem a partir da configuração de certos modos de produção, dando menos atenção a esses aspectos e principalmente menor atenção ao aspecto das relações intersetoriais (Oliveira, s/data, p. 140).

Francisco de Oliveira chama a atenção para o caso de economias, como as dos países latino-americanos, nas quais a agricultura, predominantemente voltada para a exportação, exige um terciário bem mais amplo e especializado, o que nada tem a ver com nível de desenvolvimento capaz de explicar a dimensão dos serviços. Múltiplas e complexas são as determinações históricas do processo de divisão social do trabalho, o que pode ser detectado, mesmo a partir do exame superficial de algumas experiências concretas. A divisão internacional do trabalho, no interior da qual países, regiões, sub-regiões ou grandes aglomerados urbanos passam a desempenhar papéis específicos importantes na articulação da economia mundial e no processo de acumulação de capital nesse nível, não pode ser esquecida. Ou mesmo a divisão nacional de trabalho, em países como o Brasil, no qual diferentes áreas, regiões ou sub-regiões brasileiras exercem diversas funções no contexto nacional e isto determina, em cada uma delas, configurações diferentes para os grandes setores produtivos, entre eles o terciário.

A rede urbana – com sua hierarquia e a forma como se estrutura, aspectos que estão associados à formação econômica do país ou região – é um exemplo concreto de diferentes contextos de evolução dos serviços, de acordo com a posição dos aglomerados urbanos no interior dessa rede, e que mostra, claramente, como a divisão territorial de trabalho opera nas economias, definindo o conteúdo e a complexidade do terciário. Uma ilustração destes aspectos pode ser

encontrada no recente estudo realizado por diversas instituições a respeito da rede urbana brasileira (IPEA/IBGE/NESUR-IE-UNICAMP, 1999).

Além disso, é importante considerar aspectos aparentemente contraditórios que existem em determinadas situações e momentos, como o surgimento de um *terciário informal*, refúgio, em grande parte, de pessoas que não conseguem empregos no setor formal urbano e, simultaneamente a isto, a consolidação de um *terciário moderno*, vinculado a pólos de informática, de logística, à ciência e tecnologia e ao sistema financeiro, ao varejo moderno, aos serviços mais complexos e sofisticados de saúde e educação, mesmo em países e regiões de níveis de renda mais baixos. Isto ocorreria no interior de um processo que se poderia denominar de modernização seletiva, associado, no que se refere aos serviços sociais e pessoais, às desigualdades na distribuição pessoal da renda, processo e características encontradas em grande parte dos países subdesenvolvidos.

São ressaltadas ainda, por autores como Francisco de Oliveira, as funções da maior relevância vinculadas a um sistema de dominação inerente ao processo de acumulação capitalista, no qual os serviços de controle social passam a ter espaços significativos no contexto dos serviços de determinada economia (este tema será retomado adiante). É evidente, também, no período mais recente – de presença marcante dos processos de globalização e abertura econômica – o surgimento e a consolidação de serviços vinculados aos mercados financeiros e ao capital especulativo; além do processo que vem sendo denominado de *terceirização* em alguns casos, está associado a uma intensa competição determinada pela abertura econômica. Trata-se, neste último caso, não só de um processo de *terceirização* como de *terciarização*, que constitui um reforço ao crescimento dos serviços. É

importante, ainda, considerar entre esses processos mais gerais, a intensificação da utilização das informações como elemento central do desenvolvimento atual das economias, sobretudo a partir do crescimento da informática e do processamento de informações, que criaram condições para o surgimento de vários segmentos do terciário, que vêm se consolidando no decorrer da última década.

Uma análise que estabelece algumas relações entre as duas abordagens é a de Claus Offe, no estudo denominado de “O crescimento do Setor de Serviços” (Offe, 1989). Depois de fazer um exame crítico dos indicadores adotados em diferentes análises sobre o crescimento dos serviços, sobretudo em relação ao emprego, o autor parte para uma análise, geralmente voltada para os países industrializados, na qual considera, como ponto de partida, o esquema resumido no Quadro 1.

Quadro 1:
Representação esquemática das principais explicações do desenvolvimento do setor de serviços

Processos	Necessidade/demanda	Oferta no merc. de trabalho
Integração do sistema (condições de equilíbrio)	Necessidade crescente de controle devido à complexidade crescente da sociedade	Absorção do excedente estruturalmente crescente do mercado de trabalho
Integração social (orientação da ação)	Mudança na demanda das famílias devido ao crescimento da renda	Mudanças nas preferências e na autonomia dos fornecedores de serviços para definir necessidades

Fonte: Offe, Claus (1989) p. 140

O ponto de partida para a compreensão do desenvolvimento dado ao tema por Claus Offe é a consideração de duas perspectivas. Uma primeira, associada aos problemas de controle e equilíbrio dos sistemas sociais e vinculada às necessidades *sistêmicas* das organizações

Evolução, Concepção e Estrutura do Terciário: Notas de Leituras

Leonardo Guimarães N

sociais. Diz respeito, portanto, à integração, ao controle e à manutenção da sua condição de equilíbrio, no seu contínuo processo de acumulação e de reprodução. A segunda abordagem está relacionada com o desenvolvimento do sistema e do processo de integração social, levando em conta a dinâmica dos serviços a partir das mudanças que decorrem da própria evolução da demanda e das preferências dos agentes sociais, entre eles os fornecedores de serviços. Embora não esteja no texto de Offe, o primeiro aspecto, provavelmente, diz respeito às condições para a reprodução da organização social, em seu conjunto, e o segundo tem relação com o fato de que, uma vez dada essa reprodução, como é que ocorrem no interior dessa organização social as mudanças na sua estrutura, entre elas a que se constitui objeto do estudo que é a de alterações no peso relativo dos setores produtivos.

No que se refere à primeira perspectiva, dois temas aparecem como fundamentais para a integração do sistema e que terminam por gerar impacto nos serviços (Quadro 1):

- a) a necessidade crescente de controle social em razão da complexidade, também crescente, da organização social;
- b) a necessidade da absorção do excedente estrutural da mão-de-obra no mercado de trabalho, dada a sua intensa expansão relativamente à capacidade de absorção do mercado de trabalho.

