

SONDAGEM
ESPECIAL
100

SERVIÇOS , NA INDÚSTRIA



SONDAGEM
ESPECIAL
100
SERVIÇOS
NA INDÚSTRIA

© 2026. CNI – Confederação Nacional da Indústria.

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CNI

Diretoria de Desenvolvimento Industrial
Superintendência de Inteligência Econômica
Gerência de Análise Econômica

FICHA CATALOGRÁFICA

C748s

Confederação Nacional da Indústria.

Sondagem especial - Ano 26, n. 100 (Maio 2026) / Confederação Nacional da Indústria. – Brasília: CNI, 2026.

18 p.: il.

ISSN 2317 7330

1. Serviços industriais 2. Servitização 3. Indústria Brasileira

CDU: 33(81)

CNI

Confederação Nacional da Indústria

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

Tel.: (61) 3317- 9001

Fax: (61) 3317- 9994

<http://www.cni.com.br>

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992

E-mail: sac@cni.com.br

www.portaldaindustria.com.br

SUMÁRIO

RESUMO EXECUTIVO	7
1 Oferta de serviços pela indústria.....	8
2 Demanda Industrial por serviços industriais especializados.....	14
Apêndice.....	18

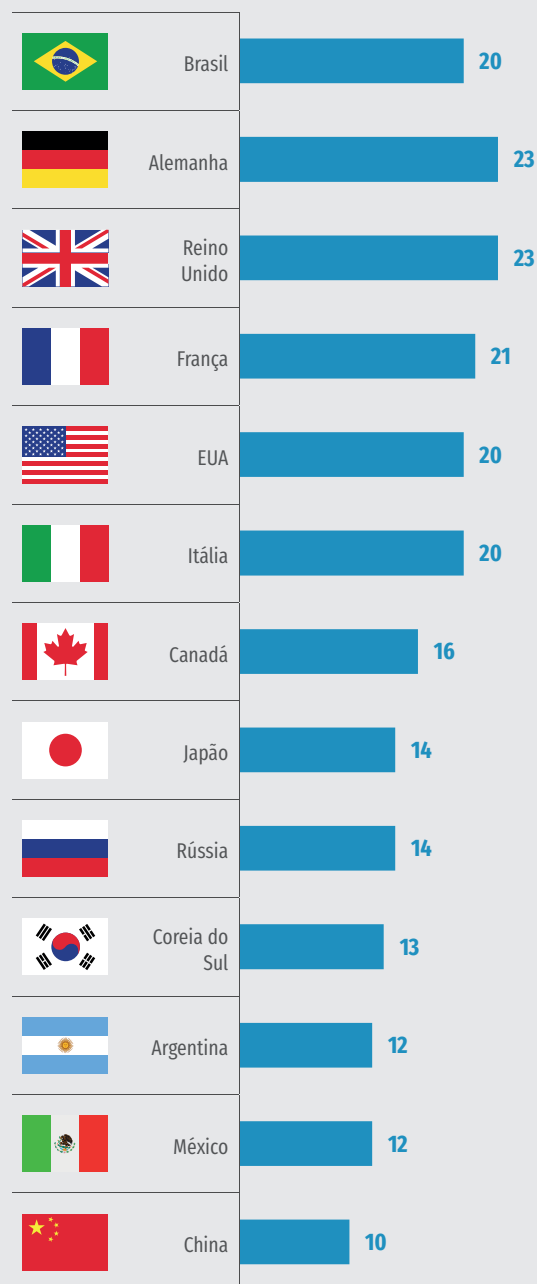


RESUMO EXECUTIVO

O ENCADEAMENTO DA INDÚSTRIA: DE FORTE DEMANDANTE A PRESTADORA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Gráfico 1 – Participação do consumo de serviços no consumo intermediário da Indústria de transformação (países selecionados)

Em percentual (%)



Fonte: CNI, a partir da Matriz Insumo-Produto, de 2020, da OCDE.

A indústria desempenha um papel fundamental na demanda por serviços e para o desenvolvimento de um setor de serviços mais produtivo.

Isso porque indústrias mais produtivas e competitivas requerem uma variedade de serviços auxiliares para operar eficientemente. Serviços são estratégicos em todas as etapas da cadeia de produção de uma indústria, desde o fornecimento de insumos específicos, o processo de produção, a distribuição, armazenamento e venda final do produto.

Esses serviços industriais especializados, por sua vez, demandam profissionais mais qualificados e remuneram mais que serviços de baixa qualificação. Portanto, economias com indústrias fortes são economias que demandam mais serviços qualificados.

Em economias em estágios iniciais do desenvolvimento, o crescimento industrial reflete diretamente no crescimento do produto. O ganho de escala e a expansão do capital fixo proporcionam um crescimento econômico rápido.

Porém, em estágios avançados de desenvolvimento, o aumento do investimento em capital fixo não eleva o produto na mesma proporção. Nesse momento, o investimento de máquinas e equipamentos, a constituição de novos processos produtivos e a inovação na criação de novos produtos são mais determinantes para se elevar a produtividade da indústria. Nesse estágio, o investimento em capital fixo estaria, indiretamente, captando a absorção de serviços industriais.

