SERVIÇOS ESTRATÉGICOS PARA O DESENVOLVIMENTO

Paulo Henrique de Almeida*

Na Academia e no Estado as relações entre serviços e desenvolvimento local continuam sendo pensadas em termos da "teoria da base econômica". Como lembram Philippe, Léo e Boulianne (1998), esta teoria destaca o papel motor dos setores exportadores, dividindo a economia local em dois grandes grupos de atividades: (1) aquelas que prosperam graças aos recursos obtidos no exterior da localidade, por meio de exportações; e (2) aquelas que crescem a partir das despesas das famílias residentes. O primeiro grupo é associado ao setor industrial e seria dinâmico e indutor; o segundo é identificado com o "terciário" e teria crescimento derivado ou induzido. O corolário deste tipo de visão é simples: para desenvolver um local – uma cidade ou sua região – é indispensável e quase que suficiente "atrair indústrias".

Esse modo de compreender o desenvolvimento local era aceitável nos anos 1950-1970, quando o crescimento industrial era inegavelmente o motor da economia e o investimento na indústria se fazia em grandes blocos, num movimento dirigido pela mão mais que visível do Estado. No entanto, sem esquecer a Ford em Camaçari, não estamos mais vivendo o período dos mega pólos. A indústria de hoje se abastece globalmente e se integra, portanto, cada vez menos à economia local. Na medida em que ela transforma boa parte de seus antigos custos fixos em variáveis, através da subcontratação ou da terceirização, ela reduz seus custos de deslocamento e se torna cada vez mais volátil ou nômade. O saudoso Professor Milton Santos, radicalizando, chamava-a de "indústria circo", sublinhando sua crescente mobilidade e sua decorrente falta de compromisso com qualquer base territorial.

A teoria da base econômica está ultrapassada, em primeiro lugar, porque a indústria exportadora mudou. Veja-se, por exemplo, o caso da sempre importantíssima indústria automobilística, que continua a responder por uma parcela mais que significativa do PIB nacional. Como demonstram pesquisas recentes do BNDES, as montadoras já não têm o poder estruturante nem o impacto multiplicador da indústria automobilística do passado, visto que se automatizaram e se tornaram *out* e *global sourcing*. Numa lista de 41 setores industriais brasileiros, a indústria automobilística fica em 37º lugar do ponto de vista do potencial de criação de empregos diretos, em 24º no que diz respeito

* Professor Adjunto da Faculdade de Ciências Econômicas da UFBA, Doutor em Economia pela Universidade de Paris X – Nanterre. phalm@ufba.br

à geração de empregos indiretos e em 40º (penúltimo) no que se refere aos postos de trabalho gerados pelo efeito-renda (NAJBERG; IKEDA, 1999, 2001). Uma conclusão deve ser tirada desse tipo de fato: a atual base exportadora pode e deve ser também industrial, mas ela jamais voltará a ter uma capacidade tão indutora quanto nos anos 1950-1970. Dito de outro modo, a RMS não será jamais outro ABC.

A teoria envelheceu, além disso, porque os serviços também mudaram e muito. O que se destaca numa metrópole atual não é mais a explosão do comércio ambulante e da prestação de serviços pessoais (como nos anos 1960-1980). O que chama a atenção é a diversificação e a modernização dos serviços, em razão do desenvolvimento de novas necessidades sociais (e.g. educação superior, entretenimento, segurança), uso de novas tecnologias de produção, inclusive organizacionais (telecomunicações, informática, logística, etc.), e exportação crescente de intangíveis (turismo, engenharia, consultoria e outros). A Tabela 1, apresentado a seguir, mostra como esta diversificação se processa em Salvador no caso dos serviços comprados por empresas.

Tabela 1
Diversificação dos serviços empresariais em Salvador, 1982 e 2002

Segmentos ou atividades de firmas	Número de especialidades	
	1982	2002
Serviços jurídicos	6	11
Consultoria, assessoria e planejamento empresarial	7	22
Consultoria e gestão ambiental	1	6
Administração de empresas	2	5
Segurança industrial	3	4
Contabilidade e auditoria	3	3
Serviços atuariais	1	3
Transportes, viagens e logística	29	48
Marketing, propaganda, relações públicas e eventos	10	35
Serviços financeiros auxiliares	7	15
Serviços auxiliares do comércio	12	18
Serviços de informática	2	17
Reprodução e reprografia	1	2
Serviços imobiliários	3	5
Arquitetura, decoração, paisagismo e urbanismo	5	8
Serviços de engenharia	16	30
Climatização	1	2
Desenho gráfico e industrial	2	3
Análise laboratorial	2	7
Pesquisa agronômica, mineral e tecnológica	3	4
Serviços de edição	3	6
Serviços de telecomunicação	3	8
Treinamento de mão-de-obra	4	8
Seleção e recrutamento de mão-de-obra	2	4
Automação comercial, industrial e predial	Inexistente	4
Leasing e aluguel de máquinas e equipamentos	6	7
Manutenção de instalações, máquinas e equipamentos	7	12
Limpeza e lavanderias industriais	1	6
Fotografia	2	5
Outros	5	8

Fontes: Guias Telefônicos do Brasil - Bahia, 1982 e Lista Editel Classificada, Ano 16, 2002.

São quatro as críticas fundamentais que podem ser feitas ao modelo de base exportadora industrial. Primeiro, os serviços são crescentemente exportáveis. Eles constituem cerca de um terço da pauta de exportações dos Estados Unidos e um quinto do comércio mundial (OECD, 2000, ou U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE, 1996). Assim, não é por acaso que estão nas principais agendas de discussão da OMC e da ALCA. E o que é mais importante do ponto de vista que aqui interessa: as exportações intranacionais de serviços, isto é, interestaduais ou intermunicipais, são ainda mais significativas. Isso significa dizer que a identificação exclusiva da indústria à base exportadora passa a ser um obstáculo para a definição de políticas de desenvolvimento metropolitano. As cidades vivem, cada vez mais, da exportação de serviços. O futuro econômico das grandes cidades, como diria Peter Hall, está na venda de serviços financeiros e empresariais (engenharia, design, marketing, consultoria jurídica etc.), na concentração de atividades de comando e controle (sedes de grandes organizações privadas, estatais e do terceiro setor) e, *last but not least*, na exportação de cultura e turismo (HALL, 2000).

