

## Serviços, inovação e desenvolvimento local

Eduardo Raupp de Vargas<sup>1</sup>

### Resumo

O peso do setor de serviços na geração de emprego e renda tem despertado cada vez mais o interesse na compreensão da dinâmica destas atividades. Neste contexto, tanto acadêmicos quanto gestores públicos têm procurado refletir sobre o papel dos serviços em estratégias de desenvolvimento local. Este artigo tem como objetivo contribuir com este debate ao alinhar algumas das principais contribuições teóricas para a compreensão dos serviços e da inovação em serviços e, em decorrência destas, apontar possíveis caminhos para o exame da relação entre serviços e desenvolvimento local. Neste sentido, são apresentadas duas linhas de investigação – pelo viés da inovação e pelo viés regional – e suas principais contribuições e desafios para continuidade da pesquisa e para a elaboração de subsídios às políticas públicas.

**Palavras-Chave:** serviços, inovação; desenvolvimento local

### Abstract

The importance of the Services Industry in generating employment and income has more and more drawn the attention to understand the mechanisms of the activity. Considering the revealed panorama, both students and public administrators have aimed to go through the role of services in local development strategies. This paper aims to contribute with such debate in appraising the main theoretical contributions for the comprehension of services, as well as innovation in the sector. Throughout the paper, the intent is to point feasible ways for the examination of the relationship between services and local development. Thus, two researching lines are presented - one approaching innovation and the other one regional subjects – their main contributions and challenges for the maintenance of research and elaboration of outcomes to justify public policies.

**Key-Words:** services, innovation; local development

### Resumen

El peso del sector servicios en la creación de empleo y renta hace que cada vez suscite más interés la comprensión de la dinámica de esas actividades. En ese contexto, tanto académicos como gestores públicos reflexionan sobre el papel de los servicios en las estrategias de desarrollo local. El objetivo de este artículo es contribuir a dicho debate al presentar algunas de las principales contribuciones teóricas para la comprensión de los servicios y de la innovación en servicios y, derivados de ellas, apuntar posibles caminos para examinar la relación entre servicios y desarrollo local. En este sentido, se presentan dos líneas de investigación —desde el punto de vista de la innovación y desde el punto de vista regional— y sus principales contribuciones y retos para la continuidad de la investigación y para la elaboración de cimientos que sirvan de base a las políticas públicas.

**Palabras-Clave:** servicios; innovación; desarrollo local

---

<sup>1</sup> Economista, Especialista em Economia Política, Mestre e Doutor em Administração. Professor-Adjunto do Departamento de Administração e do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília. Email: [ervargas@unb.br](mailto:ervargas@unb.br)

## Introdução

O papel desempenhado pelo setor de serviços nas últimas décadas tem despertado interesse sob diferentes aspectos. Pode-se destacar, por exemplo, a importância dos serviços na manutenção e ampliação dos níveis de emprego. Também na renda os serviços têm destaque, como se observa na composição do valor agregado nas principais economias, o que tem motivado investigações sobre a variedade das atividades de serviços e sua inter-relação com os demais setores da atividade econômica. Ponto central nestas análises tem sido a adoção e a difusão de novas tecnologias da informação e da comunicação, a forma como estas impactam a configuração dos serviços e, por outra, como os serviços induzem o desenvolvimento tecnológico segundo a lógica do seu desenvolvimento. Este artigo, tendo como pano de fundo este debate, procura articular dois temas: a inovação no setor de serviços e o papel dos serviços no desenvolvimento regional.

Os estudos sobre inovação na manufatura tiveram como ponto de partida o trabalho de Schumpeter que, por sua vez, associou a inovação à possibilidade de desenvolvimento no sistema capitalista (SCHUMPETER, 1911); sobretudo, a partir da descrição, já bastante conhecida, do que denominou o processo de “destruição criadora” (SCHUMPETER, 1942). No setor de serviços, entretanto, a análise do processo de inovação só teve início no final dos anos 1980, fruto de resistências teórico-metodológicas que aos poucos vão sendo superadas. A relação entre serviços e desenvolvimento passou, então, a ser objeto de atenção, ainda que, de um lado, as especificidades que caracterizam os serviços e, de outro, sua expansão fortemente associada com processos de internacionalização, continuem provocando divergências sobre a possibilidade de que estratégias de desenvolvimento local possam estar assentadas em atividades de serviços.

Para apresentar esta discussão este artigo está organizado em três seções, além desta introdução. Na primeira, apresentamos a definição de serviços que orienta este trabalho, construída sob uma perspectiva sociotécnica. Em seguida, retomamos as principais abordagens sobre a inovação em serviços, contextualizando sua evolução em torno do debate sobre os determinantes – endógenos ou exógenos? – do processo de inovação e as interpretações sobre o papel dos serviços nos sistemas de inovação, primeiro aspecto do debate sobre serviços e desenvolvimento. Na terceira seção, abordamos a relação entre serviços e desenvolvimento local com base em duas linhas de investigação. Primeiro, sob o

viés da inovação, discutimos como os aspectos locais vêm sendo considerados nas chamadas abordagens sistêmicas da inovação aplicadas aos serviços. Depois, sob o viés regional, trazemos à baila a noção de economias de aglomeração e sua aplicação aos serviços, bem como uma ampliação do chamado modelo da base econômica. Finalmente, tecemos nossas considerações finais, sumarizando os principais pontos do debate e indicando alguns desafios empíricos que a articulação teórica entre inovação em serviços e desenvolvimento local permite suscitar.

## 1. Uma definição dos serviços

Para uma análise do processo produtivo em serviços, precisamos considerar as peculiaridades da prestação de serviço, e dos seus resultados, sem descuidar dos diferentes aspectos que interferem na provisão de um serviço, os quais, na perspectiva adotada aqui, se verificam nas relações de serviço correspondentes. Não se trata de uma tarefa fácil, como tem dado provas a literatura especializada, pois definições aparentemente objetivas e simples das atividades de serviço demonstram seus limites à medida que a análise se generaliza. Mesmo assim, tanto nas pesquisas econômicas como nas organizacionais, podemos identificar um “quase-consenso” em torno de três características, a saber (BARCET; BONAMY, 1999):

- a) A imaterialidade, ou seja, o fato de o resultado do serviço não ser tangível, não ser um objeto;
- b) A perecibilidade, no sentido de que a prestação e o uso de um serviço, seu consumo, estão restritos ao mesmo momento no tempo;
- c) O caráter relacional, expresso tanto na co-produção como na avaliação dos resultados, indicando que o cliente do serviço tem um papel ativo na sua produção.

Tais características configuram uma definição técnica das atividades de serviço, no sentido em que estão associadas a propriedades dos resultados dessas atividades (um resultado que não é material, que é perecível) e do processo produtivo (que se dá de forma relacional, com a participação do cliente/usuário) (GADREY, 1991). Um exemplo desse enfoque pode ser demonstrado pela definição de Grönross (1993), que adiciona, ainda, um quarto aspecto, o dos serviços como uma seqüência de atividades. Em suas palavras,

Na maioria dos serviços, quatro características básicas podem ser identificadas: 1) Os serviços são mais ou menos intangíveis; 2) Os serviços são atividades ou uma série de atividades em vez de coisas; 3) Os serviços são, pelo menos até certo ponto, produzidos e consumidos simultaneamente. O cliente participa do processo de produção, pelo menos até certo ponto. (GRÖNROSS, 1993, p.38).

Grönross destaca que os serviços são geralmente percebidos – e, portanto, avaliados – de forma subjetiva. Na medida em que o grau de intangibilidade, ou imaterialidade, de um serviço é maior, também maior é a dificuldade de sua avaliação por parte do usuário. Isso cria dificuldades importantes na gestão da qualidade e do marketing de serviços, as quais, podemos antecipar, se asseveram quando estudamos o processo de inovação. Não há em serviços, prossegue o autor, “qualidade pré-produzida para ser controlada com antecedência, antes de o serviço ser vendido ou consumido” (GRÖNROSS, 1993, p.39). Como afirmam Barcet e Bonamy (1994), na mesma direção,

A qualidade do serviço é sempre uma qualidade esperada, antecipada, e a verificação desta qualidade será feita sempre após a prestação. Não há, como no bem, um objeto que, por sua presença, permite de objetivar o encontro da visão do ofertante e a do cliente. Daí que os processos de qualificação deverão, na ausência de objeto, se apoiar sobre outros elementos. (BARCET; BONAMY, 1994, p.155, tradução nossa).