Sendo assim, a relevância dessa pesquisa é identificar a demanda da indústria por serviços industriais, a oferta de serviços pelas empresas industriais e a percepção estratégica dos empresários industriais sobre esses serviços e, assim, ressaltar o poder de encadeamento da indústria e seu dinamismo com outros setores da economia.

1 OFERTA DE SERVIÇOS PELA INDÚSTRIA

A incorporação de serviços melhora a competitividade, a inovação e a internacionalização dos produtos industriais

A combinação entre serviços e bens industriais é algo observado em diversas empresas pelo mundo, além de ser uma forma de elevar a competitividade, a inovação e internacionalização da empresa em um mercado mais globalizado e competitivo.

Perguntou-se às empresas pesquisadas se ela oferta serviços aos clientes na comercialização de seus produtos, como, por exemplo, serviços de pós-venda, de personalização do produto, de instalação e manutenção, de treinamento, etc. Entre as entrevistadas, 41% disseram não oferecer serviços aos clientes, 24% informaram que oferecem serviços, mas não cobram por eles, e 16% oferecem serviços e cobram por todos ou por alguns serviços oferecidos, totalizando 40% de indústrias que oferecem algum serviço combinado com seus produtos. Quando se analisa o porte das empresas, não se verifica grande diferença entre os percentuais.

Entre as empresas industriais que prestam serviços na comercialização de seus produtos e cobram por alguns ou todos eles, a participação das receitas desses serviços sobre a receita bruta anual da empresa é de cerca de 18%. Quanto maior o porte da empresa, menor é a participação das receitas com serviços oferecidos sobre a receita bruta. Uma explicação é a escala das grandes empresas, de forma que a participação dos serviços diminui. Outra possibilidade seria que as empresas menores buscam incorporar mais serviços para diferenciar os seus produtos, já que a competição por preços é mais favorável às grandes empresas por causa da escala de produção.

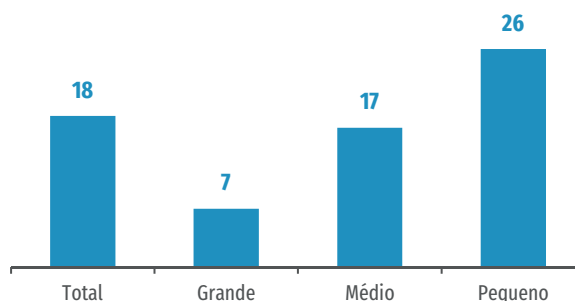
Gráfico 2 – Oferta de serviços na comercialização dos produtos pelas indústrias

Percentual (%) sobre o total de respondentes



Gráfico 3 – Participação das receitas com serviços sobre a receita bruta das empresas industriais, por porte das empresas, em 2023

Percentual (%)



Alguns setores apresentaram um grande percentual de receitas com serviços sobre a receita bruta, como borracha (55% do total da receita bruta), químicos (55%), vestuário (52%) e celulose e papel (49%).

Quanto a intensidade tecnológica, a pesquisa revelou que as empresas de setores com menor intensidade tecnológica possuem receitas com serviços em razão da receita bruta maiores que as empresas de maior intensidade tecnológica. Empresas de maior intensidade tecnológica são as que ofertam produtos de maior valor adicionado, em muitos casos, incorporando serviços demandados no processo de produção, de forma que a participação das receitas com a prestação direta de serviços torna-se pouco expressiva.

Estratificando os dados entre empresas exportadoras e empresas não exportadoras, nota-se que as empresas exportadoras têm menor participação das receitas com serviços sobre a receita bruta anual. Enquanto as receitas com serviços representam 11% da receita bruta anual das empresas exportadoras, esse valor sobe para 22% para empresas não exportadoras. Pode-se atribuir essa diferença ao perfil da pauta exportadora do Brasil, em que 63,8% são bens intermediários, mas dos quais só 32,2% são insumos industriais elaborados. O baixo valor agregado dos produtos exportados explicaria a menor participação de receitas com serviços sobre a receita bruta anual das empresas.

Por fim, as empresas foram estimuladas a responder se a incorporação de serviços ao produto é importante para a competitividade, a inovação e a internacionalização do produto. A maioria das empresas concordam total ou parcialmente que os serviços melhoraram a competitividade, inovação ou internacionalização do produto. 64% das empresas concordam, total ou parcialmente, que a incorporação de serviços melhora a competitividade do produto. 60% das empresas concordam, total ou parcialmente, que a incorporação de serviços melhora a inovação do produto. Por fim, 43% das empresas concordam, total ou parcialmente, que a incorporação de serviços ajuda na internacionalização do produto.