Segundo, a fronteira entre a produção de serviços e a fabricação de bens é cada vez mais fluída e móvel. Um bom exemplo é o que ocorre na indústria de informática: de um lado, o surgimento de uma indústria de *software*, bens intangíveis, a partir de atividades de assistência técnica e consultoria; de outro, a inexorável transformação de gigantes do *hardware* em prestadoras de serviços, IBM e HP na vanguarda. Esta metamorfose de empresas industriais em empresas de serviços é, aliás, cada vez mais freqüente; dois dos casos paradigmáticos são os das "indústrias" automobilística e eletro-eletrônica contemporâneas, com firmas cada vez mais focadas em pesquisa, *design*, *marketing*, logística e financiamento, que terceirizam para fornecedores especializados não somente a produção de peças e componentes, mas também a própria montagem de seus produtos finais.

Terceiro, o modelo de base se aplica cada vez menos à realidade urbana em razão dos processos de redistribuição estatal e social da renda: a contribuição exterior da renda garantida pelas atividades "motrizes" exportadoras perde importância face ao crescimento do peso de rendimentos de origem estatal ou social - aposentadorias, pensões, remessas de emigrados, custeio de universidades públicas, bolsas-escola e muitas outras transferências governamentais e privadas. Dito de outra maneira, ocorre uma desconexão, ainda que parcial, entre a expansão das atividades "induzidas" e o crescimento dos segmentos "indutores", pois aumenta o significado econômico de serviços sociais (saúde, educação) e de consumo coletivo (previdência, segurança pública e outros).

É o que alguns chamam de "economia sem produção", quando examinam, por exemplo, o peso dos benefícios previdenciários para a formação da renda no interior do Nordeste. Assim, Gomes (2001) mostra que os benefícios previdenciários, "o maior setor econômico do sertão nordestino", superam o valor do PIB agropecuário tradicional na área das secas e correspondem a oito vezes o valor do produto da moderna agricultura irrigada de Petrolina e Juazeiro, em Pernambuco e Bahia, e de Mossoró-Açu, no Rio

Grande do Norte.

Ora, o que também se deve lembrar é que se as transferências de todo tipo são vitais para os pequenos municípios de regiões pobres, elas são ainda mais relevantes – em termos absolutos – para as grandes cidades. Com uma diferença: ao contrário do que acontece nos pequenos municípios rurais, onde elas tendem a ser apenas esterilizadas com o consumo de bens importados de outras regiões, nas metrópoles as transferências contribuem para irrigar a economia urbana, expandindo o mercado para bens e serviços produzidos localmente e gerando, com isso, inegáveis efeitos multiplicadores sobre o consumo, a produção e o investimento.

Com isso não se quer dizer que o fato de uma economia como a do Nordeste depender de transferências inter-regionais de renda não seja motivo para preocupação. O que se pretende é questionar uma visão simplista do desenvolvimento, que coloca todas suas fichas em um modelo que já não consegue explicar a complexidade das economias contemporâneas. As transferências – estatais, privadas ou do terceiro setor – são uma realidade do capitalismo maduro e tendem a ter importância econômica cada vez maior.

Quarto, os serviços, particularmente os empresariais de consumo intermediário, são hoje o mais importante suporte para as atividades econômicas e, portanto, o mais eficiente fator de atração para novas empresas. Eles são *a* nova infra-estrutura. Esse fato inverte a lógica tradicional: são as atividades supostamente "induzidas" que atraem as "indutoras". A existência em uma cidade de uma rede desenvolvida de serviços de qualidade não apenas reforça a capacidade de atração de novos investimentos (industriais ou em serviços), mas também reduz os atrativos do deslocamento, do abandono do território, por parte das empresas e organizações já instaladas (UGHETTO; DU TERTRE, 2000). É sobre este último ponto que se concentra a análise a seguir.

A Importância capital dos Serviços Empresariais

No início do século XXI, a continuidade do desenvolvimento econômico de uma grande cidade, metrópole global ou regional, está relacionada ao crescimento e diversificação da sua produção de serviços. Isso resulta de um duplo processo:

- Expansão dos serviços de consumo final - tanto no que concerne à participação destes no PIB metropolitano, quanto no que diz respeito à sua presença no consumo das famílias e ao seu papel na criação de novos empregos, e
- Rápido aumento do peso econômico dos *serviços empresariais* (SE), isto é, serviços de consumo intermediário, que produzem serviços que são *insumos* utilizados por organizações de diversos tipos.

Utiliza-se aqui esse termo, *serviços empresariais*, como tradução de *business services*. Estes podem ser entendidos também como *serviços prestados a empresas*. Ambas tradu-

ções são imprecisas e podem dar margem a alguma confusão. O IBGE, por exemplo, denomina de serviços prestados a empresas apenas uma fração dos *business services* no Brasil. O termo serviços empresariais, por sua vez, pode ser entendido como serviços produzidos em *bases empresariais*. Ocorre que boa parte dos *business services* são produzidos pelo trabalho autônomo, pelo Estado ou por organizações sem fins lucrativos. De qualquer modo, optou-se aqui por manter a tradução mais simples e menos extensa do termo anglo-saxão - *serviços empresariais*.

Lembre-se ainda que não existe separação absoluta entre serviços de consumo intermediário, *business-to-business* (ou B2B), e serviços de consumo final, *business-to-consumer* (ou B2C). Saúde, educação e telecomunicações são apenas alguns dos serviços que são produzidos ao mesmo tempo, e freqüentemente pelas mesmas organizações, para consumidores individuais e pessoas jurídicas.

A evolução das economias metropolitanas na direção de uma predominância da oferta e do consumo de serviços tem várias explicações socioeconômicas. Estas explicações são menos excludentes do que complementares.

No que diz respeito à expansão e diversificação dos serviços de consumo final, as principais causas são as seguintes: (a) mercantilização de parte da antiga produção doméstica destinada ao autoconsumo, sobretudo em razão da entrada das mulheres no mercado de trabalho, com expansão de creches, lavanderias, restaurantes *fast-food* etc.; (b) mudança no perfil da demanda em função do aumento da renda *per capita* ou da concentração da renda, com queda relativa do peso dos produtos "inferiores" (produtos agrícolas e industriais tradicionais, serviços de consumo pessoal) e aumento da importância de produtos "superiores" (produtos de alta tecnologia, bens e serviços culturais e serviços qualificados de consumo coletivo); (c) deslocamento da força de trabalho tornada supérflua na agricultura e na indústria em razão do progresso técnico e do conseqüente aumento da produtividade nestes setores; (d) incremento do tempo livre e do tempo destinado ao lazer, o que permite a expansão da indústria de entretenimento, de atividades esportivas e do turismo; e (e) envelhecimento relativo e absoluto da população, com forte aumento da demanda por serviços de saúde, assistência domiciliar para idosos, turismo para a melhor idade e outros.

