



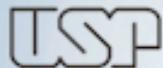
Engenharia de
Produção

O papel dos serviços na economia

SEP0327 Gestão de de Serviços



Escola de Engenharia
de São Carlos



Universidade
de São Paulo

O papel dos serviços na economia

Bibliografia Base:

Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação

James A. Fitzsimmons

Mona J. Fitzsimmons

Editora Mc Graw Hill / Bookman

Objetivos de aprendizagem

1. Identificar as características comuns a todos os serviços.
2. Descrever o papel central dos serviços em uma economia.
 1. Explicar a hipótese de Clark-Fisher a respeito da evolução de uma economia.
 2. Identificar e diferenciar os cinco estágios da atividade econômica.
 3. Descrever as características das sociedades pré-industriais, industriais e pós-industriais.
3. Descrever as características da nova economia da experiência.
4. Identificar as fontes de crescimento do setor de serviços.

Definições de serviços (I)

- Algumas definições de serviços:
 - Serviços são atos, processos e desempenho de ações (ZEITHAML; BITNER, 1996);
 - O setor de serviços abrange todas as atividades econômicas cujo produto não é um bem físico ou fabricado; em geral, ele é consumido no momento em que é produzido e fornece um valor agregado em formas que representam essencialmente interesses intangíveis do seu comprador, como conveniência, diversão, oportunidade, conforto ou saúde (QUINN; BARUCH; PAQUETTE; 1987);
 - Um sistema de serviço configura-se como a coprodução de valores por pessoas, tecnologia, sistema de serviços internos e externos e informações compartilhadas, como linguagem, processos, medições, preços e leis (SPOHRER et al., 2007);

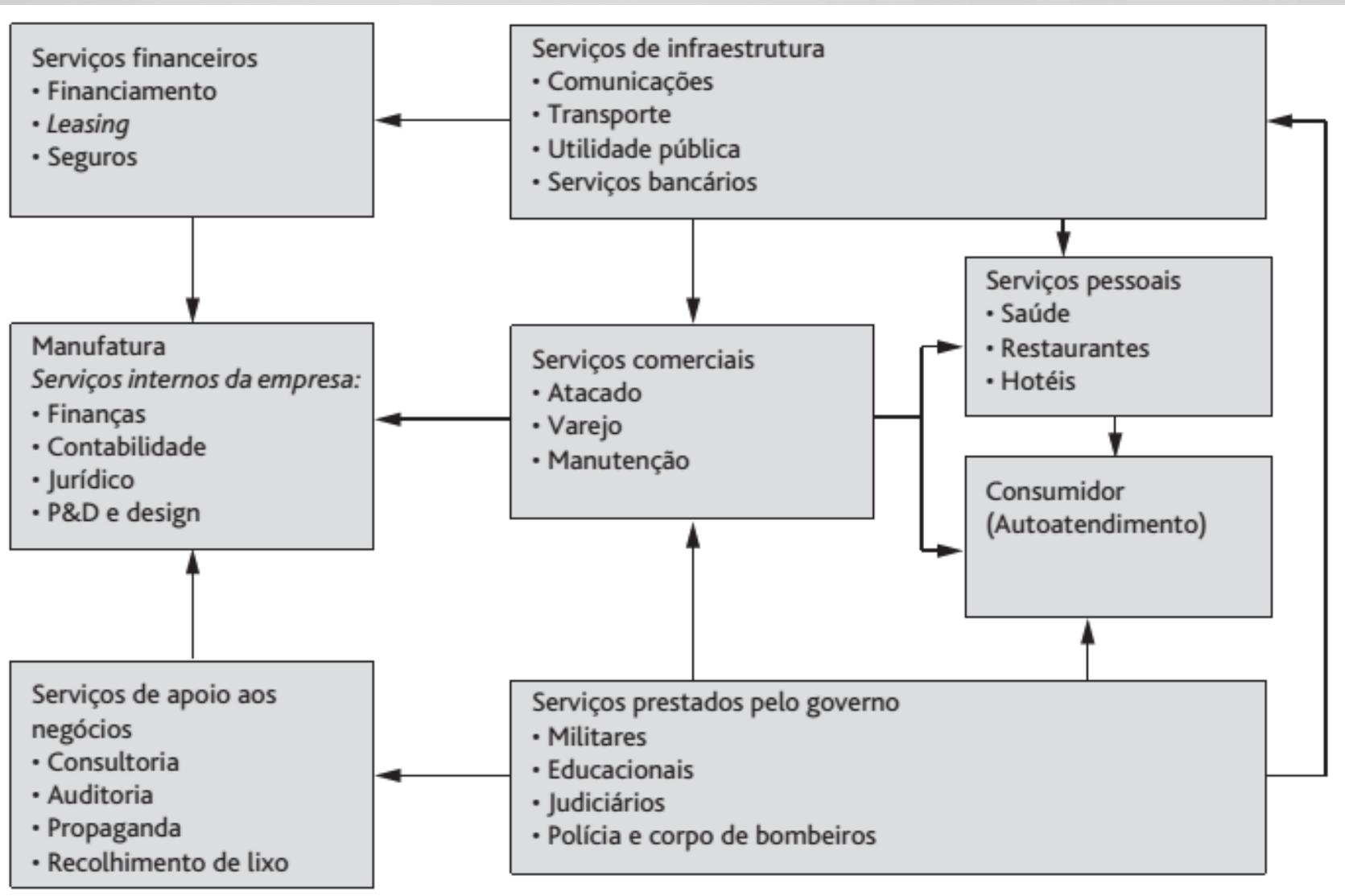
Definições de serviços (II)

