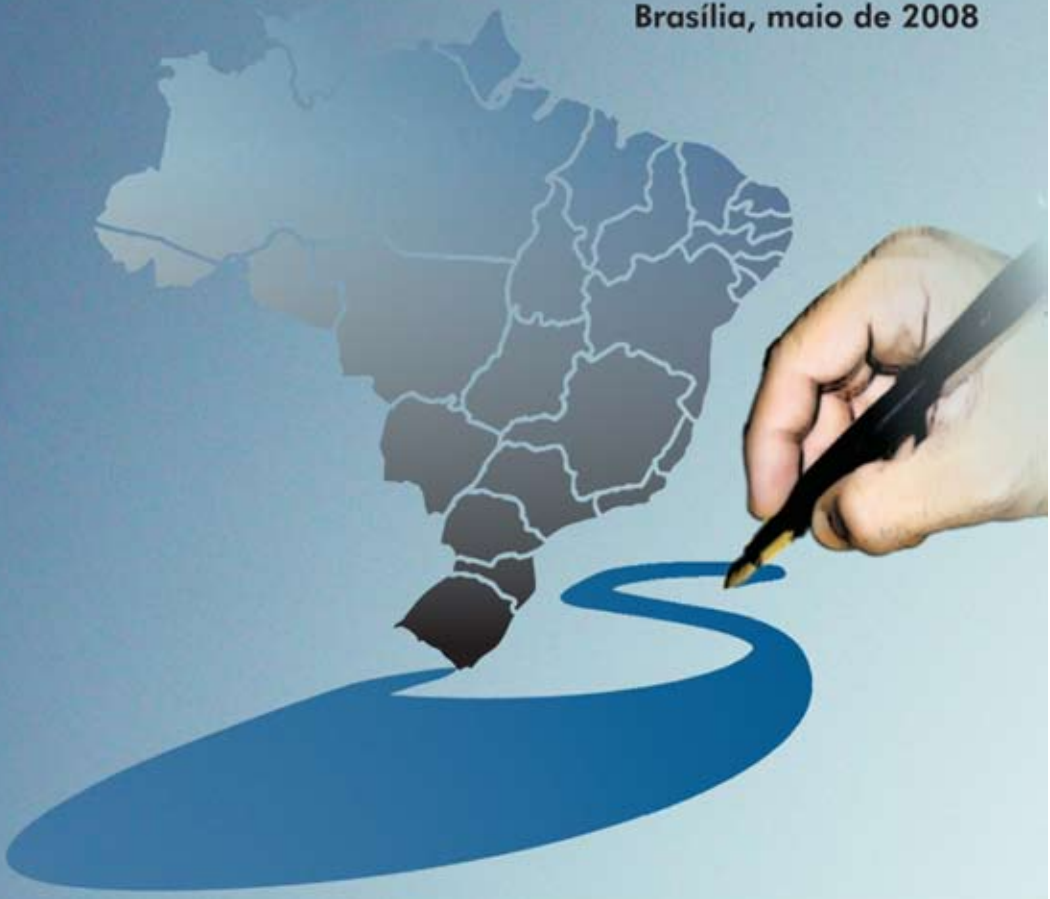
SEBRAE

Termo de Referência

Para Atuação do Sistema SEBRAE no Setor de Serviços

Brasília, maio de 2008



SEBRAE

Termo de Referência para

Atuação do Sistema SEBRAE no Setor de Serviços

2008

Coordenadora Nacional da Carteira de Serviços
Márcia da Mota Darós

Autora do Documento
Márcia da Mota Darós

Tratamento de linguagem, Revisão e Editoração Eletrônica
SDV Comunicação e Eventos Ltda.

Termo de Referência para

Atuação do Sistema SEBRAE no Setor de Serviços

Termo de Referência para Atuação do Sistema SEBRAE no Setor de Serviços

Informações e Contato
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
Unidade de Capacitação Empresarial
SEPN Quadra 515, Bloco C, loja 32 – CEP 70770-900 – Brasília – DF Telefone (61) 3348 7295 – Fax (61) 3448 7263
Internet www.sebrae.com.br

D224 Darós, Márcia da Mota.

Termo de referência para atuação do Sistema SEBRAE no setor de serviços / Márcia da Mota Darós. -- Brasília : SEBRAE, 2008.

80 p. : il. color.

1. Serviços. 2. Micro e Pequena Empresa. 3. Termo de referência. I. Título

CDU 330.123.6

Sumário

Apresentação

Este Termo de Referência (TR) tem o objetivo de orientar as estratégias do Sistema SEBRAE quanto a sua atuação no setor de serviços. A elaboração do TR foi uma solicitação da Diretoria Executiva e foi escrito tendo-se em vista as Prioridades Estratégicas e as Diretrizes da Instituição.

A intenção é que este documento acompanhe a evolução da atuação do SEBRAE e que seja melhorado durante sua implementação. Por esta razão, passará por transformações ao cabo de um ano, de modo a incorporar as sugestões advindas da implementação de projetos em andamento nos SEBRAE/UF.

São objetivos deste documento:

- Apresentar referências para atuação do Sistema SEBRAE nos diversos segmentos do setor de serviços;
- Apresentar 29 segmentos e respectivos sub-segmentos do setor de serviços que poderão contar com o apoio do SEBRAE, dependendo da importância econômica e social de cada um para o estado;
- Sugerir critérios para a escolha dos segmentos a apoiar;
- Apresentar recomendações para a estruturação de projetos com base nas características específicas de cada segmento;
- Sugerir estratégias de atuação específicas dependendo das características de cada segmento que se decida apoiar.

2. Contextualização do tema

Os serviços fazem parte de nossa vida diária, tal como os produtos. Porém, a ausência de informações sobre os diversos segmentos do setor de serviços gera dificuldade de compreensão de sua importância e características.

A ênfase dos analistas na intangibilidade e na simultaneidade da prestação dos serviços reforça, erroneamente, a idéia de que os serviços não são produtivos e não são mensuráveis. As tentativas de explicar o conceito e as características dos serviços, mesmo nos dias atuais, encontram barreiras como: tentativas de explicar os serviços em comparação com o produto; análises do setor de serviços com base em metodologias desenvolvidas para o setor industrial; diversidade de segmentos, o que impossibilita análises agregadas; preconceitos quanto à suposta baixa qualificação dos recursos humanos empregados e à intensidade dos recursos humanos empregados em alguns casos; impressão de que são pouco intensivos em conhecimento e em tecnologia; de que são pouco competitivos no mercado internacional e, finalmente, de que não são produtivos ou que são pouco produtivos.

A importância crescente dos serviços na economia fez nascer justamente uma visão contrária à exposta acima. Há que se mencionar que os autores que tentam dar ao setor de serviços uma visão dinâmica e compatível com suas especificidades são aqueles que escrevem sobre inovação em serviços.

Sundbo e Gallouj (2000:44) argumentam ser necessário desmistificar o conceito de que os serviços são uma espécie de apêndice do setor industrial, de que têm baixa produtividade, baixa qualificação de mão-de-obra, que são pouco inovadores, que existem em função das necessidades do setor industrial etc. Asseveram que essas características não podem ser generalizadas, considerando as diferenças e complexidade dos segmentos do setor de serviços.

Estudiosos das características específicas das inovações em serviços sustentam a idéia de que "produtos são, em última análise, um conjunto, um conglomerado de serviços", considerando-se que o valor

agregado a um produto depende, em grande medida, de vários serviços atrelados a ele[1] .

Uma evolução crescente nos estudos relacionados ao setor de serviços, de modo sistemático, passou a ocorrer apenas no final dos anos 70. Antes disso, todas as análises econômicas e da dinâmica da inovação eram construídas basicamente sobre dados advindos dos setores industrial e agrícola – com pouca ou nenhuma importância para o setor de serviços.

Principalmente após a década de 80, estudiosos e membros do governo passaram a ter curiosidade para compreender as características e as especificidades dos serviços. Apesar da crescente importância do tema, são ainda insuficientes tanto o conhecimento a respeito do setor, quanto os instrumentos de apoio destinados aos empresários, principalmente das micro e pequenas empresas (MPE), que, em geral, carecem de competitividade e de inovação.

