

SERVIÇOS PRESTADOS ÀS EMPRESAS

Catalizadores da Economia Global

Por

Catarina Nunes
Teresinha Duarte

DT 44

Mai 2002

As análises, opiniões e conclusões expressas neste documento de trabalho são da exclusiva responsabilidade dos seus autores e não reflectem necessariamente posições do Ministério da Economia.

Ficha Técnica

Título:	Serviços Prestados às Empresas - Catalizadores da Economia Global
Autor:	Catarina Nunes; Teresinha Duarte (estudo finalizado em Julho de 2001)
Editor:	GEPE - Gabinete de Estudos e Prospectiva Económica do Ministério da Economia Rua José Estêvão, 83-A4º Esqº 1169-153 LISBOA gep@mail.telepac.pt www.gepe.pt
Concepção:	Princípio Activo - Projectos de Comunicação e Imagem, Lda.
Impressão e acabamento:	?????
Tiragem:	1 000 exemplares
Edição:	Lisboa, Maio 2002
ISBN:	972-8170-87-4
ISSN:	0875-0157
Depósito legal:	

Índice

Nota Prévia	5
1. Introdução	7
2. A Economia de Serviços	9
3. Dinâmicas da Economia de Serviços	15
4. Informação <i>Versus</i> Conhecimento	19
5. Evolução das Organizações	23
6. Os Serviços Prestados às Empresas	27
7. O Paradoxo da Produtividade	37
8. Reflexões Finais	43
9. Referências Bibliográficas	47
10. Documentos Publicados	49

Nota Prévia

Os Serviços Prestados às Empresas é um documento de trabalho da série GEPE/Dinâmicas Sectoriais que, apesar de finalizado há já algum tempo, mantém plena actualidade e interesse, na medida em que acrescenta informação para um melhor conhecimento sobre as múltiplas relações e interacções “economia industrial” e “economia dos serviços” num contexto evolutivo da dinâmica europeia e mundial.

É mais um documento de análise, elaborado por técnicos do GEPE, que se integra **na abordagem do(s) Futuro(s)** da economia portuguesa num horizonte alargado.

Como se sabe, o(s) futuro(s) possível(eis) não é determinado nem determinável (ex-ante). O Futuro é um resultado complexo da necessidade, do acaso e da vontade.

Na abordagem desta temática surgem quase sempre duas questões pertinentes: **O porquê da análise do Futuro** ou futuros, dada a sua imprevisibilidade.

E o como fazer essa abordagem?

No entanto, temos consciência plena de que os agentes económicos e as pessoas individualmente tomam decisões hoje que vão marcar a sua margem de manobra no amanhã.

Tendo presente que as mutações ao nível dos mercados, produtos, valores e comportamentos individuais e sociais se sucedem a ritmo acelerado felizmente, está a ganhar espaço entre nós e em círculos cada vez mais amplos **um ambiente** receptivo e gerador de condições que permitam aos decisores públicos e privados reagir aos sinais de mudança em tempo real, antecipar situações através da análise das tendências pesadas e da captação das condicionantes de futuros possíveis.

Daí que a abordagem do(s) futuro(s), na base do conhecimento disponível e organizado e da detecção de tendências e de hipóteses sobre as tendências, possa servir de suporte a um processo de decisão melhor fundamentado que permita preservar valores e interesses que não queremos ver inviabilizados, ou

seja, está em construção o caminho para fundamentar melhor as estratégias das empresas, regiões e do Estado.

Na literatura económica coexistem “caminhos” múltiplos de aproximação ao Futuro, embora nenhum resolva as incertezas sobre os factores determinantes desse Futuro. Estamos perante um método de banda larga cuja aplicação é da maior importância porque facilita a estruturação de ideias sobre os assuntos em análise.

Assim, os trabalhos de prospectiva valerão tanto mais quanto os diagnósticos das matérias alvo se constituírem como referência para o estabelecimento de estratégias dos decisores.

O trabalho prospectivo deve, pois, ser conduzido com prudência e ao mesmo tempo com determinação e levado o mais longe possível com vista a direccionar e apoiar a acção dos decisores económicos, pois o(s) Futuro(s) pode(m), em grande parte, ser construído(s) hoje.

Refira-se ainda que, a nível internacional, este tipo de análise ganha cada vez mais relevo e a sua utilização é crescente nas grandes empresas e grupos económicos dos países mais avançados.

Também entre nós, todos os esforços são poucos para nos organizarmos e posicionar no sentido do **fomento e da consolidação de uma cultura da prospectiva**, exactamente como base e instrumento de decisão estratégica.

Abril, 2002

João Abel de Freitas

1. Introdução

A globalização e a flexibilização organizativa são apenas duas das tendências que caracterizam a economia actual, cuja competitividade passa cada vez mais pela capacidade de controlar um ou mais activos intangíveis da “nova economia”. Estes activos podem ser apresentados em três grupos:

- Conceitos: ideias, design ou fórmulas inovadoras aplicáveis a produtos ou serviços capazes de criar valor acrescentado aos clientes;
- Competências: capacidade de concretizar ideias para satisfação dos clientes, assegurando padrões elevados de desempenho;
- Alianças: ligações entre empresas com o objectivo de potenciar capacidades essenciais, capazes de criar mais valias aos clientes, abrir novas possibilidades ou simplesmente alargar horizontes.

É provavelmente por esta via, que melhor se pode explicar a tendência para a terciarização generalizada das economias. As condições de consumo de bens e serviços que as novas tecnologias oferecem, ao modificarem as relações entre bens e serviços, configuraram uma “nova economia” em que muitas das mercadorias vendidas são a um tempo bem e serviço.

Nesta medida, o acréscimo de valorização de um bem ou equipamento surge a partir do momento em que se procede à venda de um conjunto de serviços associados. Podemos então dizer que a indústria se terciariza e que as condições de produção dos próprios serviços convergem para uma industrialização.

De acordo com esta acepção, a “velha economia” integra a “nova economia”, ou seja, através da integração gradual de elementos da “nova economia” nas actividades da “velha economia”, é possível melhorar o desempenho ao nível da qualidade, do serviço, da rapidez e dos custos, de que resulta o acréscimo global da competitividade.

Estas profundas transformações resultantes da crescente necessidade das actividades de serviços estão na origem da “economia de serviços” cuja diferença fundamental da “economia industrial” é que, esta confere um valor aos produtos que existem fisicamente e que são trocados, enquanto aquela atribui valor ao

desempenho e à utilização desses mesmos produtos. A sociedade de serviços surge, assim, como uma expansão «qualitativa» do económico, no sentido em que ela se caracteriza pela requalificação de categorias de valores de uso, em valores económicos.

Uma actividade industrial que hoje possua uma competitividade sustentada provoca, só por si, um significativo efeito de arrastamento dos serviços que se situam quer a montante, quer a jusante dessa mesma actividade, ou seja, indústrias competitivas necessitam de serviços competitivos, mas isto não é compatível com uma visão de substituíbilidade entre sectores, fazendo, pelo contrário, apelo a uma concepção de evolução baseada na inter-acção e na complementaridade.

Nesta perspectiva, a crescente incorporação de serviços de maior valor acrescentado apresenta-se cada vez mais como um factor de competitividade económica, este desenvolvimento acelerado dos serviços, consequência da evolução das tecnologias de informação, tem conduzido ao reconhecimento do papel da informação enquanto «bem económico».

A informação/conhecimento, ao contribuir para a transformação dos *inputs* em novos produtos e processos, tende a disseminar-se de umas empresas para outras, permitindo a utilização de novas ideias a baixo custo, o que constitui um mercado de informação e serviços técnicos às empresas, que faz parte de um mercado mais vasto, que é o dos serviços prestados às empresas, objecto da presente abordagem.

2. A Economia de Serviços

O desenvolvimento económico dos países industrializados transformou-se completamente nos últimos 50 anos. O “período *Ford*” do pós 2ª Guerra Mundial deu lugar à “especialização flexível” dos anos 80, que, por sua vez, nos conduziu gradualmente a uma “nova economia”, caracterizada por um crescente número de indústrias de conhecimento intensivo e por uma nova sociedade de aprendizagem.

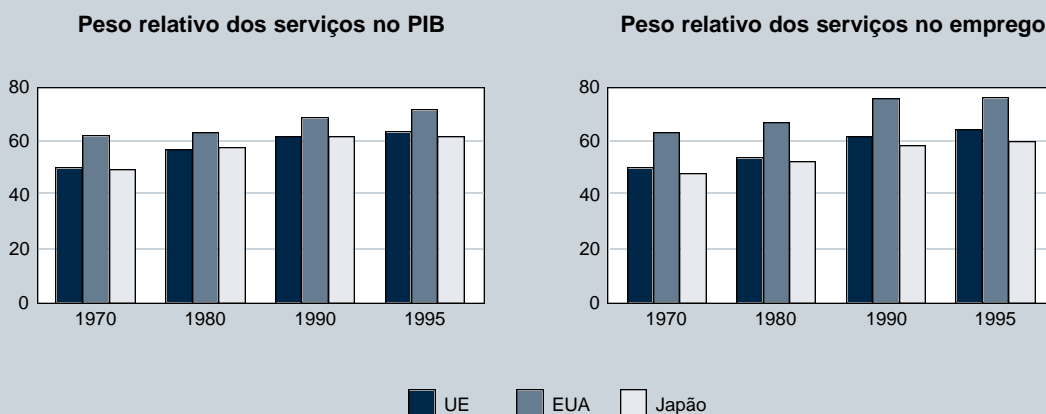
Tradicionalmente, a teoria económica considerou a existência de três factores de produção fundamentais – terra, trabalho e capital – que denotam uma orientação para os aspectos materiais das actividades produtivas, em detrimento de factores intangíveis na criação de riqueza.

A tendência para o aumento contínuo da componente imaterial presente nos processos produtivos constitui, actualmente, um aspecto central do desenvolvimento económico. A par da procura crescente da informação, com graus de complexidade diferenciados, verifica-se o crescimento rápido do número de agentes, meios e tipos de suportes situados do lado da oferta, concorrendo entre si no fornecimento e na distribuição dos diferentes tipos de informação.

Embora não seja um fenómeno novo, pois desde a 2ª Guerra Mundial que o peso dos serviços não deixou de crescer no conjunto das economias mais desenvolvidas, só a partir dos anos 70, ganhou actualidade o tema da terciarização das economias, entendido como o peso crescente dos serviços, quer em termos de PIB, quer de emprego.

