Autora: Dimária Silva e Meirelles

Área: Trabalho, Indústria e Tecnologia

Sub-área: Economia Industrial e de Serviços

Título: SERVIÇOS: CARACTERÍSTICAS E ORGANIZAÇÃO DE MERCADO

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar a organização de mercado das atividades de serviço a partir de suas características e atributos essenciais. Baseado na hipótese de que serviço é essencialmente realização de trabalho, propõe-se uma forma de classificação ampla dos serviços em que é possível identificá-los ao longo dos processos econômicos em geral. Explorando as implicações desta perspectiva conceitual sobre a organização de mercado destas atividades, apresenta-se uma tipologia das estruturas de mercado que busca tratar o setor de serviços em toda a sua diversidade, incluindo estruturas mais e menos competitivas, com maior ou menor dinâmica concentradora.

Palavras-chave: serviços, organização de mercado, padrão de concorrência.

ABSTRACT

The objective of this paper is to analyze the market organization of services from its fundamental aspects. Based on the hypothesis that service is essentially work accomplishment, it proposes a form of classification of the services where it's possible to identify them into economic processes in general. Exploring the implications of this conceptual perspective on the market organization of these activities, it presents a market structure typology that looks for to treat the service sector in all its diversity, including structures more or less competitives, with higher or lower dynamic of concentration.

Key words: services, market organization, competitive pattern.

CÓDIGO JEL: L80 - INDUSTRY STUDIES: SERVICES: GENERAL

SERVIÇOS: CARACTERÍSTICAS E ORGANIZAÇÃO DE MERCADO

Dimária Silva e Meirelles[1]

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar a organização de mercado das atividades de serviço a partir de suas características e atributos essenciais. Baseado na hipótese de que serviço é essencialmente realização de trabalho, propõe-se uma forma de classificação ampla dos serviços em que é possível identificá-los ao longo dos processos econômicos em geral. Explorando as implicações desta perspectiva conceitual sobre a organização de mercado destas atividades, apresenta-se uma tipologia das estruturas de mercado que busca tratar o setor de serviços em toda a sua diversidade, incluindo estruturas mais e menos competitivas, com maior ou menor dinâmica concentradora.

Palavras-chave: serviços, organização de mercado, padrão de concorrência.

ABSTRACT

The objective of this paper is to analyze the market organization of services from its fundamental aspects. Based on the hypothesis that service is essentially work accomplishment, it proposes a form of classification of the services where it's possible to identify them into economic processes in general. Exploring the implications of this conceptual perspective on the market organization of these activities, it presents a market structure typology that looks for to treat the service sector in all its diversity, including structures more or less competitives, with higher or lower dynamic of concentration.

Key words: services, market organization, competitive pattern.

CÓDIGO JEL: L80 - INDUSTRY STUDIES: SERVICES: GENERAL

1. Introdução

O setor de serviço vem passando por profundas mudanças nos seus aspectos de produção e consumo, mudanças estas proporcionadas, sobretudo, pelas inovações tecnológicas no âmbito da informática e das telecomunicações. Em função destas mudanças, uma série de questionamentos

[1] Doutora em Economia pelo Instituto de Economia/Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professora do curso de Economia da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

vem sendo feita a respeito das características fundamentais dos serviços e, principalmente, do tratamento teórico até agora dado à organização das estruturas de mercado no setor.

Entre as implicações que as transformações em curso provocam sobre a natureza dos serviços se destaca a redução tendencial da intangibilidade, da simultaneidade, da inestocabilidade e da interatividade pessoal entre prestadores e usuários – atributos usualmente considerados como típicos das atividades de serviço. A produção, anteriormente não-contínua, com limitadas economias de escala, passou a ser padronizada (como, por exemplo, as cadeias de *fast-food*) e reorganizada de maneira mais integrada entre suas unidades, com componentes padronizados e alta divisão do trabalho (Kon, 1999).

No âmbito das mudanças em curso, a redução tendencial no uso intensivo de recursos humanos é fator-chave para compreender a organização de mercado das atividades de serviço. Comumente apontado como o atributo mais característico das atividades de serviço, o uso de recursos humanos tem ficado obsoleto na medida em que se verifica o avanço da tecnologia da informação e das telecomunicações. Serviços que antes utilizavam intensivamente recursos humanos para o processamento e interpretação de dados, ou mesmo para estabelecer um canal de comunicação com os usuários, substituem estes recursos pelo uso de computadores e redes de telecomunicação.

O uso intensivo de recursos humanos é um atributo dos serviços que não só se torna obsoleto como também dificulta o tratamento de atividades que tradicionalmente são intensivas em capital. Este é o caso em especial dos serviços de infra-estrutura econômica (energia, telecomunicações, água, saneamento básico e transportes). A *priori* pode-se afirmar que estes serviços são a expressão máxima da importância econômica e da complexidade do setor. Ao mesmo tempo em que desempenham um papel básico e primordial no bom funcionamento do sistema econômico, estes serviços estão baseados numa rede física que apresenta fortes interdependências tecnológicas internas e externas, sendo portadores de características técnicas, econômicas e sistêmicas (indivisibilidade, múltiplos usuários, altos volumes de investimento, externalidades de rede, entre outras) que lhes conferem um caráter muito complexo, tanto no que se refere aos impactos sobre a organização e coordenação das suas estruturas de mercado, como também sobre o sistema econômico como um todo. Entretanto, em função do caráter capital intensivo, grande parte destas atividades não são tratadas a partir de suas características de serviço[2].

[2] Inclusive estas atividades nem são classificadas nas estatísticas oficiais no setor terciário, como ocorre com os serviços de distribuição de água e energia elétrica. Ver Silva e Meirelles (2003).

Em substituição ao uso intensivo de recursos humanos, alguns autores contemporâneos, como Marshall e Wood (1995), propõem um atributo mais amplo e geral dos serviços: o uso intensivo da informação. Na opinião destes autores, é a habilidade de interpretar as informações, atendendo as especificações dos clientes, que faz dos serviços uma atividade especial e de peso cada vez mais crescente na economia. Nesta perspectiva, quanto mais complexo o processo produtivo e mais apoiado em habilidades e expertise humano, e quanto mais orientado para o mercado, mais intenso em serviço é o processo produtivo. Todavia, o uso intensivo de informação e de recursos humanos altamente qualificados, não é um atributo de competência exclusiva dos serviços. Esta é uma tendência que perpassa todas as atividades, incluindo tanto a produção de bens e mercadorias quanto a prestação de serviço.

Na proposta de abordagem teórica apresentada a seguir duas hipóteses básicas e relacionadas norteiam a análise. A primeira é a existência de uma estreita relação entre serviço e trabalho, cuja manifestação é assumida na dimensão essencialmente contratual dos serviços. A segunda é que, admitindo a existência da estreita relação entre serviço e trabalho, a configuração das estruturas de mercado e a dinâmica das atividades de serviço estão diretamente relacionadas aos atributos essenciais dessa relação, quais sejam: a simultaneidade entre prestação (produção) e uso (consumo); a intangibilidade; a interatividade entre prestadores e usuários; a inestocabilidade e a irreversibilidade do processo de prestação do serviço.