Não é o objetivo deste documento apresentar cada um dos conceitos dos diversos autores, principalmente por estarem defasados em relação ao que são atualmente os serviços no Brasil e no mundo. Vale dizer que uma retomada histórica dos estudos sobre serviços deveria incluir tanto autores clássicos[2] como autores contemporâneos[3].

Os autores contemporâneos classificam os serviços de acordo com as características de seu consumo, os tipos de usuário a que se destinam, as funções desempenhadas e o conteúdo de conhecimento

---

1. Por exemplo, por trás de um tênis existem funções que dão a ele características únicas proporcionadas exclusivamente pelos serviços, a exemplo da qualidade, estratégias de marketing, gerenciamento da marca e da imagem, pesquisa e desenvolvimento, estratégias de distribuição, atendimento ao consumidor, vendas, ações de apoio ao meio-ambiente, ações sociais etc. Ou seja, os consumidores estão cada vez mais interessados nas características que vão além dos produtos que eles compram. O aparelho celular configura-se em outro bom exemplo.
2. Economistas clássicos como Adam Smith (1777), Karl Marx (1867), Jean-Baptiste Say (1803), Mill (1848) e Walras (1874) trataram de explicar as características dos serviços. Vale frisar, porém, que apesar de agregarem conteúdo ao entendimento das características dos serviços, a visão dos economistas clássicos está imbuída de uma ótica "material" de riqueza que explica grande parte da discriminação em relação ao conteúdo produtivo dos serviços vigente até hoje (Meirelles, 2006: 3-12).
3. Entre os autores contemporâneos destacam-se Browning e Singelman (1978), Nusbaumer (1984), Walker (1935), Marshall e Wood (1995), Teboul (1999, 2006), Hertog (2000), Hertog e Bilderbeek (1999), Miozzo e Soete (2001), entre outros.

agregado. Eles também cunharam três expressões para definir serviços: setor terciário, setor residual e setor pós-industrial. Setor terciário - expressão cunhada por Fisher (1935) - está de acordo com a idéia de que "primário" e "secundário" estão, respectivamente, relacionados à agricultura/extração e ao industrial[4].

Clark (1940) considerava que todas as atividades que não fossem relacionadas à mineração, agricultura e manufatura poderiam ser caracterizadas como "residuais" – o que dificultava a compreensão das especificidades dos serviços.

Bell (1973) passou a utilizar o termo "setor pós-industrial" em razão do crescente papel desempenhado pelos serviços no pós-guerra. Porém, por trás dessa visão está implícita a idéia de que os serviços passam a existir em uma determinada economia apenas após a maturação e possível estagnação do setor industrial. Em outras palavras, acreditava-se que apenas após esgotar o desenvolvimento de todas as atividades concernentes ao setor industrial seria possível o desenvolvimento do setor "pós-industrial" – o dos serviços.

Por fim, cabe destacar a importância que têm os serviços de apoio tanto ao setor industrial como ao setor agrícola ou de agronegócio. Os serviços fazem parte dos elos das cadeias de produção e são parte preponderante desde a concepção dos produtos desses segmentos até sua entrega e, finalmente, no pós-venda. Estratégias futuras de atuação do SEBRAE deverão levar em conta essa perspectiva sistêmica em que se inserem os diversos serviços essenciais ao funcionamento dos outros dois setores da economia.

4. Muito embora não signifique um ranking de importância entre eles, alguns autores acreditam que essa terminologia pode deixar o setor terciário em posição menos importante ou ainda dependente dos outros dois para existir.

3. Justificativas

O setor de serviços é o responsável pelo aumento da produtividade e do crescimento da economia em diversos países desenvolvidos e, no caso de alguns países que compõem a União Européia (UE), é o único setor que apresentou geração de emprego nas duas últimas décadas[5]. Em vários documentos e em diversos fóruns de discussão, a UE tem demonstrado grande empenho em compreender o funcionamento, principalmente dos chamados "serviços intensivos em conhecimento" ou KIBS[6] (*Knowledge-Intensive Business Services*).

Não à toa, a UE optou por seguir uma tendência do que já estava sendo feito nos Estados Unidos, onde os serviços intensivos em conhecimento contribuem com 3/4 do aumento em produtividade desde 1995. Vale destacar que esse aumento na produtividade deve-se às inovações de gestão e às inovações tecnológicas (como as tecnologias de informação e de comunicação) em grande medida decorrentes das interações entre produtor-consumidor[7].

Como se observa, o desenvolvimento de projetos para o maior crescimento do setor é assunto corrente em diferentes fóruns nacionais e internacionais. São muitos os impactos das afirmações supracitadas para as MPE brasileiras do setor de serviços, como também são muitas

---

5. Vide "*Commission Staff Working Document: Towards a European strategy in support of innovation in services: challenges and key issues for future actions*", Commission of the European Communities, Brussels, 27.07.2007, 35p. (Livre tradução da autora: "Documento de Trabalho do *Staff* da Comissão: Por uma Estratégia Européia de Apoio à Inovação em Serviços: Desafios e Principais Temas para Ações Futuras").

6. São setores que têm como "(...) principais características alta performance na geração de renda, divisas e valor adicionado; tendência à internacionalização das suas atividades negociais e atuam como verdadeiros agentes facilitadores de inovação. Sua dinâmica concorrencial está baseada na disseminação de novos padrões tecnológicos e de TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) para os serviços e atuam como fontes difusoras da inovação. Criam, produzem, desenvolvem e difundem conhecimentos para outras firmas e setores da economia; são intensivos no uso de recursos humanos de alta qualificação e remuneração; são formados por empresas implementadoras e usuárias de inovações e TIC, realizam e vendem serviços de P&D; apresentam taxas elevadas de crescimento na economia e, por oferecerem serviços customizados, apresentam alta interação produtor-usuário (*intensive-information* e *intensive-client*). Com efeito, estabelecem fluxos intersetoriais de conhecimento e de *expertise* (principalmente canais dinâmicos de aprendizado entre os serviços para a indústria por meio de redes e consultorias especializadas)." Bernardes e Kallup (2007:134-135).

7. Vide Bengt-Ake Lundvall (1988), que defende a idéia do "aprendizado interativo" (*learning-by-interacting*) em que o aprendizado é predominantemente um processo interativo que deve levar em conta os contextos social, institucional e cultural em que a empresa está inserida.

as janelas de oportunidade e os desafios para o SEBRAE. Para ilustrar, cabe destacar alguns dados[8] sobre as MPE do setor de serviços.

Número de Estabelecimentos por Setor de Atividade e Porte – Brasil 2005

Categoria	Comércio	Serviços	Indústria	Construção civil
ME	830.048	689.766	219.620	60.067
PE	119.330	127.669	40.492	9.159
ME + PE	949.348	817.435	260.112	69.226

Fonte: SEBRAE - Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa (2007)

- Dados de 2005 mostram que o setor de serviços do Brasil conta com 689.766 microempresas[9] e 127.669 pequenas empresas[10];
- São 949.348 mil MPE existentes no comércio; 817.435 mil MPE, nos serviços; 260.112 mil MPE, na indústria e 69.226 mil MPE, na construção civil;
- As MPE correspondem a 98% do total de estabelecimentos do setor produtivo e, desse total, 56% estão no comércio, 30%, no setor de serviços e 14%, na indústria[11]. Dentre os 30% de estabelecimentos do setor de serviços, cabe destacar a seguinte distribuição das MPE por segmentos de atividades: segmentos de serviços prestados às empresas (33%), serviços de alojamento e alimentação (24,1%), com destaque para lanchonetes e restaurantes; serviços de transporte terrestre (11%), serviços de informática (7,4%), atividades recreativas (6,7%), com destaque para as academias, serviços pessoais (4,9%), atividades imobiliárias (3,7%), agências de viagem e movimentação de cargas (3,6%), aluguel de veículos, máquinas e equipamentos (2,3%) e atividades auxiliares de intermediação financeira (2,2%);

8. Vide "Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa" (2007) e "Onde Estão as Micro e Pequenas Empresas no Brasil" (2006), publicações do Sistema SEBRAE.
9. Dados mostram que entre as microempresas formalmente constituídas, a média do total de pessoas ocupadas é de 4 a 5, incluindo-se nesse total os sócios-proprietários, familiares e empregados com e sem registro em carteira.
10. Para o estudo, microempresas do setor de serviços são entendidas como as que contam com até 9 empregados e pequenas empresas, de 10 a 49 empregados.
11. Fonte: RAIS/TEM (2004). Elaboração: Observatório das MPEs – SEBRAE/SP.