Poderíamos sintetizar, partindo dessa perspectiva, que um serviço será aquilo que o cliente percebe, ou seja, o cliente tem um papel fundamental na avaliação do serviço prestado e, por meio desta, na configuração da oferta de serviço.

Paradoxalmente, a principal crítica que podemos endereçar a essa abordagem é sua limitada exploração dos clientes – ou usuários – dos serviços. Dito de outra forma, a demanda é abordada de forma genérica ou homogênea. Ora, o papel ativo do cliente/usuário na relação de serviço nos ensina, justamente, que ele participa ativamente da configuração do serviço, tanto em seus aspectos técnicos como relacionais (GADREY, 1991). Outro limite dessa definição diz respeito ao seu alcance no conjunto das atividades de serviço. Nas diversas atividades de serviços, a imaterialidade, a não-percibilidade e a participação do cliente assumem papéis bastante diferentes. No uso de caixas bancários automáticos, por exemplo, embora não haja prestação de serviço sem a ação do cliente, sua capacidade de influenciar o andamento da prestação é mínima. O cliente segue uma série de protocolos bem definidos, sendo esse o traço característico desse formato de prestação. O grau de materialidade de algumas atividades de serviço também pode ser relativizado. Ao discutir o serviço de transporte, Gadrey (2000) afirma que, se considerarmos a materialidade como a possibilidade de observarmos os resultados, o transporte de mercadorias, por exemplo, teria resultados totalmente observáveis e quantificáveis, passíveis de serem submetidos a parâmetros bem próximos da produção industrial. Uma análise dos impactos de algumas atividades de serviço, como educação, saúde, saneamento básico e outros, considerados bens públicos, permite

colocar em questão o caráter precível dos seus resultados. Essas limitações nos conduzem a considerar outra matriz teórica, que apresenta uma definição sociotécnica das atividades de serviços e procura, assim, abranger sua heterogeneidade e complexidade.

A definição dos serviços proposta por Gadrey (2000), e seu desdobramento em lógicas de serviços, é resultado de um processo de análise crítica da evolução do conceito de serviço que parte das formulações dos economistas clássicos (DELAUNAY; GADREY, 1987) e, passando pelas definições mais recentes, se concentra na definição proposta por Peter Hill (1977). Segundo Hill,

Um serviço pode ser definido como uma mudança na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a um agente econômico, que vem à baila como resultado da atividade de outro agente econômico, por acordo prévio, ou seja, por solicitação da pessoa ou agente econômico anterior. (HILL, 1977, p.318, tradução nossa).

Gadrey (2000) nos convida a verificar como essa definição se distancia da definição em termos técnicos, baseada nas noções de materialidade, precibilidade e co-produção, e introduz uma nova perspectiva de análise das atividades de serviço. De fato, como podemos observar, o cerne da definição de Hill (1977) está na consideração do resultado da atividade de serviço como uma mudança de condição. Mudança que implica uma relação entre prestador de serviço e usuário, o qual solicita a intervenção do primeiro sobre uma situação que ele controla, seja ela uma pessoa, seja um objeto, seja um problema. Há, portanto, na situação de serviço caracterizada por Hill, um caráter intrinsecamente sociotécnico, no qual a relação de serviço é o centro da definição e a questão da materialidade ou precibilidade do serviço não é levada em conta.

Mesmo com esses méritos, a definição de Hill não está isenta de problemas e será justamente a partir da análise crítica desses, em dois momentos, que Jean Gadrey chega à definição dos serviços, e de suas lógicas, adotada neste artigo.

Primeiramente, Gadrey (2000) chama a atenção para um risco importante caso a definição de Hill seja levada aos seus limites. Um trabalhador, numa linha de produção, pode ser assemelhado a um prestador de serviços, pois seu trabalho consiste na transformação de uma realidade pertencente a um terceiro, no caso, o proprietário da empresa, por “solicitação” desse proprietário. Nos termos em que está formulada, a definição de Hill permite comparar as relações de trabalho, tanto na indústria como nos serviços, às relações de serviço, o que pode trazer conseqüências analíticas (como confundir uma atividade tipicamente industrial com a prestação de serviços) e políticas (dado o debate em torno das relações de trabalho).

Um segundo limite da definição de Hill residiria em dois aspectos: primeiro, na concepção do serviço como uma “mudança de condição”; segundo, na definição de uma “demanda por intervenção” como único modo de acionamento dos serviços. Gadrey aponta, então, os limites da aplicabilidade dessa definição ao conjunto das atividades de serviços e propõe que outras lógicas de ação sejam levadas em conta para caracterizar os serviços (GADREY, 2000; 2001).

Assim, Gadrey procurou articular uma definição dos serviços que, por um lado, representasse outras situações de serviço, além daquela associada à busca de uma “mudança de condição”, e, por outro, que expressasse a variedade de formas em que um serviço pode ser demandado, para além da “demanda por intervenção”. Essa definição, formulada em termos de lógicas de serviços permite afirmar que existe produção econômica de serviços quando uma das situações a seguir é verificada:

Quando uma organização A, que possui ou controla uma capacidade técnica e humana (nesse caso fala-se também de competências), vende (ou propõe gratuitamente, quando se trata de serviços não comerciais) para um agente econômico B o direito de uso dessa capacidade e dessas competências por um período de tempo determinado, para produzir conseqüências úteis no próprio agente B, ou nos bens C que ele possui ou pelos quais é responsável. Em certos casos, esse uso assume a forma de uma intervenção solicitada por B sobre um suporte C, de ou controlado por B. Nesse caso reencontramos o triângulo do serviço. Em outros casos o serviço se resume à utilização temporária, por B, de uma capacidade técnica possuída por A e colocada à disposição de B por A (exemplo: a locação). Em um terceiro grupo de casos, o serviço é uma ‘representação humana’ (acompanhada de seu suporte técnico) que A organiza e à qual B assiste. (GADREY, 2001, p.33-34).

E, ainda, no seguinte caso:

Quando uma família ou um consumidor final (neste grau de abstração, esses conceitos são idênticos) empregam um assalariado para cuidar de seus bens ou de si mesmo ou eventualmente de pessoas (crianças, pais, etc.) diante das quais o empregado exerce uma função delegada de responsabilidade. (Gadrey, 2001, p.34-35).

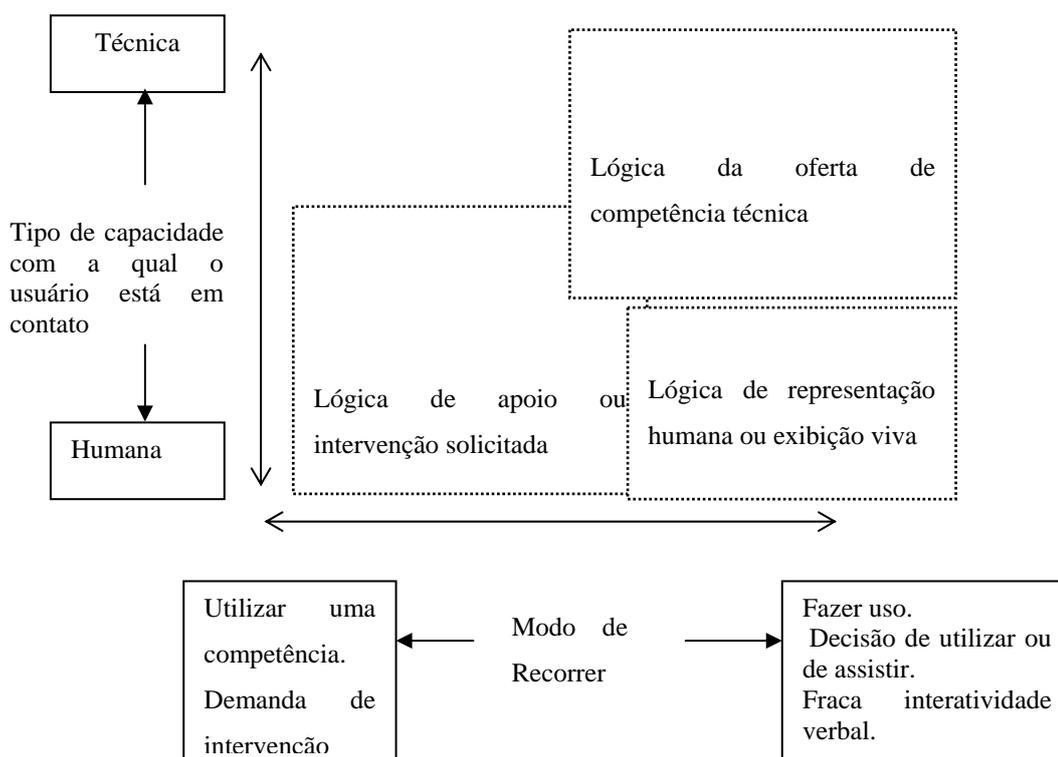
Deixando de lado a segunda situação, que descreve a prestação de serviços pessoais<sup>2</sup>, podemos diferenciar a produção de serviços com base em duas dimensões presentes nessa definição: o tipo de capacidade preponderante na prestação de serviço e a forma como o cliente/usuário recorre ao serviço. As especificidades da produção de serviços podem ser analisadas do ponto de vista do seu resultado – o produto do serviço - e no que tange aos seus

