

# Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento

Clician de Couto Oliveira\*

Roberto Bernardes & Tales Andreassi (org.), *Inovação em serviços intensivos em conhecimento*. São Paulo, Saraiva, 2007, 502 pp. Preço R\$ 105,00

Este livro se compõe de 17 artigos escritos por 30 autores. Trata-se do primeiro livro editado no Brasil, organizado por pesquisadores brasileiros, que aborda especificamente inovação em Serviços Intensivos em Informação e Conhecimento (SICs),<sup>1</sup> cuja agenda de pesquisa tem sido desenvolvida por diversos centros, principalmente na Europa, a partir da década de 90 do século XX. A apresentação destes estudos remete aos debates sobre o rápido crescimento do setor de serviços nas estruturas da maioria das economias capitalistas, especialmente nos últimos 30 anos, e o papel que processos de inovação em serviços cumpriram (ou cumprem) nesta mudança estrutural.

O fio condutor do livro é a compreensão do aumento da participação dos serviços na geração de produto e renda e na estrutura ocupacional das economias capitalistas pela investigação de processos de inovação assentados na produção, na organização e na difusão de conhecimento de vários tipos por diversas pessoas e organizações.

---

\* Economista. Tecnologista em Informações Geográficas e Estatísticas no IBGE. Doutoranda do PPGE/UFF. Doutoranda do PPGE/UFF; R. Tiradentes, 17, Ingá, Niterói (RJ), CEP: 24510-210; clician@ibge.gov.br.

O livro conta com artigos de renomados autores, tal como Ian Miles, e a primeira parte, “Panorama e fundamentos teóricos”, contém um balanço das principais temáticas da agenda de pesquisa, em geral de inspiração neo-schumpeteriana, relacionadas com o estudo da inovação em serviços, quais sejam:

1. as especificidades e heterogeneidades dos serviços e suas consequências na análise de inovação;
2. a natureza díspare dos impactos no mercado de trabalho dado o desenvolvimento do setor de serviços e a apresentação do argumento crítico de que a evolução do capitalismo tem sido marcado pelo crescimento das ocupações de baixa qualificação e remuneração no setor de serviços e que as oportunidades na economia da informação são para poucos;
3. os impactos do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) nos serviços;
4. os problemas relacionados com a mensuração da inovação em serviços ou, alternativamente, os desafios conceituais que o desenvolvimento de inovações em serviços trouxe para as metodologias de levantamento de dados sobre Inovação (reunidos principalmente na chamada “Família Frascatti”);
5. estudos sobre a elaboração de taxonomias setoriais de serviços segundo os regimes de inovação e trajetórias tecnológicas;
6. serviços como indutores do desenvolvimento econômico;
7. a emergência dos SICs e seu papel na economia como agentes facilitadores da disseminação de conhecimento;
8. a caracterização do processo concorrencial no mercado de SIC e avaliação das estratégias adotadas pelos agentes para ingressar e manter ou ampliar sua vantagem competitiva neste setor;

O entendimento de que um dos principais fatores para as diferenças de desempenho entre regiões, setores e firmas em economias capitalistas é a inovação, ampliou seu interesse tanto acadêmico quanto na formu-

lação de políticas de pesquisa e desenvolvimento (P&D), transferência de conhecimento tecnológico e para a construção de capacitações tecnológicas, desenvolvimento de recursos humanos etc. Estas questões estão intimamente conectadas com a rápida difusão das TICs e com os diferentes papéis que as atividades inovadoras em serviços vêm cumprindo no desenvolvimento dos serviços e de outros setores, especialmente aquelas nas quais o conhecimento ocupa posição central. Isto representou o abandono da interpretação de que os serviços são caracterizados por baixa densidade tecnológica, baixos níveis de produtividade e dominados pelos fornecedores<sup>2</sup> por uma nova interpretação, segundo a qual os serviços, especialmente aqueles que atuam como facilitadores de conhecimento na economia, integram o núcleo das transformações verificadas atualmente no regime de acumulação econômico, que ofertam postos de trabalho bem remunerados, exigem alta-qualificação e apresentam taxas de inovação organizacional e tecnológica mais altas do que a média das economias e, em particular, da indústria.