- Constata-se que os segmentos do setor de serviços que tiveram maior expansão entre 2000 e 2004 foram os associados à informática (expansão de 57,1%), serviços de transportes terrestres (expansão de 38,1%) e de atividades recreativas (expansão de 32,2%);
- Parte expressiva das MPE é de caráter familiar, sendo gerida pelo próprio dono e/ou seus familiares; uma parte não possui empregados com registro em carteira e outra parte nem sequer possui empregados pela própria natureza do empreendimento, como é o caso de segmentos de consultores e corretores de seguros;
- Número restrito de políticas públicas efetivas para o setor de serviços nos níveis federal, estadual e municipal;
- Grande capacidade de geração de emprego e renda, principalmente nas pequenas empresas, como se observa abaixo.

Número de Empregados, por porte do estabelecimento e Setor de Atividade – Brasil 2005

Categoria	Comércio	Serviços	Indústria	Construção civil
ME	2.446.701	1.969.548	1.216.148	283.972
PE	2.131.645	2.533.359	1.658.372	375.915
ME + PE	4.578.346	4.502.907	2.874.520	659.887

Fonte: SEBRAE - Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa (2007)

As evidências supracitadas justificam a atuação do SEBRAE em promover projetos e criar instrumentos de apoio às MPE e empreendedores dos diversos segmentos do setor de serviços.

É limitado o número de profissionais e instituições que conhecem o tema, bem como é restrita a existência de políticas públicas direcionadas às necessidades desse público específico. Isto posto, é imperativo o apoio do SEBRAE, considerando-se o número expressivo de MPE dos diferentes segmentos que carecem dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema.

Cabe destacar que o sucesso da atuação do SEBRAE dependerá em grande medida de futuras parcerias entre os empresários, as entidades empresariais e governamentais que prestam apoio às empresas deste setor.

4. Objetivos

São objetivos deste documento:

- Apresentar referências para atuação do Sistema SEBRAE nos diversos segmentos do setor de serviços;
- Apresentar 29 segmentos e respectivos sub-segmentos do setor de serviços que poderão contar com o apoio do SEBRAE, dependendo da importância econômica e social de cada um para o estado;
- Sugerir critérios para a escolha dos segmentos a apoiar;
- Apresentar recomendações para a estruturação de projetos com base nas características específicas de cada segmento;
- Sugerir estratégias de atuação específicas dependendo das características de cada segmento que se decida apoiar.

5. Conceito de serviços para o SEBRAE

Convém lembrar que não há conceitos indiscutivelmente exatos sobre serviços. Todos os conceitos de serviços oferecem alguma margem de imprecisão, seja porque são ambíguos, seja porque são vagos – o que acarreta dificuldades de interpretação e análise, além de controvérsias.

Não é tarefa fácil encontrar uma definição para o termo serviços nas diversas disciplinas. Há uma tentativa de conceituação, em linhas gerais, com enfoque específico nas características de limitada gama de serviços.

Conclui-se, pois, que a inexistência de um conceito amplamente aceito é indicador da dificuldade de definir o que vem a ser serviço, sem que haja um método ou critérios claros de análise. Sendo assim, após ampla pesquisa sobre o assunto, a decisão foi fazer uma síntese de quatro definições[12] escolhidas como as mais adequadas às características do SEBRAE.

Na linguagem comum, a palavra serviço é repleta de significados. Vários dicionários dão ao termo serviço mais de 20 ou 30 significados, ao se analisar o verbete em sentido lato. Comum a todas as definições está a idéia de serviço como atividade destinada a atender diretamente às necessidades das pessoas ou empresas[13].

O conceito a ser adotado pelo SEBRAE levou em conta os serviços sob os aspectos jurídico, econômico e de inovação. Barreto (2003), fazendo uso de uma linguagem jurídica, escreve sobre os serviços e o pagamento do ISS (Imposto sobre Serviços).

Coombs e Miles (2000), além de Gadrey et al. (1995), conceituam serviços sob o ponto de vista da inovação. A definição de serviços para Meirelles (2005, 2006) decorre da visão econômica após criteriosa análise dos diversos autores clássicos e contemporâneos que estudaram o tema. Importante destacar que a combinação destes quatro conceitos reforça a importância de aspectos organizacionais e de

12. Vide Barreto (2003), Coombs e Miles (2000), Meirelles (2005) e Gadrey et al (1995).
13. Por exemplo, de acordo com os dicionários Aurélio e Koogan/Houaiss, do ponto de vista econômico, "(...) serviço é um produto da atividade humana que, sem assumir a forma de um bem material, satisfaz uma necessidade".

recursos humanos na execução de um determinado serviço.

Considerando o acima exposto, para o SEBRAE:

> Serviço é o processo de realização de um trabalho[14] para satisfazer a necessidade de um consumidor cujo resultado poderá ser tangível ou intangível[15].

14. Trabalho realizado por intermédio de atividade física, atividade intelectual (por meio de experiência ou conhecimento acumulado) ou ainda com o apoio de máquinas e equipamentos. Em suma, constitui-se no "saber" ou no "saber fazer" de uma determinada pessoa.
15. Com maior ou menor conteúdo tecnológico, conteúdo informacional, conteúdo físico etc.

6. Os diversos segmentos do setor de serviços

Neste item, o TR sugere uma lista composta por 29 segmentos do setor de serviços, sendo que alguns deles já contam com o apoio do SEBRAE. Cada um deles conta com diversas alternativas de sub-segmentos (não exaustiva) que poderão ser encontrados no Anexo I deste TR.

Caberá a cada SEBRAE/UF a escolha dos segmentos e sub-segmentos a apoiar, tendo em vista a importância econômica e social de cada um, bem como as características locais. Alguns segmentos apoiados pelo SEBRAE por meio de carteiras específicas - a exemplo do Turismo, Cultura e Entretenimento e Artesanato, entre outros - já dispõem de Termo de Referência e de estruturas específicas orientadoras da atuação do SEBRAE.

As alternativas abaixo foram sugeridas com base nos segmentos do setor de serviços propostos pela Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE)[16], do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mas as divisões apresentadas abaixo levaram em conta as características das MPEs – alvo de atendimento do SEBRAE. Sendo assim, os 29 segmentos são os seguintes:

01 - Serviços pessoais

02 - Serviços de informática

03 - Serviços de imunização, higienização e limpeza em prédios e domicílios

04 - Serviços de transporte terrestre / serviços de armazenagem / serviços de movimentação de cargas

05 - Serviços auxiliares da intermediação financeira, seguros, previdência complementar e outros serviços relacionados

06 - Serviços jurídicos, contábeis e de assessoria empresarial

07 - Serviços de publicidade

16. A CNAE é composta por 17 seções, organizadas de A a Q, sendo que 8 delas agrupam as atividades de serviços. São serviços mercantis e não-mercantis, financeiros e não-financeiros, voltados às empresas ou às famílias. Seis seções referem-se a serviços específicos: Alojamento e Alimentação (H); Transporte, Armazenamento e Comunicações (I); Intermediação Financeira (J); Administração Pública, Defesa e Seguridade Social (L); Educação (M); Saúde e Serviços Sociais (N). Duas seções reúnem serviços variados: Atividades Imobiliárias, Aluguéis e Serviços às Empresas (K) e Outros Serviços Coletivos, Sociais e Pessoais (O) (CNAE, IBGE, versão 2.0, 2ª edição, Introdução, versão disponível na internet).