Gráfico 4 – Participação das receitas com serviços sobre a receita bruta das empresas industriais, por intensidade tecnológica, em 2023
Percentual (%)

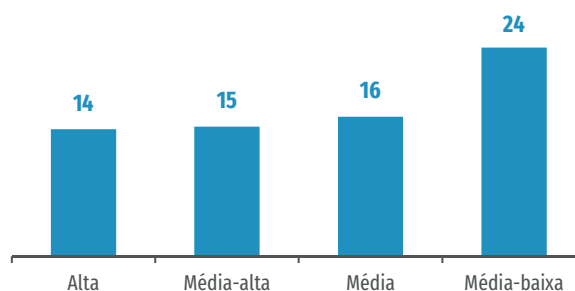
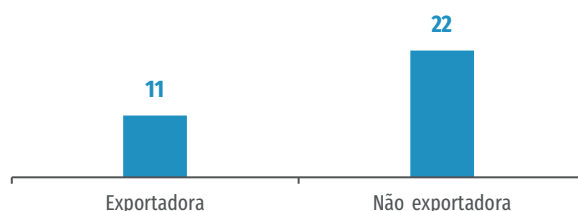


Gráfico 5 – Participação das receitas com serviços sobre a receita bruta das empresas industriais, por exportadora ou não exportadora, em 2023
Percentual (%)



O percentual de concordância com a incorporação de serviços para a competitividade, inovação e internacionalização do produto cresce à medida que a empresa é de porte maior, de um setor de maior intensidade tecnológica ou tem perfil exportador.

Para 67% das grandes empresas, a incorporação de serviços é importante para a competitividade do produto. Para 65% dessas empresas, os serviços seriam importantes para a inovação do produto. Já, para 46% das grandes empresas, a incorporação de serviços contribui para a internacionalização do produto.

Entre as empresas de médio porte, o percentual de empresas que concordam que os serviços contribuem para a competitividade dos produtos é de 64%. 59% delas acreditam que é importante para a inovação do produto. Já 45% concordam que os serviços são importantes para a internacionalização do produto.

Gráfico 6 – Importância da incorporação de serviços para a competitividade, inovação e internacionalização do produto, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes

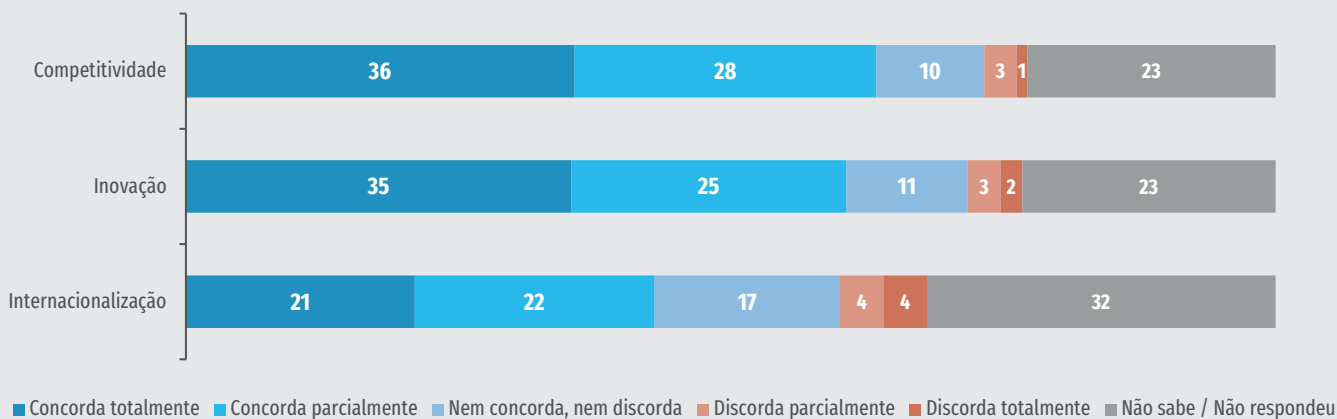
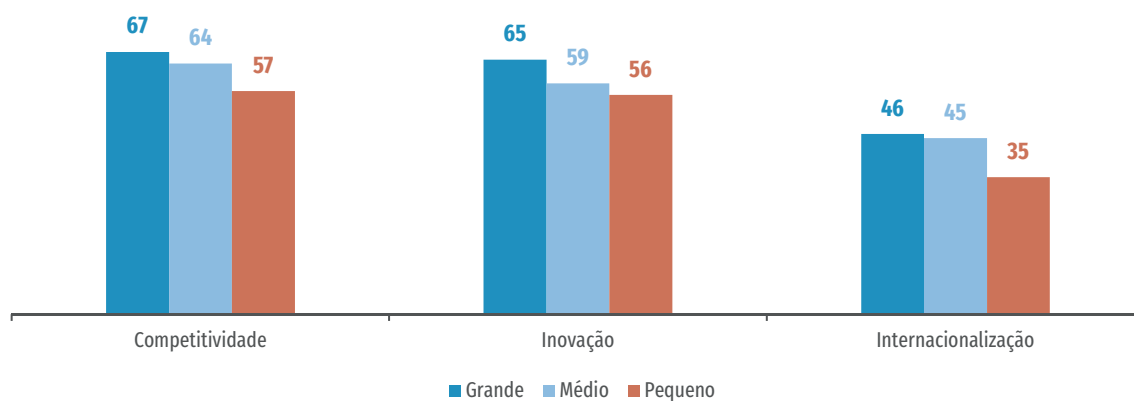


