

Perspectivas Dos Serviços Públicos e Privados no Brasil

O Que o Desenvolvimento Tecnológico e as Técnicas Administrativas Têm em Comum Com a Área de Serviços? A área de serviços vem experimentando um excelente crescimento no mundo moderno, haja vista os expressivos resultados alcançados na década (2000 / 2010) em países como os EUA (66%), Canadá (68%) e Reino Unido (65%). E, nos últimos cinco anos, a participação das empresas de serviços na composição do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro vem crescendo assustadoramente, alcançando em 2009 o total de 55%. Paralelamente, a renda per capita também evoluiu bastante nesse período e isso foi determinante para o crescimento dos serviços, pois a sua base de demanda aqui no Brasil se concentra nas pessoas com disposição e recursos para gastar. Alguns estudiosos acreditam que o desenvolvimento tecnológico e as modernas técnicas de Administração seriam os principais responsáveis pelo desemprego no setor industrial do país, uma vez que se exige cada vez mais qualificação dos candidatos a uma vaga nesse setor. A consequência desse movimento seria o expressivo crescimento da área de serviços, a qual ainda não exige tanta qualificação assim. Portanto, o aumento da produtividade industrial – resultante das gestões bem sucedidas com técnicas de Administração moderna – pode trazer enormes benefícios para o setor de serviços e isso pode ser transferidos para os custos dos serviços, tornando-os cada vez mais baratos e competitivos. Esses dois aspectos – Inovações Tecnológicas e Moderna Administração – sempre beneficiaram decisivamente a indústria de bens de consumo e, nos últimos anos, pode-se observar algumas transferências desses conhecimentos para o setor de serviços. Assim podemos perceber alguns tímidos aumentos de produtividade no âmbito dos serviços públicos brasileiros, melhorando a eficiência de algumas empresas estatais. Por outro lado o evidente aumento da renda do brasileiro, a diminuição da mortalidade infantil, o aumento da expectativa de vida e o próprio aumento físico da nossa população contribuem para aumentar a demanda por mais e novos serviços – públicos e privados. Diante disso, para as próximas décadas pode-se prever uma situação que se caracterizará pelo aumento do desemprego nas indústrias e expressivo aumento de vagas nas empresas de serviços – público e privados. Sendo assim os serviços públicos deveriam utilizar os conceitos acima citados, na medida em que o monopólio em alguns setores da economia brasileira não lhes garante privilégios econômicos. E, em consequência disso, as empresas estatais deveriam melhorar sua eficiência e qualidade no atendimento das necessidades dos usuários de seus serviços.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complemento pedagógico. Contatos: jcss_sc@click21.com.br (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>