Tendo como fio condutor a hipótese de que serviço é realização de trabalho, apresenta-se uma proposta de classificação onde os serviços são agrupados de acordo a natureza do trabalho realizado nas diversas etapas dos processos econômicos (produção, troca e circulação). Em seguida, a partir desta base de classificação são avaliadas as características estruturais e barreiras de mercado deste setor. E, por fim, apresenta-se uma proposta de tipologia das estruturas de mercado de acordo com a base de classificação dos serviços proposta inicialmente.

2. A relação entre trabalho e serviço

A abordagem teórica dos serviços aqui proposta está baseada no pressuposto de que serviço é única e exclusivamente trabalho, mais especificamente trabalho em processo. Esta definição não é genuinamente nova. Explícita ou implicitamente, autores clássicos[3] e contemporâneos[4] sempre

[3] Por autores clássicos compreendem-se aqui os teóricos situados no período que vai da metade do século XVIII e se estende ao longo do século XIX, como Adam Smith (1776), Jean-Baptiste Say (1803), John Stuar Mill (1848), Karl Marx (1867) e Leon Walras (1874). A controvérsia entre estes autores em torno do conceito de trabalho produtivo e

trataram os serviços como trabalho. Entretanto, há diferenças básicas, de ordem conceitual e metodológica, em relação à visão destes autores e a abordagem aqui proposta. Estas diferenças podem ser expressas em três postulados:

1) Serviço é trabalho na sua acepção ampla e fundamental, podendo ser realizado não só através do trabalho humano, i.e., dos recursos humanos, como também do trabalho mecânico, realizado por máquinas e equipamentos em geral[5].

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

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

A partir destes três postulados é possível desmistificar e simplificar um conjunto de características formais e nexos específicos imputados aos serviços, sobretudo no que se refere à natureza dos recursos produtivos utilizados e no resultado do trabalho realizado.

Em primeiro lugar, o conceito amplo de trabalho aqui adotado, englobando trabalho humano e trabalho mecânico, permite classificar como atividades de serviço não só aquelas intensivas em recursos humanos como também as capital-intensivas, como é o caso dos serviços de infra-estrutura econômica (telecomunicações, distribuição de água, energia elétrica, etc). Além disso, é uma perspectiva conceitual fundamental para a compreensão dos serviços na economia moderna, tendo em vista que o conteúdo de trabalho mecânico presente nos processos econômicos tende a se acentuar na medida do avanço tecnológico. Cada vez mais surgem novos mecanismos substantivados em novos "meios" ou novos ativos físicos que suportam a realização de trabalho. Ou seja, novos dispositivos de realização de trabalho que se combinam ao trabalho humano ou o substituem[6].

---

do papel desempenhado pelos serviços na dinâmica econômica fornece importantes contribuições a respeito do conceito de serviço. Ver Silva e Meirelles (2003).

[4] Dentre os autores contemporâneos que abordam a natureza e os atributos dos serviços, destacam-se: Thomas (1967), Browning e Singelman (1978), Gershuny e Miles (1983), Nusbaumer (1984), Walker (1985), Marshall e Wood (1995) e Hill (1976; 1999).

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

[6] Vale ressaltar que esta definição ampla de trabalho aqui adotada não exclui e nem ignora a capacidade criadora e transformadora do trabalho humano. Conforme definido por Marx (1867), o trabalho "vivo", ou seja, o trabalho humano, é exclusiva fonte geradora de valor. As máquinas e equipamentos, e os "meios de trabalho" em geral, são, na verdade, resultado de um processo de trabalho anterior, um trabalho já realizado e nelas acumulado, ou seja, um trabalho "morto". Todavia, na interpretação do próprio Marx, as máquinas e os "meios de trabalho" são as condições

Em segundo lugar, serviço é trabalho em processo, ou seja, serviço é trabalho em ação, e não um trabalho acumulado, já realizado. Este pressuposto permite estabelecer uma diferença crucial entre serviço e um bem ou um produto. Enquanto serviço é trabalho em processo, produto, por outro lado, é o resultado deste processo, ou seja, é um trabalho objetivado[7].

Vale dizer, s*erviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho*; *por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço*. Neste sentido, o produto ao qual os serviços estão relacionados pode ser tangível ou intangível, ou seja, tanto pode ser um bem físico ou uma informação, pois o que caracteriza efetivamente uma atividade como de serviço é, única e exclusivamente, a realização de trabalho em processo.

De acordo com este segundo postulado é possível distinguir serviço não só do produto ao qual está associado como também dos ativos e dos insumos utilizados no processo produtivo, dado que em última instância todos estes são trabalhos acumulados, i.e., são produtos de trabalhos realizados em outros processos produtivos. Ou seja, serviço só se caracteriza enquanto tal na medida em que há realização de trabalho, independentemente dos insumos utilizados, se tangíveis ou intangíveis, e dos meios de trabalho utilizados, se humanos ou mecânicos.

E por fim, de acordo com o terceiro postulado, todo serviço é realização de trabalho, mas nem toda realização de trabalho é serviço, ou seja, não existe uma relação biunívoca entre serviço e trabalho. Em todas as etapas dos processos econômicos onde se realiza trabalho há um serviço em potencial, mas para que este potencial se realize é necessário que o processo de trabalho em questão seja uma atividade econômica autônoma, estruturada a partir de um arranjo contratual (formal ou informal), onde o propósito de sua constituição é a prestação de trabalho[8].

É interessante notar que o movimento de terceirização, ocorrido maciçamente nas indústrias nos últimos tempos, revela o potencial de serviço presente nos processos econômicos em geral. A

---

de existência objetivas do processo de trabalho, sem as quais o trabalho humano não se realiza em toda a sua plenitude e potencial. É através dos meios de trabalho que se define o grau de desenvolvimento econômico: "Os meios de trabalho não são só medidores do grau de desenvolvimento da força de trabalho humana, mas também indicadores das condições sociais nas quais se trabalha. Entre os meios de trabalho mesmos, os meios mecânicos de trabalho, cujo conjunto pode-se chamar de sistema ósseo e muscular da produção, oferecem marcas características muito mais decisivas de uma época social de produção do que aqueles meios de trabalho que apenas servem de recipientes do objeto de trabalho e cujo conjunto pode-se designar, generalizando, de sistema vascular da produção, como, por exemplo, tubos, barris, cestas, cântaros, etc (Marx, K 1867, vol. I, p. 151)".

[7] Produto é "trabalho objetivado", transformado em valor de uso através da ação do trabalho humano mediante os meios de trabalho (Marx, K. 1867, vol I pg. 151).