Gráfico 7 – Percentual de empresas que concordam, total ou parcialmente, que aumentar os serviços é importante para a competitividade, inovação e internacionalização dos produtos, por porte das empresas, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes

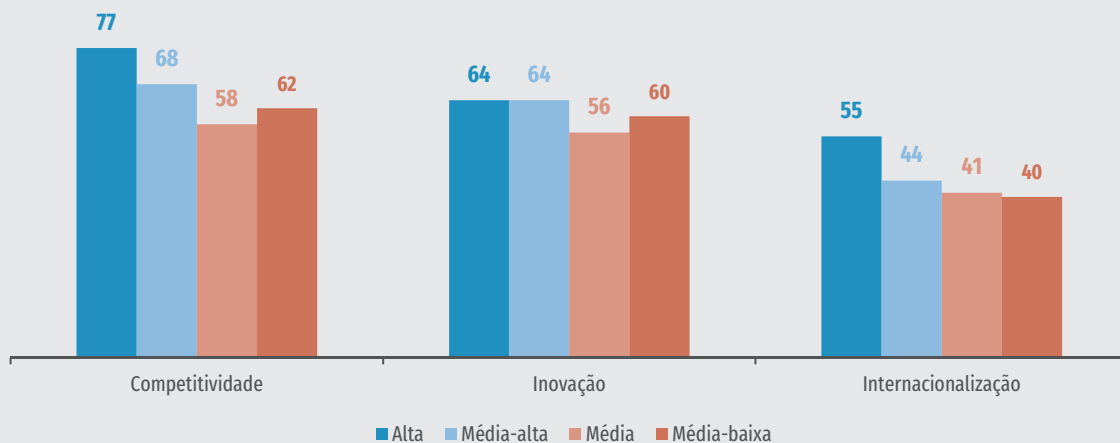


Considerando a intensidade tecnológica, 77% das empresas de alta intensidade tecnológica concordam que a agregação de serviços contribui para a competitividade dos produtos, 64% concordam que contribui para a inovação do produto e 55% concordam que contribui para a internacionalização. Os percentuais são menores em setores de média e média-baixa intensidade, como se pode ver no gráfico a seguir.

Para 66% das empresas exportadoras, a incorporação de serviços é importante para a competitividade dos produtos, enquanto 64% das empresas exportadoras consideram os serviços importantes para a inovação do produto. Por fim, 53% das empresas exportadoras consideram os serviços importantes para a internacionalização dos produtos.

Gráfico 8 – Percentual de empresas que concordam, total ou parcialmente, que aumentar os serviços é importante para a competitividade, inovação e internacionalização dos produtos, por intensidade tecnológica, em 2023

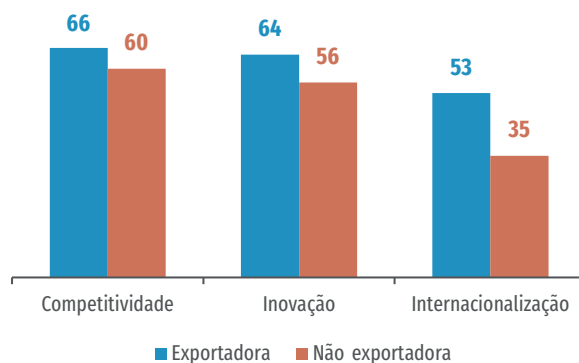
Percentual (%) sobre o total de respondentes



Já, entre as empresas não exportadoras, 60% entendem que os serviços contribuem para a competitividade dos seus produtos, 56% concordam que os serviços contribuem para a inovação dos produtos e, por último, 35% concordam que os serviços são importantes para a internacionalização dos produtos.

Gráfico 9 – Percentual de empresas que concordam, total ou parcialmente, que aumentar os serviços é importante para a competitividade, inovação e internacionalização dos produtos, por exportadoras e não exportadoras, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes



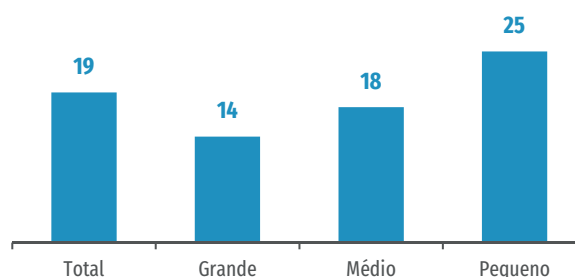
2 DEMANDA INDUSTRIAL POR SERVIÇOS INDUSTRIAIS ESPECIALIZADOS

Serviços especializados contribuem para a redução de custos e para agregação de valor dos produtos industriais

Este bloco de perguntas diz respeito à demanda das indústrias por serviços industriais especializados. A primeira pergunta averiguou qual a participação dos gastos com serviços sobre a receita bruta anual da empresa.

As estatísticas mostram que os gastos com serviços representam 19% da receita bruta anual das empresas. Quando se analisa por porte das empresas, naturalmente se nota que, quanto maior a empresa, maior a receita bruta e, portanto, menor é a participação desses gastos na receita. Para empresas de pequeno porte, os serviços representam 25% da receita bruta anual, para empresas de médio porte, 18%, já para empresas de grande porte, 14%.