Embora, à época em que o livro foi elaborado ainda não se contasse com as informações da *Community Innovation Survey 4* (CIS4) que seguiu as orientações da terceira edição do Manual de Oslo, Miles argumentou em seu artigo (capítulo 3) que os SICs “estão entre os setores mais dinâmicos e de mais rápido crescimento da economia” sendo seu papel extremamente importante, porque não só aumentam a eficiência dos processos de negócios como também ajudam na transferência de conhecimento aos clientes. Em publicação mais recente, a partir dos dados da CIS4 para Grã-Bretanha, Miles (2008) observa que, dos setores analisados, somente telecomunicações, P&D, informática, serviços financeiros e arquitetura possuem a combinação de taxa de inovação tecnológica e taxa de inovação organizacional acima da indústria, confirmando sua posição anterior.<sup>3</sup>

No capítulo escrito por Bernardes & Bessa, também é feita comparação entre atividades industriais e de serviços a partir de um conjunto de indicadores extraídos de informações da Pesquisa por Atividade Econômica Paulista 2001 (PAEP-2001) para o conjunto das atividades de serviços, verificando-se baixo dinamismo. No caso brasileiro, o dinamismo é um

pouco maior naquelas atividades terciárias com intensidade tecnológica superior, como as atividades de informática.

As outras três partes do livro estão mais relacionadas com o poder explanatório dos processos geradores de conhecimento e aprendizagem no processo de inovação sistêmico que não retoma, exatamente por seu caráter, o papel que P&D ocupa no modelo linear de inovação, pois não se restringem a conhecimentos científicos. Em muitos casos, firmas de qualquer tamanho desenvolvem incrementalmente seus conhecimentos sobre processos de produção e interações no mercado em economias capitalistas. Tais conhecimentos consistem em rotinas que são reproduzidas através da prática, o que remete às formulações de Nelson e Winter de “memória organizacional”. O aprendizado que leva ao acúmulo de capacitações nas empresas pode ocorrer de diferentes formas, às quais usualmente correspondem soluções organizacionais específicas ou o delineamento de trajetórias de inovação característica de setores.

Para estes diferentes processos de aprendizado, o livro reúne textos na parte 2 que tratam do aprendizado e a gestão de capacidades inter e intra-organizacional e mecanismos de transferência de conhecimento em redes corporativas ou a partir do estabelecimento de estratégias de colaboração. Nas partes 3 e 4, as questões permanecem com foco mais setorial refletindo sobre importantes atividades de economias modernas (telecomunicações, serviços de informática e serviços de banco) e sobre o setor público, importante agente no sistema de inovação. Assim, em conjunto, suscitam reflexões sobre a natureza das dinâmicas de interdependência em processos de inovação e sua relação com o desempenho econômico. Pode-se sistematizar algumas linhas de estudo tratadas nos capítulos que compõem essas partes do livro:

1. a importância da avaliação das inovações organizacionais e em marketing na compreensão das inovações em serviços, para além das teorias sobre inovação que privilegiam inovações em produtos e processos;
2. o papel que o desenvolvimento de TICs e dos setores de serviços correlatos possui na internacionalização das firmas, sejam industriais ou de serviços, e, portanto, no estabelecimento e maior

integração de redes corporativas globais. Uma agenda de pesquisa específica tem-se formando para estabelecer a relação entre internacionalização de serviços e processos de inovação.

3. o ambiente e as estratégias concorrenciais das firmas de serviços, especialmente, das empresas SICs, tanto no que se refere ao seu posicionamento no mercado com relação a seus concorrentes e à interação com outras instituições dentro do sistema de inovação, quanto no tange às renovações das rotinas organizacionais e ao desenvolvimento de capacitações tecnológicas;

4. geração e difusão de conhecimento e aprendizagem organizacional na estruturação de “empresas em rede”, “rede de empresas” ou “indústria em rede”, com atuação internacional ou não, como elemento chave para a compreensão de estratégias de cooperação produtiva e tecnológica estabelecidas entre os agentes.

5. estudos de caso de empresas e setores (telefonia móvel, serviços bancários e serviços hospitalares);

6. setor público.

Os trabalhos, por regra geral, são acompanhados de análises empíricas. No caso do Brasil, a partir dos dados da Pesquisa por Atividade Econômica Paulista 2001 – PAEP – (cap. 7, 8 e 9), da Pesquisa Nacional por Amostragem por Domicílio – PNAD – (cap. 6) e da Pesquisa Anual de Serviços – PAS – (cap.5). Há também comentários sobre dados publicados pela *Eurostat* (cap. 3), *Statistics Canada* (cap. 2) e pela OCDE (cap. 3 e 5). Além destas, são utilizadas pesquisas independentes para a avaliação dos estudos de caso apresentados.