[8] A prestação de serviços revela sua natureza contratual na própria etimologia da palavra. Etimologicamente, prestação corresponde à ação de satisfazer, do latim *praestatione.* Do ponto de vista jurídico, prestação é o ato pelo qual alguém cumpre a obrigação que lhe cabe, na forma estipulada no contrato.

delegação a terceiros faz com determinadas etapas de realização de trabalho passem a ser efetivamente serviço, ou seja, atividades econômicas que se tornam independentes através de arranjos contratuais. O que muda nesse caso é tão somente as relações contratuais. Com freqüência, a realização de trabalho se dá a partir da utilização das mesmas máquinas e até mesmo da mesma mão-de-obra empregada anteriormente.

A reunião destes três postulados proporciona um tratamento bastante amplo das atividades de serviço. Conforme será apresentado a seguir, a partir da relação entre trabalho e serviço é possível identificá-los nas diversas etapas dos processos econômicos (produção, troca e circulação).

3. Os processos econômicos e a prestação de serviço

Analiticamente, conforme se observa no fluxograma a seguir, a prestação de serviço, de um modo geral, pode se dar em três níveis, distinguíveis de acordo com o processo econômico no qual o serviço se insere: nos *processos de trabalho puro, nos processos de transformação e produção ou nos processos de troca e circulação*[9].

No primeiro nível do fluxograma, onde o processo econômico consiste somente num trabalho realizado, ocorre a prestação dos **serviços puros**. Nestes serviços, o resultado do processo de trabalho é o próprio trabalho. Não necessariamente o trabalho realizado resulta num produto concreto e acabado, pronto para o consumo final. Este é o caso, por exemplo, dos serviços de educação, serviços médicos, serviços de consultoria, dentre outros.

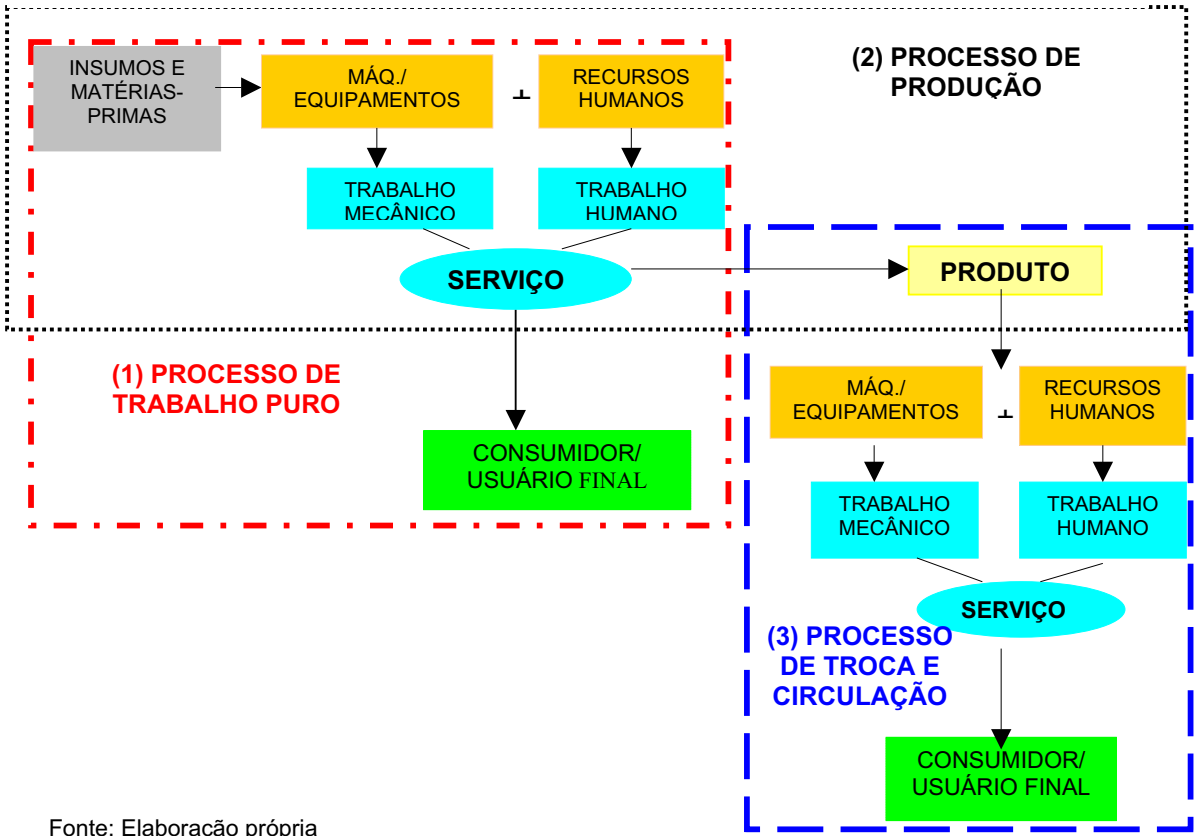
No segundo nível do fluxograma, envolvendo o processo de transformação e produção em sua totalidade, ocorre a prestação dos **serviços de transformação**. São serviços cujo trabalho está relacionado à transformação de insumos e matérias-primas em novos produtos. Inclui-se neste nível dos processos econômicos, por exemplo, os serviços de alimentação e os serviços em geral decorrentes da terceirização de etapas do processo de transformação.

No terceiro nível do diagrama, estão os serviços correspondentes ao processo de troca e circulação, cujo trabalho consiste em realizar a comercialização, o armazenamento e o transporte, seja de pessoas, matérias-primas, produtos acabados tangíveis e intangíveis (informação, por exemplo), e mesmo moeda, como é o caso dos serviços bancários. Neste, e em todos os níveis

[9] Vale ressaltar que o fluxograma apresentado consiste essencialmente em descrever o fluxo de trabalho ao longo dos processos econômicos de produção, troca e circulação. Não se trata aqui de descrever o circuito do processo de valorização do capital, onde a moeda entra como uma componente ativa do processo, exercendo a função de reserva de valor. A única função desempenhada pela moeda, e que constitui a natureza do serviço ao qual está relacionada, no caso os serviços bancários, é a de meio de troca.

anteriores, o atributo mais evidente e geral do serviço é a interatividade, dado que os serviços são processos de trabalho que se estruturam numa relação contratual entre uma parte demandante e outra parte prestadora do serviço.

Fluxograma. Os processos econômicos e a prestação de serviços



Fonte: Elaboração própria

O quadro 1 a seguir apresenta de forma resumida esta proposta classificação das formas de prestação de serviço de acordo com o processo econômico ao qual estão relacionados, ilustrando com alguns exemplos usualmente conhecidos de serviço.