O crescimento do peso relativo dos serviços no PIB e no emprego das economias mais desenvolvidas – em 1995 os serviços atingiram mais de 50% daqueles indicadores (fig. 1) – mostra que estas se têm vindo a transformar em economias de serviços, cujas noções e conceitos de concorrência e desenvolvimento económico têm vindo a sofrer alterações em consequência da globalização, ou seja, do crescimento dos mercados globais, da flexibilização do mercado de trabalho e dos avanços tecnológicos .

Fig. 1
Evolução do PIB e do emprego nos serviços



Fonte: OCDE, *Services Statistics on Value Added and Employment*, 1997

O velho paradigma técnico-económico modelou as empresas e os aparelhos produtivos de forma rígida – empresas burocráticas com autonomização rígida – enquanto aliado a contextos de crescimento económico, procura indiferenciada e massificada, no entanto, é questionado quando decrescem ou oscilam os ritmos de crescimento da procura e o consumidor passivo cede lugar ao consumidor exigente e diferenciado.

O primeiro e segundo choque petrolífero, a par do encarecimento de algumas matérias primas, ajudaram ao esgotamento deste velho paradigma, que passou a sofrer os efeitos da “lei dos rendimentos decrescentes”.

O contexto desfavorável que emergiu em finais dos anos 60, momento em que as economias - que detinham empresas e aparelhos produtivos rígidos -, evidenciaram os primeiros sintomas de quebra dos ritmos de acréscimo de produtividade e, portanto, do crescimento económico.

Em resposta a este contexto desfavorável, a palavra de ordem foi a flexibilização organizativa e tecnológica, ou seja, uma desintegração vertical das empresas, em particular as de grande dimensão, que centraram a sua actividade na sequência produção-venda, do qual resultou a externalização e consequente

autonomização de certas funções e actividades de serviços, então emergentes, cujo papel fundamental, consistiu no acompanhamento da produção e na separação entre concepção e produção propriamente dita.

Nesta óptica, os serviços correspondem a uma nova fase do desenvolvimento. A fase agrícola (correspondente a uma «sociedade de necessidades básicas»), depois a fase industrial (correspondente a uma «sociedade de necessidades tangíveis»), tendo ambas conhecido primeiro um crescimento extensivo, em seguida um crescimento intensivo, são agora seguidas de uma fase «pós-industrial» ou de «serviços» (correspondente às necessidades intangíveis), marcada num primeiro tempo (actualmente) por um crescimento extensivo e com tendência para um crescimento intensivo com ênfase no envolvimento do cliente.

Fig. 2
Evolução, em percentagem, da estrutura do PIB
por tipo de actividade económica, segundo o grau
de desenvolvimento dos países

Países	Desenvolvidos		Em desenvolvimento		Subdesenvolvidos	
	1970	1994	1970	1994	1970	1994
Sectores						
Agricultura	4	2	26	15	41	37
Indústria	40	31	32	35	22	19
Serviços	56	67	42	50	37	44

Fonte: UNCTAD, *handbook of International Trade and Development Statistics*, 1995

A importância relativa deste fenómeno não tem a mesma expressão em economias com graus de desenvolvimento diferentes. Para os países mais desenvolvidos, o maior peso dos serviços no PIB ocorre com perda evidente da importância da agricultura e da indústria; no caso dos países em desenvolvimento, a maior participação dos serviços acompanha o crescimento da indústria em desfavor da agricultura e nos países subdesenvolvidos, verifica-se, com frequência, uma passagem directa de economias primárias para economias terciárias (fig. 2).

Em Portugal, apesar do decréscimo verificado do VAB e do emprego do sector primário, de 1988 a 1998 (fig. 3), verifica-se ainda, um peso bastante elevado de mão-de-obra industrial (1/3 da força de trabalho), relativamente à média europeia, o que denota níveis de terciarização bastante baixos – os serviços ocupam metade dos trabalhadores empregados, em contraste com o valor de 2/3 para a média dos países da UE.

Fig. 3
Distribuição sectorial do VAB e do emprego nos países da coesão

Países	Agricultura		Indústria		Serviços	
	%		%		%	
	VAB	Emprego	VAB	Emprego	VAB	Emprego
Espanha						
1988	5	14	31	33	64	53
1998	4	8	31	30	65	62
Grécia						
1988	10	27	23	27	67	46
1998	8	18	23	23	69	59
Irlanda						
1988	10	15	38	28	52	57
1998	6	9	43	29	51	62
Portugal						
1988	6	21	35	35	59	44
1998	4	14	35	36	60	50
UE-15						
1988		7		33		60
1998		5		29		66

Fonte: Godinho, M. e Mamede, R., "Evolução da Produtividade, Mudança Estrutural e Convergência Económica nos países da Coesão da UE", 2001.

Embora a evolução das diferentes economias se caracterize por alterações estruturais, que se traduzem, de uma forma geral, por uma diminuição do peso do sector primário no VAB e no emprego total, existem diferentes ritmos de desenvolvimento.

Contudo, nas economias desenvolvidas, as alterações não têm sido apenas estruturais, mas atravessadas por algumas tendências fortemente interrelacionadas:

- O crescimento rápido dos serviços com forte componente de conhecimento, informação e criatividade, operando, frequentemente, à escala global;
- Um desenvolvimento acelerado dos serviços em consequência da sua transformação pelas tecnologias da informação;
- Um crescimento da indústria centrado na dinâmica da produção e emprego dos sectores com maior intensidade tecnológica;
- A transformação dos serviços nos principais utilizadores da maioria das produções industriais com maior intensidade tecnológica, estabelecendo-se uma nova articulação motora no interior das economias;
- O aumento da parte de investimento em capital imaterial e nos equipamentos associados ao processamento da informação no total do investimento na indústria, mesmo da mais tradicional, devido ao peso dos *inputs* de serviços no seu funcionamento.

Neste sentido, não se trata de um novo sector que se desenvolve ao lado e mais que os outros, mas trata-se de um outro modelo de desenvolvimento, ou seja, da generalização de novas maneiras de fazer em diversos domínios.

Em resumo, o fenómeno real que se observa é a progressiva penetração horizontal dos três sectores e não o declínio ou o crescimento de cada um deles. A nova “economia de serviços” não corresponde à economia terciária, no sentido tradicional, mas baseia-se no facto de que as funções dos serviços são transversais a todas as actividades económicas.

Estes novos rumos nas economias, provocados pelos rápidos avanços tecnológicos e pelas alterações das preferências dos consumidores, desenvolveram um novo modelo de sociedade, onde os serviços impulsionam novas respostas da indústria.

Cada vez mais, os produtos são menos bens e mais serviços, ou seja, são um “co-produto”, são relacionáveis, não são stockáveis, são imateriais e só na medida em que o consumidor obtém o produto é que há satisfação, numa sociedade de serviços compra-se o funcionamento de um bem e/ou de um sistema, já não se compram bens.

Uma prestação de serviço pressupõe uma relação directa entre produtor e cliente, através da qual o prestador ajuda a satisfazer uma necessidade específica, que tem por efeito aumentar a parte imaterial no valor produzido: o preço dos objectos incorpora uma parte crescente de saberes e de serviços ligados.

Nesta acepção, os serviços são um conjunto muito vasto e heterogéneo de actividades, podendo-se distinguir, pelo menos quatro tipos de actividades com lógicas muito diferentes:

- Actividades de intermediação comercial, ou seja, a lógica prevalecente é a da circulação e troca de produtos: comércio, banca, etc.;
- Actividades públicas que têm por objectivo aplicar regras de interesse colectivo: segurança, justiça, diplomacia, etc.;
- Serviços mercantis prestados aos consumidores, às empresas ou às administrações:
 - serviços destinados (principalmente) aos particulares e famílias: cabeleiros, médicos, etc.;
 - serviços prestados (principalmente) às empresas, tais como: serviços de limpeza, estudos de mercado, organização e estratégia, publicidade, gabinetes jurídicos, informática, locação mobiliária e estudos técnicos, gabinetes de arquitectura e engenharia;
- Serviços mistos, que se dirigem tanto às famílias como às empresas: transportes, telecomunicações, etc..

A sociedade de serviços pode definir-se como a extensão do económico para lá da esfera das necessidades materiais, que decorre principalmente do aumento do nível de vida: os serviços correspondem a tipos de consumo que só se desenvolvem quando as necessidades elementares estão satisfeitas.

3. Dinâmicas da Economia de Serviços

Num mercado cada vez mais liberalizado e de redes abertas, onde as empresas são confrontadas com uma concorrência que transcende as fronteiras sectoriais e geográficas, a competitividade já não se mede para cada sector, mas antes para cada empresa e para cada mercado, onde os novos factores de competitividade são: a qualidade, a rapidez, a personalização, a imagem dos produtos e os serviços pós-venda. Estes implicam frequentemente investimentos incorpóreos ao nível das TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação, permitindo a eliminação de barreiras naturais ao comércio, bem como à partilha e transferência de informação e conhecimento.

O novo paradigma tecnológico mudou a dinâmica da economia industrial, criando uma economia global e promovendo uma nova onda de concorrência que se traduziu em profundas transformações tecnológicas, tanto em processos como em produtos, que tornaram algumas empresas, sectores e áreas mais produtivos. O que realmente mudou foi a capacidade tecnológica de processar símbolos, capacidade esta que é utilizada em todas as restantes actividades, ou seja, a sociedade da informação fez inserir o conhecimento em toda a esfera económica e social, de forma global, ou seja, permitindo funcionar como uma unidade à escala planetária em tempo real.