Gráfico 10 – Percentual dos gastos totais com serviços sobre a receita bruta anual em 2023, por porte das empresas
Percentual (%)



Ressalta-se que a pergunta permite que a empresa considere serviços que não são objeto da pesquisa, como serviços de terceirização, por isso, perguntou-se a contratação de alguns serviços industriais especializados.

Gráfico 11 – Serviços industriais especializados contratados pela indústria em 2023
Percentual (%) sobre o total de respondentes



Os serviços industriais especializados podem ser divididos como serviços de agregação de valor ou como serviços de custo. A relação da indústria com esses serviços pode ser a montante, em direção aos fornecedores, ou a jusante, em direção aos clientes finais¹.

Serviços de agregação de valor abrangem as atividades que contribuem para a customização e diferenciação do produto, resultando no aumento do preço do produto. Foram incluídas nesse grupo os serviços: arquitetura, engenharia e desenho industrial; marketing, publicidade e comunicação visual; softwares especializados, programação, computação em nuvem, base de dados, inteligência artificial, entre outros serviços de computação; e análises técnicas, pesquisa e desenvolvimento e outras atividades técnico-científicas.

Já os **serviços de custo** compreendem os demais serviços utilizados pela indústria, que contribuem para a eficiência produtiva, porém com baixo potencial para agregar valor ao bem final produzido (transporte e logística, serviços financeiros, entre outros). Nesse grupo, foram incluídas as atividades: aluguel ou arrendamento de máquinas e equipamentos; manutenção e reparo de máquinas e equipamentos; transporte, logística e logística reversa; consultoria empresarial nas áreas administrativa, contábil, jurídica ou econômica; e intermediação financeira e seguros.

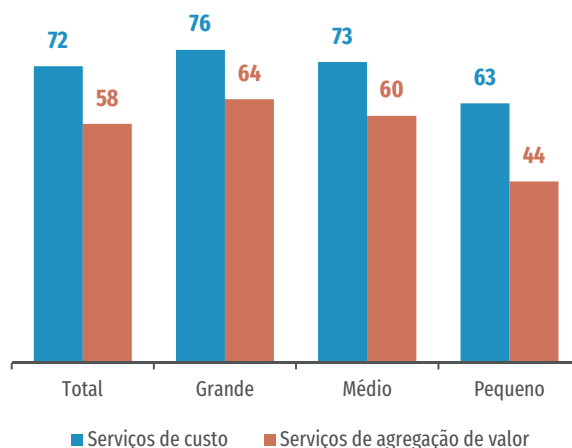
Os serviços de custo são os mais demandados pela indústria, 72% das empresas contratam esse tipo de serviço. Serviços de agregação de valor foram demandados por 58% das empresas.

Nota-se que o uso desses dois tipos de serviços especializados dentro das empresas aumenta quanto maior o porte da empresa. Enquanto 63% das empresas de pequeno porte contrataram serviços de custo, 76% das empresas de grande porte contrataram esse tipo de serviço. Já os serviços de agregação de valor foram adquiridos por 44% das empresas de pequeno porte, enquanto 64% das empresas de grande porte demandaram por esse tipo de serviço.

Analisando os setores da Indústria de transformação, nota-se que sete deles possuem uma uso de serviços de custos e serviços de agregação de valor acima da média da indústria nos dois casos, destacando-se como os setores da indústria com uso mais intensivo de serviços industriais, são eles: vestuário, celulose e papel, higiene pessoal, produtos de perfumaria, cosméticos, sabões, detergentes e produtos de limpeza (HPPC), farmoquímicos e farmacêuticos, equipamentos de informática e eletrônicos, máquinas e equipamentos e móveis.

Gráfico 12 – Contratação de serviços de custo e serviços de agregação de valor em 2023