Quadro 1. Classificação dos serviços nos processos econômicos

PROCESSO ECONÔMICO	TIPO DE SERVIÇO	EXEMPLOS
Processo de trabalho puro	Serviço puro Consiste em realizar um trabalho único e exclusivo. O resultado do processo de trabalho é o próprio trabalho, não há necessariamente um produto resultante.	Serviços domésticos; Serviços de entretenimento e lazer; Serviços de consultoria; Serviços de assistência técnica; Serviços de pesquisa e desenvolvimento de produtos; Serviços de saúde e educação; Serviços governamentais de defesa e segurança, etc.
Processo de transformação	Serviço de transformação Consiste em realizar o trabalho necessário à transformação de insumos e matérias-primas em novos produtos.	Serviços de alimentação; Serviços decorrentes da terceirização de etapas do processo de transformação.
Processo de troca e circulação	Serviço de troca e circulação Consiste em realizar o trabalho de troca e circulação, seja de pessoas, bens (tangíveis ou intangíveis), moeda, etc.	Serviços Bancários; Serviços Comerciais; Serviços de armazenamento e transporte; Serviços de comunicação; Serviços de distribuição de energia elétrica, água, etc.

Fonte: Elaboração própria

É importante ressaltar que a classificação dos serviços de acordo com o processo econômico está baseada na hipótese de transações econômicas puras, ou seja, não se supõe a formação de arranjos contratuais definidos por movimentos estratégicos das empresas ou moldados por um arcabouço institucional e regulatório público. Na prática, contudo, é *possível separar contratualmente as várias etapas de realização de trabalho.*

Dependendo do arranjo contratual é possível ter formas de prestação de serviço que englobem várias etapas de realização de trabalho. E, vice-versa, é possível a existência de serviços que representam apenas uma parte da etapa de realização de trabalho. No caso dos serviços de fornecimento de água, por exemplo, é possível separar contratualmente a etapa de tratamento (serviço de transformação) da etapa de distribuição (serviço de troca e circulação). Da mesma forma, no fornecimento de energia, é possível separar contratualmente a geração de energia (serviço de transformação) das fases de transmissão e distribuição (serviço de troca e circulação).

Quando se está sob a vigência de um modelo regulatório concebido a partir do pressuposto da competição como forma de aumento da eficiência, as etapas de produção e distribuição via de regra são separáveis e operáveis por empresas distintas. Esta é a tendência, em particular, do fornecimento de energia elétrica, em que as etapas de geração, transmissão e distribuição vêm

sendo progressivamente separadas através do novo modelo de regulação. Entretanto, trata-se, na verdade, de processos de trabalho integrados, o processamento do insumo (energia, água, sinais, etc) e a sua distribuição e consumo se dão de forma simultânea no tempo e no espaço. Portanto, tecnicamente todas as etapas são parte de um só processo[10].

Enfim, todo e qualquer serviço é única e exclusivamente realização de trabalho em processo. Ao adotar esta definição estabelece-se aqui uma visão ampla e geral da natureza e função econômica dos serviços no contexto econômico e social, independentemente de suas manifestações morfológicas ou tópicas. Os processos de realização de trabalho podem mudar (e sempre mudam); os arranjos contratuais sobre os quais os serviços se estruturam podem mudar; mas a essência dos serviços continuará a ser realização de trabalho em processo. Neste sentido, a classificação dos serviços aqui apresentada é apenas um recurso analítico para a compreensão das várias formas possíveis de ocorrência destas atividades no sistema econômico. Todavia, identificar o processo econômico ao qual o serviço está relacionado é de fundamental importância na compreensão da sua estrutura de mercado e da sua dinâmica econômica, pois as condições de realização de trabalho, ou seja, as condições de oferta dos serviços são definidas no interior dos processos econômicos.

Conforme será apresentado a seguir, de acordo com o processo econômico ao qual o serviço está vinculado, os seus atributos típicos (simultaneidade, intangibilidade, interatividade e inestocabilidade) podem ser mais ou menos preponderantes. A manifestação diferenciada destes atributos ao longo dos processos econômicos resulta, por seu turno, em condições de oferta bastante específicas que explicam grande parte das diversas configurações das estruturas de mercado no setor.

4. Atributos e a natureza das atividades de serviço nos processos econômicos

Nas abordagens contemporâneas em geral, são identificados quatro atributos essenciais dos serviços: simultaneidade, intangibilidade, interatividade e inestocabilidade. Só é considerada atividade de serviço, a atividade cujo processo de produção é intangível, baseado em insumos e

[10] No caso do fornecimento de energia elétrica esta integração entre as etapas do processo de trabalho (geração, transmissão e distribuição) é bastante evidente. Quando há um 'descasamento' entre a geração e a distribuição de energia elétrica, fruto de um excesso de oferta ou de uma redução de demanda de energia, a energia é perdida no sistema. Na geração hidroelétrica, em situação de reservatório cheio, a água é literalmente "vertida", ou seja, jogada no leito dos rios sem possibilidade técnica de recuperá-la. Para um estudo mais detalhado dos atributos técnico-econômicos do fornecimento de energia elétrica ver Bicalho (1997).

ativos intangíveis, cuja relação de produção e consumo é simultânea e interativa, resultando num produto também intangível e inestocável (Thomas, 1967; Browning e Singelman, 1978; Gershuny e Miles, 1983; Nusbaumer, 1984; Walker, 1985; Marshall e Wood, 1995).

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

Sendo serviço trabalho em processo, ou seja, um fluxo de trabalho distribuído ao longo do tempo e do espaço, o ato de produzi-lo e consumi-lo se dá de forma **simultânea**. Ou seja, a prestação de serviço tende a acontecer *pari passu* ao consumo. A produção só acontece a partir do momento em que o serviço é demandado e se encerra assim que a demanda é atendida.

A simultaneidade entre o processo de produção e o consumo torna o serviço uma atividade **intangível** por definição. Sendo um processo, seu resultado final é desconhecido. Ou seja, serviço não é o resultado de um processo, não é um produto ou um bem físico qualquer concreto e acabado. Prestar um serviço seja ele qual for, consiste em cumprir uma promessa de atendimento de especificações de demanda, firmadas *ex-ante* em contratos (formais ou informais) que se realizarão *ex-post*, pois sendo trabalho em processo, não se conhece a priori o resultado final do serviço. Nesse sentido, a intangibilidade se faz presente em todas as atividades de serviço, mesmo que sejam utilizados insumos e ativos tangíveis no processo de trabalho, ou mesmo que o trabalho realizado resulte num produto concreto e tangível[11].