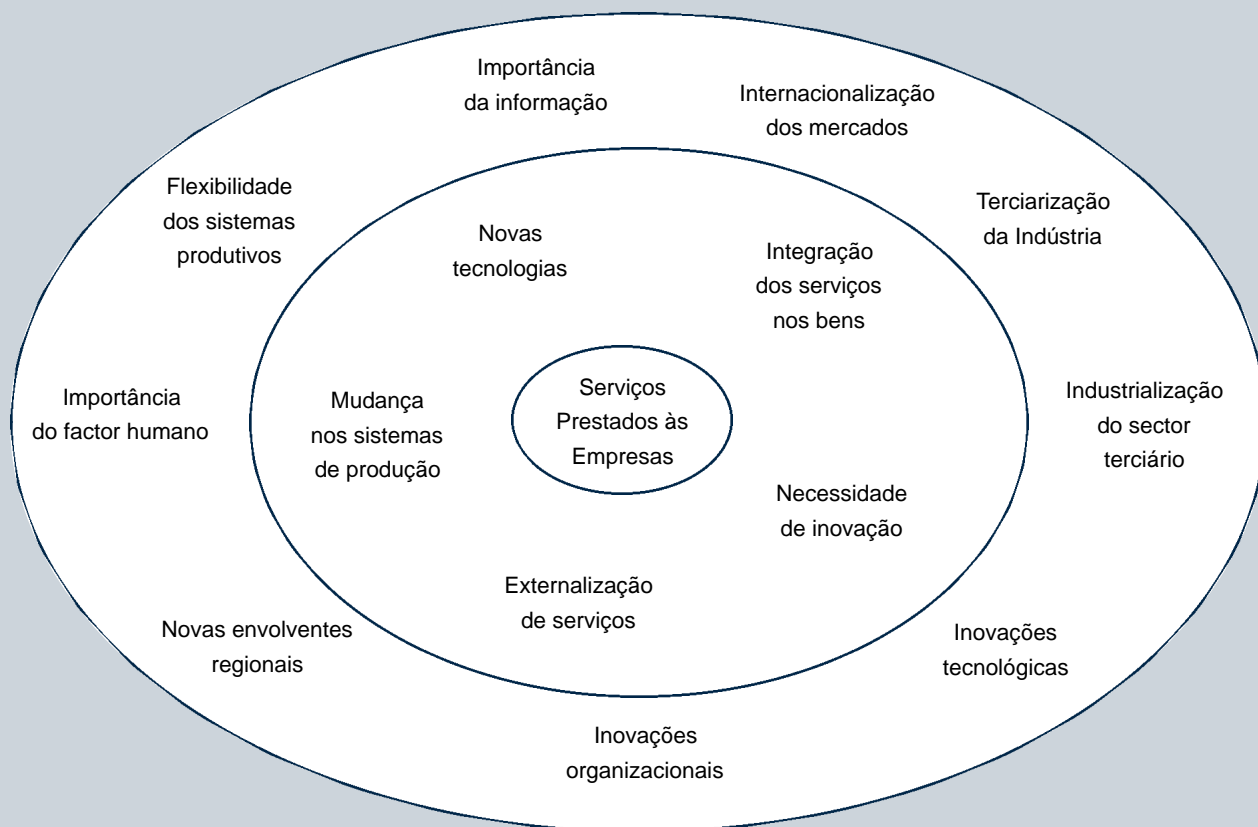
O desenvolvimento das TIC no sentido de reduzir preços, aumentar a qualidade, aumentar a produtividade do trabalho e do capital, influencia a performance das outras actividades contribuindo para uma redução de custos no consumidor, uma melhor afectação dos recursos e uma crescente inovação em toda a economia.

É importante lembrar que o mercado das TIC é caracterizado por um rápido desenvolvimento tecnológico (estão constantemente a aparecer novos produtos com ciclos de vida cada vez mais curtos), para o qual é necessário ter capacidade de conhecer e desenvolver novas soluções inovadoras, o que implica que haja um constante conhecimento tecnológico associado a práticas de gestão baseadas na informação e no conhecimento.

Neste contexto, para aumentar a competitividade, as empresas integrarão a dimensão internacional na sua organização e estratégia, externalizando algumas das suas actividades, descentralizando a sua produção e promovendo a difusão dos seus produtos em numerosos mercados para obter economias de escala.

Em resposta à concorrência, à procura associada ao consumo e à reestruturação ao nível dos recursos, as actividades económicas têm sofrido alterações na sua forma de operar, empenhando-se em atingir níveis de produtividade, qualidade e competitividade mais elevados, os serviços de elevado valor acrescentado (por ex., serviços de tecnologia intensiva) constituem uma vantagem económica comparativa, num contexto económico cada vez mais globalizado.

Fig. 4
Factor es que justificam o crescimento dos serviços às empresas



Os serviços prestados às empresas são assim chamados a responder às necessidades informacionais, proporcionando uma interligação do sistema produtivo, acrescentando, ao mesmo tempo e, conseqüentemente, mais valor acrescentado às empresas (fig.4).

O mercado dos serviços prestados às empresas varia constantemente, em resultado da rápida evolução tecnológica e das crescentes necessidades dos clientes, exigindo-se às empresas uma constante adaptação dos programas que vão sendo lançados e incluí-los no respectivo sistema, proporcionando aos clientes uma constante inovação na gestão e no processo de criação de valor.

Para além disso, as novas tecnologias não só permitem a expansão dos serviços prestados às empresas, como se traduzem no melhor desempenho dos mesmos e na criação de potencialidades de inovação em todas as actividades económicas.

Cada vez mais, os serviços prestados às empresas se caracterizam por uma utilização intensiva e crescente de conhecimento, fornecendo informações estratégicas que permitem às diferentes actividades económicas adaptarem-se ao desenvolvimento tecnológico, à internacionalização e a uma sociedade cada vez mais complexa.

Para poderem responder a esta complexidade, a prestação de serviços pressupõe uma imagem no mercado, baseada em recursos humanos qualificados e na adaptação a clientes cada vez mais exigentes.

Este processo, que poderíamos designar de "terciarização avançada", está fortemente alicerçado no alargamento da base de conhecimentos, na sua modificação e transmissão, na sua transformação em inovação, constituindo a razão da designação de "economias baseadas no conhecimento".

4. Informação *Versus* Conhecimento

O paradigma das tecnologias de informação, que constitui a base material da sociedade de informação, apresenta as seguintes características:

- A informação constitui matéria-prima, no sentido em que as tecnologias agem sobre a informação, e não apenas a informação sobre a tecnologia;
- A informação, sendo parte integral da actividade humana, implica que todos os processos da existência individual e colectiva sejam directamente influenciados pelo novo ambiente tecnológico;
- As tecnologias de informação disponíveis permitem a implementação da lógica de rede em todos os tipos de processos e organizações;
- A flexibilidade, não só os processos são reversíveis como as organizações e instituições podem ser modificadas - capacidade de se reconfigurar – característica decisiva numa sociedade em constante mudança;
- A crescente convergência de um conjunto de tecnologias específicas num sistema altamente integrado, no qual as trajectórias tecnológicas individuais se tornam indistintas.

Não obstante o facto de constituir um «bem económico», a informação tem um conjunto de características que levanta problemas ao seu tratamento, enquanto mercadoria, como sejam:

- A transacção: verifica-se uma assimetria entre vendedor e comprador, no que respeita ao conhecimento das características do que está a ser transaccionado – a própria informação, ou seja, diferentes indivíduos têm acesso a diferente informação;
- A apropriabilidade: a informação não é apropriável, uma vez que um indivíduo nunca perde essa informação, mesmo que ela seja transmitida a outros, como resultado de uma transacção;
- Rendimentos crescentes: a informação é indivisível no seu uso e os custos de utilizações adicionais da mesma informação são reduzidos, o que irá beneficiar a existência de economias de escala em todo o sistema produtivo.

Face à alteração dos paradigmas de competitividade empresarial, as empresas terão de ser capazes de: gerar conhecimento e processar informação de forma eficiente; de se adaptarem à geometria variável da economia global; ser suficientemente flexíveis para adaptar os seus meios à mudança dos objectivos; e de inovar, uma vez que a inovação se torna a principal arma competitiva. Não se trata de produzir e fazer, mas mais de pensar, questionar, sugerir e inovar.

A concorrência entre empresas já não se centra apenas na questão dos preços, mas em características não quantificáveis, os investimentos intangíveis tornaram-se nas mais importantes fontes de adaptabilidade e, conseqüentemente, de vantagens comparativas.

As principais causas desta transformação podem ser atribuídas às alterações das preferências do consumidor e/ou aos rápidos avanços tecnológicos associados à produção e ao produto, crescendo a exigência face ao tipo de produtos pretendidos, à medida que aumenta o conhecimento e o nível de vida dos consumidores.

A sociedade da informação é assim, simultaneamente, causa e efeito do modelo informacional que caracteriza a actualidade e que centra no domínio da informação, mais do que na energia e na força muscular, as possibilidades de desenvolvimento, progresso e competitividade. Fazendo assentar na tecnologia uma parte importante da sua razão de ser e das suas potencialidades, mas ultrapassando o domínio dos equipamentos e do tangível para centrar nos valores, nas ideias e no imaterial as suas estratégias, práticas e conseqüências.

No entanto, a quantidade de informação não significa necessariamente conhecimento e inovação. A informação é apenas a primeira etapa de uma cadeia complexa de acréscimo de valor que, em si mesma, tem pouca importância. O valor da informação depende do nível de conhecimento de base – o sujeito detentor de conhecimento reorganiza-se pela informação e, simultaneamente, cria informação.

A informação tem de ser adquirida, processada e integrada, antes de ser utilizada. Este processo é invisível e, cada vez mais, baseado no desenvolvimento de competências capazes de responder eficazmente e em tempo útil a um mercado em permanente mutação.

As sociedades e economias mais desenvolvidas evidenciaram, nos últimos anos, significativas alterações estruturais e funcionais face à 2ª Revolução Industrial (produção de massa, consumo intensivo de energia, regulação estatal keynesiana):

- Formação e consolidação de um conjunto de actividades económicas de serviços com presença preponderante quer na formação do produto económico, quer na ocupação da população activa, sendo este desenvolvimento explicado em parte pelo acréscimo sustentado dos níveis de produtividade e pelas transformações organizacionais e funcionais estimuladas pelo progresso tecnológico;
- Grande heterogeneidade na área dos serviços sendo que alguns assumiram a natureza de verdadeiros sistemas nacionais de enquadramento e suporte à vida económica e social, como é o caso das actividades de educação e de formação, dos serviços de saúde e das dinâmicas de investigação científica e tecnológica;
- Importante papel desempenhado pelo sistema financeiro no sentido de captar novas formas de recursos, redefinição de activos e actuação junto dos agentes económicos e sociais;
- Enquadramento dos processos de investigação e produção, num conjunto de restrições ambientais motivadoras de novas propostas tecnológicas e organizativas.

Todas estas actividades contribuem para a construção das dinâmicas económicas ligadas ao saber, assim como para uma dinâmica de qualificação de recursos humanos com repercussões a prazo na elevação dos patamares de competência, contribuindo para o crescimento da produtividade. Daí que, quando se refere o modelo da economia baseada no conhecimento, o que de facto se encontra implícito é a antecipação de um modelo, a prazo, de economia estruturada e impulsionada pela produção e utilização de conhecimento científico.

Nesta perspectiva, o modelo da economia baseada no conhecimento sustenta-se em três tipos de desenvolvimentos considerados centrais:

- A generalização do acesso a níveis sofisticados de educação por parte da população activa, traduzida na colocação no mercado de um alargado núme-

ro de activos qualificados para o desenvolvimento de I&D, inovação, difusão e utilização generalizada de equipamentos, bem como para tarefas de organização e gestão de entidades, exploração de oportunidades e concepção de soluções para problemas emergentes;

- A generalização do acesso às redes de informação e comunicação mundiais, utilizadas a partir de uma perspectiva de criação e coordenação de iniciativas e oportunidades, no sentido de funcionar em rede;
- A intensificação das actividades de I&D, de auditoria, de análise, de estudo sistemático dos problemas e das situações e de produção de informação atempada e sofisticada sobre os mais diversos tipos de desenvolvimento em curso, alimentando o processo mais complexo de “produção de conhecimento”.