De modo resumido, o que o autor pretende destacar, relativamente nos serviços, é que, por motivos estruturais ou "sistêmicos", a organização social, tendo em vista a sua crescente complexidade e a presença de um excedente estrutural de força de trabalho, cada vez maior, no mercado de trabalho, exige a presença de serviços que desempenhariam funções estratégicas e reguladoras e capazes de garantir o equilíbrio do sistema. Do desempenho dessas funções decorreria o intenso crescimento da mão-de-obra no setor terciário.

No que se refere ao tema de complexidade crescente, o autor resume assim a questão:

A divisão de trabalho, a diferenciação estrutural e a pluralização apenas podem ser 'toleradas', e os ganhos correspondentes na eficiência econômica e administrativa somente podem ser utilizados à medida que se desenvolve um processo de mediação paralelo e compensatório. Isto requer funções de planejamento, coordenação, regulamentação e controle. (Offe, 1989, p. 141).

Ele lembra, logo em seguida, de interpretação, nesta direção, desenvolvida tanto por Galbraith, com sua concepção de tecnoestrutura, como dos historiadores da Revolução Industrial, que assinalaram ter sido a expansão dos serviços uma das condições para que tal revolução se consolidasse. Aprofundando mais o tema, o autor desce ao exame da natureza das economias capitalistas, destacando o que ele denomina "o princípio do investimento orientado para o lucro" que, na sua perspectiva, é sinônimo de uma ampla "desregularização" e de destruição de mecanismos normativos tradicionais de controle e coordenação, o que tem estreita associação com a perspectiva marxista de anarquia da produção capitalista. Assinala em seguida que o conjunto de mecanismos controladores e reguladores "pré-modernos", que são destruídos, deve ser reconstruído para que a sociedade não entre em colapso, "devido ao peso de suas próprias tendências modernizantes 'anárquicas'" (Offe, 1989, p. 143).

Um outro aspecto a ser considerado é o do mercado de trabalho. Neste caso, Claus Offe ressalta:

... a emergência de um mercado de trabalho e do correlacionado tratamento da força de trabalho como mercadoria, também serve como ponto de partida para explicar a ampla dinâmica da mão-de-obra empregada nos serviços. A força de trabalho é diferente de todas as mercadorias. (Offe, 1989, p. 144).

Tais diferenças estariam associadas ao fato de se tratar de uma mercadoria que não pode ser "transferida" ao comprador,

devendo ser extraída dos seus proprietários (os trabalhadores) com a ajuda de acordos específicos contra a possibilidade, sempre presente, de resistências. Continua o argumento:

Dentro da empresa moderna, essa extração é feita através de instrução, controle, treinamento e supervisão do processo de trabalho. Portanto, pode-se dizer que o elemento estrutural do trabalho assalariado e do mercado de trabalho requer tipos especiais de serviços reguladores de conflitos que aparecem, por exemplo, na forma de administração do pessoal, um tipo de força de trabalho especializada empregada com o objetivo de lidar com conflitos inerentes à mercantilização da força humana de trabalho. Esses serviços designados para regular conflitos ... ao nível da empresa individual equiparam-se ao nível da sociedade como um todo a uma profusão de funções controladoras, compensatórias, reguladoras ... desempenhadas no Estado do bem-estar moderno por órgãos estatais e por empresas privadas especializadas (p. 145).

Ainda, entre os fatores que na perspectiva do autor devem ser considerados no meio dos que estão associados à integração e equilíbrio do sistema, vale lembrar o do excedente estrutural da força de trabalho e o que este fato pode representar de desajuste e desequilíbrios em determinada organização social. O argumento fundamental é o de que, nas sociedades capitalistas (o autor refere-se às industrializadas), o aumento da produção, sobretudo a industrial, ocorreria de modo defasado relativamente à produtividade e daí decorre um excedente estrutural "embora latente" da mão-de-obra. Isto significa que, em tais sociedades, na visão do autor, a produtividade cresce significativamente, decorrendo daí que, mesmo num contexto no qual a produção aumenta – uma vez que isto não se dá com diferencial muito grande em relação à produtividade –, a *demand*a de trabalho por parte das unidades produtivas não se dá num ritmo suficiente para absorver a *oferta* de emprego por parte dos trabalhadores. Nas palavras do autor:

Uma vez que os vendedores da força de trabalho, desprovidos de propriedade, não podem voltar ao setor primário nem entrar no mundo dos economicamente autônomos, esta força de trabalho é continuamente transferida para o setor terciário. Desta forma, o setor serviços contribui ao nível da integração do sistema, principalmente através de suas funções latentes e não das manifestas. Essas funções latentes consistem na distribuição de tarefas para a força de trabalho excedente sob o pretexto manifesto, por assim dizer, de que existe uma necessidade à qual este trabalho responde. Esse argumento é normalmente exemplificado através da referência aos 'serviços sociais' que se considera terem o duplo efeito de tirar do mercado a força de trabalho dos trabalhadores que prestam serviços, assim como seus clientes (Offe, 1989, p. 147/148).

O autor parece não acreditar muito nestas considerações uma vez que em página seguinte (p. 154), tratando do mesmo tema, conclui que uma abordagem "puramente sistêmica, baseada nas necessidades objetivas, nos requisitos funcionais e nas condições de estabilidade e equilíbrio é de uso muito limitado na análise da dinâmica do setor serviços". Pois a determinação da força de trabalho a ser mobilizada, neste particular, depende de um processo político mais geral que, por sua vez, decorre dos conflitos, das estimativas para a efetividade da mão-de-obra para os serviços em questão e também da disposição dos clientes (poder-se-ia acrescentar os contribuintes) para fazerem os sacrifícios necessários para concretizar um processo como este.

Esses são os temas que estão apresentados resumidamente, a respeito da primeira linha do Quadro 1 e que se referem à integração do sistema (ou integração sistêmica). As demais considerações do autor dizem respeito à integração social, aos ajustamentos do sistema a mudanças ocorridas no interior da sua estrutura.