- Os serviços são atividades econômicas oferecidas por uma parte à outra em que se considera o desempenho baseado no tempo com a intenção de obter os resultados desejados nos próprios usuários, em objetos ou em outros bens pelos quais os compradores são responsáveis. Em troca de seu dinheiro, tempo e esforço, os clientes de serviços esperam obter valor com o acesso a bens, mão de obra, capacidades profissionais, instalações, redes e sistemas; mas normalmente eles não se apropriam dos elementos físicos envolvidos (LOVELOCK; WRIGHT, 2007);
- Um serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor (FITZSIMMONS, 2014);
- Muitas definições de serviços são encontradas, porém todas têm em comum o tema da **intangibilidade** e do **consumo simultâneo**:

Exemplo de Serviços

- Serviços ?
- Classificação/ Tipos ?

O papel facilitador dos serviços na economia (II)

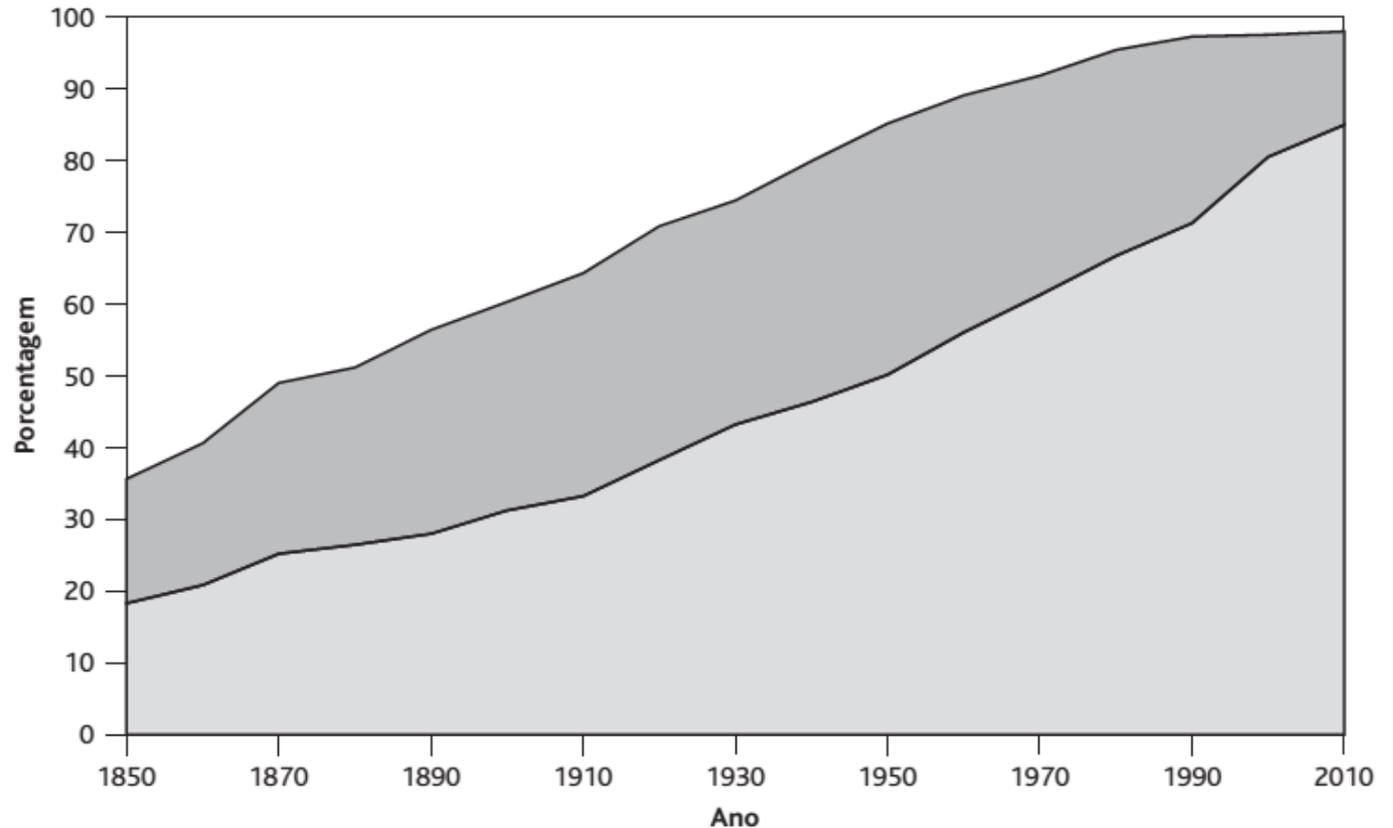


Evolução econômica e do setor de serviços (I)

- No último século, ocorreu importante evolução em nossa sociedade, que deixou de ser predominantemente baseada na manufatura para ser baseada em serviços;
- O setor de serviços nos Estados Unidos
 - no início do século XX: empregava 30% dos trabalhadores;
 - Em 1950: empregava 50% da força de trabalho;
 - Atualmente: emprega 80% da força de trabalho;
- Explicação? Teoria?

Evolução econômica e do setor de serviços (II)

Porcentagem de
emprego nos
Estados Unidos
por setor, 1850-
2010



- Agricultura: valor gerado pela colheita
- Manufatura: valor gerado na fabricação de produtos
- Serviços: valor gerado pelo fornecimento de infraestrutura econômica