5. Evolução das Organizações

Com a economia global surge uma nova forma organizacional – a empresa em rede – a única capaz de lidar com as características da “nova economia”, baseada na evolução tecnológica onde o desenvolvimento da sociedade da informação desempenha um papel fundamental para a criação de redes digitais mundiais que ligam entre si uma enorme quantidade de operadores.

As novas lógicas organizacionais baseadas na maior flexibilidade e adaptabilidade pressupõem três níveis distintos, mas complementares, de colaboradores:

- Nucleares: para as funções críticas, asseguradas por um grupo pequeno, mas estável, de trabalhadores altamente qualificados;
- Suplementares: colaboradores *just-in-time* em função de necessidades específicas e pontuais, utilizados como suplementos para necessidades conjunturais;
- Funções em regime de *outsourcing*: crescimento do recurso ao *outsourcing* estratégico.

Desta forma, as competências de base capazes de transformar informação em conhecimento, serão as seguintes:

- Abstracção: capacidade de impor ordem na confusão da informação disponível, simplificando-a para melhor poder compreender e manipular o caos informacional em que vivemos;
- Pensamento sistémico: capacidade de descobrir a dinâmica, o relativismo e as relações entre os fenómenos;
- Experiência: em contextos instáveis e turbulentos como são aqueles em que se vive, a eficácia da tecnocracia e da racionalidade encontra os seus limites na resolução das questões, tornando-se imprescindível a experiência;
- Capacidade de colaboração: o trabalho realiza-se, cada vez mais, em função de projectos pontuais, limitados no tempo e executados por equipas criadas para cada projecto, sendo por isso forçoso cooperar na identificação de problemas e na busca de soluções, comunicar, criar consensos e, sobretudo, partilhar sucessos e fracassos.

O papel atribuído aos serviços prestados às empresas nas economias, ao acompanhar as mudanças organizacionais, permite identificar **três perspectivas básicas** que se desenvolvem sequencialmente no tempo (Galloug, 1996).

A visão tradicional (neo-clássica) atribui um papel residual a este tipo de serviços e confere-lhes uma natureza de "**seguidores**". São as actividades industriais que comandam a evolução económica e, neste contexto, os serviços intermédios expandem-se e diversificam-se essencialmente em função da procura existente por parte das empresas industriais, isto é, evidenciam um comportamento estruturalmente induzido.

No final dos anos 70 consolida-se uma perspectiva alternativa, trata-se da concepção que encara este tipo de serviços como elementos "**facilitadores**" da constituição de ambientes favoráveis à criação, difusão e adopção de conhecimentos inovadores. As empresas prestadoras de serviços surgem como fonte privilegiada de inovação (técnica, organizacional, de gestão, etc.), pela circulação de informação e conhecimento que proporcionam. Assim, da posição marginal e subalterna que lhes foi atribuída durante tanto tempo, este tipo de serviços passa a ocupar um papel essencial como fonte de qualidade e competitividade das actividades industriais. Embora adopte uma postura claramente pró-activa no que se refere ao papel atribuído aos serviços, esta segunda perspectiva mantém, no essencial, um raciocínio indústriocêntrico.

Uma terceira concepção que tem vindo a ganhar expressão, nos últimos anos, sublinha a capacidade crescente dos serviços prestados às empresas constituírem pólos de atracção de outras actividades. Da visão dos serviços "seguidores" ou "facilitadores" passa-se, assim, para a perspectiva dos serviços "**atractivos**", deslocando-se da ideologia industrializante, sem que isso signifique a recusa da importância da base material das sociedades actuais.

Os padrões de comportamento subjacentes a cada uma das três concepções apresentadas podem ocorrer em simultâneo e estão de uma forma geral territorializadas.

Em mercados locais e regionais pouco estruturados (áreas rurais, centros urbanos de média dimensão e com funções meramente administrativas, etc.), a expansão das empresas prestadoras de serviços integra-se no padrão interpretativo que classifica as empresas de serviços como actividades "seguidoras". As empresas existentes, em número reduzido e em geral pouco especializadas, limitam-se a dar resposta à procura localmente expressa, quase sempre sem grande grau de exigência e limitada a um número restrito de funções: contabilidade, assistência técnica e, de forma já menos frequente, publicidade, transporte de mercadorias, formação profissional e informática.

Em áreas caracterizadas por uma forte especialização produtiva, próximas das configurações de tipo distrito industrial ou dos clusters territorializados, é possível que se desenvolvam actividades de serviços "facilitadoras". A existência de um mercado regional especializado em torno de um produto industrial específico cria condições favoráveis à expansão de funções sofisticadas, a montante, paralelas ou a jusante do processo produtivo propriamente dito. A existência de uma especialização produtiva estimula e é estimulada pelo desenvolvimento de serviços (design, controlo de qualidade, informática industrial, etc.).

As áreas metropolitanas, mercados diversificados, complexos e fortemente internacionalizados, correspondem ao ambiente apropriado à concepção dos serviços intermédios como actividades "atractivas". Num contexto de desindustrialização forte e aparentemente irreversível, os complexos metropolitanos correspondem a laboratórios vivos que confirmam a capacidade de alguns tipos de serviços actuarem como focos estruturantes de um conjunto mais ou menos diversificado de actividades terciárias ou industriais.

Muitas das transformações associadas à crescente terciarização das sociedades actuais possuem impactos relevantes sobre o território. As consequências espaciais da crescente interacção entre os processos globais de reestruturação das sociedades actuais e as características relativamente específicas de cada lugar – de que as estratégias desenvolvidas pelas empresas transnacionais constituem um exemplo – são diversificadas e por vezes contraditórias.

Na generalidade, as actividades prestadoras de serviços são encaradas como um factor favorável à dinamização das várias áreas, quer pelo emprego que criam quer pela diversificação e modernização que proporcionam aos tecidos produtivos locais. De um modo geral, parece possível poder afirmar-se (João Ferrão, 1991) que os serviços de carácter predominantemente não mercantil (ensino, saúde, etc.) sofreram um processo de desconcentração (por vezes, descentralização), evidenciando implantações territoriais que tendem a aproximar-se da distribuição geográfica das populações.

Pelo contrário, os serviços às empresas revelam uma tendência dupla, de concentração e desconcentração, como consequência de estratégias empresariais desenvolvidas com o objectivo de maximizar as vantagens decorrentes da existência de realidades socioprodutivas territorialmente diversificadas.

Os serviços mais especializados e inovadores, que exigem uma relação estreita e directa com o cliente e um mercado de trabalho qualificado e flexível, concentram-se em áreas onde possam beneficiar de economias de aglomeração: os principais centros urbanos apresentam-se como o modo de organização territorial mais favorável a este tipo de requisitos.

Os serviços mais rotinizados (mais sensíveis a estratégias de redução de custos salariais), onde o contacto directo com o cliente não é decisivo ou que são desenvolvidos por empresas com menor capacidade de fazer face a rendas e preços de imóveis elevados, tendem a localizar-se em áreas não urbanas servidas por boas redes de transportes e comunicações.

6. Os Serviços Prestados às Empresas

O conjunto de actividades diversificadas realizadas com vista a aumentar os rendimentos, a produtividade e a competitividade das empresas - os "serviços prestados às empresas" (fig. 5) - pode destinar-se, a um uso meramente corrente, que definiríamos como uma aplicação de rotina (ligado aos atributos dos produtos e dos processos produtivos) ou pelo contrário, a acções de carácter estratégico, ligadas à pesquisa de mercados, de oportunidades comerciais, de parceiros e aos problemas de natureza institucional.

Fig. 5
Classificação dos serviços prestados às empresas

OBJECTIVOS	SERVIÇOS	ACTIVIDADES MAIS IMPORTANTES
Serviços ligados à estratégia das empresas	Informação e comunicação	- Consultoria em equipamento informático - Consultoria de programação informática - Processamento de dados - Actividades de bancos de dados
	Gestão e administração	- Jurídicas - Contabilidade, auditoria e consultoria fiscal - Consultadoria para os negócios e a gestão
	Pessoal	- Selecção e colocação de pessoal - Formação profissional
Serviços de informação respeitantes à relação com o mercado	Outros	- Secretariado e tradução - Feiras e Exposições
	Estudos e Marketing	- Estudos de mercado e publicidade
Serviços relativos à produção	Produção	- Arquitectura - Engenharia e técnicas afins - Ensaios e análises técnicas - Embalagens - Aluguer de máquinas e de equipamentos s/ pessoal
Serviços que afectam o quadro de trabalho e de vida do pessoal das empresas	Operacionais	- Segurança - Limpeza industrial

Fonte: Classificação Portuguesa das Actividades Económicas (CAE - Rev. 2)

O recurso a serviços externos para a realização de tarefas que não dizem respeito à actividade central da empresa – *outsourcing* -, permitindo-lhes centrar as atenções em áreas estratégicas, aumentando a capacidade de inovação e o acompanhamento das mudanças do mercado, resultou da necessidade de rever os métodos de gestão face aos novos desafios da competitividade.

O *outsourcing* estratégico tem sido aplicado a produtos ou funções que a empresa não consegue realizar internamente com uma clara vantagem competitiva sobre a concorrência, sendo, assim, possível satisfazer todos os factores de sucesso do negócio sem diluir recursos nem efectuar investimentos redundantes, potenciando-se as sinergias de carácter estratégico no seio das empresas cooperantes.

No entanto, a opção estratégica que leva à externalização de serviços apresenta diversos factores condicionadores, nomeadamente, os seguintes:

- a dimensão da empresa, ou seja, as empresas de maior dimensão tendem a dispor de maiores recursos e consequentemente a externalizarem funções que exigem competências de carácter mais específico;
- o sector onde esta se insere, as empresas em sectores onde predominam economias de escala ou empresas de fornecedores especializados, a procura de serviços é, em geral, mais específica.

O desenvolvimento dos serviços às empresas embora tenha sido consequência de um aprofundamento da divisão e da especialização do trabalho e de tarefas antes integradas nas empresas industriais, actualmente, caracteriza-se por uma importante relação dinâmica e de reforço mútuo. O crescimento dos serviços prestados às empresas deve-se a um aumento da procura da indústria e o crescimento desta está cada vez mais relacionado com a utilização daqueles.