O que interessa aqui é, entretanto, explicar as causas da expansão e diversificação da oferta de *serviços empresariais*. São seis as principais razões.

Primeiro, o desenvolvimento de uma economia baseada no conhecimento, que depende da oferta de serviços especializados. Vale dizer, do uso crescente de insumos intangíveis tanto na produção e distribuição de bens industriais, quanto na própria produção de serviços: pesquisa e desenvolvimento, desenho industrial, informática, marketing etc.

Em segundo lugar, o fato de que o desenvolvimento se faz com uma complexidade crescente da vida econômica e social, associada à necessidade de maior controle sobre riscos, sendo estes, por sua vez, ampliados pela globalização, aceleração do progresso

técnico e desregulamentação de importantes mercados. Estes fatores explicam parte do crescimento dos serviços destinados a empresas (consultoria, assessoria jurídica etc.) e, inclusive, de certos serviços financeiros (seguros, mercados de opções etc.).

Em terceiro, a maior especialização de empresas e outras organizações, com incremento da divisão do trabalho em vários setores. Paralelamente, necessidade de maior flexibilização da produção por causa da efemeridade dos produtos, da maior variabilidade temporal da demanda e da aceleração do progresso técnico. Em função disso, compra de insumos intangíveis no mercado ou formação de redes de fornecedores e, ao mesmo tempo, reestruturação de empresas, com economia de custos e enfoque em competências essenciais, implicando terceirização de serviços anteriormente internalizados. Este movimento se torna possível graças às novas tecnologias que permitem a redução dos custos de transação, a melhoria da qualidade dos serviços produzidos por terceiros e a eliminação, quando possível, da restrição da proximidade entre prestadores de serviços e consumidores - pessoas físicas ou organizações.

Em quarto, a multiplicação do número de pequenas empresas e pequenas unidades de produção, que por razões de escala ou de incapacidade tecnológica são obrigadas a utilizar serviços externos para completar seus recursos.

Em quinto, uma das causas mais importantes: a desregulamentação dos mercados em geral e, particularmente, do mercado de trabalho, que tem permitido – com grandes custos sociais – o incremento do *outsourcing*. A transição para um novo paradigma organizacional tem significado, entre outras mudanças: (a) maior facilidade para abertura de firmas; (b) redução das barreiras à entrada em vários ramos; (c) fim dos monopólios profissionais baseados apenas em restrições legais; (d) flexibilização dos contratos de trabalho, e (e) maior abertura legal para o uso de trabalho temporário. Tudo isso tem beneficiado as organizações produtoras de serviços empresariais, que são as principais fornecedoras de serviços terceirizados (KOX, 2001).

Finalmente, as privatizações, que têm um duplo efeito; de um lado, transformam em produção mercantil de serviços estratégicos parte da antiga produção governamental de serviços (e.g. telecomunicações ou serviços financeiros); de outro, implicam a reorganização da antiga produção estatal de bens e serviços em organizações privadas bem mais enxutas, que realizam muito mais terceirização. As privatizações, diga-se de passagem, podem ser entendidas apenas como um caso particular de desregulamentação e de *outsourcing* – o Estado "terceirizando" parte da sua antiga oferta.

Se é verdade que as economias contemporâneas têm se caracterizado pelo deslocamento cada vez mais visível na direção da produção de serviços e de bens intangíveis, tanto em termos de valor quanto de emprego, é fato também que nem todos os ramos do chamado terciário têm crescido aceleradamente. A expansão e a diversificação têm sido rápidas nos casos dos serviços sociais (educação, saúde) e do turismo. Mas são os *serviços empresariais* que constituem o segmento que mais cresce na economia de qua-

se todos os países desenvolvidos e em desenvolvimento (MOGESEN; THUMM, 2000; OCDE, 1999; PHILIPPE; LEO, 1999; OECD, 2000; KOX, 2001).

A maior parte das interpretações correntes da rápida expansão dos serviços estratégicos privilegia, entre as explicações listadas acima, aquelas relacionadas à reestruturação produtiva e, especialmente, à difusão das estratégias de desintegração vertical, ou terceirização – uma forma ruim de traduzir *outsourcing*. Contudo, na realidade, esta é uma causa secundária. Como comprovam várias pesquisas realizadas no exterior, as ocupações criadas nas firmas terceirizadas não correspondem àquelas que desaparecem nas empresas que utilizam subcontratação. Esta expansão dos serviços nem sempre tem a ver com as práticas de subcontratação ou terceirização, vale dizer, com o deslocamento de operações industriais internas para fornecedores de serviços externos. A maior parcela da expansão dos serviços prestados às empresas deve ser atribuída às mudanças nas práticas empresariais, ou melhor, às mudanças nas funções de produção. Dito de outro modo, a expansão da oferta de serviços prestados às empresas se deve principalmente ao crescimento da demanda por novos insumos intangíveis (ver, por exemplo, HAUKNES, 1996; KUTSCHER, 1988; O'FARREL, 1995; US DEPARTMENT OF COMMERCE, 1996 e KOX, 2001).

Ademais, é preciso notar dois outros fatos. Primeiro: o *outsourcing* já não se limita às atividades periféricas das organizações, tais como limpeza ou vigilância. Desde o final dos anos 1980, a chamada terceirização tem atingido também funções não estandardizadas, mais próximas das competências essenciais, como nos casos de assessoria jurídica, pesquisas de mercado, gestão de logística ou desenvolvimento de comércio eletrônico (para um resumo das três ondas de outsourcing, ver Kox, 2001, p. 26). Sublinhe-se, além disso, que o *outsourcing* envolve, com freqüência, o *upgrade* do serviço terceirizado. Em outros termos, o serviço fornecido pelo supridor de serviços estratégicos pode ser, mesmo quando análogo, qualitativamente distinto daquele antes produzindo no interior da organização compradora (Kox, 2001, p. 24).