Todos os temas abordados permanecem sendo pesquisados e têm ganho em profundidade e complexidade. Uma das possibilidades de prosseguimento destes trabalhos de forma mais adequada, conforme citado, seria a realização de pesquisas estatísticas a partir da nova edição do Manual de Oslo (que, entre outras coisas, introduziu os conceitos de inovação organizacional e de marketing) e dos manuais revisados e novos, que ampliaram o conjunto de referências da “Família Frascatti”.

Dois itens de pesquisa que têm obtido espaço muito recentemente e poderiam em outra publicação, dando sequência a este livro, ser abordados: (i) as políticas de fomento das atividades inovadoras, em especial nas atividades SICs e sua relação com o crescimento econômico; e (ii) os processos de formalização de P&D em serviços, mais especificamente, o aumento dos gastos em P&D em serviços.

## Notas

- <sup>1</sup> Traduzido diretamente do termo *Knowledge Intensive Business Services* (KIBS). Os KIBs, de acordo com o texto de Bernardes e Kalup no livro (p.118) compreendem serviços de telecomunicações, informática e atividades conexas, pesquisa e desenvolvimento de sistemas, serviços técnicos às empresas e serviços audiovisuais. Utilizando trabalho de Miles como referência, os autores lembram que os SICs podem ser agrupados em dois conjuntos: (i) os SICs-*Professional* (**P-SICs**) são serviços usuários de novas tecnologias direcionados aos conhecimentos técnicos e administrativos (por exemplo, os segmentos de engenharia, *design*, arquitetura, marketing, publicidade, consultorias financeiras e jurídicas, P&D em ciências sociais e naturais, consultoria em gestão empresarial, etc.); e (ii) os SICs-*Tecnological* (**T-SICs**) são serviços focados na produção de novas tecnologias, como por exemplo as redes de informática, os serviços de telecomunicações ou os serviços de pesquisa e desenvolvimento (P&D).
- <sup>2</sup> Supplier-driven, termo cunhado por Pavitt (1984) identificar setores nos quais o processo de inovação se dá por meio da compra de equipamentos e, portanto, o padrão de inovação é dependente da atividade inovativa realizada no setor industrial.
- <sup>3</sup> Telecomunicações, P&D e informática são os setores básicos na concepção de Knowledge-based Economy para a orientação de políticas de fomento à inovação na União Européia, conforme pode-se observar em dois documentos oficiais: Estratégia de Lisboa (Gelauff & Lejour, 2006) e Green Book on Innovation (European Commission, 1995).

## Referências bibliográficas

EUROPEAN COMMISSION (1995) *Green Paper on Innovation*.

GELAUFF, G.M.M. & LEJOUR, A.M. (2006) *The new Lisbon Strategy: An estimation of the economic impact of reaching five Lisbon Targets*. Brussels:

European Commission/Enterprise and Industry Directorate-General, jan. 2006.

MILES, I. (2008). "Patterns of innovation in service industries". *IBM Systems Journal*. Vol.47, nº 1.

PAVITT, K. (1984). "Sectoral Patterns of Technical Change: towards a taxonomy and a theory". *Research Policy*, 13.

## Contents

### Forum: Contributions to the Development Agenda on Intellectual Property Rights

- 11 International Seminar – Contributions to the Development Agenda on Intellectual Property Rights  
*Ana Celia Castro e Maria Beatriz Amorim Bohrer*
- 15 The tradeoff of intellectual property rights reconsidered: technological knowledge as an essential facility  
*Cristiano Antonelli*
- 28 IPR, Innovation and Public Interest. Is the new IPR regime enforced worldwide by the TRIPS sustainable?  
*Benjamin Coriat e Fabienne Orsi*
- 55 Policy Space for Intellectual Property Management: Contrasting Multilateral and Regional-Bilateral Arrangements  
*Kenneth C. Shadlen*
- 82 Designing patent policies suited to developing countries needs  
*Carlos Correa*
- 106 Intellectual Property Rights, Innovation and Healthcare: Unanswered questions in Theory and Policy  
*Smita Srinivas*
- 147 Emerging Issues: Pharmaceuticals and Patents in Developing Countries  
*Cristina Possas*

### Articles

- 169 Polarization of the income distribution in Brazil  
*Rodolfo Hoffmann*
- 187 States' finances: a few improvements, but... (the cases of São Paulo, Rio de Janeiro and Rio Grande do Sul)  
*Francisco Luiz C. Lopreato*
- 215 The Revival of Austrian Economics and the Theory of Market Process  
*Fábio Barbieri*