O importante papel desempenhado pelos serviços prestados às empresas (fig.6) relaciona-se, frequentemente, com o aumento das vantagens competitivas que poderão ser:

- Preços mais baixos: a existência de mercados de serviços prestados às empresas bem desenvolvidos reduz as pressões que os custos exercem nas actividades produtivas ao permitirem:

- Concentração no *core business*;
- Redução de custos operacionais através das economias de escala;
- Identificação dos custos de determinadas funções;
- Iguais ou menores custos com igual ou maior qualidade de serviço.

- Qualidade superior: a contribuição dos serviços prestados às empresas para a qualidade refere-se não apenas à especialização mas também, pelo facto dos serviços tenderem a reforçar as suas próprias normas de qualidade, em matéria de processos e de produto:

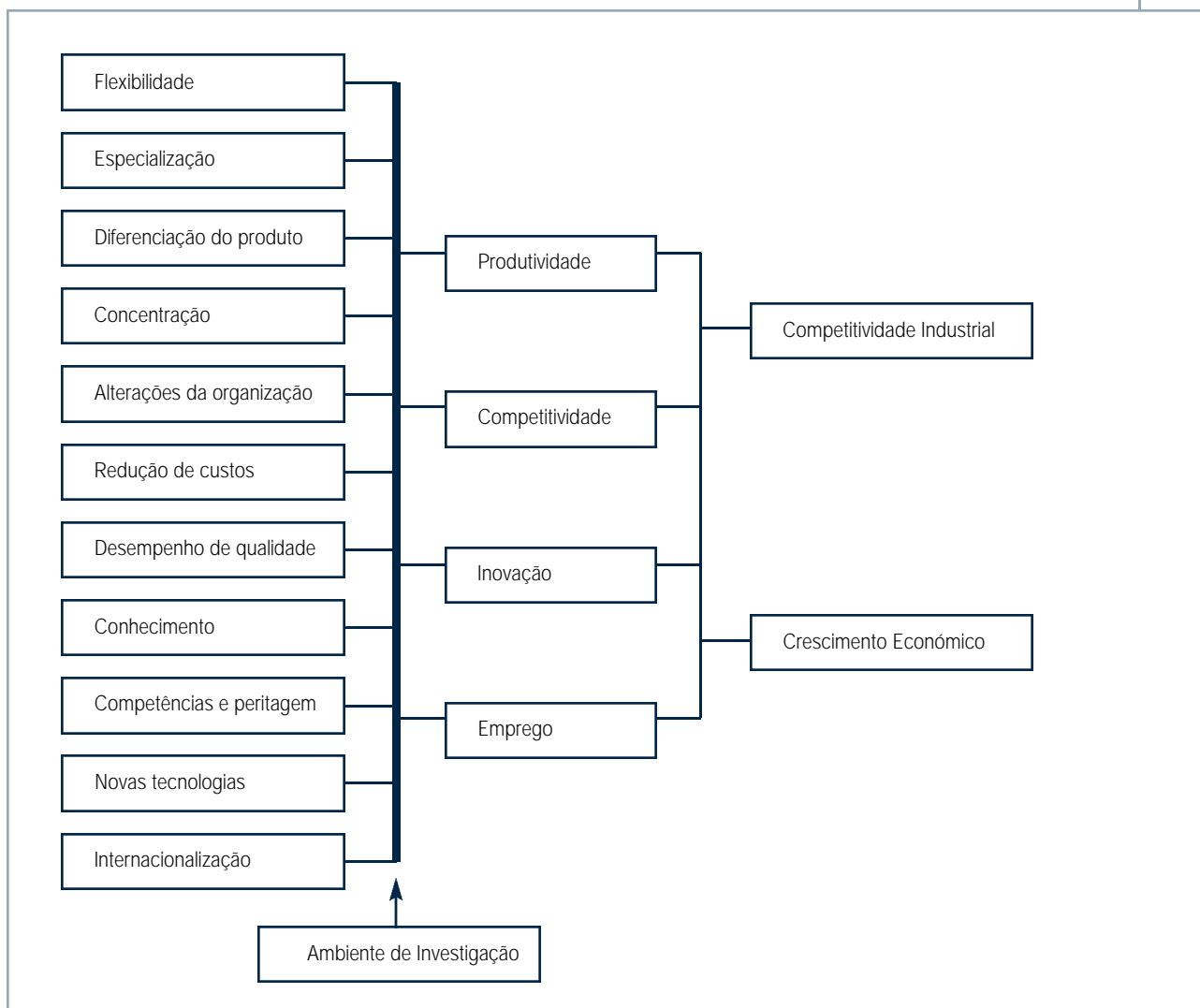
- Aumento da qualidade dos serviços prestados, eliminando a necessidade de recrutar e treinar pessoal próprio;
- Acesso às melhores tecnologias;
- Maior capacidade de resposta às mudanças do mercado, solucionando questões relativas às deficiências dos produtos, à qualidade e ao reforço de diferenciação.

- Internacionalização: os serviços prestados às empresas ao reforçarem a competitividade das empresas preparam os clientes para um aumento da concorrência no estrangeiro, contribuindo para:

- Minimização e partilha de riscos;
- Diferenciação perante os concorrentes e maior valor acrescentado.

O recurso a serviços externos dá maior flexibilidade às empresas, mas o sucesso desta estratégia depende da capacidade de assimilar as culturas das empresas envolvidas, ou seja, a empresa prestadora do serviço deverá estar na mesma sintonia de exigência, de qualidade e de serviço do cliente.

Fig. 6
Papel desempenhado pelos serviços prestados às empresas

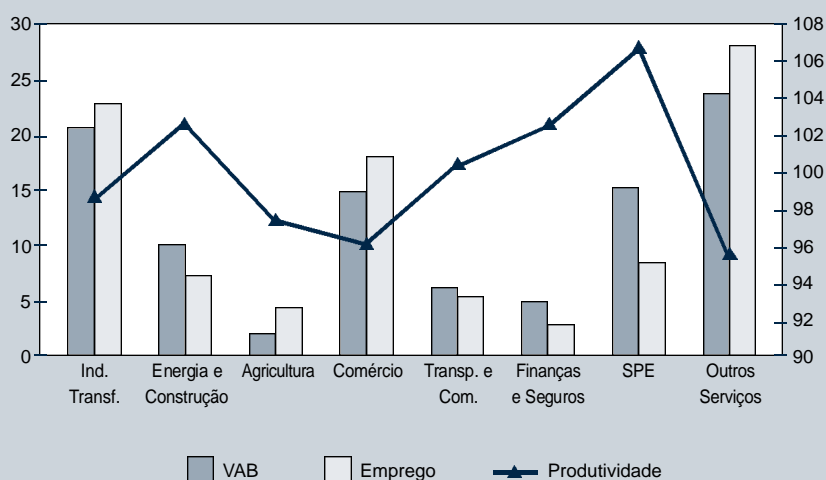


Os serviços prestados às empresas, também designados por serviços intermédios, independentemente de uma definição rígida e universal sobre o tipo de funções que integram, detêm um peso e uma importância cada vez maiores nas economias mais avançadas, constituindo um veículo estratégico de inovação e modernização e uma fonte privilegiada de criação de emprego e de valor acrescentado.

A importância fundamental dos serviços prestados às empresas reside nas suas relações dinâmicas e na sua contribuição para a competitividade das empresas, devido à crescente integração nas outras actividades produtivas. De facto, a produtividade global dos serviços prestados às empresas não se deve medir apenas directamente, mas devem ser também considerados os ganhos de produtividade que proporcionam noutros sectores da economia.

Na UE-15 quando se compara o peso relativo do VAB e do emprego dos restantes sectores de actividade com os serviços prestados às empresas, verifica-se que estes apresentavam em 1994 (fig. 7), uma produtividade relativamente superior, que pode ser explicada pelo aumento da aquisição de actividades do sector com maior valor acrescentado e pelo facto de o conjunto da economia procurar serviços novos, avançados, baseados no conhecimento e especializados.

Fig. 7
VAB e Emprego na UE-15 (1994)



Fonte: Comissão das Comunidades Europeias, "A contribuição dos Serviços Prestados às Empresas para o Desempenho Industrial", Setembro de 1998.

Na última década e, em média, o valor acrescentado dos serviços às empresas europeias, em percentagem do PIB, tem correspondido a mais do dobro do valor verificado para a indústria transformadora, cuja evolução tende para uma estagnação, enquanto o crescimento dos serviços às empresas tem sido particularmente relevante (fig.8).

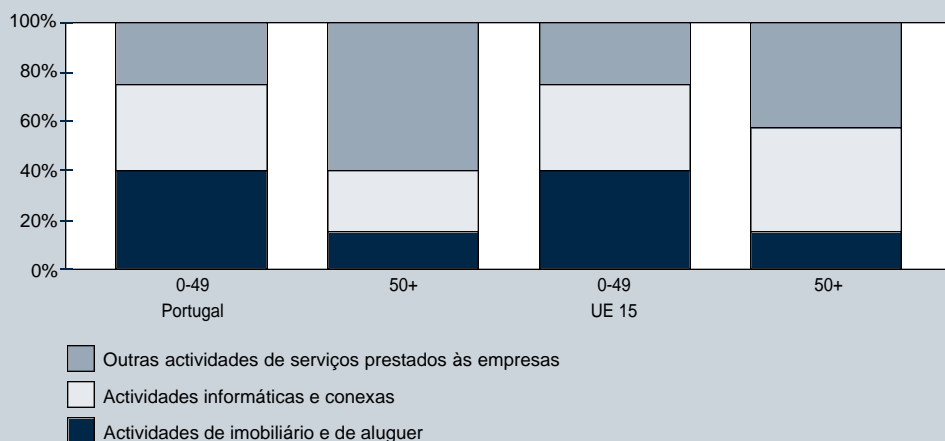
Fig. 8
Valor acrescentado em percentagem do PIB

País	Serviços	Serviços	Serviços	Serviços	Serviços	Serviços
	1987	às empresas	1997	às empresas	Variação	às empresas
Alemanha	64,0		69,9		5,9	0,0
Áustria	64,1	5,7	68,2	7,1	4,1	1,4
Bélgica	68,6	21,3	71,3	24,1	2,7	2,8
Dinamarca	71,6	4,9	72,1	5,6	0,5	0,7
Espanha	59,3	5,7	70,9	0,9	11,6	-4,8
Finlândia	61,6	3,9	76,3	4,3	4,7	0,4
França	66,9	5,2	71,5	6,2	4,6	1,0
Grécia	61,1	12,7	67,9	15,8	6,8	3,1
Irlanda	57,0	13,3	55,6	14,8	-1,4	1,5
Itália	61,9	0,8	66,9	1,0	5,0	0,2
Luxemburgo	66,9	23,1	75,0	27,5	8,1	4,4
Países Baixos	67,8	11,0	69,8	10,9	2,0	-0,1
Portugal	56,1	5,6	60,9	6,4	4,8	0,8
Reino Unido	66,1	4,9	70,8	9,6	4,7	4,7
Suécia	66,3	4,4	70,5	5,3	4,2	0,9
Média UE	64,0	8,8	69,2	10,0	5,2	1,2

Fonte: OCDE, 1999

Em Portugal, tem-se assistido, nos anos mais recentes, a uma dinamização da oferta de serviços especializados às empresas, que se deve a um conjunto vasto de iniciativas no âmbito das políticas industrial e tecnológica, em boa medida estimuladas, a partir do momento da adesão à Comunidade Europeia, pela transferência de fundos estruturais. Apesar do seu crescimento, a oferta apresenta-se com algumas debilidades ao nível estrutural (fig. 9), quando comparada com a média europeia.