---

<sup>2</sup> Esse tipo de serviço não será analisado, já que nossa preocupação é analisar os serviços – e a inovação em serviços, mais precisamente – desenvolvidos por organizações.

aspectos técnicos – as operações de serviço - e relacionais – a relação de serviço (GADREY, 2001). Estes elementos, por sua vez, se desenrolam simultaneamente à medida que a produção de um serviço ocorre, impedindo a tradicional distinção entre produto e processo tão presente nos estudos na manufatura. Sendo assim, a diferenciação entre as atividades de serviço pode ser mais bem estabelecida ao combinar estas dimensões, o que levou Gadrey (2001) a identificar três lógicas de serviço (figura 1):

- *Lógica de apoio ou intervenção solicitada*: “... assume a forma de uma intervenção solicitada por B sobre um suporte C, de ou controlado por B” (GADREY, 2001, p.34).
- *Lógica da oferta de competência técnica*: “... o serviço se resume à utilização temporária, por B, de uma capacidade técnica possuída por A e colocada à disposição de B por A” (GADREY, 2001, p.34).
- *Lógica da performance, representação humana ou exibição viva*: “... o serviço é uma ‘representação’ humana (acompanhada de seu suporte técnico) que A organiza e a qual B assiste” (GADREY, 2001, p.34).



**Figura 1 - Os três tipos de lógica de serviço**

Fonte: Adaptado de Gadrey, 2001, p.34

Nas diferentes lógicas, a prestação de serviço se realiza segundo uma seqüência de ações, ou operações, que se processam em relação a um suporte. Ou seja, independentemente do tipo de capacidade considerada ou da forma de acionamento do serviço, todas as atividades de serviço podem ser decompostas em operações que, por sua vez, são classificadas de acordo com o suporte sobre o qual o serviço é prestado.

De acordo com Gadrey (2000) e Gallowj (1999), podemos identificar quatro operações de serviço: (a) Operações materiais, as quais se referem às ações realizadas sobre um suporte que é um objeto tangível; (b) Operações informacionais, que dizem respeito ao tratamento e transporte de informações codificadas; (c) Operações metodológicas, situações em que as ações implementadas estão relacionadas a um problema colocado pelo cliente/usuário que requer o uso de um determinado procedimento metodológico para sua resolução; (d) Operações relacionais, quando o suporte do serviço é o próprio cliente/usuário.

Podemos observar que, seja qual for a lógica de serviço e as operações mobilizadas na prestação, o componente relacional sempre está presente, em maior ou menor intensidade. Contrariamente à produção de bens, onde um produto pode ser elaborado antes do seu consumo e pode circular independentemente do seu produtor, a produção de serviços não se concretiza sem a sua aquisição, ou seja, no encontro da demanda e oferta (GADREY, 2001; BARCET; BONAMY, 1994). Isto nos leva a afirmar que, mesmo imaginando um continuum de intensidade nas relações de serviço, uma relação de serviço nula só pode ser verificada, hipoteticamente, na produção de bens. A relação de serviço influencia, assim, o processo operacional, dado que o serviço não pode ser prestado sem alguma intervenção do cliente/usuário.

A relação de serviço envolve, portanto, as interações diretas que se dão ao longo do processo produtivo, o qual tem a participação do cliente como elemento essencial, permitindo falar em co-produção. A relação de serviço diz respeito, igualmente, aos aspectos sociais que envolvem esta interação, bem como aos mecanismos que a regulam e permitem sua consecução (GADREY, 1994a; 1994b). A imanência da relação de serviço na produção de serviços confere a esta um componente social incontornável, que se reflete na definição do produto do serviço.

## **2. Inovação em Serviços**

A complexidade da definição dos serviços, que pudemos observar, e a preponderância dos estudos no setor manufatureiro têm sido os principais obstáculos na evolução dos estudos

sobre a inovação em serviços. Desde os primeiros trabalhos, até os mais recentes, cerca de duas décadas se passaram consolidando três enfoques que caracterizam as principais abordagens teóricas sobre a inovação em serviços: abordagem tecnicista, a abordagem baseada em serviços e a abordagem integradora. Tais abordagens, apresentadas a seguir, se distinguem por um aspecto fundamental: a compreensão sobre os determinantes da inovação em serviços, sobretudo na sua relação com as inovações advindas da indústria<sup>3</sup>.

## 2.1 A abordagem tecnicista

Sob esta denominação, Gallouj (1994) propõe a reunião de todos os estudos sobre inovação em serviços que tenham como ponto de partida a introdução de algum aparato tecnológico como característico da inovação. Neste bojo, encontramos diversas correntes, desde àquelas que se dedicam ao estudo do impacto das novas tecnologias da informação e da comunicação nos serviços até as que desenvolvem estudos em nível agregado, procurando estabelecer taxonomias e identificar trajetórias tecnológicas nos setores de serviço.

A origem dessa abordagem está na genuína tentativa de desenvolvimento de uma teoria da inovação em serviços. Seu marco teórico são os trabalhos de Richard Barras (1986; 1990) que demonstrou sua preocupação com o processo de difusão tecnológica entre os setores produtores dos artefatos tecnológicos nos setores adotantes, fundamental, em seu entender, para a compreensão de novos ciclos de crescimento, especialmente daqueles que vinham caracterizando o desenvolvimento capitalista no final do século XX. Ele destaca, como podemos ver a seguir, o papel importante do setor de serviços nesse processo:

Existe um consenso difundido de que esta nova revolução será baseada nas emergentes tecnologias da informação; o que tem sido muito menos reconhecido é que os setores-chave na adoção destas tecnologias nesta revolução são proporcionalmente mais as indústrias de serviços do que os setores manufatureiros, os quais dominaram as revoluções tecnológicas precedentes. (BARRAS, 1986, p.161, tradução nossa).

O modelo desenvolvido por Barras tornou-se conhecido como “ciclo reverso do produto”. O seu foco está fortemente voltado para a análise das mudanças provocadas pelo processo de informatização em vários serviços, como, por exemplo, a adoção de caixas

---

<sup>3</sup> Alguns autores, no mesmo sentido, identificam estas abordagens como de assimilação (no sentido de que as inovações em serviços serão resultado da incorporação de inovações tecnológicas advindas da indústria), de demarcação (que destaca as inovações endogenamente desenvolvidas em atividades de serviços) e de síntese (HOWELLS, 2000; TETHER; METCALFE, 2004).

eletrônicos no caso dos serviços bancários. Ele sustenta, assim, que a inovação em serviços percorreria um ciclo diverso do esperado na introdução de inovações tecnológicas. Em outras palavras, inverso ao que se poderia esperar de um processo de destruição criadora, nos termos definidos por Schumpeter (1911). No primeiro momento, em vez de causar um impacto radical e lucros extraordinários, no sentido schumpeteriano, a introdução de uma nova tecnologia levaria tão-somente a pequenos incrementos na eficiência da prestação de serviços já existentes. Essa seria, portanto, uma fase inicial de inovações incrementais destinadas à melhoria da eficiência. No segundo estágio do ciclo, Barras aponta que as inovações seriam ainda incrementais, mas, em função dos ganhos de eficiência inicialmente obtidos, já permitiriam a introdução de melhorias na qualidade do serviço. No estágio final do ciclo, quando o processo de difusão tecnológica estaria em sua fase mais avançada, a tecnologia introduzida permitiria tanto a constituição de serviços totalmente novos como a recombinação de atividades existentes, resultando numa reconfiguração dos serviços. Novos ou melhorados, os serviços inovadores seriam resultado da adoção de novas tecnologias.