No caso da integração social, de acordo com o que é apresentado no Quadro 1, destacam-se, da perspectiva de Claus Offe, dois temas:

Evolução, Concepção e Estrutura do Terciário: Notas de Leituras

Leonardo Guimarães Ne

a) mudanças na demanda das famílias devido ao crescimento da renda;

b) mudanças nas preferências e na autonomia dos fornecedores de serviços, para definir necessidades.

Com respeito a mudanças no padrão de consumo das famílias, esse autor não avança muito em relação ao que foi assinalado na abordagem anterior sobre este tema, no entanto faz alguns comentários críticos: (i) lembra o fato de que, neste particular, deve ser considerado não só o nível de renda das famílias que estaria motivando o maior consumo dos serviços, como deve ser enfatizada a distribuição da renda da população que teria influência marcante no padrão de consumo; (ii) ressalta o auto-suprimento de serviços pelas próprias famílias que atuaria em sentido contrário ao do aumento do emprego nos serviços, (iii) lembra, ainda, a grande importância de tendências mais complexas que o mero padrão de consumo das famílias, como a urbanização, as mudanças técnicas e ocupacionais, a diminuição do papel da família, a desagregação de tradições culturais que induziriam os indivíduos a uma crescente dependência relativamente aos serviços. Por fim, o autor levanta um argumento, já comentado anteriormente quando se examinou a primeira das abordagens: o de que os serviços que mais se expandem estão associados à demanda proveniente da própria atividade produtiva do que do consumo das famílias.

O outro tema é mais difícil de aceitar. O argumento principal consiste em explicar a dinâmica do setor de serviços referindo-se a mudanças empíricas na atividade da força de trabalho do lado da oferta e, assim, às suas alterações de preferências relativas à escolha de carreiras e a mudanças de profissão, assim como aos recursos de poder organizacionais e estruturais que reforçam aquelas preferências (Offe, 1989, p. 159).

Haveria, neste particular, uma crescente preferência dos trabalhadores pelos serviços, que estaria associada ao crescimento mais que proporcional do terciário no que se refere à participação no emprego. Mais adiante, faz uma crítica contundente a tais idéias, quando destaca que os argumentos desenvolvidos nesta direção estariam incompletos

a não ser que seja demonstrado também que os vendedores da força de trabalho se encontram prontamente aptos para realizar essas preferências.

Voltando ao Quadro 1, as contribuições mais relevantes da Claus Offe decorrem mais das idéias consideradas na coluna "necessidade/demanda", do que na coluna de "oferta no mercado de trabalho". No que se refere ao relacionamento da expansão da mão-de-obra nos serviços com a oferta no mercado de trabalho, os argumentos dessas abordagens são muito frágeis, notadamente no contexto das economias industrializadas.

Do que se assinalou, devem ser considerados, para a compreensão do terciário, não só determinantes que induzem à diferenciação das economias nacionais e regionais, quanto à estrutura e dimensão do terciário, como determinantes mais amplos que, no fundo, definem processos de homogeneização do terciário que abrangem não só os países adiantados mas os menos industrializados. É evidente que esta homogeneização do terciário (varejo moderno, turismo, etc.), percebida da perspectiva internacional resulta, quando se examina o interior de um determinado país ou região, na ampliação da sua heterogeneidade, uma vez que os segmentos modernos que são introduzidos passam a conviver com o amplo conjunto de atividades tradicionais que permanece com seus espaços econômicos próprios.

Há um aspecto que tem escapado às diferentes abordagens a respeito do crescimento relativo do terciário, inclusive

as que primam pela análise mais histórica das economias, que é o impacto das flutuações econômicas e do movimento cíclico sobre o peso relativo dos setores produtivos, com destaque para o terciário. Neste particular, não resta dúvida de que a longa fase de estagnação que uma economia como a européia passou nas últimas décadas induziu ao crescimento de atividades informais, de modo até então desconhecido, baseado sobretudo nos serviços e no comércio. Com mais razão pode-se chamar a atenção para a expansão das atividades informais, sobretudo em serviços e comércio, dos países latino-americanos, inclusive o Brasil, nos anos que abrangem as décadas de 1980 e 1990. Em relação aos anos 1990, é grande o número de estudos, no Brasil, que destacam o processo de "informalização" do mercado de trabalho, com a presença cada vez maior do trabalhador sem carteira assinada e do trabalhador por conta própria, geralmente vinculado a atividades terciárias (Pochaman, 1999; Baltar, 1996; Dedecca e Baltar, 1997; Guimarães Neto, 2002). É pois, da maior importância considerar, na análise dos setores e segmentos produtivos, que, no interior de tais flutuações cíclicas, ocorrem mudanças relevantes, quanto à sua posição relativa na geração de renda e do emprego.

A vertente mais histórica, que procura identificar os determinantes mais específicos da formação e evolução do terciário, possui um poder explicativo maior que a abordagem anterior, quando se pretende partir para o exame de uma realidade específica, embora existam, como pode ser percebido, alguns pontos de convergência quando se desce em nível mais detalhado de considerações. A segunda abordagem se contrapõe à primeira, que tende a desconhecer as particularidades de cada realidade e, por meio de estudos de caso ou por mera especulação, tende, também, a generalizar, para todas as economias, relações e tendências de menor poder explicativo.

3. As tentativas de concepções do terciário

A forma mais usual de tratamento dos serviços consiste em sua oposição relativamente a algumas características dos dois outros setores, notadamente o fato de serem estes últimos produtores de mercadorias. Neste particular, é o caráter *intangível* e *não estocável* dos serviços, relativamente ao aspecto concreto, tangível e passível de ser guardado sob a forma de estoque dos bens ou mercadorias produzidas pela agropecuária e pela atividade industrial, que geralmente tende a ser ressaltado². Além disso, outro aspecto mencionado é o da coincidência no tempo e no espaço da produção e do consumo dos serviços.

No estudo realizado por Melo et alii (1998, p. 3), são propostas algumas definições baseadas em concepção de entidades que tratam da classificação e concepção das atividades econômicas:

Uma definição usual diferencia os serviços de outros bens derivados da produção industrial e agrícola pelo fato de aqueles serem consumidos tal como produzidos e resultantes de um processo em que produção e consumo são coincidentes no tempo e espaço (Economic Council of Canada, em estudos de 1991, citado por Melo et alii, 1998). Assim, os serviços se caracterizariam pela circunstância de serem intangíveis, intransferíveis, não estocáveis e apresentarem contato direto entre produtores e consumidores (Melo et alii, 1998).