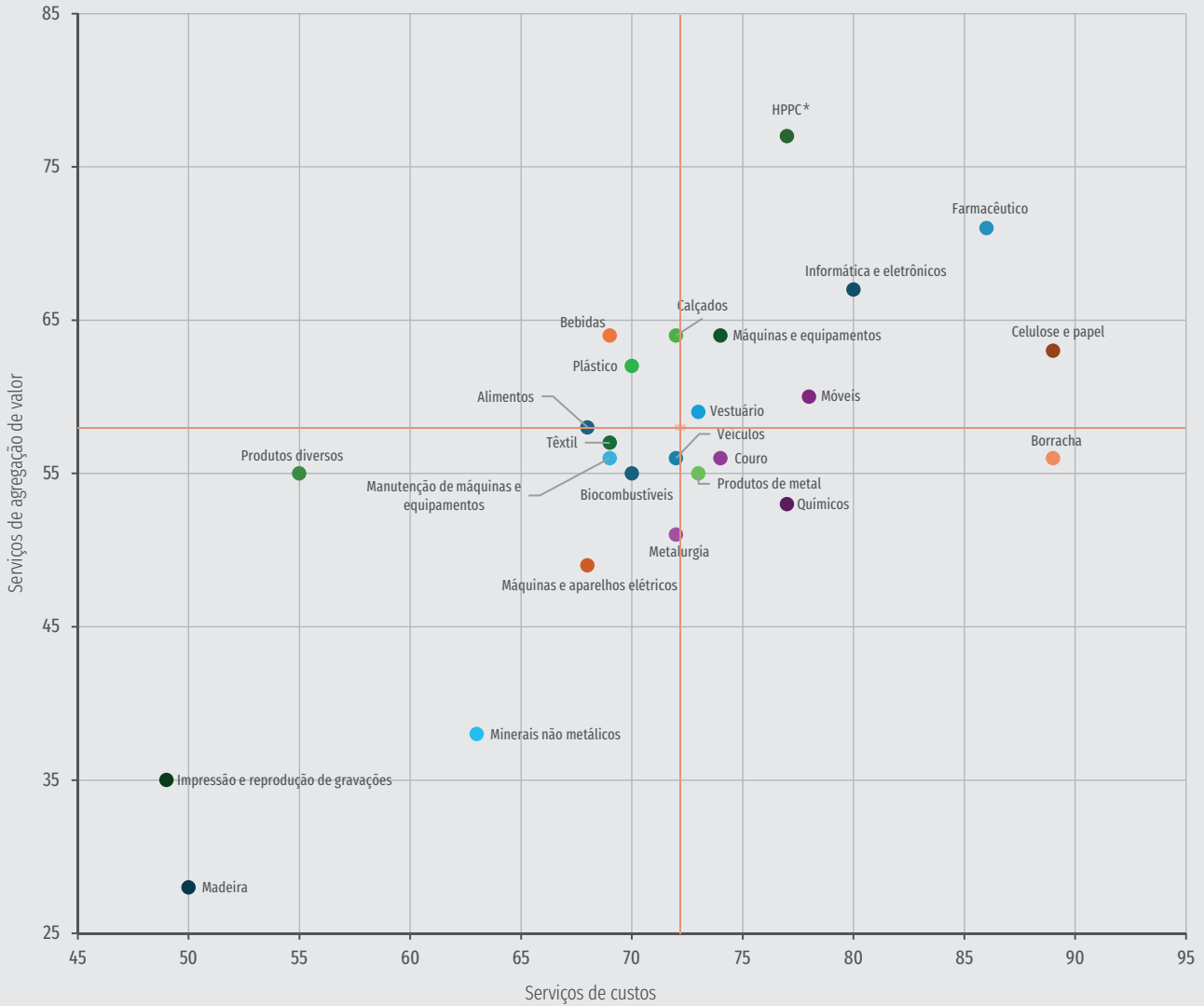
Percentual (%) sobre o total de respondentes



¹ MUELLER, E. e ZENKER, A. (2001) *Business services as actors of knowledge transformation: the role of KIBS in regional and national innovation systems*. *Research Policy*, v. 30, p. 1501-1516. HIPF, C. e GRUPP, H. (2005) *Innovation in the service sector: The demand for service specific innovation measurement concepts and typologies*. *Research Policy*, v. 34, p. 517-535. MAS-VERDÚ, F; WENSLEY, A.; ALBA, M. e ÁLVAREZ-COQUE, J. (2011) *How much does KIBS contribute to the generation and diffusion of innovation?* *Service Business*, v. 5, p. 195-212. DESMARCHÉLIER, B., DJELLAL, F. E GALLOUJ, F. (2013) *Knowledge intensive business services and long term growth*. *Structural Change and Economic Dynamics*, v. 25, p. 188-205.

Gráfico 13 – Contratação de serviços especializados pelos setores da indústria de transformação, por utilização de serviços de custo e serviços de agregação de valor, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes



Nota: os setores Fumo, Coque e derivados do petróleo e Outros equipamentos de transporte foram omitidos por causa do baixo número de respondentes.

*Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (HPPC).

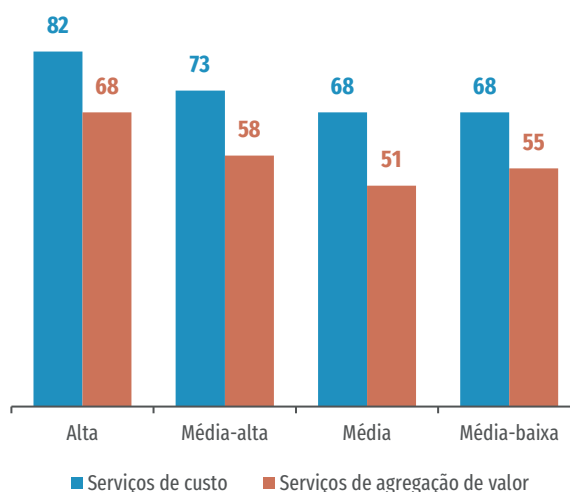
Classificando as empresas pesquisadas por intensidade tecnológica (a metodologia de classificação está disponível no apêndice), nota-se que a contratação dos dois tipos de serviços aumenta quanto maior a intensidade tecnológica. Para serviços de custos, enquanto 68% das empresas de setores de média-baixa intensidade tecnológica utilizaram esses serviços, esse percentual sobe para 82% entre as empresas de setores de alta intensidade tecnológica. Se observa o mesmo para serviços de agregação de valor: 55% das empresas de setores de média-baixa intensidade tecnológica contrataram esses serviços, enquanto 68% das empresas de setores de alta intensidade tecnológica utilizaram esses serviços.