O modelo de Barras mostrou-se fiel a sua preocupação inicial com o mecanismo de transmissão das inovações tecnológicas em relação aos setores assimiladores. Entretanto, como aponta Gallouj (1994), não permitiu a consolidação, como era intenção de Barras (1986), de uma teoria da inovação em serviços. Seu modelo mantém a primazia industrial como determinante dos processos de inovação e restringe, por conseguinte, a análise das inovações em serviços aos impactos das novas tecnologias, sobretudo das novas tecnologias da informação e da comunicação (NTIC). Assim, o “ciclo reverso” revela-se um modelo bastante útil para o estudo da difusão de inovações tecnológicas no setor de serviços, o qual não contempla a geração de inovações tecnológicas endogenamente e, de forma alguma, a geração de inovações não tecnológicas (GALLOUJ, 1998).

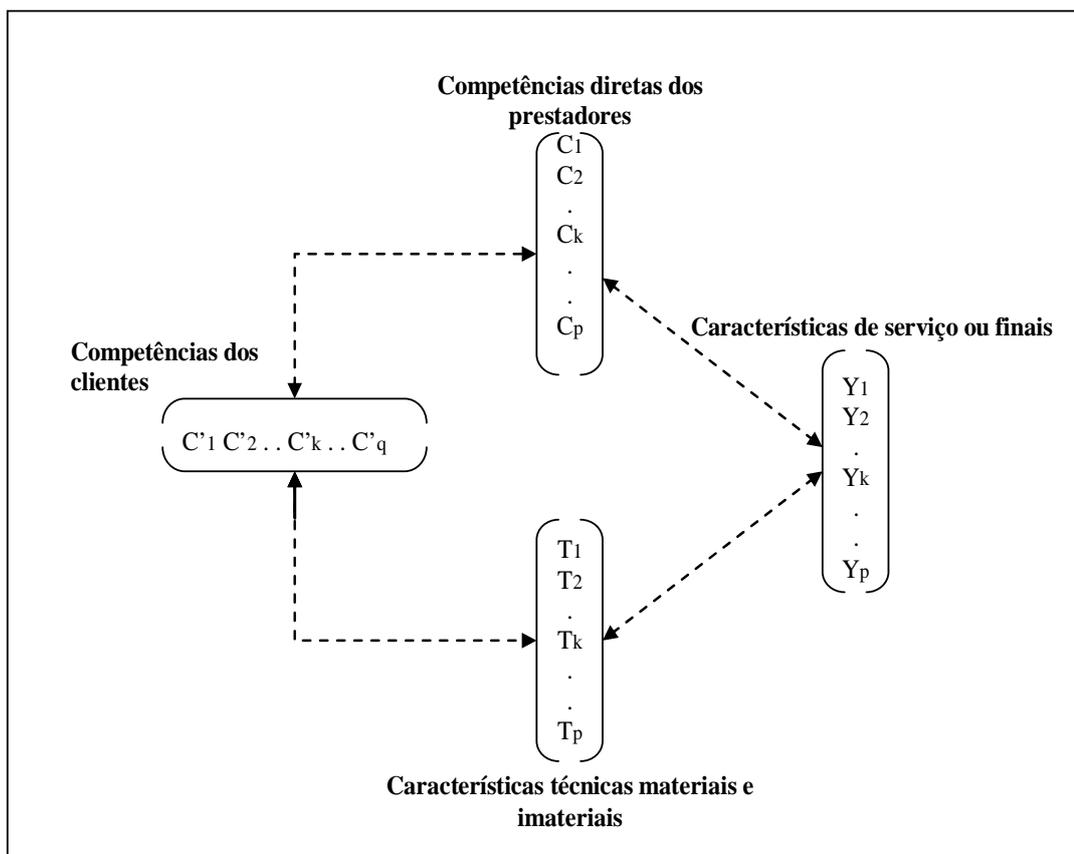
Contudo, Barras possui o mérito de ter sido o primeiro a explicitamente buscar a construção de uma teoria da inovação em serviços (GALLOUJ, 1997), e sua abordagem, podemos assim dizer, produziu um “ciclo reverso” também na literatura sobre inovação em serviços. A partir dos seus estudos, muitos outros se seguiram, e a adoção e a difusão das NTIC são, ainda hoje, um dos temas mais freqüentes nas análises do setor de serviços (GALLOUJ, GALLOUJ, 1996; DELAUNAY, 1999).

## 2.2 A abordagem baseada nos serviços

A reação ao enfoque tecnicista dos pioneiros estudos de Barras deu origem a uma nova linha de trabalhos. Se a tecnologia, oriunda da indústria, é o principal determinante das inovações no modelo do “ciclo reverso do produto” (BARRAS, 1986), a abordagem baseada em serviços (GALLOUJ, 1994) reúne trabalhos que tem como idéia central a convicção de que a relação de serviço, tal qual definida por Gadrey (1994a), oferece oportunidades para a inovação na elaboração do serviço que superam qualquer inovação tecnológica que venha a ser adotada (HAUKNES, 1998). Em outras palavras, no caráter relacional da prestação, fonte de sua incerteza e irreversibilidade relativamente maiores do que na produção de bens (GADREY, 2001), residiriam as principais oportunidades de inovação. Predominam nesta abordagem os estudos envolvendo consultorias em gestão, onde a prestação de serviço está assentada na interação com o cliente. Gradativamente, entretanto, os principais expoentes desta abordagem migraram para uma visão não-dicotômica entre bens e serviços, o que levado, em alguns trabalhos recentes (GALLOUJ, 2007), a considerar apenas a existência de duas abordagens – a tecnicista e a integradora.

## 2.3 A abordagem integradora

Resguardadas as especificidades dos serviços, a abordagem integradora considera que a inovação envolve características genéricas e que “existe um processo de convergência ao longo de um continuum entre a manufatura e os serviços” (HAUKNES, 1998, p.28).



**Figura 2 – Representação geral do produto em termos de características**

Fonte: Adaptado de Gallouj, 2002, p.58.

A ênfase recairá, então, sobre as peculiaridades da manufatura ou dos serviços, de acordo com a intensidade da relação de serviço verificada no mercado específico em análise. Assim, procura estabelecer características funcionais que possam ser extensivas a bens e serviços e, a partir delas, desenvolver a análise do processo de inovação.

Nessa direção, a contribuição de maior destaque parte da abordagem baseada em características (figura 2), de bens e serviços (GALLOUJ, 2002), segundo a qual cada produto poderia ser interpretado como um sistema resultante da combinação de tecnologias mobilizadas (materiais ou imateriais) e das competências necessárias para sua produção (competências do produtor) e para seu uso (competências do cliente).

Assim, “se a representação do produto (bem ou serviço) descrita acima é aceita, inovação pode ser definida como qualquer mudança afetando um ou mais termos de um ou mais vetores das características (de qualquer tipo – técnica, de serviço ou de competência)” (GALLOUJ; WEINSTEIN, 1997, p.547).

A partir dessa interpretação, Gallouj e Weinstein (1997) propõem tipos de inovação, diferenciados em função de sua intervenção nas características ou nas competências citadas, os quais sintetizamos a seguir:

- **Inovação radical:** envolve a criação de produtos totalmente novos, com características absolutamente distintas dos produtos anteriores e que requeiram competências totalmente distintas, tanto do produtor quanto do cliente.
- **Inovação de melhoria:** resulta da alteração de alguma característica do produto, para melhor, supostamente, sem alterar o sistema como um todo.
- **Inovação incremental por substituição ou adição de características:** resulta da substituição ou da adição de uma determinada característica técnica ou competência necessária para a produção ou o uso do produto. Pode ser representada por uma nova competência que reduz os custos de produção ou uma nova técnica com o mesmo efeito. É a inovação incremental propriamente dita, que se caracteriza por mudanças graduais. Há aqui a noção de que o núcleo do serviço não muda, ou seja, as características fundamentais não se alteram, havendo inovações nos chamados serviços periféricos.
- **Inovação *ad hoc*:** a inovação *ad hoc* pode ser definida como “a construção interativa (social) de uma solução para um problema particular apresentado por um determinado cliente” (GALLOUJ; WEINSTEIN, 1997, p.549). Esta “construção interativa” redundante, nesse caso, na alteração das características do serviço prestado, a partir de uma solução peculiar que envolva elementos de qualquer um dos vetores mencionados. São elementos fundamentais dessa definição o caráter de co-produção das inovações, ou seja, a importância da interface entre provedor e usuário do serviço e a possibilidade apenas parcial de reprodução das soluções encontradas. Embora específicas, as soluções ampliam o conhecimento do provedor do serviço, que poderá repetir, mesmo com adaptações ao novo problema posto por outro cliente, os procedimentos e os métodos desenvolvidos para encontrar aquela solução.
- **Inovação por recombinação:** está relacionada com a criação de novos produtos a partir de diferentes combinações de características ou produtos existentes em novos usos.
- **Inovação por formalização:** esse tipo de inovação está relacionado com a visibilidade das formas anteriormente descritas. Assim, refere-se ao processo de nomear um determinado serviço e organizar sua seqüência, tanto quando essa seqüência envolve características físicas ou de serviços como competências.