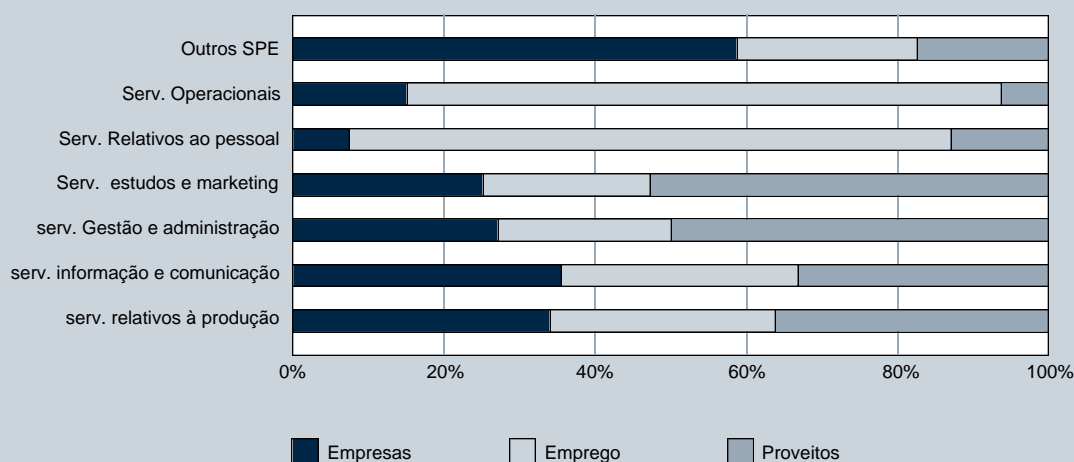
Fig. 9
Comparação da dimensão empresarial em Portugal face à média europeia dos serviços prestados às empresas (1996)



Fonte: Eurostat, "Enterprises in Europe", 1994-1995.

O maior dinamismo revelado no mercado nacional (fig. 10) é ao nível das consultorias e das áreas ligadas à gestão que, ao contrário dos serviços operacionais e relativos ao pessoal, apresentam elevados proveitos relativamente quer ao número de empresas, quer ao pessoal empregado.

Fig. 10
Empresas, Emprego e Proveitos dos serviços prestados às empresas em Portugal (1998)



Fonte: Estatísticas das Empresas, INE, 1998.

Grande parte deste dinamismo nas actividades de maior valor acrescentado deve-se à penetração de algumas grandes empresas internacionais, o que se pode aferir pelo crescimento líquido em IDE (Investimento Directo Estrangeiro) de cerca de 80%, entre 1996 e 2000, nestas actividades, de acordo com os dados do Banco de Portugal.

Globalmente, embora a oferta se tenha vindo a ajustar à procura, a falta de pessoal qualificado é uma falha sentida pela generalidade das empresas a que corresponde uma necessidade de maior e melhor formação profissional. De forma mais específica, cada tipo de mercado identifica outras falhas: na actividade de processamento de dados, por exemplo, a falta de dimensão das empresas é uma dificuldade sentida; na actividade de banco de dados, ressalta a falta de profissionalização dos serviços; na contabilidade, auditoria e consultoria em gestão sente-se a falta de capacidade de prestação de serviços de grande dimensão e de serviços especializados em apoio a negócios, pelo que se preconiza a reorganização e crescimento das empresas, o reforço das alianças internacionais, o aumento do apoio ao cliente e o esforço de entrada nos mercados internacionais; finalmente, nos estudos de mercado sente-se a falta de qualidade e de especialização das empresas, pelo que a certificação seria bem acolhida.

Contudo, em Portugal, mais que uma eventual debilidade da oferta, ao nível, nomeadamente, na diversificação de serviços prestados, parece ser precisamente do lado da procura que se registam os maiores bloqueios ao desenvolvimento do mercado de serviços técnicos às empresas. A inexistência de procedimentos sistemáticos por parte dos utilizadores conduz com frequência às situações de sub-informação ou de enviesamento informacional.

De facto, uma análise às despesas em inovação efectuadas pelas empresas demonstra que Portugal, em 1996 (fig. 11), apresentava ainda um forte investimento tangível, relegando para segundo plano outras fontes potencialmente importantes para a inovação tecnológica, como a I&D ou a aquisição de licenças.

Fig. 11
Composição das Despesas das empresas em inovação (1996)

País	Tangíveis	Intangíveis
Alemanha	13	87
Áustria	33	67
Bélgica	35	65
Dinamarca	44	56
Espanha	32	68
Finlândia	27	73
França	12	88
Irlanda	44	56
Itália	45	55
Países Baixos	33	67
Portugal	68	32
Reino Unido	41	59
Suécia	17	83
Média UE	22	78

Fonte: Laranja, M., "Que políticas de Ciência e tecnologia para uma nova economia do conhecimento e da inovação em Portugal", 2001.

Nota: Despesas tangíveis inclui: despesas com aquisição de máquinas e equipamentos. As despesas em intangíveis engloba I&D, a aquisição de tecnologia no exterior, design industrial, preparação da introdução no mercado de novos serviços ou novos métodos, marketing e informação directamente relacionada com a inovação tecnológica e introdução no mercado.

A despesa em I&D é um indicador importante do empenhamento e dos recursos que um país emprega na criação e difusão de conhecimento, mas a importância crescente do conhecimento estende-se para além dessas actividades tradicionalmente associadas à criatividade e aprendizagem.

Fig. 12
Despesas nacionais em I&D (1986-1997)

País	1986	1992	1997
Alemanha	29,2	29,4	28,1
Áustria	1,5	1,8	1,9
Bélgica	2,5	2,5	2,4
Dinamarca	1,1	1,3	1,7
Espanha	2,5	3,8	3,9
Finlândia	1,3	1,4	2,1
França	20,6	21,6	20,7
Grécia	0,2	0,4	0,7
Irlanda	0,3	0,4	0,8
Itália	9,8	10,0	9,3
Países Baixos	6,1	5,7	6,7
Portugal	0,3	0,6	0,6
Reino Unido	20,2	16,9	16,7
Suécia	4,4	4,2	5,1
UE	100,0	100,0	100,0

Fonte: Laranja, M., "Que políticas de Ciência e tecnologia para uma nova economia do conhecimento e da inovação em Portugal", 2001.

A escala e a intensidade das despesas nacionais em I&D registou, em Portugal, um aumento notável nos últimos anos, porém os valores absolutos ainda são muito baixos quando comparados com os outros países (fig. 12). No período 1995-1997 registou-se um dos maiores aumentos da despesa do PIB em I&D, cerca de 9,4%.

Assim, numa economia integrada na UE, como a portuguesa, as principais determinantes de desenvolvimento dos serviços prestados às empresas terão de passar por:

- serviços baseados nas novas tecnologias de informação e comunicação;
- inovação permanente ao nível dos processo de gestão;
- estratégias de diversificação de actividades, como forma de ajustamento aos novos desafios tecnológicos;
- “trabalhar com o cliente”, havendo relações cooperativas no sentido de satisfazer as necessidades;
- adequada gestão do capital intelectual, que será o suporte da qualidade percebida pelo cliente.

Os factores de competitividade identificados pela nova política económica, tais como, a qualidade, a rapidez, a fidelização, a imagem de produto e os serviços pré e pós-venda, têm sido a aposta crescente das empresas europeias, descentralizando a sua produção e promovendo a difusão dos seus produtos em diferentes mercados para obter economias de escala.

7. O Paradoxo da Produtividade

A passagem a uma economia de serviços, ou, de maneira mais sugestiva, a uma «sociedade de serviços», infirma os pressupostos implícitos da ideologia económica, ao modificar de maneira decisiva as relações entre «infra-estrutura» económica e as «super-estruturas» sociais.

De uma forma geral, o desenvolvimento das economias pode ser analisado através quer das mudanças estruturais (entendidas como alterações do peso relativo dos vários sectores de actividade), conforme se mostrou anteriormente, quer dos níveis de produtividade.

Na análise do desenvolvimento económico de diferentes regiões/países, pode-se considerar diferentes abordagens:

- A teoria que assume como hipótese a produtividade marginal decrescente dos factores de produção. As economias mais atrasadas, como apresentam menor intensidade capitalística, vêem a sua produtividade aumentar mais rapidamente do que os países mais avançados para iguais níveis de investimento. Uma vez que se assume que os rendimentos dos factores são iguais à sua produtividade marginal, os rendimentos decrescentes do capital vão atrair investimentos para os países menos desenvolvidos em detrimento dos países mais avançados, levando à convergência progressiva de rendimentos *per capita*.
- Abordagem do *gap* tecnológico, esta perspectiva atribui um papel crucial à tecnologia, interpretando o crescimento económico como um resultado combinado de inovação e difusão, assumindo-se que são as economias mais avançadas que mais inovam. As economias tecnologicamente menos avançadas beneficiarão da tecnologia desenvolvida pelos países-líder através da imitação, aumentando assim, a sua taxa de crescimento e convergindo para a fronteira tecnológica mundial, sem incorrer nos mesmos custos de investigação e desenvolvimento dos inovadores.

No entanto, esta convergência é condicionada pela “social capability” (capacidades societais associadas ao desenvolvimento do sistema de ensino, do

sistema financeiro, das relações no mercado de trabalho, entre outros.) e pela “congruência tecnológica” (proximidade tecnológica que determina a capacidade de aplicar os aspectos técnicos do novo conhecimento transferido do exterior).