### Resenha

- 237 Innovation in intensive-knowledge services  
*Clician de Couto Oliveira*



## Sumário do volume anterior

V.10      N.1      JUNE 2008

### Contents

#### Forum: Did inequality really fall in Brazil?

- 7      The recent reduction in income inequality in Brazil: analysis of national household surveys, census and national accounts data.  
*Rodolfo Hoffmann e Marlon Gomes Ney*
- 41      “The recent reduction in income inequality in Brazil: analysis of national household surveys, census and national accounts data” by Rodolfo Hoffmann e Marlon Gomes Ney  
*Carlos Aguiar de Medeiros*
- 47      Comments to Rodolfo Hoffmann paper  
*Eduardo Pereira Nunes*

#### Articles

- 55      The intensive and conflictive economic and financial relationships between Great Britain and Argentina: from the end of nineteenth century until The First World War  
*Maria Heloisa Lenz*
- 79      A stocastic macroedynamic post-keynesian model of simulation for an opened economy  
*José Luis Oreiro e Marcelo de Oliveira Passos*
- 123      Informality/Formality concept and a typology proposal  
*Guilherme Issamu Hirata e Ana Flávia Machado*
- 145      The analysis of the Brazilian footwear sector and the consequence from Chinese imports during the period from 1994 to 2004  
*Luisiane Evelise Silvestrin e Divanildo Triches*

#### Review

- 171      The unfair social security: how the end of privileges can change Brazil  
*Helga Hoffmann*

## V.9 N.2 DEZEMBRO 2007

### Artigos

- 209 A natureza da firma contemporânea: O problema da governança corporativa à luz da história do pensamento econômico  
*Jaques Kerstenetzky*
- 239 Dilemas e alternativas ao financiamento das políticas públicas de trabalho e renda no Brasil  
*José Celso Cardoso Jr.; Roberto Gonzalez*
- 270 Efeitos do salário mínimo sobre a distribuição de renda no Brasil no período 1995/2005 – resultados de simulações  
*João Saboia*
- 296 Evolução da estrutura e da dinâmica das finanças norte-americanas  
*Marcos Antonio Macedo Cintra; Rafael Fagundes Cagnin*

### Dossiê: Direita e Esquerda

- 341 Novas polarizações – ainda sobre esquerda e direita  
*Marcos Nobre*
- 352 Direita e esquerda: demarcação no Brasil pós-FHC e Lula  
*Samuel de Abreu Pessoa*
- 363 O novo embate de idéias e projetos de sociedade  
*Marcio Pochmann*
- 368 Réplica  
*Marcos Nobre*

### Réplica: Dossiê Economia Informal

- 373 O setor informal: do excedente estrutural à escolha individual. Marcos interpretativos e alternativas de política. Réplica.  
*Carlos Alberto Ramos*

**Artigos**

- 5 Levar a concorrência a sério:  
a evolução da política de concorrência em Portugal  
*António Goucha Soares*
- 33 Fiscal policy in Europe and the Stability and Growth Pact  
*Francesco Frina; Roberto Ricciuti*
- 63 Pobreza extrema no Rio de Janeiro: Uma especialização alternativa  
*Sonia Rocha; Roberto Cavalcanti de Albuquerque*
- 89 Evolução e realocação espacial do emprego formal – 1995-2005  
*Lauro Ramos*

**Dossiê: Economia Informal**

- 115 Setor Informal: do excedente estrutural à escolha individual.  
Marcos interpretativos e alternativas de política  
*Carlos Alberto Ramos*
- 139 Sobre a (in)validade dos diferentes arcabouços teóricos para  
análise do setor informal  
*Carlos Henrique Corseuil*
- 145 (Pré-)Conceito sobre o setor informal, reflexões parciais embora  
instigantes  
*Maria Cristina Cacciamali*

**Memória**

- 169 Antonio Maria da Silveira e os grandes economistas  
*Mauricio C. Coutinho*

**Resenhas**

- 185 ACKERMAN, Frank & HEINZERLING, Lisa. Priceless. On Knowing the  
Price of Everything and the Value of Nothing.  
*Solange Regina Marin*
- 191 FERREIRA, Marieta de Moraes (Coordenação). João Goulart;  
entre a memória e a história.  
*Pedro Cezar Dutra Fonseca*