Sendo simultâneo, no tempo e no espaço, serviço é atividade essencialmente **interativa**. É condição *sine qua non* para a prestação de qualquer serviço a interação entre prestadores e usuários de serviço, de forma a garantir um fluxo de trabalho contínuo, no tempo e no espaço. Ou seja, é preciso que haja um vínculo entre prestadores e usuários, um canal relacional permanente entre o processo de produção e consumo que mantenha prestadores e usuários do serviço conectados durante o período de tempo, ou extensão geográfica, que for necessário para a realização do serviço. Esta interação tanto pode ser pessoal e direta, através da presença física de prestadores e usuários, como essencialmente técnica, definida a partir de meios físicos de

[11] Há um autor contemporâneo, Hill (1976, 1999), cuja definição de serviço é contrária ao pressuposto da intangibilidade. É interessante notar que a própria definição de serviço do autor conduz a esta conclusão, posto que serviço na sua visão é uma mudança nas condições de uma unidade econômica produzida pela atividade de outra unidade. Ou seja, um processo, e não um produto pronto e acabado.

conexão, como as redes físicas de fios, cabos e dutos utilizadas para a prestação de serviços de infra-estrutura econômica (telecomunicações, distribuição de água e energia elétrica, transportes, etc).

Por último, o ato de produzir e consumir de forma simultânea, no tempo e no espaço, faz com que o serviço seja **inestocável e irreversível**. De um lado, não é possível armazenar um serviço e consumi-lo em outro ponto do tempo ou do espaço, pois ele se extingue tão logo se encerra o processo de trabalho. De outro, ao disparar o processo de realização de trabalho, não é possível trocá-lo por outro, pois o seu consumo se dá de forma simultânea à sua realização (no tempo e no espaço). É possível interrompê-lo, mas não revertê-lo, porque parte de sua ação e de seu efeito já se deu ao longo do processo de trabalho[12].

De acordo com o processo econômico ao qual o serviço está vinculado, estes atributos podem ser mais ou menos preponderantes. Nos serviços puros, quatro atributos (intangibilidade, simultaneidade, inestocabilidade e interatividade) são bastante evidentes, principalmente a intangibilidade e a interatividade. São atividades baseadas, via de regra, no uso e transferência de habilidades e conhecimentos adquiridos, portanto, fundamentalmente intangíveis e interativas. Ou seja, o trabalho não tem uma representação material e a sua realização só se dá a partir da interação entre prestador e usuário. Pode se incluir neste grupo todas as atividades usualmente consideradas de serviço, como saúde, educação, lazer e entretenimento, dentre outras.

Já nos processos de transformação e produção, os atributos dos serviços não aparecem de modo tão evidente, principalmente porque há um forte vínculo do serviço com os substratos materiais (insumos, ativos físicos, equipamentos e mecanismos em geral) do processo de produção e com o produto final resultante. Os serviços prestados são aparentemente tangíveis, porque o trabalho tem uma representação material, que pode ser expressa na qualidade e eficiência dos processos bem como no volume e/ou na qualidade do produto final. Além disso, são serviços que apresentam um certo potencial de "estocabilidade", dado que o resultado do trabalho está consubstanciado em produtos quase sempre concretos e tangíveis, portanto, estocáveis. Nesse sentido, os limites que diferenciam a prestação do serviço e a produção tangível em si são quase imperceptíveis. Entretanto, é importante lembrar que a intangibilidade, a simultaneidade, e a inestocabilidade são

[12] É interessante ressaltar que, a inestocabilidade configura, em princípio, o serviço como *non tradeable*, isto é, não passível de comercialização, porque não é capaz de ser armazenado e transportado entre localidades distintas. Entretanto, é possível realizar o serviço através do estabelecimento de redes físicas que permitem a interconexão entre os mercados necessária à realização de trabalho, bem como através de redes comerciais que permitem o estabelecimento de pontos de representação (como as franquias, por exemplo) através das quais se realiza o trabalho.

características dos serviços e não do produto ao qual estão relacionados. Estas características são decorrentes da natureza constitutiva do serviço, isto é, de ser essencialmente um processo de trabalho, portanto intangível, instantâneo, inestocável e interativo.

Enfim, é o entendimento de ser trabalho em processo ou fluxo de trabalho que permite tornar inteligíveis os atributos comumente reconhecidos pelos autores clássicos e contemporâneos na atividade de serviços, como a intangibilidade, a simultaneidade, a inestocabilidade e a interatividade. São estes atributos que tornam os serviços tão complexos e, ao mesmo tempo, tão singulares. Conforme será apresentado a seguir, a partir desses atributos é possível compreender grande parte das características estruturais dos serviços e suas implicações sobre as configurações de mercado do setor. Dependendo da forma como os atributos dos serviços se combinam ao longo dos processos econômicos, configuram-se diferentes formas de interação entre prestadores e usuários, o que resulta em condições específicas de oferta, com diferentes exigências em termos de operação e investimento, resultando em barreiras de mercado que tanto podem conduzir à formação de estruturas de mercado menos concentradas e muito diversificadas ou estruturas altamente concentradas.

5. Características Estruturais e Barreiras de Mercado

A hipótese aqui defendida é que a organização de mercado e a dinâmica concorrencial no setor de serviços estão diretamente relacionadas à especificidade destas atividades enquanto essencialmente de processo, i.e., um processo de realização de trabalho, tornando a sua organização de mercado fundamentalmente distinta da apresentada nas demais atividades econômicas.

Na abordagem tradicional de barreiras de mercado (Bain, 1956), a concorrência potencial, determinada pelas condições de entrada, explica em grande parte a dinâmica concorrencial e a configuração das estruturas de mercado. Dependendo das condições de entrada no mercado, as estruturas de mercado podem ser mais ou menos concentradas.

De acordo com Bain (1956), a dificuldade de entrada dos concorrentes potenciais está baseada em três aspectos: i) vantagens absolutas de custo das firmas estabelecidas, como o controle de métodos de produção, de insumos (com ou sem patentes), controle de equipamentos, mão-de-obra qualificada e capacidade empresarial; ii) vantagens decorrentes das preferências dos consumidores pelos produtos das empresas já estabelecidas; iii) existência de economias

significativas de escala tais que a escala ótima mínima de entrada corresponda a uma parcela expressiva do mercado.

Estes três aspectos das barreiras de mercado, apesar de pensados originalmente para as atividades de produção de bens e mercadorias, também se aplicam aos serviços. Entretanto, a peculiaridade das atividades de serviço de ser trabalho em processo, onde a produção e o consumo se dão de forma simultânea no tempo e no espaço, requer uma ênfase maior nos aspectos relacionados ao processo de realização de trabalho.

Conforme apresentado anteriormente, a natureza processual dos serviços se expressa nos seus atributos essenciais, quais sejam: simultaneidade, intangibilidade, interatividade, inestocabilidade e irreversibilidade. Em conjunto estes atributos são responsáveis por uma série de características estruturais que condicionam, por seu turno, uma série de barreiras de mercado.

Em linhas gerais, as características estruturais fundamentais das atividades de serviço são: i) **oferta inelástica**; ii) **interatividade**; e, iii) **incerteza** quanto ao resultado final do processo. Em primeiro lugar, a necessidade de atender a demanda de serviço de forma simultânea à sua prestação, sem que seja possível estocá-lo, faz com a oferta de serviço seja mais inelástica que a de um bem ou produto qualquer. É possível ter uma reserva adicional de capacidade de realização de trabalho, seja através da aquisição de máquinas e equipamentos ou de recursos humanos, mas não é possível estocar trabalho em processo. Esta inelasticidade da oferta ganha uma dimensão mais acentuada frente às flutuações sazonais de demanda, pois a demanda por serviço nem sempre se distribui uniformemente ao longo do tempo ou do espaço, concentrando-se em determinados horários, dias, semanas ou meses do ano.