A partir desta nova tipologia da inovação, a abordagem integradora procura envolver todas as situações que permeiam o processo de inovação, seja na produção de bens, seja na produção de serviços. Sua abrangência conferiria a esse enfoque a possibilidade de inaugurar análises que integrem o setor de serviços e o setor manufatureiro, ampliando o poder de análise dos estudos de um ou de outro setor.

### 3. Serviços e Desenvolvimento Local<sup>4</sup>

Se o estudo da inovação em serviços sofre as conseqüências do “viés manufatureiro” - como podemos definir a predominância conceitual e metodológica dos trabalhos que identificam na indústria manufatureira os determinantes da inovação em serviços -, o mesmo pode ser apontado quando da análise da relação entre os serviços e o desenvolvimento regional. De forma geral, tanto nas abordagens que priorizam as chamadas economias de aglomeração, quanto nas abordagens que focam a aprendizagem, a geração de conhecimento e de inovações a partir de processos interativos, os serviços são majoritariamente vistos como facilitadores do processo de desenvolvimento, como suportes à instalação e ao funcionamento de novas indústrias, enfim, como parceiros do processo de inovação, mas não como propulsores do desenvolvimento regional, como protagonistas de estratégias locais de desenvolvimento. Este viés talvez justifique a carência de investigações empíricas e o esforço, ainda inicial, de desenvolver uma nova perspectiva teórica sobre o desenvolvimento regional que revise o papel dos serviços.

Neste sentido, esta seção tem como objetivo apresentar duas “portas de entrada” para o estudo da relação entre serviços, inovação e desenvolvimento regional. Primeiro, revisamos os principais desenvolvimentos das abordagens sistêmicas da inovação aplicadas aos serviços e, daí, suas perspectivas em termos da consideração dos elementos espaciais que possam indicar uma relação entre inovação em serviços e desenvolvimento regional. Segundo, buscamos na literatura de economia regional e geografia econômica tentativas de ampliar a noção de economias de aglomeração e de rever o modelo de base econômica, ambas tendo em vista a incorporação dos serviços de forma compatível papel exercido por estas atividades, ou seja, o de protagonistas do desenvolvimento econômico e a tentativa de trazer para o nível local elementos teóricos que dêem conta desta realidade<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Para efeitos da discussão proposta neste artigo, os termos local e regional são intercambiáveis. Isto é, não há qualquer especificidade nos conceitos e debates apresentados em função de uma distinção entre uma dimensão territorial local ou regional, podendo tal distinção ser moldada segundo o interesse do leitor.

<sup>5</sup> A separação entre elementos vinculados à inovação e elementos regionais tem apenas o objetivo de identificar a matriz teórica original das discussões apresentadas. É preciso reconhecer, como fazem Michael Porter e Scott Stern (2001) que tudo que concerne o entorno organizacional tem impacto nas trajetórias de inovação e as variáveis decorrentes da localização estão especialmente vinculadas às possibilidades de inovação. Como eles afirmam, constituem “drivers” da inovação e de uma forma ou de outra, as questões levantadas por estas diferentes disciplinas estão imbricadas.

### 3.1 Abordagens sistêmicas da inovação em serviços e a questão local

Os trabalhos que procuram analisar a inovação em serviços sob uma perspectiva sistêmica seguem a tradição das investigações consagradas no setor manufatureiro que procuram identificar os fatores externos às organizações que concorrem para o desenvolvimento de inovações e que têm origem nos trabalhos de Lundvall (1988), Nelson (1993) e Freeman (1988; 1995) e, mais recentemente, numa perspectiva setorial, nas contribuições de Malerba (2002; 2004). A descontinuidade aparente entre este enfoque e as abordagens teóricas sobre a inovação em serviços, discutidas anteriormente, se esvai ao percebermos que ambos dialogam sob uma mesma questão central de debate: identificar os determinantes da inovação em serviços e, assim, definir o caráter exógeno ou endógeno destes processos. Ainda que a abordagem sistêmica aplicada aos serviços venha se desenvolvendo recentemente, é nesta perspectiva que encontramos as primeiras pistas para discussão da importância da variável localização e, assim, da relação entre serviços e desenvolvimento regional. Foi a partir dos estudos sobre os efeitos da aglomeração, do *milieu innovateur*, que boa parte da literatura sobre inovação na manufatura se desenvolveu.

Como detalhado em outro trabalho (VARGAS; ZAWISLAK, 2006), as tentativas de aplicação da abordagem dos sistemas de inovação ao setor de serviços podem ser identificadas em dois importantes estudos<sup>6</sup>. Um considerando a perspectiva territorial, em nível nacional, desenvolvido por Sundbo e Gallouj (2000). Outro, tendo em conta a perspectiva setorial aplicada aos serviços, que tem como autores Tether e Metcalfe (2004).

Sundbo e Gallouj (2000) analisam os resultados de pesquisa realizada em diferentes países europeus e procuram identificar a existência de relações sistemáticas ou ocasionais entre as empresas investigadas e os atores do sistema de inovação, tais como universidades, centros de pesquisa, concorrentes, clientes e fornecedores<sup>7</sup>. A existência de relações sistemáticas levaria a classificar o sistema de inovação como “institucionalizado”. Caso contrário, o mesmo seria considerado “adocrático”. Os critérios adotados foram a coerência (entre os padrões que definem o processo de inovação em determinado ramo) e a repetição (de

---

<sup>6</sup> Hauknes (1998) apresenta importante discussão sobre o papel dos serviços em sistemas dinâmicos de inovação. Seu enfoque, entretanto, prioriza o papel dos serviços como facilitadores da inovação e, embora traga elementos empíricos, não foi objeto de uma investigação específica. Por esta razão, nos ativemos aos trabalhos mencionados.

<sup>7</sup> A pesquisa referida, na verdade, está inserida no projeto que pode ser considerado o fundador dos estudos contemporâneos sobre inovação em serviços, denominado SI4S (Services for Innovation – Innovation for Services). Os relatórios do projeto podem ser consultados em <http://www.step.no/old/Projectarea/si4s/start.htm>.

um ou de alguns padrões que se mostrem explicativos para determinado ramo dos serviços). Os autores concluem que o sistema de inovação em serviços tem um caráter adocrático e que prepondera para esta caracterização o fato de que muitos serviços inovadores estão inseridos em processos de internacionalização. Nesta análise, que teve como objeto diversas atividades de serviço e o nível nacional como recorte geográfico, as variáveis de aglomeração não teriam peso sobre as trajetórias de inovação, ao menos não um peso decisivo, perceptível.

Nossa interpretação tem sido a de que esta conclusão decorre, principalmente, da base de dados e do nível de análise utilizados na investigação, mais do que de uma característica generalizável para os serviços (VARGAS; ZAWISLAK, 2006; VARGAS, 2006). Em primeiro lugar, os autores analisaram os serviços em seu conjunto, sem uma diferenciação setorial ou por ramo de atividade. Além disso, o tipo de informação considerada não permitiu a análise do papel da relação de serviço. Desta forma, especificidades das atividades de serviço se tornaram imperceptíveis. Seria justamente no caráter relacional da prestação de serviço, no que Lundvall (1988) denominou relação usuário-produtor, que a dimensão local poderia ter peso decisivo na configuração dos processos de inovação.

Tether e Metcalfe (2004), por sua vez, enfrentam a questão da heterogeneidade dos serviços propondo, para isso, uma aplicação do conceito de sistema setorial de inovação de Malerba (2002; 2004). O que este conceito agrega à análise sistêmica, fundamentalmente, é um diferente recorte: ao invés do sistema com contornos geográficos, ou das classificações setoriais tradicionais, o setor, na perspectiva de Malerba, é dinâmico, se conforma em torno de um produto, para o qual convergem as ações dos atores deste sistema. Tendo um produto definido, passa-se a traçar o sistema setorial que concorre para o seu desenvolvimento, produção e para a geração de inovações. Na aplicação aos serviços, Tether e Metcalfe (2004) contornam o problema da definição de um produto do serviço com uma nova âncora: os problemas ou oportunidades vislumbrados pelos atores do sistema. Ao fazê-lo, deixam de lado a análise da conformação ordinária do sistema, concentram-se em situações emergentes, como os problemas do tráfego aéreo em Londres ou do desenvolvimento da cirurgia oftalmológica para colocação de lentes intra-oculares. Neste sentido, privilegiam um enfoque adocrático da inovação em serviços e, como consequência, tal qual Sundbo e Gallouj (2000), deixam em segundo plano a relação de serviço. Não há brechas, desta forma, para a análise da questão da proximidade, da aglomeração, enfim, do desenvolvimento local.