## Instruções editoriais para os autores

- A Revista Econômica publica artigos, pequenos artigos, artigos-resenhas e resenhas de livros, em português, inglês e espanhol.
- Os artigos não devem exceder 22 páginas, com trinta linhas de setenta toques cada página, incluindo referências, tabelas, gráficos, notas de final de texto e anexos.
- O artigo-resenha é um levantamento bibliográfico de determinado assunto. Os pequenos artigos são muito breves, pontuais, não excedendo dez páginas. Os Editores, interessados em trabalhos curtos, estimulam o envio deste tipo de trabalho, dando-lhe prioridade em relação aos artigos. Os pequenos artigos são análises de artigos publicados na Revista e breves análises sobre qualquer assunto.
- As resenhas de livros são limitadas a um máximo de três páginas de trinta linhas de setenta toques.
- Os trabalhos submetidos à Revista devem ser originais.
- Os artigos e demais contribuições devem ser remetidos para o e-mail [revistaeconomica@economia.uff.br](mailto:revistaeconomica@economia.uff.br) e em três vias impressas. Formatação: fonte Times New Roman, corpo 12, espaço duplo (inclusive as notas de final de texto e as referências bibliográficas), margens de 2,5 cm. O artigo já deverá conter um abstract (máximo de cem palavras) e o título em inglês, além do resumo em português (máximo de cem palavras). Nos resumos devem ser indicadas as palavras-chave e key words (no mínimo três e no máximo cinco), além do código JEL.
- Gráficos devem ser remetidos apenas em preto (sem cores e sem tons de cinza); tabelas devem ser remetidas em formato Excel ou Word, e não como imagem “colada”.
- Os trabalhos devem conter referências bibliográficas completas e precisas, conforme a norma ABNT 6023. Adota-se o seguinte procedimento: no corpo do texto o trabalho de onde foi retirada a citação é identificado pelo nome do autor e a data, que aparecem entre parênteses. No final do artigo deve aparecer a referência bibliográfica completa.
- Exemplo: No texto, depois de uma citação da Teoria geral do

emprego, do juro e da moeda, de J.M. Keynes, escrever: (KEYNES, 1936, p. 70-71). No final do artigo aparecem as Referências Bibliográficas (nunca uma Bibliografia), da seguinte forma: KEYNES, J.M. *Teoria geral do emprego, do juro e da moeda*. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

A data da edição consultada da obra deve constar sempre. Eventualmente, quando se tratar de um clássico, pode ser também citada a data da edição original, após o nome do autor, entre parênteses: KEYNES, J.M. (1936) Neste caso é necessário colocar as duas datas: a da edição utilizada, para que a citação possa ser verificada, e a da edição original.

O nome dos livros citados e o nome de revistas devem aparecer sempre em itálico. O nome dos artigos sem aspas. No caso de livros, colocar o nome da editora e a cidade onde o livro foi publicado; no caso de artigos, o volume, o número e a data da revista.

- Todos os trabalhos submetidos à Revista serão julgados pelos editores a partir dos pareceres fornecidos.
- Os originais apresentados serão considerados definitivos e, caso sejam aprovados para publicação, as provas só serão submetidas ao autor quando solicitadas previamente.
- A simples remessa de originais à Revista implica autorização do autor para a publicação dos mesmos. Não serão pagos direitos autorais.
- A Revista Econômica compromete-se a dar sempre uma resposta por carta aos autores. Em caso de aprovação, poderão ser sugeridas modificações. Em caso de recusa, enviaremos ao autor os pareceres contrários. Os originais não serão devolvidos.
- Endereço para Correspondência Editorial da Revista Econômica:  
Rua Tiradentes, 17 – Ingá – Niterói – Rio de Janeiro – CEP: 24210-510  
– e-mail: [revistaeconomica@economia.uff.br](mailto:revistaeconomica@economia.uff.br) – Tel: (21) 2629-9735.



# Universidade Federal Fluminense

REITOR

Roberto de Souza Salles

VICE-REITOR

Emmanuel Paiva de Andrade

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Prof. Antonio Claudio Lucas da Nobrega

DIREÇÃO DA FACULDADE DE ECONOMIA

Alberto di Sabbato

Jorge Britto

COORDENAÇÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO EM ECONOMIA

Marta dos Reis Castilho

Ana Urraca Ruiz

## REVISTA ECONÔMICA

COMITÉ EDITORIAL

Ana Urraca Ruiz

Carmem Feijó

Marta dos Reis Castilho

Ruth Dweck

EDITORES ASSOCIADOS

Gary Dymski

Lionello Punzo

EDITORA RESPONSÁVEL

Ana Urraca Ruiz