Esse resultado é sustentado por algumas evidências internacionais, que demonstra que a incorporação de novas tecnologias digitais eleva a demanda por serviços especializados pela indústria. Quando a manufatura é orientada a serviços, gera-se oportunidades para a

indústria aprender as vantagens comparativas, experiência e tecnologias de empresas de serviços, melhorando assim seu capital humano e capacidade de inovação².

Gráfico 14 – Contratação de serviços especializados, por nível de intensidade tecnológica, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes



²CASTELLACI, F. (2008). *Technological paradigms, regimes and trajectories: Manufacturing and service industries in a new taxonomy of sectoral patterns of innovation*. *Research Policy*, 37, pp. 978-994. SCHWORER, T. (2013). *Offshoring domestic outsourcing and productivity: evidence for a number of European countries*. *Review of World Economy*, v. 1, n. 149, pp. 131-149. JIANG, S.; HU, X.; LI, S. (2023). *Effect of manufacturing servisse transformation management on technological innovation*. *Journal of Innovation & Knowledge*.

Também se verifica uma maior participação de serviços industriais especializados quando a empresa compete no mercado internacional. 73% das empresas exportadoras demandaram por serviços de custo, contra 68% das empresas não exportadoras. Considerando os serviços de agregação de valor a diferença é ainda maior: 63% das empresas exportadoras utilizam esse tipo de serviço, enquanto 49% das não exportadoras utilizam serviços de agregação de valor.

O resultado está em linha com observações internacionais, que apontam a relevância dos serviços no desempenho das exportações dos países industrializados e nas cadeias globais de valor³.

Os serviços industriais especializados melhoram a coordenação do processo de produção e economizam tempo e materiais, sendo importantes para estabelecer e gerenciar redes internacionais de produção. Além disso, a indústria pode adicionar serviços, combiná-los com os produtos ou oferecê-los em conexão com a venda para diferenciar seus produtos e torná-los mais atraentes para os clientes em um ambiente altamente competitivo.

Perguntou-se para as empresas qual a participação dos gastos com esses serviços sobre os gastos totais com serviços. O resultado encontrado foi como o esperado: quanto maior a empresa, maior a proporção do gasto com serviços industriais especializados sobre os gastos totais com serviços. Aproximadamente ¼ dos gastos com serviços são alocados para serviços industriais especializados, mas, quando a empresa é de pequeno porte, a participação cai levemente, para 24%, mas, quando a empresa é de grande porte, a participação sobe para 27%.

Quando analisamos a participação dos gastos com serviços especializados sobre os gastos com serviços totais pelo nível de intensidade tecnológica das empresas, verifica-se que a participação se mantém em torno de ¼ dos gastos, apesar de que, entre empresas de setores de média-alta e alta intensidade tecnológica, o percentual médio é levemente maior que entre empresas de setores de média e média-baixa intensidade tecnológica.

Gráfico 15 – Contratação de serviços especializados, por empresas exportadoras ou não exportadoras, em 2023

Percentual (%) sobre o total de respondentes

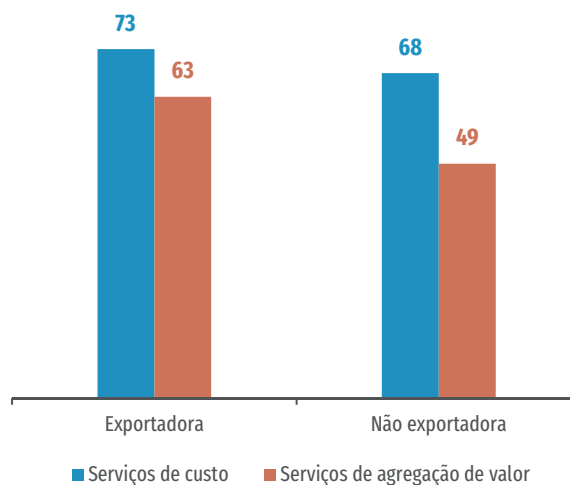


Gráfico 16 – Participação dos gastos com serviços industriais especializados sobre os gastos totais com serviços, por porte das empresas, em 2023

Percentual (%)