Nos dois estudos, o caráter sistêmico da inovação foi explorado, seja na perspectiva espacial (ou geográfica) do limite nacional do sistema de inovação, seja na perspectiva

setorial. Ambos, no entanto, não se debruçam sobre a questão local, nem do ponto de vista da oferta, ou seja, em como determinada região pode oferecer recursos para a inovação, por exemplo, por intermédio da relação de serviço, nem do lado da demanda, com o uso que atores locais podem fazer dos resultados advindo desta interação. Esta variável da abordagem sistêmica tem sido explorada em estudos de caso mais recentes (DJELLAL; GALLOUJ, 2006), mas carece ainda de maior investigação nos estudos setoriais de inovação.

### **3.2 Serviços, economias de aglomeração e desenvolvimento local**

Do ponto de vista da economia regional, a relação entre serviço e desenvolvimento local tem sido abordada sob dois enfoques: o papel das chamadas economias de aglomeração e a análise do modelo de base econômica. Na verdade, estas duas vertentes conduziam a uma conclusão comum: o papel acessório dos serviços ao desenvolvimento baseado na indústria manufatureira. No Brasil, por exemplo, este tipo de interpretação fez com que as estratégias locais de desenvolvimento fossem assentadas na guerra fiscal e noutros mecanismos de atração de investimentos industriais. Recentemente, os estudos sobre o setor de serviços permitem uma reinterpretção do papel destas atividades e têm permitido novos horizontes para a formulação de políticas públicas. Para tanto, uma visão ampliada da noção de economias de aglomeração e uma revisão do modelo de base econômica parecem importantes pontos de partida. Apresentá-los e identificar sua potencialidade para estudos que vinculem serviços e desenvolvimento regional é objetivo desta subseção.

#### **3.2.1 Uma visão ampliada das economias de aglomeração**

No que diz respeito às economias de aglomeração dois pontos merecem ser analisados. Em primeiro lugar, as economias de aglomeração estão associadas com o conjunto de facilidades proporcionadas por uma determinada localização em termos de infra-estrutura, atuando, sobretudo, na redução de custos de transporte e de comunicação, nos benefícios da proximidade com universidades e centros de pesquisa, no clima propício aos negócios, dentre outros elementos. Constituem, assim, elementos favoráveis a todos os negócios em determinada localização, por vezes denominados economias de urbanização (MOULAERT; GALLOUJ, 1993). Em segundo lugar, compõem as economias de aglomeração os aspectos locais – economias de localização – que são específicos para determinadas indústrias,

como a presença de mão-de-obra qualificada, de fornecedores especializados, dos concorrentes – o que viabilizaria a aprendizagem coletiva (KEEBLE; WILKINSON, 1999) – e, eventualmente, do próprio mercado consumidor.

Nas duas situações, o papel dos serviços adquire conotação diferente. Serviços educacionais, de saúde e de saneamento básico – os serviços públicos em geral – constituiriam parte das economias de urbanização. Ao passo que serviços especializados, os chamados serviços intensivos em conhecimento (BILDERBEEK et al 1998; DEN HERTOOG; BILDERBEEK, 1998), como consultorias, centros de pesquisa especializados, centros de formação de mão-de-obra etc, contribuiriam para a formação de economias de localização. Nestas situações, vislumbra-se a diferença enfatizada por Moyart (2006a) entre os serviços prestados às famílias – no primeiro caso – e os serviços prestados às empresas – no segundo caso. Embora a conotação diferente, nos dois casos a literatura de viés manufatureiro confere aos serviços um papel acessório à indústria.

Uma boa explicação para isso está relacionada às características técnicas atribuídas aos serviços, como vimos no início deste artigo, sobretudo ao seu caráter intangível e a necessidade de que os serviços sejam consumidos no momento da sua produção. À medida que as novas tecnologias da informação e da comunicação atenuam os obstáculos que estas características imporiam, evoca-se o caráter virtual, de um lado, e internacionalização, de outro, para sustentar que a questão local não teria peso decisivo na aglomeração de serviços e que estes pouco ou nada podem fazer pelo desenvolvimento local.

Neste sentido, Moulaert e Gallouj (1993) chamam a atenção para a necessidade de uma ampliação da noção de economias de aglomeração. O caráter local deve incorporar também, na visão dos autores, os efeitos da interação da aglomeração com outras aglomerações locais. Desta forma, seria possível a superação teórica do fato que a tecnologia impõe: mesmo quando a aglomeração é importante, a tecnologia impõe integração e interação que vão além do limite local. Alguns resultados desta ampliação e, portanto, desta perspectiva, podem ser verificados na formulação de políticas públicas específicas para o desenvolvimento local baseado em serviços, como relata Camal Gallouj (2006) e exemplificam Laurence Moyart (2006b) e Pierre-Yves Léo e Jean Philippe (2006).

### 3.2.2. Uma revisão do modelo de base econômica

Se o conceito de economias de aglomeração em sua concepção original não deixa muito espaço para o protagonismo das atividades de serviços, o modelo de base econômica, talvez o modelo mais tradicional de análise da localização de atividades econômicas, é ainda mais restrito. Forjado no início do século XX, o modelo tem como pressupostos a preponderância das atividades industriais e agrícolas e a impossibilidade de que os serviços sejam ofertados remotamente, isto é, a distância do cliente e/ou usuário final.



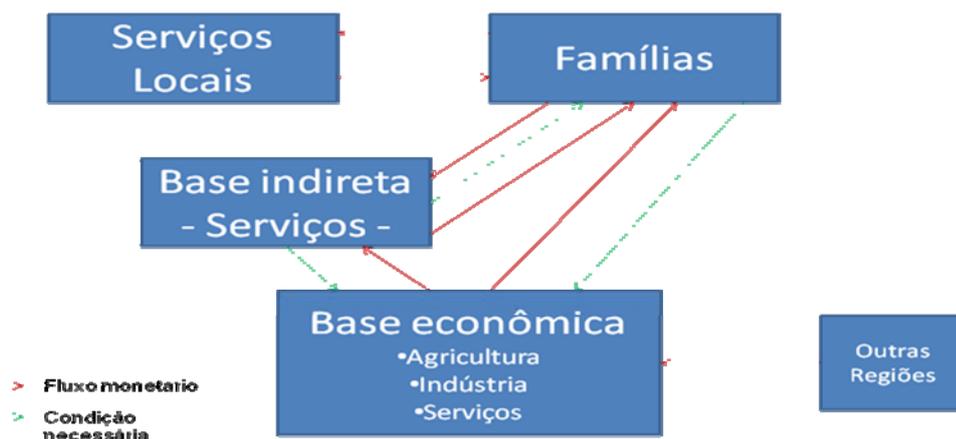
**Figura 3 – O modelo de base econômica**

Fonte: Adaptado de Illeris, 2006, p.49.

Neste modelo, somente a agricultura e a manufatura podem gerar recursos superiores ao investidos (figura 3). Os serviços fariam apenas a circulação da renda gerada. Os empregos gerados nos serviços, como na educação fundamental, por exemplo, seriam financiados pelos recursos das atividades de base econômica. Incapazes de angariar novos recursos na troca com outras regiões, os serviços seriam condicionados pelo desenvolvimento da indústria e da agricultura que, por sua vez, constituiriam a base econômica da região em análise (ILLERIS, 2006). Nesta configuração, podemos concluir, os serviços cumpririam um papel circunscrito, dando continuidade ao fluxo circular da renda, nos termos de Schumpeter (1911). A circulação da renda, sem qualquer nova combinação de recursos – a inovação, para Schumpeter -, não permite o desenvolvimento. Considerando o recorte geográfico do modelo

de base econômica, a conclusão natural seria a da incapacidade dos serviços em proporcionar diretamente o desenvolvimento local e, mais do que isso, a do condicionamento da evolução dos serviços pelo desenvolvimento da base econômica da qual não faria parte.