Evolução econômica e do setor de serviços (III)

- Colin Clark: *“À medida que as nações se industrializam, a transferência dos empregos de um setor da economia para outro se torna inevitável”*;
- Hipótese de Clark-Fisher: *“Conforme a produtividade aumenta em um setor, a força de trabalho se desloca para outro”*.
- A atividade econômica pode ser classificada em cinco estágios:
 - Primário, secundário, terciário, quaternário e quinquário.

Estágios da atividade econômica



Estágios do desenvolvimento econômico

- Pode-se classificar as sociedades em 3 níveis de desenvolvimento econômico:
 - Sociedades pré-industrial
 - Sociedade industrial
 - Sociedade pós-industrial

Sociedade pré-industrial

- Constitui-se em uma **sociedade agrária** estruturada em torno da **vida agrícola e de subsistência**;
- A condição atual da maioria da população mundial é de **subsistência**, ou seja, uma sociedade pré-industrial;
- Características:
 - A vida é caracterizada como uma disputa contra a natureza;
 - Baseada em trabalho braçal e tradição;
 - A força de trabalho está comprometida com a agricultura, a mineração e a pesca;
 - A vida é condicionada por elementos como o clima, a qualidade do solo e a disponibilidade de água;
 - O ritmo de vida é comandado pela natureza e o ritmo de trabalho varia de acordo com as estações do ano;
 - A produtividade é baixa e há pouca evidência de uso de tecnologia;
 - Vida social limita-se à família;
 - Altas taxas de subemprego (emprego não qualificado, de remuneração muito baixa);
 - Muitos procuram ocupação em serviços, porém nas áreas de serviços pessoais ou domésticos.