- O crescimento económico pode ser visto ainda, como o resultado de processos de inovação e de difusão, sendo que a inovação tende a reforçar o *gap* tecnológico entre regiões e a difusão tende a diminuí-la. No entanto, tem sido realçado que o sucesso do processo de difusão está dependente da capacidade dos países receptores para explorar comercialmente as inovações geradas. Para além disso, o desenvolvimento de esforços favoráveis à inovação, associado geralmente, às actividades de I&D, constituem um factor de divergência tecnológica, na medida em que determinam o permanente avanço das regiões mais desenvolvidas face às regiões mais pobres.
- Historicamente tem-se verificado uma substituição dos sectores de menor produtividade por outros, de maior produtividade, em geral relacionados com o surgimento de inovações tecnológicas. Estes sectores são também aqueles que normalmente estão expostos a uma procura mais dinâmica e que crescem mais rapidamente, assim uma condição necessária ao desenvolvimento é o ajustamento da composição sectorial das economias atrasadas com a estrutura prevalecente nas economias mais desenvolvidas.

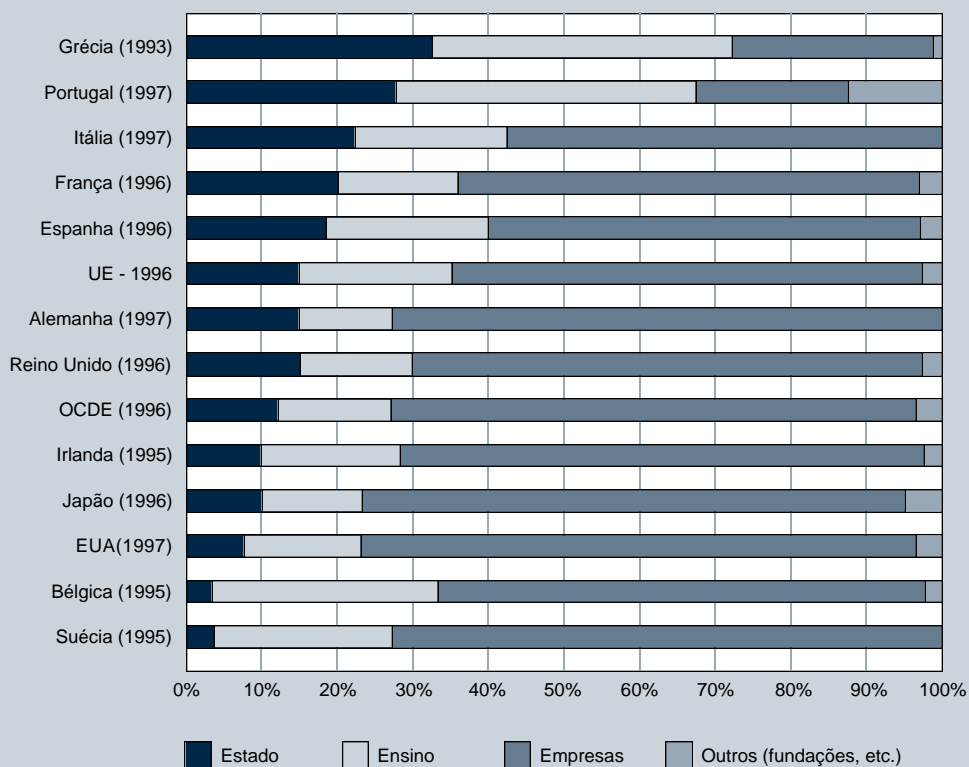
As fontes do crescimento da produtividade é uma das questões mais complexas da análise económica. O aumento do VAB/trabalhador em cada actividade pode estar associado a factores do lado da procura (por ex., crescimento da procura nacional e internacional, alteração das preferências dos consumidores ou das tecnologias utilizadas em actividades a jusante) e da oferta (por ex., utilização de novos métodos e técnicas de produção, adopção de novas formas de organização internas e externas às empresas, introdução de produtos novos ou melhorados, melhoria da qualificação dos trabalhadores), à alteração dos preços relativos (relacionada com a estrutura concorrencial dos mercados e a elasticidade da procura em termos de preços e rendimentos), a modificações da envolvente e do enquadramento institucional (leis e regulamentação económica) ou ainda a fenómenos meramente estatísticos. Dada esta multiplicidade de factores envolvidos e a sua complexidade, seria pouco razoável procurar

explicações exaustivas para perceber se a maior produtividade dos países mais desenvolvidos resulta de uma terciarização da economia.

Capellen et Al (1999), num estudo econométrico sobre a dinâmica da convergência entre o conjunto das regiões europeias, constatavam o facto que na maioria das regiões menos favorecidas da UE o crescimento do I&D não é um elemento crítico no crescimento da produtividade. De facto, para este tipo de economias existe todo um conjunto de factores determinantes dos níveis de produtividade, assumindo a aprendizagem um papel fundamental.

Nos países mais avançados as empresas assumem um papel importante no financiamento e execução de I&D (fig. 13), os institutos e laboratórios do estado não são financiados pelo governo a taxas tão elevadas como as praticadas em Portugal, as Universidades, se bem que com menos financiamento público, desempenham igualmente um papel importante.

Fig. 13
Estrutura da I&D segundo o sector de execução



Fonte: Mateus, A., e Antunes, A., "O Desenvolvimento Tecnológico Português – Diagnóstico e Perspectivas no início de 2000", Abril 2000.

Contudo, parece claro que a I&D (tanto a académica como a empresarial) efectuada em países como Portugal tem uma natureza essencialmente distinta da executada nas economias mais avançadas. Ela destina-se fundamentalmente à adopção e adaptação de produtos e processos às condições locais, à aquisição de conhecimentos e normas que são relevantes em termos de concepção de produtos e da engenharia de produtos e processos. Ela destina-se igualmente a suportar a introdução de inovações de processo e de produto, através das quais se amplia o valor acrescentado e se sustenta uma aproximação às economias mais avançadas. Por esta razão parece ser essencial que o esforço nacional de I&D deverá ser orientado para problemas práticos e para as necessidades empresariais.

Assim, se os serviços são muitas vezes “não transaccionáveis”, a sua parte no Rendimento Nacional tende a ser regido por factores da procura: a produção de bens transaccionáveis não pode satisfazer a procura de bens não transaccionáveis e estes não se podem trocar pelos serviços que se desejam utilizar, donde os preços destes não têm tendência a se harmonizar em consequência das trocas.

Uma das maiores consequências económicas desta complexidade crescente de todo o aparelho produtivo foi a baixa relativa dos custos de produção puros em relação aos custos gerados pelas funções de serviço.

Uma primeira explicação baseia-se na afirmação segundo a qual os salários reflectem a produtividade nos sectores de bens comercializáveis, os preços destes bens equilibram-se sob o efeito do comércio internacional, mas os salários são mais elevados nos países ricos devido a uma produtividade superior; os bens não transaccionáveis e os serviços, caracterizados por um diferencial de produtividade mais fraco, têm um custo unitário de produção mais elevado nos países ricos. A explicação baseia-se em duas hipóteses fundamentais: primeiro, a produtividade nos serviços cresce mais devagar e em segundo, difunde-se lentamente de um país para outro. No que diz respeito a este postulado, de uma produtividade estagnante nos serviços, a realidade confirma que se a maior parte dos serviços estagnam existem alguns com alto potencial de inovação, nomeadamente os serviços de comunicação e de difusão.

Uma segunda explicação evita a questão da difusão dos diferenciais de produtividade entre os países para se concentrar na noção de dotação de factores. Demonstrou-se que a produtividade do trabalho no sector dos serviços, em relação aos sectores dos bens, tendia a ser inversamente proporcional ao rendimento per capita do país. Assim, é a intensidade de capital, muito mais que a não progressividade dos serviços, que explica a subida de preço das comunicações nos países pobres em relação aos países ricos.

Hoje, um produto não pode estar acessível aos consumidores sem passar por operações complexas de promoção e de organização do mercado, assegurando entre outros a distribuição dos produtos em territórios geográficos cada vez mais variados, a consumidores cada vez mais numerosos ou ainda a distâncias do local de produção cada vez maiores. Cada vez mais se investe em serviços associados ao bem para ir ao encontro do consumidor.

8. Reflexões Finais

A actividade económica tem-se medido de muitas e variadas formas, alguns dos indicadores para detectar alterações no comportamento das economias, como o PIB, o emprego, as exportações, o investimento e a produtividade, não se têm revelado satisfatórios para medir a realidade actual dominada pela economia de serviços. Numa economia de serviços existe uma série de outras variáveis, como sejam, a atribuição de valor ao desempenho e a utilização dos produtos, que não são revelados por aqueles indicadores.

Vivemos num mundo onde a energia e os bens materiais têm vindo a perder peso face à dimensão intangível da economia. Estamos a entrar numa economia do conhecimento com três características particularmente relevantes:

- Na economia tradicional a produção de bens físicos corresponde a uma lógica de rendimentos decrescentes, como os custos dos bens resultam do processo produtivo, a sua reprodução implica o aumento dos mesmos. Hoje, com as novas possibilidades de separar a informação dos seus suportes físicos, predomina uma lógica de **rendimentos crescentes**, de facto, o custo em termos de produção física tornou-se mínimo, já que o custo da reprodução do intangível tende para zero.
- As transacções sobre informação e conhecimento correspondem a uma **relação de partilha** e não de troca. Ao trocar bens físicos o stock dos mesmos diminui, no entanto, a partilha de informação/conhecimento não implica escassez, na medida em que, quem partilha não fica despojado da mesma.
- Na economia tradicional o elemento básico é a energia, na medida em que alimenta o processo de transformação da matéria. Na economia do conhecimento, o elemento básico é a **capacidade de interpretar criativamente** a informação disponível.

À medida que aumenta o ritmo de desenvolvimento da actividade empresarial e que os mercados emergem e desaparecem, quase de um dia para o outro, há que seguir novas estratégias, capazes de responder em tempo útil às

mudanças. O modelo organizacional tradicional, hierárquico e formal, está a ficar obsoleto e terá de ser substituído por estruturas mais flexíveis e dinâmicas, de forma a responder às novas estratégias:

- inovar e não otimizar, ou seja, não se obtém riqueza aperfeiçoando o que se conhece, mas apreendendo o desconhecido;
- reinventar o negócio através do *e-commerce*;
- apostar no *design*, que é o único factor que diferencia os produtos concorrentes, em virtude de terem todos a mesma tecnologia, o mesmo preço, o mesmo desempenho e os mesmos recursos;
- aliar consultadoria a tecnologia, de forma a criar sinergias para obter valor acrescentado na “nova economia”;
- criar novos factores de competitividade, através da externalização de actividades que, consoante a informação e o conhecimento disponível, permitam participar numa terciarização das suas actividades económicas, contribuindo para um desenvolvimento a montante e a jusante da cadeia de valor.

As empresas distinguem-se cada vez menos pelo que fazem ou vendem do que pelo que sabem, sendo certo que, no futuro o critério fundamental de sobrevivência é possuir uma carteira de competências. Para a decisão de compra torna-se cada vez mais importante, para além do produto em si, todos os serviços directamente associados, a forma e tempo de entrega, as condições de pagamento, o preço mais competitivo e o serviço pós-venda.