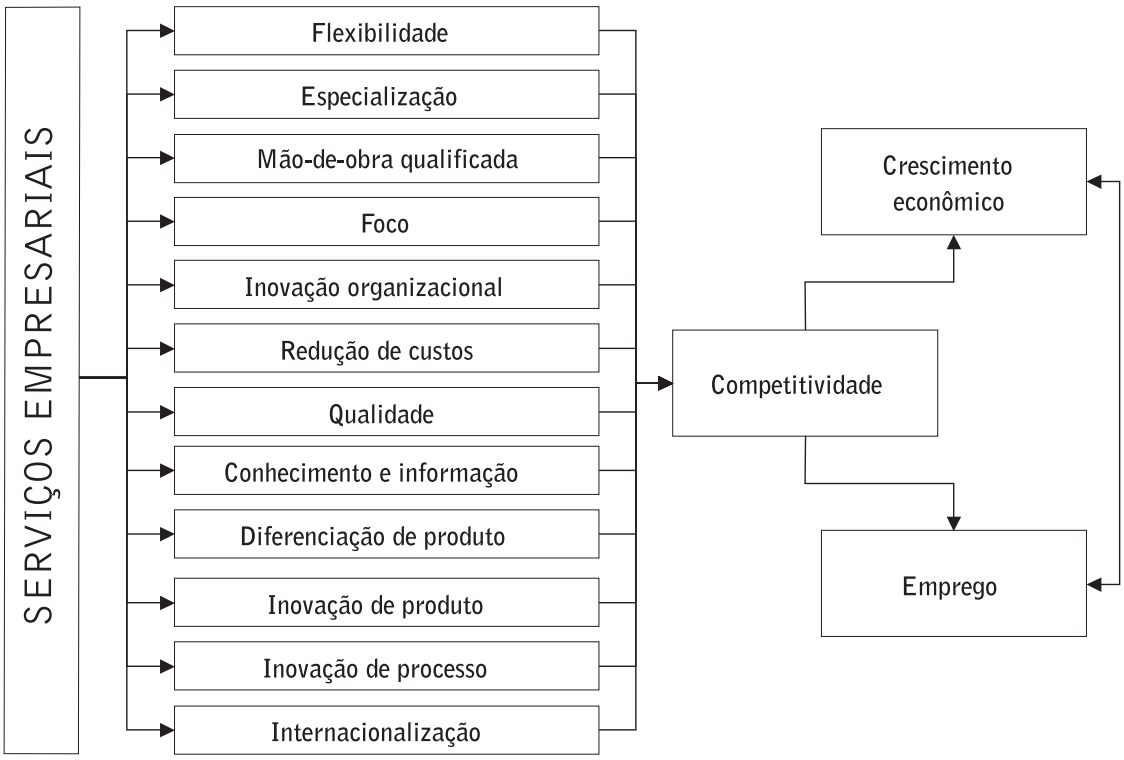
Nas economias metropolitanas, é possível listar pelo menos três papéis relevantes para os *serviços empresariais*. Em primeiro lugar, como são em grande parte exportáveis, podem ser motores ou locomotivas da economia regional ou local, nos termos do modelo de base exportadora descrito acima. Em segundo, na medida em que a divisão social do trabalho e o *outsourcing* avançam, esses serviços estratégicos tendem a ser um suporte indispensável para as atividades empresariais em todos os ramos da economia. Finalmente, sendo a base de sustentação mais importante para as empresas atuais - focadas, ágeis e flexíveis - constituem-se num poderoso fator de atração para novos investimentos. A Figura 1, a seguir, detalha tais funções.

Freqüentemente, o ceticismo com relação às exportações de serviços está associado à dificuldade em compreender como se processa o comércio externo (internacional ou intranacional) de serviços. No caso dos *serviços empresariais*, a exportação pode se dar de várias maneiras (MARSHALL, 1995; OCDE, 1999).

Existem, primeiramente, transações que não envolvem deslocamento do prestador ou do usuário. São os serviços prestados à distância. Antes do desenvolvimento das telecomunicações, das tecnologias da informação e, particularmente, da Internet, esse tipo de transação ocorria numa escala modesta. O quadro mudou radicalmente nos últimos anos, na medida em que as novas tecnologias permitem a expansão das trocas *on line* de serviços financeiros, treinamento não presencial, consultoria, *telemarketing* e outros produtos. Salvador é, por enquanto, principalmente importadora dessas formas de serviços. Mas o sucesso na atração de algumas grandes empresas e unidades de *call center* sinaliza para a possibilidade de reversão dos déficits nessa primeira categoria de comércio de intangíveis.

Figura 1

Síntese do papel dos serviços empresariais na economia



Baseado em CEC, 1998

Ocorrem, em segundo lugar, transações em que o prestador se desloca temporariamente até o usuário. Trata-se, entre outros exemplos, da exportação de consultoria, auditoria ou engenharia, quando ocorre o deslocamento do provedor. A capital da Bahia já exporta este tipo de serviço, através de empresas locais e de suas Universidades. A Odebrecht, empresa de origem baiana, tem sido a principal exportadora nacional desse tipo de serviço. Salvador, permanece, contudo, deficitária também neste caso.

Existem, em terceiro lugar, transações em que o usuário se desloca até a fonte do serviço. O exemplo clássico é o turismo receptivo, que em termos de *serviços empresariais* se traduz em turismo de negócios, profissional ou de eventos (congressos, convenções). Mas esse tipo de exportação ocorre também em assistência jurídica, treinamento e outros segmentos, quando os compradores é que se deslocam. Salvador é um pólo turístico em que o segmento de turismo de negócios está em franca expansão, mas suas exportações em outras áreas estão bem aquém de suas potencialidades – cite-se, por exemplo, a possibilidade de atrair mais alunos de cursos de pós-graduação ou de clientes para seus serviços de saúde de alta complexidade.

Há, ainda, transações em que o provedor se desloca com o usuário. É o caso do transporte de passageiros: aéreo, marítimo ou rodoviário. Este é um setor que não é usualmente considerado parte do conjunto dos *serviços empresariais*. Contudo, ele é indispensável ao seu desenvolvimento. Como a década de 90 deixou bem claro, o desenvolvimento das telecomunicações não levou à desnecessidade dos contatos face a face. O contato pessoal e a reunião continuam indispensáveis para a elaboração de projetos, fechamento de contratos e muitas outras atividades típicas do mundo dos negócios. Isso explica duas coisas. Primeiro, a tendência à reconcentração espacial dos serviços estratégicos no interior das grandes metrópoles. Segundo, a dependência crescente das economias metropolitanas em relação aos trens de grande velocidade (TGV) e ao transporte aéreo. O Brasil desconhece o TGV e Salvador é exportadora líquida apenas de transporte rodoviário de passageiros.

Existem, enfim, o caso das transações em que o prestador se desloca permanentemente até o usuário. Trata-se do investimento externo que se traduz numa presença comercial do prestador numa cidade diferente daquela que abriga sua sede. Neste caso, a empresa abre uma subsidiária ou filial que presta serviços na região ou país importador, remetendo a remuneração (lucros, *royalties* etc.) para a região ou país de origem. Ainda que algumas empresas de serviços soteropolitanas venham se expandindo em outros estados (em áreas como engenharia e marketing), a cidade é nitidamente uma importadora deste tipo de serviço, como, por exemplo, nos casos dos serviços financeiros, ou de auditoria e telecomunicações. Empresas de fora começam a atuar também em novas áreas, como gestão hospitalar e logística.