Novamente, agora do ponto de vista da economia regional e da geografia econômica, os serviços são tratados como um conjunto homogêneo. Todos os serviços, no modelo tradicional de base econômica, se enquadram na categoria de serviços prestados às famílias (MOYART, 2006a), são parte das condições gerais para o desenvolvimento da atividade econômica, elementos apenas das chamadas economias de urbanização. Serviços intensivos em conhecimento, capazes de agregar valor para as demais atividades econômicas e de trazer recursos de outras regiões pela sua própria dinâmica não são aventados pelo modelo. Para superar o anacronismo deste enfoque, Illeris (2006) propõe uma revisão do modelo de base econômica, ilustrada na figura abaixo.



**Figura 4 – O modelo de base econômica modificado**

Fonte: Adaptado de Illeris, 2006, p.51.

Neste sentido, o autor se propõe a atacar justamente a necessidade de uma diferenciação entre as atividades de serviço, uma espécie de hierarquização segundo a capacidade de gerar desenvolvimento<sup>8</sup>. Procede, assim, introduzindo um novo elemento ao modelo: a base econômica indireta. Ao mesmo tempo, alguns serviços passam a constituir a

<sup>8</sup> Aos que consideram o modelo de base econômica desinteressante ao ponto de não merecer nem mesmo uma revisão e propõem a adoção de modelos baseados em matrizes insumo-produto, Illeris (2006) lembra o quão difícil é obter dados deste tipo no nível de desagregação necessário. Esta dificuldade faz com que, na prática, o modelo de base econômica ainda seja suficientemente mobilizado, o que justificaria o esforço de adequá-lo à realidade da dinâmica inter e intra-setorial da atividade produtiva.

base indireta, ao passo que outros são inseridos no coração da base econômica. Outra mudança importante: não são apenas os fluxos monetários que devem ser considerados nos modelos de desenvolvimento regional. Para expor este aspecto, o autor introduz as condições necessárias, elementos não-monetários sem os quais o sistema não pode funcionar, e que se constituem em trocas fundamentais para a sua evolução.

Em sua nova versão, a base econômica passa a incorporar atividades de serviços comercializáveis fora da localidade sob análise. Neste grupo, considera-se, por exemplo, as atividades de turismo e, ainda, os serviços que se internacionalizam com mais frequência, como os de software (ARORA; GAMBARDELLA, 2005). De forma geral, “as novas tecnologias da informação e da comunicação têm recentemente permitido a venda de certo número de serviços a longa distância, às vezes em escala internacional” (ILLERIS, 2006, p.53, tradução nossa). Estes serviços são capazes, portanto, de angariar novos recursos para a região, ampliando o desenvolvimento e a competitividade local.

A base econômica indireta, por sua vez, reúne estes serviços sem os quais a competitividade das empresas da localidade analisada estaria comprometida. Estes serviços seriam compostos por duas vertentes. Primeiro, os chamados serviços prestados às empresas ou, nos termos já empregados anteriormente, os serviços intensivos em conhecimento, capazes de dar suporte às atividades econômicas da base direta. Segundo, serviços capazes de atrair e manter a mão-de-obra qualificada exigida pelas atividades de base. São exemplos destes serviços àqueles capazes de oferecer formações profissionais especializadas ou de contribuir para que a localidade seja mais atrativa em termos de qualidade de vida, como serviços culturais e de lazer (ILLERIS, 2006). Se considerarmos a distinção de Moyart (2006a), podemos afirmar que Illeris (2006) propõe uma diferenciação no interior dos chamados serviços prestados às famílias, estabelecendo uma hierarquia entre àqueles que se relacionam diretamente com a base econômica e os que estão fora dela.

Fora da base econômica restariam apenas as atividades de serviço, públicas ou privadas, destinadas à população em geral ou às empresas que não integram a base, como atividades imobiliárias, de limpeza e conservação, de alimentação e comércio varejista, dentre outras. Estas atividades não trariam recursos de fora da região, nem colaborariam – diferentemente do caso da base indireta – para atraí-los. Na maior parte dos estudos, destaca Illeris (2006), estas atividades não são investigadas no que diz respeito a sua contribuição para o desenvolvimento local, ainda que possamos imaginar uma série de impactos, ao menos indiretos, que estas causam na atratividade de uma região.

## Considerações Finais

Este artigo teve como propósito articular dois temas - a inovação em serviços e o papel dos serviços no desenvolvimento regional – com o objetivo de identificar questões teóricas e uma agenda de pesquisa que permita avançar na compreensão da dinâmica dos serviços, da forma como esta dinâmica é afetada por variáveis locais, ou regionais, e como os serviços podem contribuir e, quiçá, protagonizar estratégias de desenvolvimento local. Tal objetivo se justifica, por um lado, pela importância que as atividades de serviços ostentam na composição do emprego e da renda nas principais economias e, por outro, pela carência de investigações que associem a capacidade inovadora destas atividades com o potencial de desenvolvimento local.

Neste sentido, procuramos retomar alguns elementos teóricos, vinculados a definição dos serviços e a abordagem da inovação em serviços. Mais uma vez, pudemos constatar que a definição dos serviços é complexa, tanto pela heterogeneidade dos ramos de atividades que compõem o setor de serviços, quando pela variabilidade de resultados justificáveis para a prestação de serviço, tendo em vista a incontornável participação do usuário na relação de serviço. Apresentamos, assim, uma definição sociotécnica dos serviços, capaz de apreender estes elementos. Esta complexidade contribuiu, podemos afirmar, para que os estudos sobre inovação em serviços só tivessem início no final dos anos 1980 e, ainda, sob um enfoque predominantemente tecnicista, em que os determinantes do processo de inovação, na verdade, se encontravam na indústria manufatureira. Nos últimos anos, entretanto, uma abordagem integradora da inovação em serviços tem se consolidado e permitido uma leitura abrangente do processo de inovação. Resta, no entanto, evoluir para a consideração do impacto de fatores externos às organizações no processo de inovação. Foi neste ponto que procuramos sustentar como os estudos sobre inovação em serviços permitiriam uma discussão mais profícua do papel dos serviços no desenvolvimento local.

A compreensão sobre a relação entre serviços e desenvolvimento local passa, também por uma melhor articulação com as contribuições da economia regional e da geografia econômica. Sem o objetivo de esgotar tais contribuições, destacamos dois pontos fundamentais para a compreensão do papel dos serviços: a ampliação da noção de economias de aglomeração, incorporando a relação entre aglomerados, inclusive em redes virtuais, e a revisão do modelo de base econômica, originalmente baseado na indústria e na agricultura.

Embora carentes de aplicação empírica, o que reservaremos para futuros estudos, a revisão empreendida permitiu levantar dois caminhos convergentes para o estudo da relação entre serviços e desenvolvimento regional. Pelo viés da inovação, vimos que as análises sistêmicas tangenciam as variáveis de localização e que investigações que as contemplem podem contribuir decisivamente para que se identifique até que ponto as inovações produzidas pelas atividades de serviços estão relacionadas com o ambiente em que estas estão localizadas e de que forma elas contribuem (ou não) para o desenvolvimento local. Pelo viés regional, um paradoxo chama a atenção. À medida que as novas tecnologias relativizam os limites territoriais das atividades de serviços, mais intensivas em conhecimento, mais demandantes de mão-de-obra especializada e mais intensa a relação de serviço parece ser. Todos os elementos que, segundo a literatura, ampliar o peso da localização, das economias de aglomeração, na competitividade das empresas de serviço. Além desta questão, há o natural interesse em analisar até que ponto este desprendimento territorial das atividades de serviço pode ser benéfico para a ampliação da base econômica e, portanto, para o desenvolvimento local. Nos dois enfoques, encontramos a necessidade de que os serviços sejam definidos com uma perspectiva que contemple sua heterogeneidade e de que os estudos setoriais de inovação, bem como a análise regional, venham a superar definitivamente o peso da tradição dos estudos baseados na manufatura para que possam incorporar adequadamente a nova dinâmica intersetorial da atividade produtiva.

Os limites deste trabalho e da investigação que o sustenta não permitem oferecer respostas a estas questões neste momento. Mas apontam caminhos interessantes para uma agenda de pesquisa que deve dialoga diretamente com os interesses dos prestadores de serviços – públicos e privados -, das comunidades onde os mesmos estão inseridos e dos formuladores de políticas públicas.

## Referências

ARORA, Arish; GAMBARDILLA, Alfonso (ed). **From underdogs to tigers** : the rise and growth of the software industry in Brazil, China, India, Ireland, and Israel. Oxford: Oxford University Press, 2005.