Sociedade industrial (I)

- A atividade predominante em uma sociedade industrial é a **produção de mercadorias**;
- O foco de atenção está em fazer mais com menos;
- A energia e as máquinas multiplicam a produção por hora trabalhada e estruturam a natureza do trabalho;
- A divisão do trabalho é a “lei” operacional que cria tarefas de rotina e a noção de trabalhador semiespecializado;
- O trabalho é realizado no ambiente artificial da fábrica e as pessoas cuidam das máquinas;

Sociedade industrial (II)

- A vida torna-se um jogo contra uma natureza fabricada – um mundo feito de cidades, fábricas e construções;
- O **ritmo da vida** é comandado pelo ritmo das máquinas, dominado por **rígidos horários de trabalho e relógios-ponto**;
- **O padrão de vida passa a ser medido pela quantidade de bens materiais**;
- A complexidade envolvida na coordenação da produção e na distribuição de mercadorias resulta na criação de **grandes organizações hierárquicas e burocratizadas**;
- Essas organizações são projetadas com funções determinadas para seus membros, suas operações tendem a ser impessoais e os indivíduos são tratados como objetos;

Sociedade pós-industrial (I)

- Enquanto uma sociedade industrial define o padrão de vida pela quantidade de bens, a **sociedade pós-industrial está preocupada com a qualidade de vida medida por serviços como saúde, educação e lazer;**
- A figura central é o profissional e **a informação** é o recurso-chave;
- A vida agora é uma competição entre pessoas;
- A vida social torna-se mais difícil em razão da multiplicação das reivindicações políticas e dos direitos sociais;
- A sociedade está ciente de que ações isoladas de alguns indivíduos podem combinar-se para prejudicar a todos, como nos casos de congestionamentos de trânsito e poluição ambiental;

Sociedade pós-industrial (II)

- A transformação de uma sociedade industrial em uma sociedade pós-industrial ocorre de várias maneiras:
 - Há um **desenvolvimento natural dos serviços**, como transporte e serviços públicos, para sustentar o desenvolvimento industrial;
 - Como a **automação** é introduzida nos processos produtivos, mais trabalhadores concentram-se em atividades não industriais, como manutenção e consertos;
 - O crescimento populacional e o consumo em massa de mercadorias aumentam o comércio atacadista e varejista, bem como o setor bancário, de imóveis e de seguros;
 - À medida que a renda aumenta, a proporção gasta com alimentos e habitação decresce, e cria-se uma demanda por bens duráveis e, em seguida, por serviços.

Sociedade pós-industrial (III)

- À medida que a renda de uma família aumenta mais, cresce o consumo de serviços, que reflete o desejo de uma vida mais confortável;
- Tal fenômeno é análogo à hierarquia das necessidades de Maslow;
- Duas condições necessárias para uma “vida satisfatória” são saúde e educação;
- Na tentativa de eliminar doenças e aumentar a expectativa de vida, os **serviços de saúde tornam-se uma questão crucial da sociedade moderna**;
- **A educação superior passa a ser uma condição para a inserção em uma sociedade pós-industrial**, que requer habilidades profissionais e técnicas de sua população;
- Preocupações com a proteção do meio ambiente exigem a intervenção governamental e ilustram o caráter interdependente e até global dos problemas pós-industriais;