Os *serviços empresariais* constituem o principal suporte para a atividade econômica, hoje. De que se trata, concretamente? Como revela o Quadro 1, isso significa fornecimento de *software* sob encomenda, implantação e manutenção de *hardware*, processamento e armazenagem de dados, pesquisa e desenvolvimento, arquitetura e engenharia, assistência técnica, manutenção preventiva, marketing, recrutamento, formação e treinamento de mão-de-obra, contabilidade e auditoria, consultoria em gestão e inúmeros outros serviços, inclusive em ramos tradicionais na prestação de serviços terceirizados como limpeza industrial, vigilância e transporte de valores ou ainda fornecimento de refeições. O quadro apresenta uma lista ampliada, ainda que incompleta, dessas atividades.

Quadro 1
O que são serviços empresariais?

Business Services		Business Services Intensivos em Conhecimento	
Marketing e propaganda		Marketing e propaganda	
inclusive:	Serviços de mala-direta Telemarketing Outros serviços de marketing	inclusive:	Agências Departamentos de marketing em meios de comunicação Serviços de pesquisa de mercado Assessoria de imprensa Lobbying
Produção de filmes e vídeos Edição e gráfica		Relações públicas	
inclusive:	Edição eletrônica e multimídia Publicações técnico-científicas	inclusive:	
Serviços de assinatura Cartórios Serviços auxiliares de crédito		Serviços jurídicos	
inclusive:	Serviços de proteção ao crédito	inclusive:	Assistência jurídica à P&D
Serviços de corretagem		Serviços atuariais Consultoria empresarial	
Serviços de fotocópia e reprografia Fotografia comercial		Inclusive:	Em comércio exterior Em elaboração de projetos
inclusive:	Estúdios fotográficos Laboratórios fotográficos Fotografia aérea	Planejamento e gestão da produção	
Serviços de secretaria		inclusive:	Engenharia da produção Controle de qualidade Implantação de CAD/CAM Segurança industrial
inclusive:	Processamento de textos Tradução	Serviços de contabilidade e auditoria Arte comercial e desenho gráfico Design	
Serviços de logística:		Serviços de seleção e recrutamento de mão-de-obra	
Inclusive:	Embalagem, transporte e distribuição Armazenagem Entrega rápida Logística reversa Gestão de logística integrada e cadeias de suprimento Aprovisionamento (catering)	inclusive:	Head-hunters
Detetização e controle de pragas Lavanderias industriais Serviços imobiliários		Treinamento de mão-de-obra Serviços de informática	
inclusive:	Corretores imobiliários Gestão e manutenção de imóveis	Inclusive:	Consultoria Produção de software sob encomenda Instalação de software Instalação e manutenção de hardware Desenho e manutenção de redes Processamento de dados Implantação e gestão de bancos de dados
Aluguel ou arrendamento de máquinas e equipamentos		Serviços de arquitetura Serviços de decoração Serviços de engenharia	
inclusive:	Máquinas e equipamentos para a construção civil Equipamentos de informática Equipamentos para hotelaria	Inclusive:	Engenharia civil Engenharia industrial Gestão ambiental e controle de poluição Engenharia química e petroquímica Engenharia elétrica e eletrônica Acústica e climatização
Manutenção e reparação de máquinas e equipamentos		Serviços de análise laboratorial	
inclusive manutenção:	Industrial De Veículos De Equipamentos eletro-eletrônicos	Inclusive:	Metrologia Testes e análise físico-químicas
Agências de empregos		Serviços de informação tecnológica Pesquisa e Desenvolvimento	
inclusive:	Fornecimento de mão-de-obra temporária	inclusive em:	Engenharia Ciências naturais Ciências sociais aplicadas
Guarda de documentos Transporte de valores Serviços de investigação Segurança e vigilância Agências de viagens (corporativas)			
inclusive:	Serviços de reserva		
Organização de eventos			
inclusive:	Serviços de recepção Traslado Buffets		
Telecomunicações empresariais			
Inclusive implantação e manutenção de:	Redes telefônicas Redes de fibras óticas Serviços de tracking		
Outros serviços auxiliares do comércio			
Inclusive:	Representação comercial		
Outros serviços auxiliares financeiros			

A existência de bons fornecedores desses *serviços empresariais* é o fator-chave para a melhoria da performance do *conjunto da economia*; eles são indispensáveis para a moderna indústria, para os outros serviços e também para o *agribusiness*. Em países subdesenvolvidos ou em regiões atrasadas, onde são limitadas as relações intersetoriais, há baixo nível de externalização de serviços e falta suporte às empresas especializadas na produção de serviços intermediários, é o próprio crescimento econômico que tende a ser afetado.

> Os serviços prestados às empresas se desenvolvem por toda uma série de razões estratégicas, que são notadamente a vontade das empresas de aumentar sua eficiência produtiva num mundo em que a intensidade de conhecimento é cada vez mais forte, a tendência crescente das empresas e dos poderes públicos a externalizar e subcontratar serviços, a redução do tamanho das empresas em certos setores industriais e a necessidade crescente para as pequenas empresas de melhorar suas performances econômicas utilizando recursos, conhecimentos e competências externas para completar seus recursos internos. Uma maior eficiência dos serviços prestados às empresas não beneficiará somente a estes próprios serviços, mas terá igualmente impactos positivos para um grande leque de outros serviços e atividades do setor manufatureiro, e conduzirá a uma melhoria do bem-estar econômico geral. É por todas estas razões que os poderes públicos se interessam cada vez mais pelos serviços às empresas (OCDE, 1999).

Assim, uma política de desenvolvimento baseada nos serviços empresariais é necessária por razões de ordem estratégica.

Em termos de estratégia competitiva, como se viu, os serviços estratégicos são necessários para que as empresas construam cadeias e redes de valor mais flexíveis, incrementando, ao mesmo tempo, a qualidade dos recursos humanos e tecnológicos de que dispõem, de modo a enfrentar com custos decrescentes e diferenciação ampliada as novas exigências de mercados globais.

Além disso, a expansão desses serviços e suas novas relações com a indústria tendem a redefinir a hierarquia das regiões, com os territórios que concentram os serviços superiores – financeiros, empresariais e sociais – dominando aqueles especializados em funções industriais e serviços tradicionais (UGHETTO; DU TERTRE, 2000). Se Salvador pretende continuar mantendo o seu posto de metrópole regional, será preciso insistir por aí.