Em razão das dúvidas quanto ao fato de tal concepção não ser mais suficientemente abrangente para compreender todas as atividades, hoje classificadas como de serviços, foi feito um esforço no sentido de se ter uma concepção mais adequada do setor. Aparece, neste particular, o questionamento a respeito do fato de os serviços vinculados ao processamento e ao tratamento de informações não poderem ser enquadrados nessa concepção. Francisco de Oliveira indaga se tal processamento de informações é uma mercadoria ou serviço (Oliveira, s/data, p. 141). Já as contestações

levantadas por Melo (1998) vão na direção de considerar as dificuldades inerentes à heterogeneidade do terciário e sua crescente complexidade na fase mais recente, com a revolução microeletrônica que introduziu novos produtos e tem-se constituído a base da reestruturação industrial:

O uso de novas tecnologias vem exigindo o aparecimento de novos serviços e fazendo de muitos deles insumos fundamentais para os demais setores econômicos, particularmente para a indústria. Este processo trouxe consigo novas exigências para a sociedade no campo da educação, do treinamento/conhecimento e da saúde. Tais considerações reforçam a idéia da dificuldade de se definir adequadamente o setor Serviços. Evidenciam a impossibilidade de se conferir tratamento homogêneo a serviços tão díspares como os serviços financeiros, jurídicos, de informática, comunicações, engenharia, auditoria, consultoria, propaganda e publicidade, seguro e corretagem, estes na vanguarda tecnológica, e seus aliados tradicionais, os serviços de transporte, comércio, armazenagem. A estes juntam-se ainda os serviços oferecidos à sociedade pela administração pública, defesa/segurança nacional, saúde, educação e os serviços privados ofertados para o atendimento da demanda individual (Melo et alii, 1998, p. 4).

A isto pode-se agregar que não se trata somente do surgimento de novas formas de serviços, neste processo comandado pela revolução microeletrônica, mas de formas de articulação e integração entre as atividades produtoras de mercadorias e a de tratamento e fluxo de informações, que torna difícil a separação entre os segmentos produtores de mercadorias, de um lado, e de serviços, de outro.

A respeito do esforço de definição do terciário, François Ecalte, ao considerar na sua definição dos serviços alguns elementos anteriormente citados ("... refere-se a atividades das quais o resultado é imaterial e, portanto, não estocável") constata a sua insuficiência e complementa sua análise assinalando, de modo semelhante à citação anteriormente feita de

Francisco de Oliveira, que o que em geral se faz, neste particular, é adotar uma definição negativa:

O terciário está constituído por um conjunto de segmentos que não estão considerados nem na agricultura, nem na extração de matérias-primas, nem na construção, nem na indústria ... Uma tal definição em extensão das atividades dos serviços mostra bem que elas se referem a uma categoria heterogênea e que as análises globais que podem ser apresentadas deverão ser necessariamente mais ou menos redutoras (Ecalte, 1989, p. 7 e 8)³.

Não obstante estas considerações, sem dúvida relevantes na qualificação das definições adotadas, os dois aspectos anteriormente levados em conta – o caráter intangível dos serviços e a proximidade entre a produção e o consumo e o fato de serem coincidentes no tempo e no espaço – podem ajudar a mapear, *grosso modo*, esses segmentos, para os quais a teoria não conseguiu, ainda, uma boa definição.

4. A estrutura dos serviços: as classificações mais relevantes

Apesar das dificuldades existentes na concepção do terciário, importantes contribuições têm sido dadas para o seu conhecimento, por intermédio de classificações com base em vários critérios, que, no fundo, partem de diferentes concepções da estrutura do setor.

Uma importante contribuição considera, de um lado, o conjunto de serviços estreitamente vinculados à atividade produtiva, servindo de apoio não só, diretamente, ao processo produtivo, em si, mas à distribuição e circulação da produção. De outro lado, o conjunto de serviços mais diretamente vinculado ao consumo final ou imprescindível à reprodução da população. Esta é a concepção baseada em Browning e Singelmann (1978) e referida por Melo et alii (1997) na sua análise sobre os serviços no Nordeste. Trata-se de uma divisão dos serviços que tem semelhança com as

abordagens marxistas que consideram, ao lado do processo de acumulação de capital, o de reprodução da força de trabalho, imprescindível ao primeiro.

Neste tipo de classificação, descendo ao exame dos serviços, sua estrutura poderia ser concebida, como tendo, de um lado, um subconjunto de atividades que contribuem para a produção e reprodução do capital e das condições imediatas de produção, e, de outro lado, os serviços diretamente vinculados à reprodução das condições sociais e de sobrevivência das populações. No primeiro caso, os serviços voltados para a produção e reprodução das condições de acumulação do capital e continuidade da vida econômica, em seu sentido restrito, poderiam ser divididos entre os serviços mais diretamente vinculados à *distribuição* dos produtos ou das mercadorias originárias do processo produtivo e os serviços de *apoio* direto às unidades de produção ou ao processo produtivo em si, tanto em relação aos segmentos produtores de mercadorias e bens (agropecuária e indústria), como aos próprios serviços. No que se refere aos serviços diretamente voltados para a reprodução social, eles podem ser divididos entre aqueles mais orientados para o atendimento do consumidor isolado e individualizado – os serviços pessoais – ou aqueles que constituem atividades mais abrangentes, originariamente desenvolvidas a partir de organizações governamentais e que se voltam sobretudo para a educação, saúde e segurança. A estes últimos é importante acrescentar os chamados serviços de controle social, referidos por Francisco de Oliveira e Claus Offe em textos já comentados. Quanto a esses serviços de controle social, o que se sabe é que podem tomar as formas mais diferenciadas, sobretudo quando se lhes acrescenta todo o aparato de regulação (Quadro 2)