08 - Serviços de vigilância, segurança e investigação

09 - Serviços diversos prestados às empresas

10 - Serviços de arquitetura, engenharia e de assessoramento técnico especializado

11 - Serviços de entrega

12 - Serviços de saúde

13 - Serviços veterinários

14 - Serviços sociais

15 - Serviços voltados à educação

16 - Serviços de limpeza urbana, esgoto e atividades relacionadas

17 - Serviços voltados a atividades desportivas e outras relacionadas ao lazer

18 - Serviços de rádio, televisão e notícias

19 - Serviços imobiliários

20 - Serviços de aluguel de máquinas e equipamentos/ aluguel de itens diversos

21 - Serviços de seleção, agenciamento e locação de mão-de-obra

22 - Ensaios de materiais e de produtos/análises de qualidade

23 - Serviços de pesquisa e desenvolvimento

24 - Serviços voltados a bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais importantes

(Vale destacar que os segmentos abaixo já têm recebido apoio do SEBRAE)

25 - Serviços de alojamento

26 - Serviços de alimentação

27 - Serviços prestados pelas agências de viagem

28 - Serviços voltados a atividades recreativas, culturais, artísticas e de espetáculos

29 - Serviços de aluguel de veículos (em processo de negociação)

O Anexo I apresenta algumas alternativas de sub-segmentos (não exaustivas) para cada um dos 29 segmentos apresentados acima.

7. Recomendações para a estruturação de projetos

O objetivo deste item é orientar a estruturação de projetos levando-se em conta as características de cada segmento que se decida apoiar. Este item encontra-se subdividido em três partes, a seguir.

7.1 - Características gerais atribuídas aos serviços

Do ponto de vista prático, tão importante quanto o conceito de serviços é o entendimento das especificidades de um determinado segmento. Essas especificidades serão descritas mais adiante. Antes disso, porém, serão apresentadas, a seguir, algumas características gerais atribuídas aos serviços:

- Atividades de produção e de consumo acontecem de forma simultânea, sendo difícil às vezes distinguir entre concepção e resultado;
- Importância de fatores organizacionais, tais como gestão de recursos humanos, capacitação e treinamento, marketing, estratégias de venda, estratégias de distribuição, gestão da inovação, customização e diferenciação de produtos, serviços, processos, definição de novas interfaces com o cliente etc.;
- Importância no estabelecimento de parcerias entre produtor/produtor, produtor/associações empresariais, produtor/consultor, produtor/consumidor;
- Importância das atividades interativas entre produtor/consumidor para a definição do serviço prestado ou do resultado do serviço prestado;
- Papel preponderante do fator humano na concepção, apresentação, organização e entrega dos serviços, sendo necessário, por vezes, substancial investimento em capacitação em todos os níveis da empresa;
- Limitada apropriabilidade dos resultados das inovações (geralmente organizacionais e incrementais);
- Serviços podem ser intensivos em informação e conhecimento (caso de consultorias, serviços de engenharia, atividades jurídicas etc.), intensivos em recursos humanos (caso dos segmentos de asseio, limpeza e conservação; vigilância e segurança etc.) ou ainda intensivos em

capital (caso de algumas atividades de infra-estrutura econômica: energia, saneamento, obras públicas etc.);

- Natureza intangível de grande parte dos serviços prestados.

7.2 - Necessidade de uma mudança de entendimento sobre os serviços

São várias as dificuldades apontadas de maneira recorrente quando se discute os serviços:

- Ênfase na dificuldade em se trabalhar com o setor;
- Ênfase na intangibilidade e na dificuldade de mensuração;
- Análise do setor precisa considerar a grande diversidade de segmentos;
- Setor não ser visto apenas como um apêndice do setor industrial;
- Serviços necessitam de estratégias diferentes das adotadas para o setor industrial;
- Preconceitos e generalizações diversas sobre os serviços.

São esses fatos (que muitas vezes geram incompreensão e preconceito) que precisam ser mais bem compreendidos e abordados no desenvolvimento de projetos para os serviços.

É de suma importância ressaltar que as abordagens vigentes, tanto na literatura econômica como no âmbito governamental, consideram o setor de serviços de modo demasiadamente agregado – o que implica numa classificação muito generalizada que não contempla as especificidades dos diversos segmentos.

A classificação dos serviços largamente adotada está centrada principalmente nas características da demanda, ou seja, de acordo com o grupo de consumidores a que se destina o produto final.

Em decorrência, todos os segmentos de serviços seriam classificados apenas como serviços produtivos, serviços distributivos, serviços sociais e serviços pessoais. Justifica-se esta classificação, porém pode-se argumentar que, isoladamente, não mais condiz com a complexidade

dos segmentos representados pelo setor de serviços – especificamente no tocante às MPE.

Sendo assim, considerando-se a grande variedade de segmentos, o sucesso da atuação do SEBRAE em relação às MPE do setor de serviços deve levar em conta outros aspectos igualmente importantes, porém, geralmente esquecidos quando se trata de serviços. Por esta razão, este documento propõe uma classificação mais completa para a análise de cada segmento ou sub-segmento. É disso que se trata no item a seguir.

7.3 - Estruturação de projetos após a avaliação das características de um segmento

O objetivo deste item é auxiliar a estruturação de projetos para os segmentos do setor de serviços com base no entendimento das características do "processo de geração dos serviços".

Dessa compreensão dependerá a definição das estratégias de atuação do SEBRAE numa etapa subseqüente. Por exemplo, vários sub-segmentos agrupados sob o segmento de serviços pessoais (lavanderias, spas, cabeleireiras, oficinas mecânicas etc.) apresentam características distintas entre si, o que requer, por sua vez, estratégias distintas de atuação do SEBRAE.

Seguindo como exemplo essa mesma linha de raciocínio, o SEBRAE deverá formular para o segmento de serviços pessoais estratégias de atuação (serviços financeiros, capacitação empresarial, inovação e tecnologia etc.) diferentes das adotadas para segmentos como serviços de publicidade ou para os serviços de informática.

Por esta razão, este TR propõe uma classificação mais completa para a análise de cada segmento ou sub-segmento, composta de cinco dimensões/características inter-relacionadas, mais ou menos preponderantes, dependendo do segmento em questão. São elas:

(1) **Características do processo de atendimento ao cliente (*front Office* ou área de frente)**: momento do atendimento ou pré-atendimento ao cliente. Não há transformação de um bem nesse momento, a não ser o estabelecimento de uma ligação entre fornecedor e cliente. São cinco as características associadas:

- Intangibilidade do serviço prestado (processo de prestação do serviço no decorrer do qual o cliente tem interação com a empresa e utiliza a equipe como interface);
- Gestão da capacidade no fornecimento do serviço: serviço é um bem perecível e não é passível de estoque, por essa razão há que se ter um controle da demanda para determinação da oferta dos serviços;
- Qualidade na prestação do serviço: o êxito do serviço depende desse primeiro contato (experiência) com o cliente, muitas vezes decisivo;
- Cada cliente e cada necessidade são únicos: diversidade e volatilidade dos clientes, capacidade de diferenciação;
- Participação e/ou co-produção do cliente: intensidade de interface[17] com os clientes (serviços de entrega ou de adequação de um determinado produto).

(2) **Características do processo de geração do serviço (*back office* ou área de apoio)**: referem-se aos fatores preponderantes do processo produtivo e como eles se combinam na área de apoio. Destacam-se os seguintes aspectos:

- Técnicas de gestão (diferenciação, padronização, treinamento e capacitação, entrega do produto, *marketing*, vendas etc.);
- Intensivo em recursos humanos, intensivo em informação/conhecimento/inteligência ou intensivo em capital;
- Utilização de máquinas e equipamentos durante a prestação do serviço ou durante a entrega do produto final;

17. Considerando que diferentes formas de interação entre prestadores e clientes resultarão em condições específicas de oferta tanto da prestação dos serviços, como do produto resultante dessa prestação.

- Padrão de investimento;
- Tangibilidade: o resultado da transformação de uma determinada matéria-prima em produto acabado (mesmo em se tratando de informações, exames, dados eletrônicos etc.);
- Gestão dos estoques: estoques de matérias-primas, componentes para a fabricação e outros produtos acabados;
- Gestão da qualidade (conceito de zero defeito): os produtos podem ser verificados, inspecionados e modificados ao longo do processo de fabricação;
- Produção centralizada e circuitos de distribuição: para reduzir o custo das matérias-primas, da mão-de-obra e do transporte, a produção encontra-se centralizada muitas vezes, sendo necessário, por essa razão, o estabelecimento de canais de comunicação e distribuição.