O Papel estratégico dos serviços empresariais intensivos em conhecimento

No seio dos serviços prestados às empresas, a investigação internacional sobre a relação entre serviços e inovação tecnológica tem destacado o desenvolvimento de um grupo específico de serviços: os serviços prestados às empresas intensivos em conhecimento - *knowledge intensive business services (KIBS)*. Estes serviços são definidos como: (a) produzidos por empresas privadas, organizações estatais ou do terceiro setor; (b) fortemente ancorados em conhecimento profissional, isto é, em perícia ou conhecimento relacionados a uma disciplina ou domínio técnico; e (c) fornecedores de produtos ou serviços intermediários baseados em conhecimento (HAUKNES, 1998 e 1999).

As empresas e organizações produtoras de *KIBS* desempenham o papel de catalisadores da inovação tecnológica nas firmas e organizações para os quais prestam serviços. Este papel é realizado basicamente de três formas:

- Introduzindo nas organizações clientes inovações produzidas pelos próprios *KIBS* (papel de *fonte de inovação*);
- Transferindo tecnologias de terceiros para os seus clientes (papel de *transmissores de inovação*); e
- Ajudando seus clientes a desenvolver tecnologias próprias (*facilitadores da inovação*).

Czarnitzki e Spielkamp (2000), apud MULLER; ZENKER, 2001) resumem essas funções de modo lapidar ao dizer que os *KIBS* são *bridges for innovation* - pontes para inovação.

Como a literatura internacional especializada vem sublinhando desde a última década, o papel dos *KIBS* na inovação adquire uma importância crucial para as pequenas e médias empresas. As PMEs enfrentam vários obstáculos para inovar, inclusive escassez de capital, falta de capacidade técnica de administradores ou proprietários e limitado acesso às informações necessárias. Na esmagadora maioria dos casos não realizam pesquisa e desenvolvimento próprios. Assim, dependem fortemente dos KIBS para ter acesso ao progresso técnico e crescer. Estes, por sua vez, tornam-se, em razão disso, um dos pilares centrais dos denominados sistemas regionais de inovação (MULLER; ZENKER, 2001).

Do ponto de vista da economia como um todo, a importância dos *KIBS* é hoje ampliada pela necessidade da aceleração da inovação em todos os ramos de serviços. Há, de saída, a globalização. Ela pressiona a oferta local de pelo menos três modos: incrementando a concorrência via comércio ou investimento estrangeiro em serviços; criando novas demandas a partir da introdução ou demonstração de novos serviços já existentes no exterior; colocando a necessidade (nacional) do aumento das exportações de serviços para reequilibrar uma balança comercial de invisíveis deficitária. Há, também, a exigência crescente de *outsourcing*. O incremento contínuo da qualidade e da produtividade na prestação de serviços a empresas e ao Governo impõe inovações contínuas. Existe, ainda, a demanda industrial de suporte para estratégias de diferenciação competitiva baseadas na agregação de serviços: serviços de pós-venda eficientes, customização em massa, logística aperfeiçoada em razão da concorrência centrada no tempo, entre outras armas.

Elementos de uma nova estratégia para o desenvolvimento da RMS

Da Cruz e Menezes (2000) calcularam que, em 1998, 82% do PIB de Salvador era gerado por atividades terciárias, sendo o comércio responsável por cerca de 12% e os serviços, em sentido estrito, por 70%. Os mesmos autores descobriram ainda que, em Salvador, o crescimento do peso dos serviços no produto local ocorria, principalmente,

em quatro segmentos: (a) hotelaria e serviços de alimentação; (b) transporte, armazenagem e comunicações; (c) serviços financeiros e (d) serviços empresariais, vale dizer, *business services*.

A visão industrialista tradicional, ainda hegemônica na Bahia, continua a ver nessa expansão dos serviços em Salvador uma evidência do atraso econômico da cidade. Loiola (1997, p. 23) lembra que em razão da "longa hegemonia do paradigma industrializante, que fez da indústria o único vetor de desenvolvimento e modernidade, firmou-se, nos meios intelectuais e políticos [baianos], um acentuado ceticismo quanto ao futuro [de Salvador]". A especialização da cidade na produção de serviços era vista como fonte de problemas e não de oportunidades. O próprio Poder Público Municipal teria sido influenciado por esse tipo de visão. "A sua omissão quanto aos rumos do desenvolvimento econômico da cidade sempre foi justificada com base no argumento de que os fatores que poderiam estimular a economia, isto é, o setor secundário, não estavam sob seu controle."

É indiscutível o papel dos novos investimentos industriais para o incremento do produto da RMS. Somente o Complexo Amazon da Ford e seus desdobramentos devem implicar um impacto equivalente a qualquer coisa entre 5 a 13% do PIB baiano por volta de 2006 (ALBAN, 2000). Dito isso, é necessário reafirmar que o foco de uma estratégia de desenvolvimento *para Salvador* não pode ser o crescimento industrial. Os dados de estudos como os de Da Cruz e Menezes comprovam o que seria de se esperar para uma metrópole regional – a economia de Salvador é uma economia de serviços em transição de atividades de consumo corrente e local para atividades superiores exportáveis: serviços prestados às empresas, serviços sociais (saúde e educação), produção de conhecimento, cultura e turismo.

Felizmente, com o acúmulo das evidências, políticos e estudiosos de Salvador vão se convencendo, ainda que lentamente, de que é possível pensar o desenvolvimento da cidade de forma relativamente autônoma em relação ao parque industrial da RMS. A intervenção do Governo estadual nos segmentos do turismo e entretenimento e sua política de incentivos fiscais para a atração de empresas de telemarketing (*call centers*) são dois exemplos de políticas alternativas, baseadas em vetores de serviços. Trata-se aqui de defender avanços nesta direção e, tendo em vista seu papel essencial, propor uma política específica para os segmentos de serviços prestados às empresas e, notadamente, para os *serviços empresariais* intensivos em conhecimento.

A opção por um enfoque em serviços superiores é uma decisão vital para o futuro da cidade. Do ponto de vista econômico e cultural, Salvador já é a principal metrópole do Nordeste. Tem condições de manter e consolidar esta posição. Se não pode ambicionar o posto de cidade global do país, dividido entre São Paulo e Rio de Janeiro, pode se tornar a terceira metrópole *gateway* brasileira, sobretudo, se consolida sua vocação de centro turístico e cultural, firmando-se como portal de entrada para o Norte e Nordeste do país.