Em segundo lugar, sendo serviço um processo, onde a produção e consumo se dão de forma simultânea no tempo e no espaço, sua realização se processa através de um canal de interação entre prestadores e usuários, de forma a garantir o fluxo contínuo do processo de realização de trabalho – daí a natureza interativa. Conforme colocado anteriormente, esta interação tanto pode ser direta, através de uma relação pessoal entre prestadores e usuários, como indireta, através do estabelecimento de um canal relacional essencialmente técnico, definido a partir de meios físicos de conexão.

E, em terceiro, sendo serviço um processo simultâneo, no tempo e no espaço, desconhece-se *a priori* o seu resultado final, de modo que há uma forte incerteza quanto ao resultado final do serviço, incerteza esta que se acentua em função do caráter interativo deste processo. Cada serviço

que se realiza é um novo processo, com novas combinações de insumos e trabalho, combinações estas que se dão num processo interativo entre prestador e usuário e, portanto, sujeito a variações. Neste sentido, a qualidade da conexão e a reputação da empresa são fundamentais para a redução das incertezas e o desempenho final do serviço. Do ponto de vista da empresa, quanto mais perto do cliente e maior o controle sobre o processo produtivo, maiores serão as chances de manter um fluxo contínuo de trabalho. Do ponto de vista do usuário, quanto mais tempo no mercado e mais conhecida a empresa, maiores serão as chances de se fazer cumprir as especificações de demanda.

Estas características estruturais em conjunto (oferta inelástica, natureza interativa e incerteza) são responsáveis por uma série de condutas (estratégias) condicionantes do desempenho das empresas de serviço[13].

Dentre as estratégias que se observa no setor, destacam-se duas que se aplicam às atividades de serviço em geral: a manutenção de uma alta margem de **capacidade ociosa** e a construção de fortes **vínculos** entre prestadores e usuários. De um lado, a inelasticidade da oferta, combinada com as variações e oscilações da demanda, faz com que as empresas, para evitar gargalos na oferta de serviço, normalmente dimensionem a capacidade de atendimento a partir dos pontos de pico, i.e, de maior demanda. Neste sentido, quase sempre há um sobredimensionamento da capacidade de atendimento. De outro, a natureza interativa, combinada com a incerteza inerente ao processo, fortalece a necessidade de investimento na construção e fortalecimento dos vínculos entre prestadores e usuários.

Em conjunto, estas características estruturais das atividades de serviço (oferta inelástica, natureza interativa e incerteza) e as estratégias daí decorrentes, manutenção de capacidade ociosa e construção de vínculos entre prestadores e usuários, permitem então compreender as barreiras de mercado a partir dos três principais aspectos definidos por Bain, ou seja, vantagens absolutas de custo, vantagens das preferências dos consumidores e ganhos de escala.

No que se refere às vantagens absolutas de custo, o **controle do processo** e a **qualidade da mão-de-obra** são fatores de grande relevância para explicar o desempenho competitivo das empresas de serviço. A capacidade de coordenação, o cuidado nos relacionamentos estabelecidos e o

[13] Vale ressaltar que, ao tratar das características de organização de mercado do setor em termos da relação entre variáveis estruturais e variáveis de desempenho, reporta-se aqui ao tradicional modelo estrutura-conduta-desempenho (modelo ECD), o qual tem como traço característico a ênfase nos condicionantes estruturais do desempenho das empresas.

planejamento da demanda no longo prazo, de modo a garantir a oferta do serviço em condições adequadas, definem, em última instância, a eficiência do serviço prestado[14].

Em relação às vantagens decorrentes das preferências dos consumidores, estas se apresentam não pela característica do produto, posto que serviço não é produto, mas sim pelo atendimento às expectativas dos usuários em relação ao serviço prestado. Novamente, os vínculos construídos entre prestador de serviço e usuário são fundamentais no estabelecimento das preferências dos usuários, pois, em última instância, são estes vínculos que proporcionam a **confiança** e **garantia** do resultado final esperado.

Por fim, as vantagens relacionadas às **economias de escala** podem ser obtidas através de dois principais fatores: ganhos de especialização, proporcionados pelo avanço da divisão do trabalho, e ganhos oriundos das indivisibilidades técnicas do capital, em que a utilização crescente da capacidade produtiva proporciona a diluição dos custos fixos (Kupfer e Hasenclever, 2002). No caso das atividades de serviço, a possibilidade de exploração de economias de escala tende a ser maior nas atividades baseadas em canais físicos de conexão, tendo em vista a indivisibilidade dos ativos e a possibilidade de estabelecimento de relações objetivas entre prestadores e usuários. Quando o trabalho utilizado é essencialmente humano, ou seja, as relações entre prestadores e usuários são diretas, essencialmente pessoais, sem a intervenção de um meio objetivo de realização de trabalho, maiores serão as restrições quanto à exploração de ganhos de especialização. A relação homem/hora é praticamente constante, independentemente do número de horas de serviço. Além disso, sendo o trabalho essencialmente humano, há fortes restrições relacionadas ao gerenciamento de operações em larga escala.

A reunião destes três aspectos das vantagens das empresas estabelecidas no setor de serviços definem, portanto, duas barreiras de mercado típicas: **barreiras relacionais** (dadas pelas preferências dos consumidores) e **barreiras de custo** (relacionadas aos gastos e investimentos necessários à manutenção de uma conexão eficiente entre prestadores e usuários).

Conforme será apresentado a seguir, a manifestação destas barreiras ao longo das várias modalidades de serviço é variada e dependerá fundamentalmente da natureza das relações entre prestadores e usuários e do custo a elas associado.

---

[14] Pode-se considerar ainda como vantagem absoluta de custo a própria característica de processo das atividades de serviço, posto que, em função da interatividade entre prestadores e usuários, há um componente tácito que é tão ou mais relevante que o verificado nas atividades de produção de bens em geral.

Quando as relações entre prestadores e usuários são essencialmente pessoais, a garantia do resultado final é dada principalmente por **relações de confiança** construídas entre prestadores e usuários, ou dada por terceiros que já conhecem a qualidade do serviço prestado. Nestes casos, os custos incorridos pela empresa estão relacionados aos investimentos em atividades que proporcionem satisfação e fidelidade, como é o caso dos gastos com treinamento, marketing, etc.