(3) **Características do resultado gerado pelo serviço**: relaciona-se ao modo de transformação do produto gerado:

- Serviços que envolvem transformação física de um bem ou lugar (limpeza, serviços de engenharia);
- Serviços que geram como resultado a transformação nas pessoas ou que envolvem o atendimento das necessidades humanas (saúde, alimentação);
- Serviços que geram resultados baseados em informação, conhecimento e inteligência (*software*, relatórios de pesquisa);
- Serviços que envolvem o deslocamento de bens e pessoas envolvendo aspectos como lugar e tempo (logística, serviços de entrega e distribuição).

(4) **Características do consumo**: forma de entender o segmento de acordo com o grupo de consumidores a que se destina o produto final, ou seja, com base nas características da demanda (com base nos parâmetros do IBGE/CNAE):

- Serviços produtivos;
- Serviços pessoais;
- Serviços distributivos;
- Serviços sociais.

(5) **Características da estrutura de mercado**: relaciona-se ao entendimento das características das empresas de um determinado segmento em seu contexto, bem como a compreensão das características do mercado[18]. Em decorrência, leva-se em conta:

- Tamanho das empresas;
- Estrutura de mercado mais ou menos concentrada, mais ou menos diversificada;
- Barreiras à entrada (custo, relacional[19], de localização).

O quadro abaixo representa a síntese do processo de implementação de um projeto. Em suma, mostra que somente após uma criteriosa avaliação das cinco dimensões/características dos segmentos poderão ser definidas as estratégias de atuação mais adequadas:

A título de ilustração, abaixo estão dois breves exemplos (de dois segmentos distintos) de como a análise do segmento deve ser feita tendo-se em vista o que foi escrito acima:

Caso A: Empresa do segmento de asseio, limpeza e conservação

- Características do processo de geração do serviço prestado: segmento intensivo em recursos humanos, investimentos em capacitação e treinamento de pessoal, grandes investimentos em máquinas, equipamentos diversos e em produtos químicos, alta padronização de atividades;

18. Ao tratar das características de organização de mercado do setor em termos da relação entre variáveis estruturais e variáveis de desempenho, reporta-se aqui ao tradicional modelo "estrutura-conduta-desempenho", inspirado no trabalho de Bain chamado "Barriers to Competition" (1956), o qual tem como traço característico a ênfase nos condicionantes estruturais do desempenho das empresas (Meirelles, 2006).

19. Como a prestação de serviços é uma atividade de natureza majoritariamente interativa e depende dos recursos humanos para a realização dessa interface, as barreiras relacionais podem ser um importante empecilho para o sucesso de um negócio.

Implementação dos Projetos:
Características Específicas dos Segmentos
Determinam as Estratégias de Atuação

Avaliação das Características dos segmentos		Alternativas de Estratégias de Atuação (Atendimentos Coletivo e Individual)
• Processo de atendimento ao cliente (*front office* ou área de frente) • Processo de "produção" do serviço (*back office* ou área de apoio) • Resultado gerado pelo serviço • Consumo • Estrutura de Mercado	→	• Inovação e Tecnologia • Melhoria da Qualidade • Capacitação Empresarial • Acesso a Mercados • Cooperação Empresarial • Serviços Financeiros • Políticas Públicas

- Características do resultado gerado: segmento cujo produto envolve a transformação física de um lugar (por meio de limpeza, conservação);
- Características da estrutura de mercado: mercado dominado por médias e grandes empresas terceirizadas (ou pequenas empresas especializadas em serviços específicos), presença de barreiras de custo;
- Características do consumo: segmento que atende empresas e instituições diversas (teatros, escolas, estádios etc.), o que se caracteriza como um serviço produtivo.

Caso B: Empresa do segmento de saúde: consultório com três médicos especialistas

- Características do processo de geração do serviço prestado: empresa intensiva em conhecimento, atendimento personalizado/individualizado, baixo uso de máquinas e equipamentos, sendo que os principais instrumentos de trabalho são computadores, impressoras, telefones, softwares, intensida-

de de interface com os clientes;

- Características do resultado gerado: serviço que envolve o atendimento de uma necessidade humana (saúde). O resultado gerado pode ser o diagnóstico médico, exames, receitas médicas;
- Características da estrutura de mercado: empresa de pequeno porte, mercado caracterizado por barreiras relacionais e de localização;
- Características do consumo: serviço pessoal.

8. Estratégias de atuação

Constata-se a quase inexistência de instituições especializadas no desenvolvimento de soluções para os diversos segmentos do setor de serviços. Se considerarmos as MPE, aumenta o nível de desconhecimento das reais necessidades do setor, cada qual com suas características que devem, necessariamente, ser consideradas para a definição das estratégias de atuação (vide item 07).

Isto posto, o presente documento indica sete estratégias selecionadas com base: (a) em leituras sobre as necessidades e características do setor de serviços; (b) em entrevistas com empresários; (c) análise do que já vem sendo feito em alguns projetos no SEBRAE (vide SIPLAN/SIGEOR).

As estratégias de atuação propostas estão inter-relacionadas e não são excludentes entre si. Cada segmento terá variação no modo de aplicação das mesmas. A seguir, a lista das estratégias de atuação:

1 - Inovação e tecnologia

Gestão da inovação é um processo contínuo que significa, de modo sucinto, melhorar a capacidade da organização em lançar novos produtos e serviços com mais velocidade e menor custo de acordo com as necessidades do mercado. Isso envolve, entre outras coisas, gerenciamento adequado dos recursos humanos, busca contínua de capacitação, interação entre as áreas da empresa, diferenciação de produtos e serviços, aquisição de novos equipamentos e softwares, busca de parcerias.

2 - Melhoria da qualidade na prestação de serviços

Englobam ações que vão do diagnóstico da situação das empresas até melhorias efetivas dos problemas identificados. Para a melhoria da qualidade na prestação de serviços, atenção especial deve ser dada ao processo de atendimento ao cliente (área de frente ou *front-office*), bem como à constante interação entre esta e a área de apoio (ou *back-office)*. Outras ações podem se referir a cursos de qualidade para os empresários, premiações etc.

3 - Capacitação empresarial

Desenvolvimento de programas de capacitação em consonância com os Referenciais Educacionais do SEBRAE e que leve em conta as

características específicas do setor de serviços (grande ênfase em capacitação, em aspectos organizacionais para os quais os empresários devem estar atentos etc.)

4 - Acesso a mercados

Desenvolvimento de soluções e instrumentos de acesso a novos mercados (internos e externos), participação em feiras, congressos, realização de caravanas de negócios e de rodadas de negócios, entre outros.

5 - Cooperação empresarial

O desenvolvimento da cultura da cooperação é de fundamental importância para os segmentos do setor de serviços devido à sua interface com os clientes e com outros empresários. Nesse sentido, é fundamental a sensibilização sobre o tema, bem como o desenvolvimento de estratégias específicas para incentivar a associação entre empresários de um mesmo segmento. Além disso, essa cultura da cooperação deve se estender às universidades, instituições que prestam apoio ao setor de serviços, entre outros.

6 - Serviços financeiros

Após uma análise das características dos diversos segmentos do setor de serviços poderão ser propostas novas formas de acesso ao crédito, especialmente no que se refere às garantias que as empresas (especialmente as intensivas em conhecimento) podem oferecer. Importante também é a divulgação de instrumentos de acesso ao crédito já existentes para as MPE do setor de serviços.

7 - Políticas públicas

No tocante às políticas públicas, os objetivos seriam o de levantar os entraves vigentes nas leis que afetam o setor ou determinados segmentos, de modo a representar os interesses das MPE dos serviços. Há espaços específicos para as ações no âmbito da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa tanto nos esforços do aumento da formalização quanto nas repercussões sobre as empresas do setor de serviços.