Quadro 2:
Proposta de estrutura do setor terciário

Serviços voltados diretamente para a acumulação e reprodução do capital	Serviços voltados diretamente para a reprodução da população e da força de trabalho
<p>1) <u>Serviços distributivos</u>: comércio, transportes, comunicação e difusão, armazenagem e outros</p> <p>2) <u>Serviços de apoio à produção</u>: instituições financeiras, técnicos e profissionais e outros</p>	<p>1) <u>Serviços sociais</u>: administração e controle social, serviços sociais públicos e privados (saúde, educação, previdência), comunitários (assistência, sindicatos, lazer, instituições culturais, etc.)</p> <p>2) <u>Serviços pessoais</u>: reparação e conservação, hospedagem e alimentação, etc.</p>

Alguns comentários adicionais devem ser feitos à concepção apresentada no Quadro 2. Trata-se de uma visão esquemática que apenas indica a vinculação predominante dos serviços a cada um dos dois processos anteriormente comentados: o de acumulação e reprodução do capital, de um lado, e o de reprodução da população e da força de trabalho. Como visão esquemática existem alguns problemas associados à dificuldade de enquadramento de serviços específicos em determinados itens da classificação adotada. A título de exemplo pode ser referido o fato de que os serviços de intermediação financeira dão suporte não só aos segmentos voltados para a distribuição como aos que produzem bens ou mercadorias. Além disso, serviços como os de reparação e conservação podem estar vinculados tanto aos domicílios, atendendo, portanto, a uma demanda da população, como a uma demanda das empresas ou unidades de produção e, portanto, ser um serviço de apoio ao processo produtivo. Tais exemplos podem ser muitos frequentes – caso dos serviços técnicos e profissionais

Evolução, Concepção e Estrutura do Terciário: Notas de Leituras

Leonardo Guimarães Neto

– no entanto, um procedimento que poderia ser empiricamente adotado na classificação é o de prevalência do destino dado aos serviços prestados: se predominantemente voltados a empresas ou para a população ou para os domicílios.

Na versão apresentada por Melo et alii (1997, anexo 1), a classificação antes referida se desdobra da seguinte maneira:

a) Serviços distributivos: transporte, armazenamento, comunicação, comércio atacado e varejo;

b) Serviços ao produtor: serviços bancários, financeiros, seguros, serviços imobiliários, de arquitetura, engenharia, auditoria, contabilidade, etc.;

c) Serviços sociais: administração pública, saúde, educação, previdência, serviços religiosos, serviços postais, outros serviços governamentais;

d) Serviços pessoais: domésticos, reparação, higiene, beleza, alimentação, hospedagem, diversão, etc.

Cabe aqui a referência feita pelos autores citados a respeito dessa classificação, quando assinalam:

Os serviços distributivos e ao produtor são entendidos como *goods-oriented*, isto é, englobam atividades associadas diretamente à produção dos setores primário e secundário. Já os serviços sociais e pessoais são identificados como *consumption-oriented*. (Melo et alii, 1997, p. 99).

Uma observação adicional a respeito dessa classificação deve considerar a possibilidade de juntar aos *serviços sociais*, detalhados anteriormente, os *serviços de controle social*, representados tanto pela administração pública, em geral, como pelos serviços de defesa e segurança. Além disso, dada sobretudo a presença marcante

da informática e do processamento de informações por conta do grande impulso da microeletrônica e de sua difusão em praticamente todos os serviços, poder-se-ia, em princípio, considerá-la como parte dos *serviços ao produtor*, junto com os serviços técnicos de auditoria, engenharia, contabilidade, etc.

Nesse trabalho, Melo et alii desenvolveram esforço de compatibilização das classificações mais tradicionais, adotadas na apresentação de dados pelas pesquisas oficiais (PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios e PME – Pesquisa Mensal de Emprego) e nas estimativas do produto interno. Esta compatibilização é aqui transcrita – de forma mais compacta que a desses autores – em razão da sua utilidade para melhor compreensão da divisão anteriormente apresentada de forma agregada no Quadro 3.

É evidente que o uso completo de uma classificação como esta vai depender, de um lado, da necessidade da análise e de outro, da disponibilidade de informações suficientemente desagregadas.

Além dessa classificação, outras poderiam ser adotadas para análise do terciário, tendo em vista sobretudo as possibilidades e necessidades de reagrupamento de segmentos de serviços de modo a permitir uma compreensão mais adequada do setor. O agrupamento, por exemplo, de conjuntos ou subconjuntos de segmentos do terciário sob a forma de *pólos*, *complexos* ou *cadeias produtivas*, abrangendo inclusive, atividades produtoras de mercadorias, pode ser adotado. Assim, o pólo médico ou de educação o pólo do varejo moderno ou das atividades logísticas ou de distribuição poderão exigir novas formas de classificação dos serviços.