Quando as relações são predominantemente técnicas, a garantia do desempenho do serviço é dada pela construção de **canais de comunicação** permanentes, capazes de manter o fluxo de trabalho de forma contínua no tempo e no espaço, operação que quase sempre envolve altos custos de investimento e operação. Este é o caso, por exemplo, dos serviços de infra-estrutura econômica, onde o custo está associado à construção de canais físicos de conexão, que, em função da especificidade e indivisibilidade, envolvem custos elevados para o atendimento de extensas áreas[15].

6. Tipologia das Estruturas de Mercado e Dinâmica Concorrencial

Sendo serviço trabalho em processo, a necessidade de proximidade entre prestadores e usuários de serviço configura significativas barreiras de mercado, seja através dos vínculos pessoais construídos ao longo do tempo (barreiras relacionais), seja através do enfrentamento dos custos relacionados à construção e manutenção destes vínculos (barreiras de custo), que se acentuam devido à necessidade de manutenção de capacidade ociosa, pois a oferta é inelástica.

Dependendo das barreiras típicas de cada mercado, as estruturas de mercado podem ser mais ou menos concentradas. No caso das atividades de serviço, a dinâmica concentradora dependerá fundamentalmente da natureza das relações entre prestadores e usuários e do custo a elas associado, podendo estar presentes barreiras predominantemente relacionais como barreiras de custo.

Nos casos em que a interatividade é essencialmente física, é possível afirmar que há uma forte tendência à formação de estruturas de mercado monopólicas. A construção e manutenção das redes físicas de conexão requerem um alto volume de investimento e um alto grau de coordenação, estimulando a operação em larga escala para a diluição dos custos e riscos envolvidos. Ou seja, existem barreiras significativas de custo. Este é o caso, em especial, dos

[15] Valendo lembrar que estes custos se acentuam em função do dimensionamento da rede para o atendimento dos horários de pico, ou seja, os horários de maior demanda.

serviços de infra-estrutura econômica, onde a indivisibilidade e a especificidade dos ativos eleva tantos os custos de entrada quanto de saída (*sunk costs*) do mercado[16]. Nestes casos formam-se monopólios extensos, monopólios regionais, nacionais ou até internacionais.

Nos casos em que a interação entre prestadores e usuários de serviço se realiza essencialmente através de relações pessoais, como é o caso de grande parte dos serviços puros, as barreiras de custo são praticamente inexistentes[17]. Predominam nestes casos barreiras relacionais, dadas pelas relações de confiança dos usuários, ou seja, os vínculos pessoais garantem a fidelidade do usuário. Em função disso, não necessariamente se verifica estruturas de mercado concentradas.

A manutenção de relações de confiança é uma característica presente em praticamente todas as atividades de serviço, seja nos processos de trabalho puro, nos processos de transformação e produção completo, ou nos processos de troca e circulação[18]. Apoiadas em barreiras relacionais, empresas menos eficientes se mantêm por muito mais tempo no setor de serviços do que o normalmente verificado nas demais atividades econômicas. Nesse sentido, há uma forte tendência à formação de estruturas de mercado diversificadas, onde convivem empresas pequenas, médias e grandes, com margens de lucro e padrões de desempenho bastante diferenciados entre si, cada uma com um mercado cativo que garante a sustentabilidade do negócio em escalas variadas.

Vale ressaltar que a natureza contratual das atividades de serviço explica grande parte das barreiras relacionais nestas atividades, sobretudo quando são estabelecidos contratos formais, como é o caso dos serviços de infra-estrutura econômica. A prestação destes serviços é feita com base em contratos de concessão que estabelecem vínculos formais entre prestadores e usuários de longo período de duração.

Com base nestas características estruturais dos serviços e as correspondentes barreiras de mercado, pode se então resumir a organização de mercado no setor de serviços em três estruturas

---

[16] Lembrando que a oferta destes serviços normalmente se dá a partir de uma ampla capacidade ociosa, de forma a atender demandas simultâneas, em horários de pico, elevando ainda mais os custos das empresas que operam no setor.

[17] Conforme apresentado anteriormente, nos casos onde o trabalho é essencialmente humano, como é o caso dos serviços puros, além da rigidez na relação homem/hora, as relações pessoais são um forte impeditivo ao estabelecimento de operações em larga escala, sobretudo devido à dificuldade de estabelecer padrões objetivos de conduta e desempenho.

[18] Vale ressaltar que a natureza contratual das atividades de serviço explica grande parte das barreiras relacionais nestas atividades, sobretudo quando são estabelecidos contratos formais, como é o caso dos serviços de infra-estrutura econômica. A prestação destes serviços é feita com base em contratos de concessão que estabelecem vínculos formais entre prestadores e usuários de longo período de duração.

predominantes, associadas às três formas de manifestação dos serviços ao longo dos processos econômicos apresentadas anteriormente:

1) Serviços Puros: estruturas mais competitivas, com baixo grau de concentração, porém as barreiras relacionais podem proporcionar reservas de mercado;
2) Serviços de Transformação: estruturas competitivas, porém com espaço para a concentração de mercado nos casos em que predominam barreiras de custo;
3) Serviços de Troca e Circulação: estruturas diversificadas, de tendência oligopólica ou monopólica, com alto grau de concentração quando há fortes barreiras de custo.

Nos serviços baseados em um processo de trabalho puro, predominam barreiras relacionais, dadas pela preponderância de relações pessoais de produção. Nestes serviços a operação em larga escala é inviável sobretudo por conta da dificuldade de gerenciamento do processo de prestação do serviço, que se acentua em função do próprio resultado do trabalho, em geral intangível, ou seja, sem uma representação material. Neste caso, a estrutura de mercado é competitiva e com baixo grau de concentração, porém convivem empresas de portes variados, de graus variados de desempenho. Normalmente sobrevive um grande número de empresas menos eficientes atendendo um grupo cativo de consumidores, protegidas inclusive por barreiras de localização.

Já nos serviços relacionados aos processos de transformação, a realização de trabalho se dá não só através de recursos humanos, mas também através de ativos tangíveis (máquinas e equipamentos). Ou seja, as relações entre prestadores e usuários são tanto pessoais como físicas, proporcionando a existência tanto de barreiras relacionais quanto barreiras de custo. Conforma-se neste caso uma estrutura de mercado competitiva, porém com espaço para a concentração de mercado nos casos em que predominam barreiras de custo.

Por último, nos serviços de troca e circulação, conformam-se estruturas oligopólicas ou até mesmo monopólicas, com alto grau de concentração de mercado. De um modo geral, a interação entre prestadores e usuários se dá através de relações técnicas, baseadas na construção de redes físicas de dimensão extensa, envolvendo custos relativamente altos de investimento e operação. Nestes casos a operação em larga escala é não só viável como é um fator de sobrevivência no mercado, pois permite diluir os custos. No entanto, neste grupo de serviços, as interações entre prestadores e usuários podem se dar também através de relações pessoais, que, em função da incerteza inerente ao processo de prestação de serviço, configuram barreiras de mercado de cunho

relacional[19]. Esse tipo de barreira abre a possibilidade de existência de estruturas de mercado mais competitivas, a exemplo dos serviços de comércio, que comportam tanto pequenos estabelecimentos comerciais, como grandes redes varejistas e atacadistas.