9. Critérios para auxiliar a escolha dos segmentos

Considerando a imensa gama de segmentos que caracteriza o setor de serviços, é necessária a proposição de alguns critérios que nortearão a escolha dos segmentos que cada SEBRAE apoiará. Nesse contexto, os SEBRAE/UF, na seleção dos segmentos a serem apoiados, deverão observar os critérios abaixo:

(1) Segmentos com alta densidade de MPE que tenham papel preponderante na região ou no estado em questão;

(2) Segmentos que estejam, de alguma forma, organizados em associações[20] (atuantes e representativas do segmento);

(3) Segmentos com capacidade para geração de empregos (intensivos em recursos humanos);

(4) Segmentos intensivos em conhecimento/informação/inteligência;

(5) Segmentos que contam com informações setoriais e que valorizam essa informação como forma de definir estratégias futuras de atuação;

(6) Segmentos que necessitem ter sua competitividade e inovação aumentados diante de ameaças internas e externas[21] (segmentos vulneráveis à competição externa);

(7) Segmentos com ênfase social (saúde, educação, higiene etc.);

(8) Segmentos com potencial exportador.

---

20. Pode ser mais fácil dar início ao desenvolvimento de um trabalho junto a um determinado segmento que está formalmente organizado, com possibilidade de ações mais profícuas posto que (a) já estão sensibilizados a respeito da importância do tema de serviços; (b) estariam dispostos a colaborar com informações sobre o segmento; (c) poderia auxiliar a atingir um maior número de empresas. Ressalte-se, porém, que a ausência de associação não é fator impeditivo para a atuação do SEBRAE junto a determinado segmento.

21. Caso de segmentos compostos, em sua maioria, por pequenas empresas que fazem parte de um plano de aquisição por grandes empresas nacionais ou estrangeiras que querem entrar no mercado nacional.

10. Atuação do SEBRAE Nacional

O SEBRAE Nacional tem as seguintes atribuições:

- Apoiar projetos inovadores e geradores de metodologias e conhecimento no setor de serviços;
- Desenvolver, testar e disseminar metodologias para atendimento das necessidades e características específicas do setor de serviços;
- Prestar informações necessárias aos SEBRAE/UF no que se refere aos serviços no Brasil e no mundo;
- Orientar e apoiar as estratégias dos SEBRAE/UF na implementação das estratégias de atuação;
- Fazer parcerias de âmbitos nacional e internacional de modo a auxiliar as atividades dos SEBRAE/UF;
- Coletar e disseminar informações de âmbitos nacional e internacional a respeito dos serviços;
- Conhecer as melhores práticas que estão sendo utilizadas nos SEBRAE/UF e disseminá-las para os demais, congregando as informações para uma melhor gestão do conhecimento.

11. Atuação dos SEBRAE/UF

São atribuições dos SEBRAE/UF:

- Buscar informações sobre quais são os segmentos do setor de serviços que necessitam de apoio em seus estados e que estão minimamente organizados para que se possa dar início a projetos de parceria;
- Considerar os direcionamentos propostos nesse TR;
- Definir segmentos que poderão ser apoiados com base em informações e critérios que subsidiem a tomada de decisão;
- Reunir os principais interessados de um determinado segmento a fim de entender as necessidades, características e, se possível, traçar estratégias futuras de atuação;
- Formular uma estratégia de atuação para cada segmento que se decida apoiar;
- Formular e coordenar projetos de apoio ao setor de serviços;
- Buscar apoio de associações empresariais, do governo local, de universidades e institutos de pesquisa, além de outros parceiros interessados;
- Estabelecer um canal de comunicação direto com outros SEBRAE/UF e com o SEBRAE/NA para que, com base em experiências bem-sucedidas, os estados possam propor e disseminar metodologias que tenham apresentado bons resultados junto aos segmentos de serviços.

12. Bibliografia

BARRETO, A.F. "**ISS na Constituição e na Lei**". Dialética. São Paulo, 2003:29. In MACHADO, H. B. "O Conceito de Serviço e Algumas Modalidades Listadas no Anexo da LC 116/2003. 19p.

BERNARDES, R.; KALLUP, A. "**A Emergência dos Serviços Intensivos em Conhecimento no Brasil**". In BERNARDES, R. (org); ANDREASSI, T. "Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento". São Paulo. Ed. Saraiva, 2007, pp.117-155.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. "**Commission Staff Working Document: Towards a European strategy in support of innovation in services: challenges and key issues for future actions**", Brussels, 27.07.2007, 35p.

COOMBS, R.; MILES, I. "**Innovation, Measurement and Services: The new Problematique**". In Metcalfe, J.S.; Miles, I. (Eds.), Innovation Systems in the Services Economy: Measurement and Case Study Analysis. Kluwer Academic Publishers, Boston, pp. 85-103.

HERTOG, P. den (2000), "**Knowledge-Intensive Business Services as Co-Producers of Innovation**", International Journal of Innovation Management", 4 (4), pp. 491-528.

HERTOG, P. den; BILDERBEEK, R. (1999), "**Conceptualizing Service Innovation and Service Innovation Patterns**", DIALOGIC, Utrecht, 30p.

HERTOG, P. den; BROERSMA, L.; ARK, van B. (2003) "**On the Soft Side of Innovation: Services Innovation and its Policy Implications**", De Economist 151 (4), pp. 433-452.

IBGE "**Classificação Nacional de Atividades Econômicas**" Versão 1.0. 2ª edição. Rio de Janeiro, 2004.

LUNDVALL, B.-A. (1988) "**Innovation as an interactive process: from user-producer interaction to the national system of innovation**". In "Technical Change and Economic Theory", ed. G. Dosi et al. London: Pinter Publishers. 349-369.

Metcalfe, J. S. and Miles, I. (eds), (2000) "**Innovation Systems in the Service Economy: Measurement and Case Study Analysis**". Kluwer Academic Publisher, 339p.

MEIRELLES, D.S. "**Serviços: Características e Organização de Mercado**". X Encontro Nacional de Economia Política, Campinas, 2005, 21p.

MEIRELLES, D.S. "**O Conceito de Serviço**". São Paulo: Revista de Economia Política, vol. 26, nº 1 (101), pp. 119-136, janeiro-março 2006.

NEGRI, J.A.; KUBOTA, L.C. "**Estrutura e Dinâmica do Setor de Serviços no Brasil**". Brasília, IPEA, 2006. 501p.

Teboul. J. "**A Era dos Serviços – Uma Nova Abordagem de Gerenciamento**". Rio de Janeiro, Qualitymark Editora, 1999. 295 p.

Teboul. J. "**Service is Front Stage – Positioning services for value advantage**". Great Britain, INSEAD Business Press, 2006. 161 p.

SEBRAE "**Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa**". Brasília, 2007. 272p.

SEBRAE "**Onde Estão as Micro e Pequenas Empresas no Brasil**". 1ª edição. SEBRAE, São Paulo, 2006. 147p.

SUNDBO, J. and GALLOUJ, F. (2000) "**Innovation as a Loosely Coupled System in Services**". In "Innovation Systems in the Service Economy: Measurement and Case Study Analysis, Chapter 3, Kluwer Academic Publisher, 43-68.

Anexo I. Apresentação de alguns sub-segmentos para os 29 segmentos sugeridos no TR

Cabe ressaltar que em cada um dos itens abaixo existem várias atividades que não foram incluídas. As listas abaixo servem de indicações apenas e não estão completas.