Quadro 3:
Estrutura e classificação do setor terciário

a) <u>Serviços Distributivos</u>	5) serviços auxiliares de seguros
(i) <u>Comércio varejista e atacadista</u>	6) serv. aux. de transporte (inclusive ag. de viagens)
1) de produtos agropecuários	c) <u>Serviços Sociais (e de Controle Social)</u>
2) de gêneros alimentícios	(i) <u>Administração pública propriamente dita</u>
3) de tecidos e seus artefatos	1) legislativo, justiça e ativ. auxiliares
4) de móveis, tapeçarias e artesanato	2) administração federal, estadual e municipal
5) de papel impresso	3) administração de autarquias
6) de ferragens	4) exército, marinha e aeronáutica
7) de maq. aparelhos e instrumentos	5) polícia civil, militar e corpo de bombeiros
8) de veículos e acessórios	(ii) <u>Serviços sociais públicos</u>
9) de produtos químicos	1) previdência social
10) de combustíveis e lubrificantes	2) serviços médicos públicos
11) ambulantes	3) serviços de ensino público
12) feiras	(iii) <u>Serviços sociais privados</u>
13) supermercados	1) serviços médicos particulares
14) lojas de departamentos	2) serviços de ensino particular
(ii) <u>transportes</u>	(iv) <u>Serviços comunitários</u>
1) tração animal	1) assistência beneficente
2) rodoviário de passageiros	2) sindicatos e associações de classe
3) rodoviário de carga	3) instit. cient. tecnol., filosóf., culturais
4) ferroviário	4) cultos e atividades auxiliares
5) marítimo	5) entidades recreativas
6) aéreo	6) organizações, cívicas, políticas
(iii) <u>Comunicação</u>	7) limpeza pública
1) serviços postais	d) <u>Serviços Pessoais</u>
2) comunicação e telefonia	(i) <u>Serviços de reparação e conservação</u>
(iv) <u>Serviços de difusão</u>	1) reparação de eletricidade
(v) <u>Serviços de armazenagem</u>	2) de veículos
(vi) <u>Serviços auxiliares do comércio</u>	3) de madeira e instalações
b) <u>Serviços ao Produtor</u>	(ii) <u>Hospedagem e alimentação</u>
(i) <u>Instituições financeiras</u>	1) serviços de alojamento
1) bancos de financiamento	2) serviços de alimentação
2) caixa econômica	(iii) <u>Outros serviços pessoais</u>
3) seguros	1) serviços de higiene pessoal
4) comércio de títulos e moedas	2) serviços de confeção e conserv. de vestuário
5) loterias	3) serviços domésticos remunerados
6) cartões de crédito	4) serviços diversos de domicílios
(ii) <u>Serviços técnicos profissionais</u>	5) serviços de diversão e promoção artística
1) jurídicos	
2) contabilidade e auditoria	
3) assessoria e serviços de informática	
4) engenharia e arquitetura	
5) publicidade e propaganda	
6) tradução	
7) estúdio de pintura	
8) veterinários	
(iii) <u>Outros serviços prestados à empresa</u>	
1) limpeza e conservação	
2) vigilância e guarda	
3) auxiliares da agricultura e pecuária	
4) serviços auxiliares da indústria	

Uma classificação importante sugerida no texto de Melo et alii (1997) é a que considera, de um lado, os *serviços intensivos em conhecimento* – *knowledge-based services* – e, de outro lado, os *serviços convencionais*. A diferença fundamental, entre eles, residiria no uso de recursos humanos de menor qualificação, no primeiro caso, e de recursos humanos de maior qualificação, no segundo. Além disso, pode-se considerar outro aspecto, como fazem os autores, que é o da presença, nos serviços intensivos em conhecimento de determinada ordem para clientes específicos, levando-se em conta as suas características e demandas especiais; e, nos convencionais, a produção de serviços tradicionais na qual predominam os métodos produtivos estandarizados. Esta classificação exige, certamente, um conhecimento mais profundo de cada segmento, para ser elaborada não só quanto à qualificação dos recursos humanos utilizados, como um conhecimento dos processos produtivos e da relação que se estabelece na produção dos serviços e com os clientes e a especificidade de sua demanda.

5. Considerações finais

Do que se apresentou anteriormente, pode-se constatar que, não obstante os avanços obtidos no campo teórico e empírico, as interpretações a respeito do terciário, do seu papel e evolução no contexto da economia não constituem um corpo coerente de idéias, existindo várias linhas de interpretações, por vezes divergentes. Apesar deste fato, um pequeno balanço a respeito dos estudos sobre esse setor apresenta pistas e hipóteses que, seguramente, podem ajudar na análise do terciário numa situação concreta.

No que se refere aos determinantes da evolução do terciário, o exame sumário realizado mostrou a existência de duas correntes distintas. Uma primeira, mais

vinculada aos determinantes gerais da evolução do setor, na qual as considerações se concentram nas relações entre as formas de evolução do setor terciário e o crescimento da renda e da demanda, ao lado do diferencial da evolução da produtividade existente entre os setores produtores de bens e serviços, além de outros fatores. Uma segunda interpretação se caracteriza pelo exame mais detido dos processos históricos que influíram e continuam a influir na estrutura e na evolução do terciário e que definem a configuração particular que os serviços têm no contexto dos sistemas econômicos. Neste caso, a divisão social e espacial do trabalho, do modo como ocorre, concretamente, em determinada economia, constitui a base para a compreensão do terciário. No fundo, enquanto uma das abordagens procura estabelecer, em grande parte, "leis" e processos gerais que definem a evolução do terciário, a outra procura determinar processos mais específicos, associados à história de cada realidade concreta, mostrando a associação entre tais processos e a configuração que as atividades terciárias vão consolidando. Cada uma, à sua maneira, fornece elementos conceituais que ajudam na análise de casos concretos.

Relativamente ao conceito de serviços, foram ressaltadas algumas tentativas de definição e, ao mesmo tempo, de avaliações críticas delas. Tal discussão, não obstante suas limitações, permite alguns avanços no sentido de se identificar especificidades do terciário e diferenciá-lo, conceitualmente, dos demais setores.

Finalmente, foram exploradas algumas classificações consideradas relevantes sobre as atividades que compreendem o terciário, que, seguramente, podem ajudar na elaboração de estudo de situações concretas. Aqui também, são múltiplos os cortes, no entanto, alguns deles, que foram discutidos e detalhados anteriormente, destacam elementos conceituais que têm

muito significado para a realização de trabalhos empíricos voltados para uma realidade como a do Brasil e do Nordeste.

Já se ressaltou anteriormente a importância e o significado que para o desenvolvimento do terciário – tanto do seu papel *econômico*, de apoiar a dinâmica do crescimento e da acumulação, como no seu papel *social*, de possibilitar a oferta de serviços sociais e pessoais e o surgimento e a consolidação de empregos produtivos adequadamente remunerados – tem o conhecimento da dinâmica e da estrutura do setor, com destaque para as mudanças que estão recentemente ocorrendo. Tais estudos devem ressaltar, ao lado dos grandes problemas dos diferentes segmentos, as suas potencialidades e, por intermédio desses dois aspectos, a identificação das propostas ou encaminhamento de soluções que podem ser concretizadas realisticamente, com os instrumentos que o setor público, em suas três esferas, pode dispor.

As sugestões no sentido de identificar tais estudos considera (i) de um lado, alguns *processos* que estão ocorrendo e que necessitam ser conhecidos em profundidade e (ii) os *segmentos ou conjunto articulado de segmentos* do terciário para os quais é importante voltar atenção, de outro lado. Começando pelos processos, é importante considerar pelo menos dois deles: o de terceirização e o de informatização.