BARCET, André; BONAMY, Joël. Eléments pour une théorie de l'intégration biens/services. **Economies et Sociétés**: Série Economie et Gestion des Services, n.1. p.197-220, 1999.

\_\_\_\_\_. Qualité et qualifications des services. In: DE BANDT, Jacques; GADREY, Jean (dir). **Relations de service, marchés de services**. Paris: CNRS Editions. 1994. p.23-42.

BARRAS, Richard. Interactive innovation in financial and business services: the vanguard of the service revolution. **Research Policy**, v.19, p.215-237, 1990.

\_\_\_\_\_. Towards a theory of innovation in services. **Research Policy**, v.15, p.161-173, 1986.

BILDERBEEK, Rob et al. Services in innovation: knowledge intensive business services (kibs) as co-producers of innovation. **SI4S Synthesis Papers**, n.3, 1998.

DELAUNAY, Jean-Claude. Capital and other inputs in the production of services: what impact on service relationships? **International Journal of Service Industry Management**, v.10, n.2, p.157-170, 1999.

DELAUNAY, Jean-Claude; GADREY, Jean. **Les enjeux de la société de service**. Paris: Presses de la Fondation National des Sciences Politiques, 1987.

DEN HERTOOG, Pim; BILDERBEEK, Rob. The new knowledge infrastructure: the role of technology-based knowledge-intensive business services in national innovation systems. **SI4S Topical Paper**, n.14, p.1-36, 1998.

DJELLAL, Faridah; GALLOUJ, Camal. Services aux entreprises, innovation et développement régional. In: GALLOUJ, Camal; LELOUP, Fabienne; MÉRENNE-SCHOUMAKER; MOYART, Laurence (Eds). **Services aux entreprises et développement régional : bilan et perspectives**. Bruxelles : Editions De Boeck, 2006. p. 365-396.

FREEMAN, Christopher. Japan: a new national system of innovatin. In: DOSI, G. et al (Eds). **Technical change and economic theory**. London: Printer Publishers, 1988. p.330-348.

\_\_\_\_\_. The “National Innovation System” in a historical perspective. **Cambridge Journal of Economics**, v.19, n.1, p.5-24, 1995.

GADREY, Jean. Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços. In: SALERNO, Mario Sergio (org). **Relação de Serviço: produção e avaliação**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2001. p.23-65.

\_\_\_\_\_. The characterisation of goods and services: an alternative approach. **Review of Income and Wealth**, Series 46, n. 3, p.369-387, 2000.

\_\_\_\_\_. Les relations de service dans le secteur marchand. In: DE BANDT, Jacques ; GADREY, Jean (dir) (1994). **Relations de service, marchés de services**. Paris : CNRS Editions, 1994a. p.23-42.

\_\_\_\_\_. Relations, contrats et conventions de service. In: DE BANDT, Jacques ; GADREY, Jean (dir) (1994). **Relations de service, marchés de services**. Paris: CNRS Editions, 1994b. p.123-152.

\_\_\_\_\_. Le service n'est pas un produit: quelques implications pour l'analyse économique et pour la gestion. **Politiques et Management Public**, v.9, n.1, p.1-24, 1991.

GALLOUJ, Camal. Incitations et politiques de développement des services : une approche historique et typologique. In: GALLOUJ, Camal; LELOUP, Fabienne; MÉRENNE-

SCHOUMAKER; MOYART, Laurence (Eds). **Services aux entreprises et développement régional** : bilan et perspectives. Bruxelles : Editions De Boeck, 2006. p. 109-158..

GALLOUJ, Faiz. Economia da inovação: um balanço dos debates recentes. In: BERNARDES, Roberto; ANDREASSI, Tales (org). **Inovação em serviços intensivos em conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2007. p.3-27.

\_\_\_\_\_. **Innovation in the service economy**: the new wealth of nations. Cheltenham: Edward Elgar, 2002.

\_\_\_\_\_. Les trajectoires de l'innovation dans les services: vers un enrichissement des taxonomies évolutionnistes. **Économies et Sociétés**, Série Économie et Gestion des Services. n.1, p.146-169, 1999.

\_\_\_\_\_. Innovating in reverse: services and the reverse product cycle. **European Journal of Innovation Management**, v.1, n.3, p.123-138, 1998.

\_\_\_\_\_. **Innovation dans les services**. Paris: L'Harmattan, 1994.

GALLOUJ, Faiz; WEINSTEIN, Olivier. Innovation in Services. **Research Policy**, v.26, p.537-556, 1997.

GALLOUJ, Faiz; GALLOUJ, Camal. **L'innovation dans les services**. Paris: Economica, 1996.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HAUKNES, Johan. Dynamic innovation systems – do services have a role to play? **Step report**, n.12, 1998.

HILL, Peter. On goods and services. **The Review of Income and Wealth**, v.4, p.315-338, Dec. 1977.

HOWELLS, Jeremy. Innovation & Services: new conceptual frameworks. **CRIC Discussion Paper**, n.38, august, p.1-29, 2000.

ILLERIS, Sven. Quels roles pour les services dans le développement régional? In: GALLOUJ, Camal; LELOUP, Fabienne; MÉRENNE-SCHOUMAKER; MOYART, Laurence (Eds). **Services aux entreprises et développement régional** : bilan et perspectives. Bruxelles : Editions De Boeck, 2006. p. 47-64.

KEEBLE, David; WILKINSON, Frank. Collective learning and knowledge development in the evolution of regional clusters of high technology SMEs in Europe. **Regional Studies**, v.33, n.4, p.295-303, 1999.

LUNDVALL, Bengt-Ake. Innovation as an interactive process: from user-producer interaction to the national system of innovation. In: DOSI, G. et al (Eds). **Technical change and economic theory**. London: Printer Publishers, 1988. p.349-369.

MALERBA, Franco. Sectoral systems of innovation: basic concepts. In: MALERBA, Franco (ed). **Sectoral systems of innovation**: concepts, issues and analyses of six major sectors in Europe. Cambridge: Cambridge University Press, 2004. p.9-41.

\_\_\_\_\_. Sectoral systems of innovation and production. **Research Policy**, v.31, p. 247-264, 2002.

MOULAERT, Frank; GALLOUJ, Camal. The locational geography of advanced producer service firms: the limits of economies of agglomeration. **The Service Industries Journal**, april, v.13, n.2, p. 91-106, 1993.

MOYART, Laurence. De la croissance tertiaire à la croissance des services aux entreprises : une synthèse des théories et modèles explicatifs. In : GALLOUJ, Camal; LELOUP, Fabienne; MÉRENNE-SCHOUMAKER; MOYART, Laurence (Eds). **Services aux entreprises et développement régional : bilan et perspectives**. Bruxelles : Editions De Boeck, 2006a. p. 17-45.

\_\_\_\_\_. Le rôle des services aux entreprises dans le développement régional : quelles leçons en tirer pour les villes moyennes en Belgique ? In : GALLOUJ, Camal; LELOUP, Fabienne; MÉRENNE-SCHOUMAKER; MOYART, Laurence (Eds). **Services aux entreprises et développement régional : bilan et perspectives**. Bruxelles : Editions De Boeck, 2006b. p. 161-187.

NELSON, Richard. **National systems of innovation: a comparative analysis**. Oxford: Oxford University Press, 1993.

PORTER, Michael; STERN, Scott. Innovation: location matters. **Sloan Management Review**, summer, v.42, n.4, p. 28-36, 2001.

SCHUMPETER, Joseph. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1985 [1911].

\_\_\_\_\_. **Capitalism, socialism and democracy**. New York: Harper & Row, 1975 [1942].

SUNDBO, Jon; GALLOUJ, Faiz. Innovation as a loosely coupled system in services. **International Journal of Services Technology and Management**, v.1, n.1, p.15-36, 2000.

TETHER, Bruce S.; METCALFE, J. Stanley. Services and systems of innovation. In: MALERBA, Franco. **Sectoral systems of innovation: concepts, issues and analyses of six major sectors in Europe**. Cambridge: Cambridge University Press, 2004. p.287-321.

VARGAS, Eduardo Raupp. **A dinâmica da inovação em serviços: o caso dos serviços hospitalares no Brasil e na França**. Tese (Doutorado em Administração)-PPGA/EA/UFRGS, Porto Alegre, 2006.

VARGAS, Eduardo Raupp; ZAWISLAK, Paulo Antônio. Inovação em serviços no paradigma da economia do aprendizado: a pertinência de uma dimensão espacial na abordagem dos sistemas de inovação. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v.10, p.139-159, 2006.