Serviços pessoais

- Lavanderias e tinturarias
- Oficinas e reparos
- Decoração e atividades afins
- Cabeleireiros e outros tratamentos de beleza: manicure, pedicure, depilação, massagem estética, tratamento da pele, corte de cabelo, lavagem, tingimento etc.
- Atividades funerárias e serviços relacionados: sepultamento e cremação, remoção e exumação de cadáveres, aluguel de locais para velórios, venda de tumbas, gestão e manutenção de cemitérios etc.
- Massagens, saunas, clínicas de estética e spas
- Outras atividades de serviços pessoais: astrólogo, vidente, agências matrimoniais, engraxates, carregadores de malas, manobristas, atividades de tatuagem etc.
- Serviços pessoais diversos

Serviços de informática

- Atividades de Informática e serviços relacionados: atividades relacionadas ao desenho, instalação, operação e manutenção de hardware, sistemas e redes, bem como o desenvolvimento e edição de *software* (programas de informática)

- Atividades de processamento de dados de vários tipos, além de armazenamento e distribuição *on-line* de conteúdo eletrônico
- Consultoria em hardware: análise das necessidades e problemas dos usuários, assessoramento etc.
- Consultoria em *software*: atividades de consultoria relacionadas ao desenvolvimento, produção, edição e fornecimento de documentação de *software* (programas de informática), seja os prontos para uso e comercialização, seja os desenvolvidos sob encomenda do cliente
- Desenvolvimento e edição de *softwares* prontos para uso e *software* sob encomenda
- Desenvolvimento de *software* sob encomenda e outras consultorias em *software*
- Processamento de dados: uso compartilhado de instalações informáticas, serviços de hospedagem de páginas da internet etc.
- Atividades de banco de dados e distribuição *on-line* de conteúdo eletrônico: criação de banco de dados, armazenamento de dados, acesso de clientes e público a bancos de dados organizados para consulta ou exploração através de servidores, edição *on-line* de bancos de dados, portais de busca da internet etc.
- Manutenção e reparação de máquinas de escritório e de informática: computadores e equipamentos periféricos, máquinas de escrever manuais e elétricas, máquinas de fotocópia, máquinas de calcular eletrônicas (manuais ou de mesa), caixas registradoras, equipamentos emissores de cupom fiscal etc.
- Outras atividades de informática: recuperação de panes informáticas, serviços de instalação de *software* etc.

Serviços de imunização, higienização e limpeza em prédios e domicílios

- Serviços de limpeza interior em prédios (escritórios, fábricas, armazéns, estabelecimentos comerciais, profissionais, residenciais, instituições públicas etc.)
- Serviços de limpeza de chaminés de fornos, caldeiras, dutos de ventilação, refrigeração de ar etc.
- Serviços de limpeza de tratamento de piscinas
- Atividades de imunização e de controle de pragas urbanas
- Serviços de eliminação de microorganismos nocivos por meio de esterilização em produtos agrícolas, livros, equipamentos médico-hospitalares, entre outros

Serviços de transporte terrestre/armazenagem movimentação de cargas

- Transporte terrestre: transporte de passageiros e cargas por rodovias, ferrovias e metropolitanos
- Outros transportes terrestres: transporte escolar, transporte de empregados para terceiros, transporte para excursões, serviços de ambulância, transporte turístico
- Transporte rodoviário de produtos perigosos: explosivos, gases de todos os tipos, produtos inflamáveis líquidos ou sólidos, substâncias oxidantes, tóxicas ou infectantes, matérias radioativas ou corrosivas, entre outros
- Transporte rodoviário de mudanças e de cargas: serviços de mudança, serviços de guarda-móveis (caráter urbano, interurbano e internacional)
- Transporte rodoviário não-urbano
- Táxis, transporte escolar e serviços de excursão

- Transporte rodoviário urbano
- Transporte aqüaviário, de passageiros ou cargas: embarcações para fins turísticos, locação de embarcações com tripulação, operação de barcas, rebocadores e chatas
- Atividades auxiliares dos transportes terrestres (há atividades similares para transporte aqüaviário e aéreo): serviços de guincho de veículos (reboque), serviços de táxi, serviços de translado de passageiros, serviços de guarda-volumes em terminais, exploração de edifícios-garagem e de parques de estacionamento, exploração de centrais de chamadas e reservas de táxis, cobrança de pedágio etc.
- Armazenamento e depósito de cargas
- Organização dos transportes de cargas
- Cargas e descargas

Serviços auxiliares da intermediação financeira, seguros, previdência complementar e outros serviços relacionados

- Intermediação financeira: atividades com finalidade de criar, coletar e redistribuir fundos financeiros sob sua responsabilidade
- Serviços diversos de intermediação financeira: fundos de investimento, sociedades de capitalização, gestão de ativos intangíveis não-financeiros, outras atividades de intermediação financeira (clubes de investimento, sociedades de investimento, sociedades de participação, as *holdings* de instituições financeiras, gestão de fundos com fins diversos (culturais, beneficentes etc.)
- Seguros e previdência complementar, seguros de vida, seguros não-vida (corretores de seguros, de saúde e previdência privada): atividades de criação e gestão de fun-

dos para todos os tipos de seguros e de fundos privados para aposentadoria e planos de saúde

- Outras atividades auxiliares da intermediação financeira: casas de câmbio, corretores hipotecários, serviços de intermediação na obtenção de empréstimos, atividades de operação de rede de auto-atendimento bancário
- Corretores de seguros, de saúde e previdência privada
- Corretoras de títulos e valores mobiliários
- Administração de mercados bursáteis

Serviços jurídicos, contábeis e de assessoria empresarial

- Atividades jurídicas: cartórios, auxiliares da Justiça, registro de domínios de endereços na internet
- Atividades jurídicas: assessoria e preparação de documentos jurídicos, consultoria, aconselhamento e representação em ações civis, criminais, administrativas, trabalhistas etc.
- Atividades de contabilidade e auditoria
- Pesquisas de mercado e de opinião pública
- Gestão de participação societária (*holdings*)
- Atividades de assessoria em gestão empresarial

Serviços de publicidade

- Atividades de criação e realização de campanhas publicitárias, gestão de espaços publicitários, atividades de colocação de anúncios, serviços de alto-falante e de sonorização, distribuição ou entrega de material publicitário, promoção de vendas e publicidade, publicidade por mala-direta etc.

Serviços de vigilância, segurança e investigação

- Serviços de investigação, detetives particulares, serviços de vigilância, escolta, proteção de pessoas e propriedades, assessoria no campo da segurança industrial, serviços de monitoramento de bens e pessoas por satélite, serviços de adestramento de cães, além de transporte de valores

Serviços diversos prestados às empresas

- Atividades fotográficas: estúdios fotográficos, atividades de laboratório de revelação, impressão, ampliação fotográfica etc.
- Atividades de envasamento e empacotamento, por conta de terceiros: envasamento, empacotamento, etiquetagem, embalagem, engarrafamento etc.
- Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas, não especificadas anteriormente: serviços de tradução, redação, interpretação, serviços de fotocópias mecânicas, digitalização etc., serviços de contatos telefônicos, atividades de secretaria, despachantes, leiloeiros, serviços de prevenção de incêndios, gestão de espaços para exposição, centros de serviços às empresas ou escritórios virtuais, entre vários outros

Serviços de arquitetura, engenharia e de assessoramento técnico especializado

- Serviços técnicos de arquitetura
- Serviços técnicos de engenharia
- Serviços técnicos de cartografia e topografia
- Atividades geodésicas, geológicas e de prospecção

- Desenhos técnicos especializados de arquitetura e engenharia
- Serviços de previsão meteorológica
- Serviços de aerofotogrametria

Serviços de entrega

- Correio e outras atividades de entrega: entrega de jornais e revistas em domicílio, transporte e entrega de documentos/cartas/volumes, coleta, distribuição e entrega de correspondências e volumes diversos

Serviços prestados pelas agências de viagem

- Atividades de agências de viagem e organizadores de viagem: atividades de fornecimento de informação, assessoramento e planejamento de viagens, de organização de programas turísticos, de venda de programas turísticos para qualquer fim, de reserva de hotel, atividades de guias turísticos, de assistência a turistas etc.

Serviços de alojamento

(Estabelecimentos hoteleiros e outros tipos de alojamento temporário)

- Hotéis
- Pousadas
- Pensões
- Albergues
- *Bed&breakfasts*
- Alojamentos especializados para deficientes físicos etc.

Serviços de alimentação

(Restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentação)

- Restaurantes e estabelecimento de bebidas, com serviço completo (ex.: choperias, whiskerias)
- Lanchonetes e similares: *fast food*, pastelarias, casas de sucos, sorveterias, botequins e similares
- Fornecimento de comida preparada (*catering*): preparação de congelados, empresas que preparam comida para companhias aéreas e outros, restaurantes de empresas, restaurantes de hospitais, entre outros
- Serviços de bufê para banquetes, coquetéis, recepções etc.
- Restaurantes *self-service* ou de comida a quilo
- Serviços de alimentação associados a espetáculos
- Alimentação em quiosques, carrocinhas e trailers

Serviços sociais

- Serviços sociais com alojamento: assistência social a crianças, idosos, excluídos, especiais etc.; albergues infantis, orfanatos, instituições para pessoas incapacitadas, centros de reabilitação diversos (alcoólatras, usuários de drogas etc.).
- Serviços sociais sem alojamento: atividades sociais de informação, assessoria, orientação prestadas a indivíduos, famílias ou instituições privadas diversas. Inclui centros de orientação (imigrantes, detentos, refugiados etc.).