O processo de terceirização. No que se refere a este processo, é relevante ressaltar que, embora venha ocorrendo há décadas, ele se intensificou mais recentemente, e se caracteriza, sobretudo, pela passagem de atividades que, anteriormente, eram executadas no interior das empresas ou unidades produtoras de mercadorias (agropecuária ou industriais, sobretudo estas últimas) e de serviços para outras unidades produtoras, geral serviços, que se transformam em fornecedoras das atividades que lhe deram origem. Isto está em

grande parte vinculado às estratégias das empresas de enxugamento de suas estruturas produtivas e de especialização crescente naquelas atividades que constituem o núcleo de produção da empresa, como se fez referência.

Este processo, na experiência brasileira e pernambucana, vem tomando ora a forma de constituição ou ampliação de empreendimentos formais, notadamente nos segmentos prestadores de serviços às empresas, ou a forma de unidades de produção de serviços informais que, da mesma maneira, prestam tais serviços, provavelmente a custos mais baratos, uma vez que estão fora da capacidade de tributação do setor público.

É necessário conhecer tais processos em vários aspectos: em que tipo de atividade do terciário vêm-se desenvolvendo, que forma de organização vêm tomando e quais as suas necessidades no que se refere ao apoio governamental, seja de incentivos ou estímulos, seja de acesso ao sistema financeiro, seja de assistência técnica, ou mesmo de regulação visando garantir o seu desenvolvimento econômico e a geração de empregos produtivos adequadamente remunerados.

Processo de precarização ou informalização. Nas décadas recentes, em razão do reduzido crescimento da economia nacional e das implicações desse fato na geração de emprego, vem ocorrendo um processo intenso de *informalização*, cuja característica fundamental é a presença cada vez maior do empregado informal, geralmente sob a forma de empregado sem contrato formal de trabalho ou do autônomo sem cobertura previdenciária, o que significa uma crescente precariedade das relações de trabalho.

É importante aqui distinguir os segmentos informais mais dinâmicos e os que têm capacidade maior de absorver a força de trabalho e que podem oferecer às pessoas nele engajadas maior rendimento e empregos em melhores condições que

as dos segmentos menos dinâmicos e que se constituem refúgio da mão-de-obra que não encontra nenhuma forma de ocupação nos demais segmentos. O tratamento a ser dado, em termos de política econômica, voltada para um ou para outro, é certamente muito diferente. Ou, ainda, a necessidade de distinguir, no interior do terciário informal, os pólos ou complexos que guardam uma articulação mais intensa e que poderiam, na definição de políticas ou estratégias, ter, por parte do setor público, um tratamento conjunto e articulado, como o que em geral se propõe para vários segmentos do terciário formal, na abordagem da cadeia produtiva.

As cadeias produtivas do terciário formal. É crescente a opinião de que, em relação aos diferentes segmentos dos serviços, é importante que se avance no conhecimento de toda a cadeia produtiva, com o detalhamento necessário para auxiliar na formulação de políticas ou estratégias de desenvolvimento. O conhecimento dos diferentes segmentos é, ainda, muito limitado, incompleto. Está concentrado no núcleo ou em algumas instituições âncoras das diferentes cadeias produtivas.

Tal conhecimento deve ser ampliado para os diferentes elos da cadeia produtiva de cada um deles, seja em relação ao pólo médico⁴, aos serviços de educação privados, ao varejo moderno, aos serviços de comunicação e marketing, ao de logística, ao de informática, de turismo e lazer⁵ e assim por diante. Para exemplificar o que se está pretendendo ressaltar, é importante – com relação ao pólo médico, por exemplo, seja conhecido, além do seu núcleo constituído pelo atendimento hospitalar, pela complementação diagnóstica e terapêutica e de outros serviços de saúde – que se avance no conhecimento das instituições responsáveis pela formação de pessoal e de pesquisa, na relação entre o pólo de saúde – e o pólo de informática no apoio que este último oferece ao pólo médico, sobretudo na

produção de *software*. O mesmo se pode dizer em relação aos segmentos produtores de medicamentos e insumos imprescindíveis do pólo médico. Além, evidentemente, dos demais elos da cadeia cujo conhecimento é limitado e não permite, ainda, a concepção de uma estratégia para o pólo médico.

Os segmentos mais importantes do terciário formal tradicional. A ênfase recente nas discussões do terciário tem-se orientado mais para o informal e para o que se tem denominado de terciário moderno do que para o terciário tradicional. Este conjunto de atividades, nos processos recentes que vêm ocorrendo – surgimento e consolidação do varejo moderno, centrais de distribuição e logística, além de outras, – vem sofrendo os impactos decorrentes de uma maior competição, do que resulta a perda de espaços econômicos para muitas dessas atividades. Em decorrência disto, é importante que se leve em conta a necessidade de se investigar esta parte do terciário que vem passando por intensos processos de mudanças. Isto é perceptível sobretudo nas atividades tradicionais do comércio varejista que, em decorrência da consolidação das grandes redes de super e hipermercados e da presença cada vez maior do *shopping center*, vêm sendo obrigadas a se ajustar aos restritos espaços deixados pelos segmentos mais modernos e inovadores.

Este conhecimento permitirá, seguramente, um apoio na elaboração de estratégias de mudanças nos segmentos formais tradicionais, de modo a reduzir o

impacto das transformações mais gerais sobre os seus níveis de faturamento e emprego.

As atividades mais relevantes do terciário público. Nos últimos anos nos quais se percebeu um avanço substancial em várias economias de um conjunto muito importante de segmentos do setor terciário privado, a atenção dos pesquisadores concentrou-se na discussão dos serviços pagos e de sua cadeia produtiva. No entanto, não se deve esquecer que a maioria dos serviços, notadamente os chamados serviços sociais, inclusive os de saúde e educação continua sendo produzida diretamente pelas diferentes esferas governamentais. Ao lado disso, é importante assinalar que, recentemente, muitos desses serviços públicos estão submetidos a uma pressão significativa por parte da população, no sentido de ampliação e de melhoria da sua qualidade – a exemplo dos serviços médicos e dos serviços de educação – tendo em vista, em alguns casos, o declínio da renda das famílias e o aumento dos preços cobrados por tais serviços – seguro saúde, mensalidades escolares, etc. – que têm reduzido o acesso das pessoas aos serviços pagos.