Quadro 2. Condições de Oferta e Estrutura de Mercado por tipo de Serviço

TIPO DE SERVIÇO	CARACTERÍSTICAS ESTRUTURAIS	BARREIRAS DE MERCADO	ESTRUTURA DE MERCADO
Serviço Puro	▪ Reduzida escala de produção (dificuldades de gerenciamento e alta inestocabilidade). ▪ Baixo volume de investimento (predominam relações pessoais de produção).	▪ Barreiras relacionais	Competitiva, com baixo grau de concentração, porém as barreiras relacionais podem proporcionar reservas de mercado
Serviço de Transformação	▪ Escala de produção variável (menor grau de inestocabilidade). ▪ Volume de investimento variável (relações técnicas e pessoais de produção). ▪ Margem de capacidade ociosa variável.	▪ Barreiras relacionais ▪ Barreiras de custo	Competitiva, porém com espaço para a concentração de mercado quando predominam barreiras de custo
Serviço de Troca e Circulação	▪ Larga escala de produção, com alta margem de capacidade ociosa. ▪ Alto volume de investimento (predominam relações técnicas de produção).	▪ Barreiras Relacionais ▪ Barreiras de Custo	Diversificada, de tendência oligopólica ou monopólica, com alto grau de concentração quando existem fortes barreiras de custo

Fonte: Elaboração própria

7. Conclusão

O vínculo cada vez maior com atividades de produção de bens tangíveis, que reduz a intangibilidade inerente aos serviços; o desenvolvimento de novas formas de organização da produção e novos canais de comunicação entre prestadores e usuários, que permitem a padronização destas atividades e a operação em larga escala, proporcionando a comercialização destas atividades inclusive em escala internacional; não destituem as atividades de serviço de seu caráter fundamental, que é ser trabalho em processo.

A relação fundamental entre serviço e trabalho é o núcleo da dinâmica econômica e de mercado do setor. É o entendimento de ser trabalho em processo, ou fluxo de trabalho, que permite tornar inteligíveis os atributos usualmente reconhecidos na atividade de serviço, como a intangibilidade

[19] Os serviços bancários são um caso típico de serviços de troca e circulação onde a interação entre prestadores e usuários está baseada essencialmente em relações de confiança.

e a simultaneidade entre prestação (produção) e consumo. Atributos estes que são mais ou menos preponderantes dependendo do processo econômico ao qual o serviço está vinculado. Identificar estes atributos ao longo dos processos econômicos é passo fundamental para compreender e caracterizar a configuração heterogênea das estruturas de mercado, bem como identificar o processo ou padrão competitivo de organização da prestação dos serviços. Em conjunto, esses atributos são responsáveis por características estruturais (oferta inelástica, natureza interativa e incerteza), originárias de barreiras de mercado (de cunho relacional e ou técnico-econômico), que contribuem para a formação de estruturas de mercado mais e menos competitivas, com maior ou menor dinâmica concentradora.

Vale ressaltar que a caracterização das estruturas de mercado do setor aqui proposta está baseada na hipótese de transações econômicas puras. Ou seja, não se supõe a existência de arranjos contratuais e movimentos estratégicos que alteram as condições de mercado, eliminando ou ampliando as barreiras de mercado, de forma a configurar estruturas de mercado alternativas. Não se supõe outros condicionantes que podem influenciar o arranjo das estruturas de mercado, como é o caso do arcabouço institucional e regulatório, fator relevante, sobretudo, para a evolução dos serviços de infra-estrutura econômica, cuja tendência recente aponta no sentido de separar, contratualmente, as etapas de realização de trabalho. Neste sentido, a abordagem de custos de transação (Williamson, 1975) pode ser um excelente complemento teórico-analítico na compreensão da organização de mercado destas atividades.

Referências Bibliográficas

Bain, J. (1956). *Barriers to New Competition*. Cambridge (Mass): Harvard University Press.

Bicalho, R. G. (1997) *A Formação de Regularidades Tecnológicas na Indústria de Eletricidade*, Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Browning, H.C., Singelmann (1978) "The transformation of the US Labour Force: the interaction of industry and occupation". *Politics and Society*, 8 (7-4), 481-509.

Dosi, G. (1984) *Technical Change and Industrial Transformation - The Theory and an Application to the Semicondutor Industry*. Londres, Macmillan.

Gershuny, J.I, Miles, I.D. (1983), *The New Service Economy – The Transformation of Employment in Industrial Societies*. London: Frances Pinter.

Hill, T.P. (1976) "On goods and services" Review of Income and Wealth, 315-38.

Hill, T.P. (1999) "Tangibles, intangibles and services: a new taxonomy for the classification of output". Canada: *Revue Canadienne d'Economique*, vol. 32, nº 2 , april 1999, 426-446.

Kon, Anita. (1999) "Sobre as atividades de serviço: revendo conceitos e tipologias". São Paulo: *Revista de Economia Política*, vol. 19, nº 2 (74), abril-junho/1999, 64-83.

____ (2001) "Atividades Terciárias: Induzidas ou Indutoras do Desenvolvimento Econômico". m*imeo*. Paper apresentado no Seminário Raul Prebisch, IE-UFRJ.

Marshall, J. N. (1988) *Services and uneven development.* Oxford: Oxford University Press.

Marshall, J. N. e Wood, P.A (1995) *Services & Space: Key Aspects of Urban and Regional Development*. Longman Scientific & Technical Publishers.

Marx, Karl (1867) *O Capital*. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1985.

Melo, H.P., Rocha, F., Ferraz,G., Di Sabbato, A., Dweck, R. (1998) "O Setor Serviços no Brasil: uma visão global - 1985/95". Texto para Discussão nº 549, *IPEA*, Rio de Janeiro.

Miles, I. (1993) "Services in the new industrial economy". *Futures*, July/August: 653-72.

Mill, John Stuart (1848) *Princípios de Economia Política*. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1996.

Nusbaumer, Jacques (1984) *Les services: nouvelle donne de l'economie*. Paris: Economica.

Say, Jean-Baptiste (1803) *Tratado de Economia Política*. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

Silva e Meirelles, D. (2003) *O setor de serviços e os serviços de infra-estrutura econômica.* Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Smith, Adam (1776) *Riqueza das Nações*. Lisboa: Edição da Fundação Calouste Gulbenkian, 1999.

Thomas, G.B. (1967) "Manpower Problems in the Service Sector*"*. Paris: International Seminars 1966-2, OECD.

Walker, Richard (1985) "Is there a service economy?" *Science and Society*, vol. 49, nº 1: 42-83.

Walras, L. (1874) *Elementos de Economia Política Pura*. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1996.

Williamson, O.E. (1975) Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications. Nova York: The Free Press.