Serviços de saúde

- Atividades de atendimento hospitalar: serviços de hospitalização prestados a pacientes internos, sanatórios, centros de medicina preventiva etc.

- Atividades de atendimento a urgências e emergências: pronto-socorros com assistência 24 horas, leitos de observação, atividades em ambulâncias equipadas com pessoal especializado (unidades terrestres e aéreas)
- Atividades de atenção ambulatorial: consultas e tratamento médico e odontológico prestados a pacientes externos (consultórios, ambulatórios, postos de assistência médica, clínicas odontológicas, oftalmológicas, clínicas em empresas, centros geriátricos e a domicílio)
- Serviços de vacinação e imunização humana
- Atividades de serviços de complementação diagnóstica ou terapêutica: atividades dos laboratórios de anatomia patológica, serviços de diálise, serviços de hemoterapia, serviços de raio-X, radiodiagnóstico e radioterapia, serviços de quimioterapia, medicina nuclear, atividades dos bancos de sangue etc.
- Atividades de outros profissionais da área da saúde: enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, terapeutas, fonoaudiólogos, fisioterapeutas etc. Também inclui: atividades dos centros e núcleos de reabilitação física, de atenção psicológica etc.
- Outras atividades relacionadas com a atenção à saúde: terapias não-tradicionais (cromoterapia, shiatsu etc.), acupunturistas, podólogos, parteiras, curandeiros, entre outros

Serviços veterinários

- Serviços veterinários: atividades dos hospitais veterinários, assistência veterinária, diagnóstico clínico-patológico em animais, serviços de vacinação, serviços de esterilização, ambulâncias para animais

Serviços voltados à educação

- Infantil (creches, pré-escolas)
- Ensino fundamental
- Médio (educação especial, supletivos, ensino profissionalizante, atividades de ensino à distância etc.)
- Técnico-profissionalizante ou educação profissional (educação profissional de nível técnico, educação profissional de nível tecnológico)
- Outras atividades de ensino

Serviços de limpeza urbana, esgoto e atividades relacionadas

- Coleta e transporte de resíduos sólidos domésticos, urbanos e industriais, incineração e despejo em sítios de disposição controlada ou vazadouros. Gestão de aterros sanitários, gestão de redes de esgoto domésticos e industriais, tratamento e eliminação de resíduos tóxicos, limpeza do solo contaminado etc.

Serviços voltados a atividades desportivas e outras relacionadas ao lazer

- Atividades desportivas: gestão de estádios, ginásios, quadras de tênis, piscinas; organização e exploração de atividades esportivas por clubes; promoção e organização de eventos esportivos; atividades de árbitros e treinadores; ensino de esportes em escolas esportivas; atividades em centros de musculação; pesca desportiva e de lazer; corrida de cavalos etc.
- Academias de ginástica

- Outras atividades relacionadas ao lazer: exploração de jogos de azar; boliche e bingo; concessionárias de loterias; exploração de parques de diversão; exploração de centros de equitação; exploração de fliperamas etc.

Serviços voltados a atividades recreativas, culturais, artísticas e de espetáculos

- Atividades cinematográficas e de vídeo: produção de filmes cinematográficos e fitas de vídeo; filmes institucionais ou publicitários, produção de programas de televisão, atividades de dublagem, mixagem, estúdios, gravação etc.
- Atividades de distribuição de filmes e de vídeos: distribuição (venda ou aluguel) de filmes e fitas de vídeo
- Atividades de projeção de filmes e de vídeos: em salas de cinema, ao ar livre, em salas privadas ou outros locais
- Loterias, jogos eletrônicos e outros
- Produção de filmes e fitas de vídeos
- Lan Houses
- Atividades de teatro, música e outras atividades artísticas e literárias
- Gestão de salas de espetáculos: salas de teatro, de música, cabarés, cafés-teatros, casas de espetáculos entre outras
- Outras atividades de espetáculos (circos, rodeios etc.)

Serviços de rádio, televisão e notícias

- Atividades de rádio
- Atividades de televisão
- Agências de notícias: coleta, síntese e difusão de materiais para a imprensa (textos, fotos, filmes)

Serviços voltados a bibliotecas, arquivos, museus e outras atividades culturais

- Atividades de bibliotecas e arquivos: serviços de documentação e pesquisa bibliográfica, manutenção de arquivos históricos, gestão de bibliotecas de leitura e arquivos públicos etc.
- Atividades de museus e de conservação do patrimônio histórico: gestão de museus de todo o tipo, conservação de lugares e edifícios históricos
- Atividades de gestão de jardins botânicos, zoológicos, parques nacionais e reservas ecológicas

Serviços imobiliários

- Aluguel de imóveis: aluguel e gestão de bens imobiliários, aluguel de terras para exploração agropecuária, locação de apart-hotéis, aluguel de vagas de garagem
- Atividades imobiliárias, incorporação, compra e venda de imóveis: promoção de projetos imobiliários, organização de meios financeiros, técnicos e físicos para a realização de empreendimentos imobiliários, residenciais ou não etc.
- Atividades imobiliárias por conta de terceiros: corretagem e avaliação de imóveis, administração de imóveis por conta de terceiros
- Condomínios prediais: atividades de prestação de serviços em condomínios prediais, residenciais ou não, por empregados contratados pelos condomínios

Serviços de aluguel de veículos

- Aluguel de veículos, máquinas e equipamentos sem condutores ou operadores e de objetos pessoais e domésti-

cos: aluguel de máquinas e equipamentos com pessoal de operação para construção, aluguel de veículos de passageiros com motorista, aluguel de caminhões com motorista, aluguel de embarcações com tripulação, aluguel de aeronaves com tripulação

- Aluguel de automóveis e outros carros de passeio, sem motorista, e arrendamento mercantil (*leasing* financeiro) de automóveis e outros carros de passeio
- Aluguel de outros meios de transporte (terrestre, embarcações e aeronaves), sem condutor: ônibus, motocicletas, trailers, caminhões, reboques, semi-reboques, contêineres e similares

Serviços de seleção, agenciamento e locação de mão-de-obra

- Atividades de recrutamento e seleção de pessoal (inclusive executivos), agenciamento, fornecimento a terceiros de pessoal recrutado e remunerado por agências de trabalho temporário etc.

Ensaios de materiais e de produtos/análises de qualidade

- Análises, ensaios e inspeções de produtos, materiais, serviços etc., controle técnico das construções, realização de provas de resistência, certificados de homologação de barcos aviões etc.

Serviços de aluguel de máquinas e equipamentos/ aluguel de itens diversos

- Aluguel de máquinas e equipamentos agrícolas, sem operador: colheitadeiras, arados, adubadoras etc.
- Aluguel de máquinas e equipamentos para a construção e engenharia civil
- Aluguel de máquinas e equipamentos para escritórios
- Aluguel de máquinas e equipamentos de outros tipos (extração de minérios e petróleo, materiais e equipamentos para eventos, aparelhos de uso científico, médico e hospitalar, equipamentos cinematográficos, de motores, turbinas e máquinas-ferramenta entre outros
- Aluguel de objetos pessoais e domésticos: material telefônico, roupas de cama, mesa e banho, empréstimo de livros e revistas, de fitas de vídeo, para atividades recreativas e desportivas etc.

Serviços de pesquisa e desenvolvimento

- Pesquisa e desenvolvimento: pesquisas básicas, trabalhos experimentais ou teóricos, pesquisa aplicada, pesquisa experimental
- Pesquisa e desenvolvimento das ciências físicas e naturais: nas áreas de biologia, medicina, bioquímica, farmácia, agronomia etc.
- Pesquisa e desenvolvimento das ciências físicas e de engenharia: matemática, física, astronomia, química, geociências etc.
- Pesquisa e desenvolvimento das ciências sociais e humanas: economia, psicologia, direito, sociologia, lingüística, artes, arqueologia etc.