Deste modo, o mesmo tratamento que se recomenda para o terciário privado, no sentido de que, cada vez mais, se estude a cadeia produtiva, pode ser assinalado em relação ao terciário público, de modo a se incluir, nesta preocupação, uma parcela da atividade produtiva que certamente tem na geração do emprego e renda um papel da maior importância econômica e social.

Notas

¹ Além do autor do presente texto, participaram do estudo Andréa Loureiro Santiago, Anita Lemos Dubeux, Antônio Alfredo Oliveira Lima de Menezes Júnior, Caio José Moliterno Duarte, Gustavo José do Nascimento Guimarães, João Alexandre de Lira Cavalcanti, João Crisóstomo Grillo Salles, Milena Aparecida Pinheiro do Prado, Paulo Ferraz Guimarães, Valdeci Monteiro dos Santos e Vicenta Garcia Roig.

² “Em primeiro lugar, o terciário tem sido, do ponto de vista teórico e para efeitos classificatórios, tudo o que não cabe nos outros dois grandes setores: tudo o que não ganha caráter corpóreo da mercadoria é jogado no terciário.” (Oliveira, s/data, p. 141).

³ Esta é a mesma linha de avaliação de outros autores. Claus Offe, na análise que faz dos empregos nos serviços assinala – numa posição muito próxima à de Francisco de Oliveira e de Ecalfe – que: tendem a predominar no seu tratamento os aspectos negativos: “O trabalho em serviços gera produtos *não* materiais, que *não podem* ser armazenados ou transportados. O trabalho em

serviços *não é*, ou é *menos*, suscetível à racionalização técnica e organizacional se comparado com o trabalho que produz bens. A produtividade do trabalho em serviços *não pode* ser medida e, por isso, os seus padrões de produtividade *não podem* ser controlados. O trabalho em serviço *não é* “produtivo” (tanto no sentido da economia política clássica como da economia marxista), e assim por diante” (Offe, 1989, p. 135).

⁴ Ver trabalho elaborado para o Banco do Nordeste, de autoria de Francisco Cartaxo Rolim e Lúcia Carvalho Pinto de Melo – Novo Ciclo de Investimentos e Inovação Tecnológica no Nordeste: o Setor de Serviços de Saúde nos Estados de Pernambuco e Piauí. Recife. 1999. Versão preliminar, posteriormente publicado pelo Banco do Nordeste (Rolim e Melo, 1999).

⁵ Examinar estudo de autoria de Osmil Torres Galindo Filho e Paulo Ferraz Guimarães – O Setor Turismo, publicado pelo Banco do Nordeste (Galindo Filho e Guimarães, 2000).

6. Referências bibliográficas

- BALTAR, Paulo. Estagnação da Economia, Abertura e Crise do Emprego Urbano no Brasil. In: *Economia e Sociedade*. Campinas. IE/UNICAMP, 1996.
- BHALLA, A. S. The Role of Service in Employment Expansion. In *Third World Employment. Problems and Strategy*. Selected Readings. Jolly, Richard; Kadl, Emanuel; Singer, Hans; Fiona, Wilson. Penguinim. Baltimore, 1973.
- BROWNING, H. C; SINGELMANN, J. *The Emergente of a Service Society*. Springfield, 1978.
- CLARK, Colin. *The Condition of Economic Progress*. Londres. Macmillan, 1940.
- DEDECCA, Cláudio Salvatori; BALTAR, Paulo. Mercado de Trabalho e Informalidade nos anos 90. In: *Estudos Econômicos*. v. 27. São Paulo: USP, 1997.
- ECALLE, François. *L'Economie des Services*. Presse Universitaire de France. Collection Que Sais-je?. Paris. 1989.
- FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de Serviços - Operação, Estratégia e Tecnologia de Informação*. 2ª. Edição. Bookman. Porto Alegre. 2000.
- FUCHS, V. R. *The Service Economy*. Columbia University Press, 1968.
- GALINDO FILHO, Osmil Torres; GUIMARÃES, Paulo Ferraz. *O Setor Turismo*. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2000.
- GUIMARÃES NETO, Leonardo. As Economias Regionais e o Mercado de Trabalho no Brasil dos Anos de 1990. In: KON, Anita (organizadora). *Unidade e Fragmentação*. São Paulo: Editora Perspectiva, 2002.
- GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente. Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia - Facepe. *O Setor Terciário de Pernambuco: um Estudo Exploratório*. Recife, 2002 (versão preliminar).
- IPEA/IBGE/NESUR-IE-UNICAMP. *Caracterização e Tendências da Rede Urbana do Brasil*. Campinas: Instituto de Economia. 2 Volumes, 1999.
- MELO, Hildete Pereira de; et alii. *O Setor Serviços no Nordeste - Emprego e Renda - 1985/1995*. Fortaleza: Banco do Nordeste, 1997.
- MELO, Hildete Pereira de; et alii. *Setor Serviços no Brasil - Uma Visão Global - 1985/95*. .Texto para Discussão Nº 549. IPEA. Brasília. 1998.
- OFFE, Claus. O Crescimento do Setor de Serviços. In: *Capitalismo Desorganizado*. São Paulo: Editora Brasiliense, 1989.
- OLIVEIRA, Francisco de. O Terciário e a Divisão Social do Trabalho. In: *Estudos CEBRAP Nº 24*. São Paulo: CEBRAP, S/data.
- RANGEL, Ignácio. *Introdução ao Estudo do Desenvolvimento Econômico Brasileiro*. Salvador: Livraria Progresso Editora, 1957
- ROLIM, Francisco Sales Cartaxo; MELO, Lúcia Carvalho Pinto de. *Novo Ciclo de Investimento no Nordeste: o Setor de Serviços de Saúde nos Estados de Pernambuco e Piauí*. Recife: Banco do Nordeste, 1999 (versão preliminar).