Ao propor tal política, pretende-se ultrapassar os limites da visão mais tradicional sobre o papel dos serviços no desenvolvimento. A visão convencional reconhece a necessidade de uma infra-estrutura de serviços, basicamente em transportes, armazenagem e comunicações. Este é o ponto de vista mais clássico: certos tipos de serviços são necessários à decolagem econômica, a industrialização exige uma base de serviços. Ir além desse tipo de ótica implica reconhecer que os serviços se destinam não só ao consumo final, mas também - e em proporções crescentes - à demanda intermediária empresarial e ao atendimento de necessidades sociais fundamentais. Mais que isso, significa verificar que os serviços não são apenas uma condição necessária ao desenvolvimento econômico, mas que podem se tornar, sobretudo nas grandes metrópoles, a própria *força motriz* do desenvolvimento.

Uma política de sustentação ao desenvolvimento local de serviços superiores ou estratégicos não pode ficar limitada aos instrumentos tradicionais utilizados na chamada guerra fiscal, até aqui voltada basicamente para a atração de indústrias. Philippe, Léo e Boulianne (1998) e Philippe e Léo (1999) chamam a atenção para as dificuldades de construir uma política de "descentralização terciária". Pode-se listar, rapidamente, algumas razões para isso.

Em primeiro lugar, é necessário reconhecer que o relativo sucesso das políticas de atração de indústrias com base em incentivos fiscais se deveu também a um fato objetivo: empresas de alguns ramos industriais (e.g. calçados, montagem eletrônica) tendiam de fato à migração, pois pretendiam fugir das deseconomias de aglomeração e dos custos presentes em suas regiões de origem. Isso não ocorre com os serviços, particularmente com os superiores. Ao contrário, eles são, em geral, muito mais dependentes de economias de aglomeração e de uma infra-estrutura sofisticada, que só encontram nas maiores cidades. A idéia de que o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação permitiria a migração de organizações produtoras de serviços para cidades de porte médio ainda está para ser comprovada. Há exceções e casos isolados, é claro. De qualquer modo, os parâmetros de decisão locacional de organizações produtoras de serviços superiores vão muito além de aspectos financeiros. O mesmo pode-se dizer, ainda com mais razão, no que diz respeito às sedes de grandes empresas.

Em segundo lugar, nos casos em que a atração é possível, em geral associados a operações de *back-office*, como telemarketing e processamento de dados, o caráter *footloose* dos serviços estandardizados aumenta o risco de políticas exclusivamente centradas em vantagens fiscais. Como lembram os autores citados, "[...] a extrema mobilidade dos serviços empresariais condena antecipadamente este tipo de política ao fracasso: a entrega de prêmios para [a localização no] território não garantiria em nada implantações estáveis" (idem, 1998).

Levando em conta esses obstáculos, a literatura internacional tem procurado desenhar uma estratégia alternativa para cidades de "segundo nível" baseada em dois ou três vetores e um ponto de partida, que é a ênfase na expansão e diversificação da base de

serviços empresariais já existentes.

Parte-se da constatação de que as cidades que mais crescem são aquelas que têm uma economia de serviços mais diversificada. Reconhece-se ainda que escala e escopo estão relacionados também nessa questão, pois o tamanho do mercado regional é o fator determinante para a possibilidade de maior diversificação (PHILIPPE; LEO, 1999; KOX, 2001). Defende-se, em seguida, três caminhos para a diversificação e expansão da rede local de serviços estratégicos: (a) a integração estimulada dessa rede com a base urbana de pequenas e médias empresas, que tem uma demanda reprimida por serviços especializados que a oferta local de serviços empresariais pode atender; esta demanda represada é especialmente visível em formação de mão-de-obra, contabilidade, informática, marketing e consultoria; (b) apoio à exportação intra e internacional dos serviços estratégicos produzidos na cidade; ao que se agrega, secundariamente, (c) atração – menos ambiciosa – de sedes regionais e subsedes de organizações implantadas nacionalmente (ver texto nesta revista).

No que se refere ao estímulo da base já existente de serviços estratégicos, a OCDE (1999) sublinha a necessidade de priorizar alguns ramos estratégicos, a saber:

- Serviços de informática (produção de software e tratamento da informação);
- Serviços de pesquisa e desenvolvimento (p&d);
- Serviços de ensaios técnicos;
- Serviços de marketing;
- Serviços de organização da empresa: consultoria em gestão e recrutamento de pessoal;
- Serviços de valorização dos recursos humanos: treinamento e formação contínua de mão-de-obra;
- Serviços de consultoria em engenharia.

O Governo estadual e a Prefeitura Municipal de Salvador têm esboçado uma política de incentivo a este tipo de *business service*, mas esta tem sido limitada ao apoio aos serviços tecnológicos em sentido estrito, voltados para a indústria. O melhor exemplo recente desta política foi a implantação do Centro Integrado de Manufatura e Tecnologia (CIMATEC), numa parceria que envolveu o Senai, o Governo estadual e a Prefeitura de Salvador. Reunindo 22 laboratórios (robótica, plásticos, soldagem, eletroeletrônica, mecatrônica e outros), 12 salas de aula e plantas pilotos didáticas, esta instituição foi pensada para dar suporte às indústrias através de serviços de laboratório, usinagem e prototipagem de ferramentas, pesquisa aplicada, elaboração de projetos e desenvolvimento de produtos. O objetivo é vender serviços tecnológicos e capacitação de mão-de-obra na Bahia e do Nordeste (SALVADOR, 2002).

Ainda que seja louvável tal tipo de iniciativa, é preciso pensar uma ação específica de objetivos mais amplos. Trata-se de apoiar o conjunto dos serviços estratégicos, especial-

mente os listados acima. Nos países desenvolvidos, os poderes públicos têm clareza sobre a necessidade e a possibilidade de influenciar, ao mesmo tempo, a oferta e a demanda dos serviços estratégicos prestados às empresas, alterando um conjunto de condições que dizem respeito aos campos da regulamentação, fiscalidade, propriedade intelectual, educação e concorrência. O Estado pode aumentar a demanda destes serviços estratégicos, favorecendo o investimento do setor privado em p&d, formação e educação da força de trabalho, reengenharia de empresas (consultorias), e sustentando ainda estes serviços através de uma série de organismos intermediários. Nesta direção, é de especial importância, como se acabou de frisar, a abertura do acesso a esses serviços, quando necessário através do financiamento pelo poder público, para pequenas e médias empresas que desejam melhorar sua competitividade (OCDE, 1999).