O desenvolvimento das novas tecnologias tem potenciado a capacidade das empresas laborarem em actividades diversificadas, inclusivé funções idênticas às que caracterizam os serviços prestados às empresas. Desta forma, é cada vez mais difícil identificar uma empresa com um sector, na medida em que a flexibilização organizativa tende a criar sinergias inter e intra actividades.

Os modelos organizacionais evoluíram rapidamente: passaram da mera coordenação das actividades, para a cooperação, através da partilha de conhecimentos, até chegar à colaboração, que requer também a compreensão colectiva de valores, característica da “nova economia”.

A economia de hoje caracteriza-se pela mudança contínua e sustentada, pela produção “desmassificada” e pela dependência intensiva da informação e do conhecimento como origens de vantagens competitivas.

Nesta nova realidade, onde o desenvolvimento económico é cada vez mais definido pela empresa e suas estratégias, deixou de ser possível olhar os serviços prestados às empresas como mera actividade produtiva, pois a sua análise passará cada vez mais por um repensar da teoria económica, de acordo com as dinâmicas subjacentes à “nova economia”.

9. Referências Bibliográficas

Agis, D., Gouveia, J. e Vaz, P., "Vestindo o Futuro – Macrotendências para as Indústrias Têxtil, vestuário e moda até 2020", APIM, 2001.

Balsas, C. e Mullin, J., "A Indústria na UE, uma contribuição dos EUA"

Comissão das Comunidades Europeias, "A Contribuição dos Serviços Prestados às Empresas para o Desempenho Industrial", Setembro, 1998.

Comissão das Comunidades Europeias, "Como encorajar a competitividade das empresas europeias face à mundialização", Janeiro de 1999.

Conceição, P. e Heitor, M., "Uma Interpretação sobre a influência das dinâmicas de mudança tecnológica na Inovação em Portugal", 2001.

De Bandt, J., "Services aux Entreprises – Informations, Produits, Richesses", Economica, Paris, 1995.

EXAME, 19 de Julho e 20 de Setembro de 2000.

ExecutiveDigest, Agosto de 2000.

Ferrão, J., "Terciarização e Território: Emergência de Novas Configurações Espaciais?", 1991.

Gallouj, C., "Le Commerce Interregional des services aux entreprises. Une Revue de la Littérature", Revue d'Economie Régionale et Urbaine, nº 3. – 1996.

Garelli, S. et Guertechin, M., "La Compétitivité Mondiale", Futuribles, Maio 1995.

Giarini, d'Orio et Roulet, Jean, "L'Europe Face a la Nouvelle Economie de Services", PUF, Paris, 1988.

Godinho, M. e Mamede, R., "Evolução da Produtividade, Mudança Estrutural e Convergência Económica nos países da Coesão da UE", 2001.

Guimarães, R., Matias, P., "Um Futuro Diferente: Visão e Prospectiva Sobre a Produção de Conhecimento e Inovação em Portugal", Maio, 2001.

Observatório do Emprego e Formação Profissional, "Diálogos com interlocutores a nível nacional", 1994.

OCDE, "Les Services Stratégiques aux Entreprises", 1999.

OCDE, "The Service Economy", 2000.

OCDE, "O Futuro da Economia Global – Rumo a uma Expansão Duradoura?", Junho, 2001.

Panorama of EU Industry, 95-96, Eurostat.

Perret, B. et Roustang, G., "A economia Contra a Sociedade", Quadratim, 1996.

Roustang, Guy e Perret, Bernard, "A Economia Contra a Sociedade", Instituto Piaget, 1993

Simões, Vitor Corado, "No limiar de um novo milénio: seis teses sobre inovação e economia do conhecimento", GEPE, Revista Economia & Prospectiva, nº10, Inovação e Desenvolvimento, Jul./Set.99

10. Documentos Publicados

- DT 1
Nov. 96 **Política de Concorrência e Política Industrial**
António Nogueira Leite (esgotado)
- DT 2
Dez. 96 **Transformação Estrutural e Dinâmica do Emprego**
Paulino Teixeira (esgotado)
- DT 3
Jan. 97 **Ética e Economia**
António Castro Guerra (esgotado)
- DT 4
Mar. 97 **Padrões de Diversificação dos Grupos Empresariais**
Adelino Fortunato (esgotado)
- DT 5
Maio 97 **Estratégias e Estruturas Industriais e o Impacto da Adesão à Comunidade Europeia**
António Brandão; Alberto Castro; Helder de Vasconcelos (esgotado)
- DT 6
Jun. 97 **Têxteis, Vestuário, Curtumes e Calçado - Uma visão Prospectiva**
João Abel de Freitas (esgotado)
- DT 7
Jul. 97 **O Comércio a Retalho Português no Contexto Europeu**
Teresinha Duarte
- DT 8
Out. 97 **Será a Globalização um Fenómeno Sustentável?**
Vitor Santos
- DT 9
Nov. 97 **Turismo Português - Reflexões sobre a sua competitividade e sustentabilidade**
António Trindade
- DT 10
Jan. 98 **União Europeia - Auxílios de Estado e Coesão Económica e Social - Tendências Contraditórias**
Maria Eugénia Pina Gomes; Mário Lobo
- DT 11
Mar. 98 **Cooperação Comercial - Uma Estratégia de Competitividade**
Teresinha Duarte
- DT 12
Maio 98 **Globalização e Competitividade - O Posicionamento das Regiões Periféricas**
António Castro Guerra
- DT 13
Maio 98 **Determinantes do Desinvestimento em Portugal**
João Abel de Freitas
- DT 14
Jun. 98 **O Panorama da Indústria Siderúrgica em Portugal**
José Diogo Costa
- DT 15
Jul. 98 **Turismo, o Espaço e a Economia**
João Albino Silva
- DT 16
Nov. 98 **A Dinamização da Cooperação Interempresarial no Sector de Componentes de Automóvel: O Caso de Estudo ACECIA, ACE**
Catarina Selada; Teresa Rolo; José Rui Felizardo; Luís Palma Féria

- DT 17 **O Euro, o Dólar e a Competitividade das Empresas Portuguesas**
Dez. 98 João Abel de Freitas; Sérgio Figueiredo; Vitor Santos
- DT 18 **Consumo Publicidade e Vendas Agressivas**
Dez. 98 Ana Luisa Geraldès
- DT 19 **Subsídios para a História do Sector em Portugal**
Fev. 99 Luís Palma Féria
- DT 20 **Mercosul: das Origens à Crise Actual**
Abr. 99 Franklin Trein
- DT 21 **Mercosul: da Estrutura à Política comercial**
Maio 99 Elivan Rosas Ribeiro
- DT 22 **Tendências Pesadas no Contexto Nacional e Internacional
Quelques Tendances Lourdes du Contexte National et
International** (Edição bilingue)
Maio 99 Hugues de Jouvenel
- DT 23 **A Integração das Infra-estruturas Tecnológicas na Rede de
Excelência para o Desenvolvimento da Indústria
Automóvel em Portugal: Uma Metodologia de Avaliação**
Jun. 99 Catarina Selada; José Rui Felizardo; Luís Palma Féria
- DT 24 **Mercosul: Perspectivas da Integração**
Jul 99 Lia Valls Pereira
- DT 25 **O Papel da Pequena Empresa na UE
Role of Small Businesses in the EU**
(Edição bilingue)
Ag. 99 Francesco Lanniello
- DT 26 **As Contrapartidas das Aquisições Militares instrumento de
desenvolvimento económico**
Fev. 2000 Luís Palma Féria
- DT 27 **A Nova Realidade do Euro e a Organização Mundial do
Comércio - Algumas Reflexões**
Maio 2000 António Mendonça; Carla Guapo Costa
- DT 28 **A Região da Catalunha**
Jun. 2000 Isabel Barata; Aucendina Diogo
- DT 29 **Breve Caracterização da Economia Espanhola**
Out. 2000 Isabel Barata; Aucendina Diogo
- DT 30 **As Relações da União Europeia com os Países da Europa
Central e Oriental**
Out. 2000 Nuno Gama de Oliveira Pinto
- DT 31 **Fluxos de Investimento Directo Portugal-Brasil: Uma
Caracterização Geral**
Jan. 2001 António Mendonça (Responsável); Manuel Farto;
Elivan Ribeiro; João Dias; António Romão (Consultor)
- DT 32 **O Investimento Directo das Empresas Portuguesas no
Brasil: Sectores, Tipo de Operação e Determinantes
Fundamentais, 1996-1999**
Jan. 2001 António Mendonça (Responsável); Manuel Farto;
Elivan Ribeiro; João Dias; Miguel Fonseca;
António Romão (Consultor)

- DT 33 **O Investimento Directo das Empresas Brasileiras em Portugal: Sectores, Tipo de Operação e Determinantes Fundamentais, 1996-1999**
Jan. 2001 António Mendonça (Responsável); Manuel Farto; Elivan Ribeiro; João Dias; António Romão (Consultor)
- DT 34 **Têxtil e Vestuário - Deslocalização ou realocização?**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Jan. 2001 Margarida Melo; Teresinha Duarte
- DT 35 **Turismo - Diagnóstico Prospectivo**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Fev. 2001 Maria Luís Albuquerque; Célia Godinho
- DT 36 **O Calçado em Portugal
Uma Análise da Competitividade**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Fev. 2001 Margarida Melo; Teresinha Duarte
- DT 37 **Pasta e Papel em Portugal - Perspectivas para o Sector**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Fev. 2001 Margarida Melo; Merícia Gouveia
- DT 38 **Metalurgia - Desafios ao Sector**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Mar. 2001 Ângela Lobo; Maria Luís Albuquerque
- DT 39 **Máquinas e Produtos Metálicos - Cooperar para Ganhar**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Mar. 2001 Ângela Lobo; Maria Luís Albuquerque
- DT 40 **Produção de Vidro - Uma Tradição Nacional**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Maio 2001 Catarina Nunes; Célia Godinho
- DT 41 **Construção - O Desafio da Especialização**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Jun. 2001 Catarina Nunes
- DT 42 **Comércio e Distribuição - Os Centros Comerciais no Horizonte 2001**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Set. 2001 Margarida Melo; Merícia Gouveia; Teresinha Duarte
- DT 43 **O Automóvel - Um *Cluster* (Globalmente) Inovador**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Mar. 2002 Ângela Lobo; Margarida Melo
- DT 44 **Serviços Prestados às Empresas - Catalizadores da Economia Global**
Série GEPE • Dinâmicas Sectoriais
Maio 2002 Catarina Nunes; Teresinha Duarte