Comparação entre as sociedades

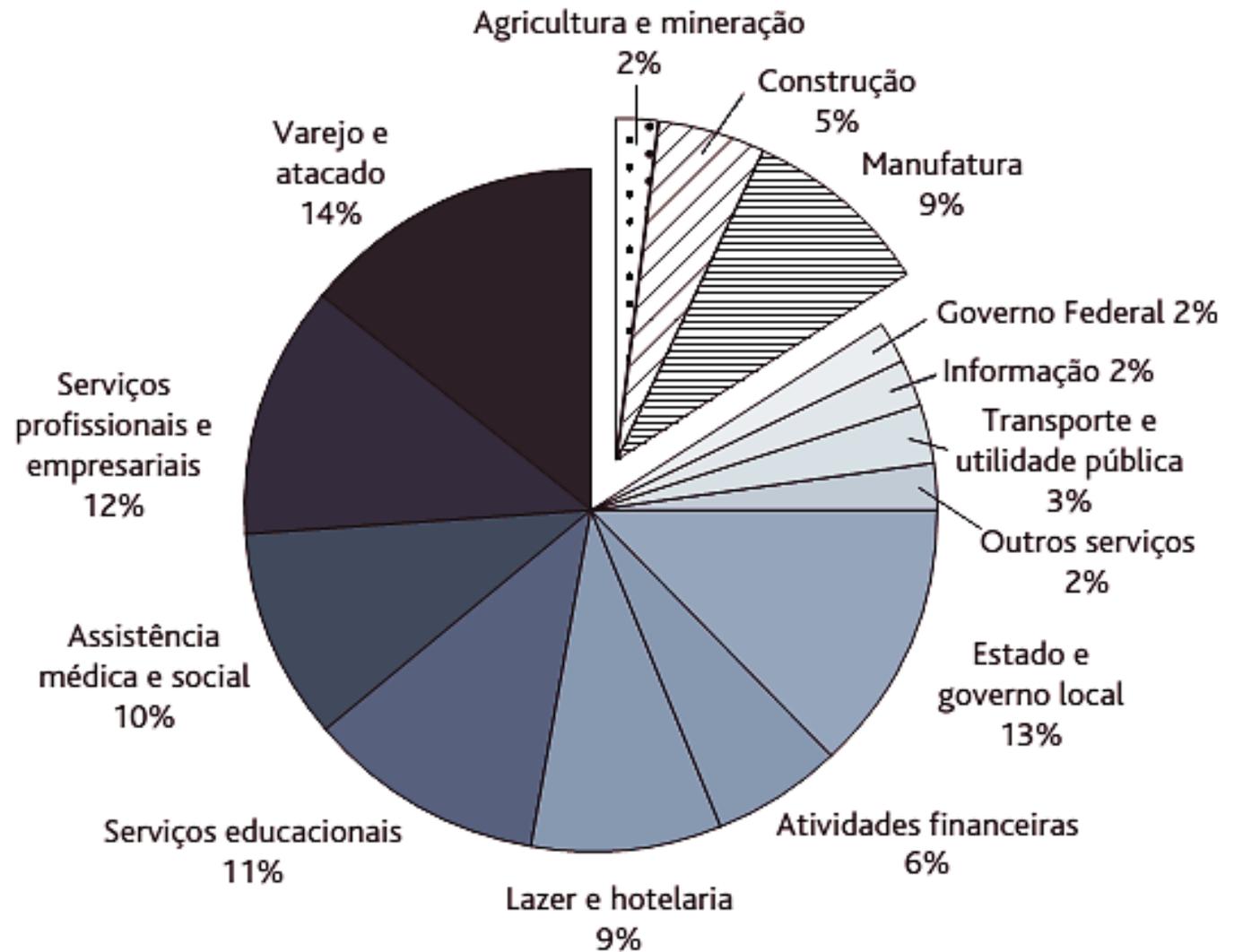
Características							
Sociedade	Disputa	Atividade predominante	Uso do trabalho humano	Unidade de vida social	Medida do padrão de vida	Estrutura	Tecnologia
Pré-industrial	Contra a natureza	Agricultura e mineração	Força física	Doméstica	Subsistência	Rotineira Tradicional Autoritária	Ferramentas simples e manuais
Industrial	Contra a natureza fabricada	Produção de bens	Operação das máquinas	Individual	Quantidade de bens	Burocrática Hierárquica	Máquinas
Pós-industrial	Entre pessoas	Serviços	Artístico Criativo Intelectual	Comunidade	Qualidade de vida em termos de saúde, educação e lazer	Interdependente Global	Informação

- Como o nosso país se encaixa nesta caracterização das sociedades pré, pós e industrial ?
- Qual é a visão que você tem quando se fala em serviços?





Distribuição
de empregos
em serviços
nos Estados
Unidos (em
2006)



Características da evolução de economia agrária para economia da experiência

Economia	Agrária	Industrial	Serviço	Experiências	
Oferta econômica	Alimento	Bens embalados	Mercadorias	Serviços ao consumidor	Serviços empresariais
Função	Extrair	Fazer	Fornecer	Encenar	Criar em conjunto
Natureza	Consumível	Tangível	Intangível	Memorável	Eficaz
Atributo	Natural	Padronizado	Personalizado	Pessoal	Crescimento
Método de fornecimento	Armazenado em silos	Estocado	Fornecido sob demanda	Revelado com o tempo	Sustentado com o tempo
Vendedor	Negociador	Produtor	Fornecedor	Ator	Colaborador
Comprador	Mercado	Consumidor	Cliente	Convidado	Colaborador
Expectativa	Quantidade	Características	Benefícios	Sensações	Funcionalidade

Fontes do crescimento no setor de serviços

O crescimento do setor de serviços é impulsionado por avanços na:

- **Tecnologia da informação;**
- **Inovação e;**
- **Mudanças demográficas;**

que geram novas demandas de serviços