No que diz respeito à exportação de serviços estratégicos, deve-se insistir mais uma vez no fato de que estes podem injetar mais recursos externos em Salvador e substituir importações que seriam necessárias na sua ausência. Devem ser considerados como segmentos dinâmicos da economia soteropolitana, porque são fontes de crescimento econômico e de emprego. Ciente disso, o governo local poderia:

- Incentivar a exportação de intangíveis, estimulando as empresas já implantadas na cidade a vender serviços para consumidores e organizações de outros municípios, outras regiões e mesmo de outros países;
- Apoiar a diversificação das exportações locais de serviços;
- Secundariamente, contribuir para a atração para Salvador de novas empresas exportadoras de serviços, principalmente de serviços superiores intensivos em conhecimento.

Finalizando este artigo e baseando-se na documentação específica internacional (OCDE, 1999; CEC, 1998, por exemplo), pode-se sugerir ainda algumas proposições básicas para este segmento da economia local.

- Realizar o censo dos serviços estratégicos em Salvador para formar um cadastro de empresas e organizações do setor, de modo a facilitar o acompanhamento da situação dos serviços empresariais, a organização (*clustering*) e a tomada de decisões políticas e de gestão pública de interesse para estas atividades. Para isso, é indispensável produzir dados estatísticos relativos aos serviços prestados às empresas e informações sobre sua contribuição à competitividade e à criação de empregos.
- Apoiar os programas e cursos de formação de mão-de-obra para serviços superiores e as instituições fornecedoras desta formação. Para isso: (a) identificar suas necessidades em termos de habilitações e nível de qualificação; (b) contribuir para a redução dos custos de formação; (c) recorrer às instituições locais para a formação da mão-de-obra especializada do setor público (no contexto das ações de modernização administrativa), permitindo ganhos de escala na oferta local.
- Apoiar o financiamento da p&d local em serviços e, como já se começou a fazer, o desenvolvimento dos serviços tecnológicos no município (RETEC, CIMATEC).

- Criar ou apoiar programas de certificação e promoção da qualidade, destinados especificamente a firmas produtoras de serviços empresariais.
- Apoiar a construção de redes de cooperação entre fornecedores de serviços empresariais e clientes locais, estimulando parcerias.

REFERÊNCIAS

ALBAN, Marcus (Coord.); SOUZA, Celina; FERRO, José R. *O Projeto Amazon e seus impactos na RMS*. Salvador: SEPLANTEC/SPE, nov. 2000. Fotocopiado.

CEC. COMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. *The contribution of business services to industrial performance* – a common policy framework. Bruxelas: COM, 1998. Disponível em: http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/business _services/documents.htm

CZARNITZKI, D.; SPIELKAMP, A. Business services in Germany: bridges for innovation. Mannheim: ZEW, *Discussion paper* Nº 00-52, 2000.

DA CRUZ, Rossine Cerqueira (Coord.); MENEZES, Sérgio. *Cenários sócio-econômicos para a cidade de Salvador*. Feira de Santana: UEFS; Salvador: PMS/SEPLAM, 2000. Fotocopiado.

GOMES, Gustavo Maia. *Velhas secas e novos sertões*: continuidade e mudanças na economia do semiárido e dos cerrados nordestinos. Brasília: IPEA, 2001.

HALL, Peter. *Megacities, world cities and global cities*. The Hague: Megacities Foundation, 1997. Disponível em: http://www.megacities.nl/lecture_hall.htm

HAUKNES, Johan. *Services in innovation – innovation in services*. SI4S Final report to the European Commission, DG XII, TSER programme. Oslo: STEP Group, 1998. Resumo disponível em: http://www.oecd.org/dataoecd/26/52/1827114.pdf

HAUKNES, Johan. *Knowledge intensive services* – what is their role? Paris: OECD Business and Industry Policy Forum, 1999. Disponível em: http://www.oecd.org/dataoecd/26/50/1826989.pdf

KOX, Henk L. M. *Sources of structural growth in business services*. CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis, jul. 2001.

KUTSCHER, Ronald E. Growth of Services Employment in the United States, In: Bruce R. GUILE & James Brian QUINN (Ed.). *Technology in services* - policies for growth, trade and employment. Washington, D.C.: National Academy Press, 1988.

LOIOLA, Elisabete. Entre o Barroco das Igrejas e o Pós-moderno dos Serviços: a questão do desenvolvimento da "Cidade da Bahia". *Bahia Análise & Dados*, Salvador, SEI, v. 6, n. 4, p. 20-26, mar., 1996.

MARSHALL, J. Neill. *Services and space*: key aspects of urban and regional development. Essex: Logman Scientific & Technicall, 1995.

MULLER, Emmanuel; ZENKER, Andrea. Business services as actors of knowledge transformation: the role of KIBS in regional and national innovation systems. *Research Policy*, n. 30, 2001, p. 1501-1516.

NAJBERG, Sheila; IKEDA, Marcelo. *Modelo de geração de emprego: metodologia e resultados.* Rio de Janeiro: BNDES, 1999. (Textos para Discussão n. 72).

_____. Setores intensivos em mão-de-obra: uma atualização do Modelo de Geração de Emprego do BNDES. *Informe-se*, Rio de Janeiro, n. 31, nov. 2001.

OCDE. *Les services stratégiques aux entreprises*. Paris: OCDE, 1999.

OECD. *The service economy*. Paris: OCDE, 2000.

O'FARRELL, Patrick N. Manufacturing demand for business services. Cambridge: *Cambridge Journal of Economics*, 19, n. 4, august 1995.

PHILIPPE, Jean, LEO, Pierre-Yves ; BOULIANNE, Louis-M. (Org.). *Services et métropoles* – formes urbaines et changement économique. Paris : L'Harmattan, 1998.

_____. LEO Pierre-Yves. Activités de services et métropoles : constats et interrogations. *Canadian Journal of Regional Science/Revue Canadienne des Sciences Régionales*, v. 22, n. 3, p. 315-325, autumn/automne, 1999.

SALVADOR vai abrigar primeiro centro de tecnologia do Nordeste – infra-estrutura te22 laboratórios. *Gazeta Mercantil Nordeste*, 21 jan. 2002. p. 3.

UGHETTO, Pascal ; DU TERTRE, Christian. *Services, espace et territoires*: un aperçu de quelques problématiques de recherche. Paris: IRIS, Université Paris IX, 2000. Fotocopiado.

U.S. DEPARTMENT OF COMMERCE. Economics and Statistics Administration, Office of Policy Development. *Service Industries and Economic Performance*. Washington: U.S. Department of Commerce, mar. 1996. Disponível em: http://www.esa.doc.gov/508/esa/USEconomy.htm