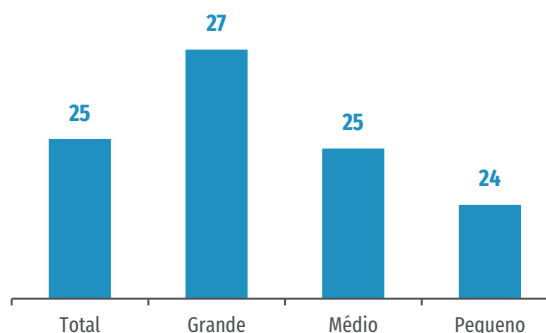
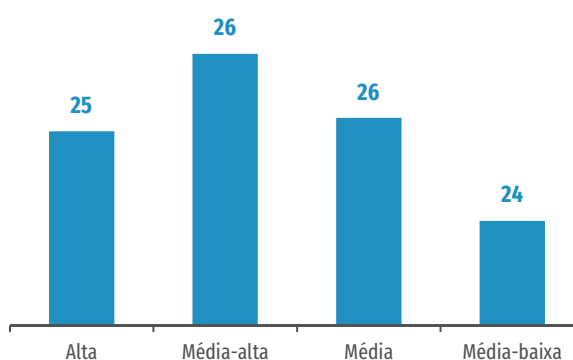


Gráfico 17 – Participação dos gastos com serviços industriais especializados sobre os gastos totais com serviços, por intensidade tecnológica, em 2023

Percentual (%)



³TAGUCHI, H.; LAR, N (2024). *Servicification in Global Value Chains in emerging and developing asian economies*. *Economies*, v.12, n.125.
MIROUDOT, S (2017). *The servicification of Global Value Chains: evidence and policy implications*. UNCTAD Multi-year Expert Meeting on Trade Services and Development. Geneva, 18 a 20 de julho de 2017.

Segmentando por empresas exportadoras e empresas não exportadoras, observa-se uma diferença maior na participação dos gastos com serviços especializados sobre os gastos com serviços totais. Empresas que não exportam gastam 23% dos seus gastos com serviços em serviços especializados, enquanto as empresas exportadoras gastam 29% dos gastos totais com serviços em serviços especializados.

Finalizando as estatísticas sobre a demanda por serviços industriais especializados, buscou-se entender as dificuldades encontradas pelas empresas quando se contratou esses serviços. Apenas 30% das empresas reportaram não enfrentar dificuldades para contratar os serviços especializados pesquisados.

Entre as empresas que apresentaram ter enfrentado alguma dificuldade na contratação de serviços, a dificuldade mais citada foi o preço elevado do serviço especializado, com 49% das respostas, seguida pela dificuldade em encontrar o serviço especializado, com 30%. Aspectos tributários que inibem a contratação

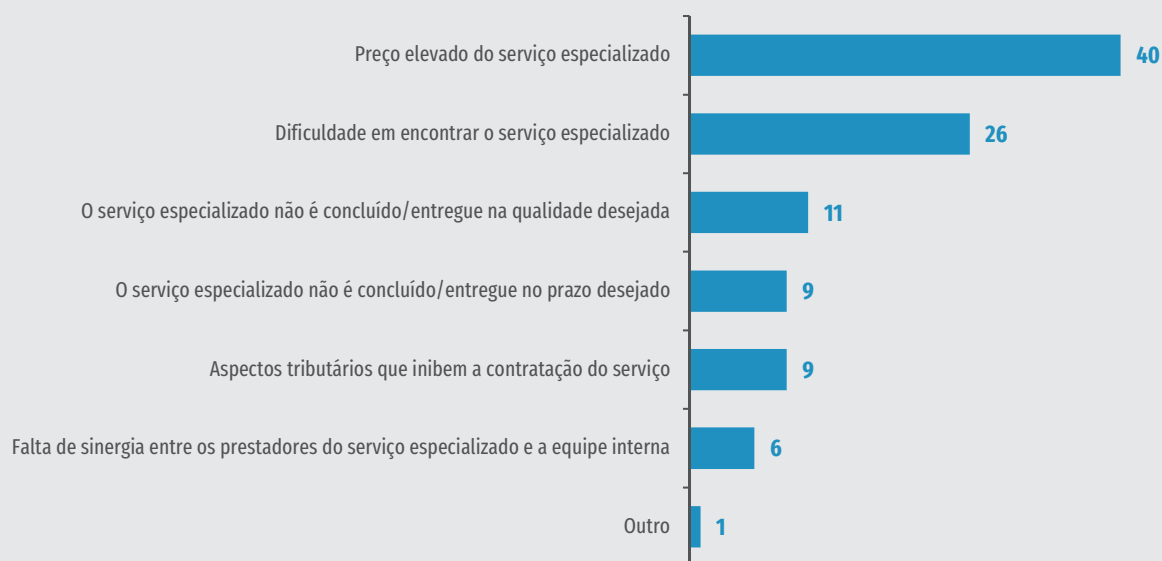
Gráfico 18 – Participação dos gastos com serviços industriais especializados sobre os gastos totais com serviços, entre empresas exportadoras e não exportadoras, em 2023
Percentual (%)



do serviço foi citado por 12% das empresas, que foi o mesmo percentual para o serviço especializado não ser concluído ou entregue na qualidade desejada. O serviço especializado não ser concluído ou entregue no prazo desejado foi citado por 10% das empresas e, por fim, a falta de sinergia entre os prestadores do serviço especializado e a equipe interna foi apontado por 8% dos respondentes.

Gráfico 19 – Dificuldades encontradas na contratação dos serviços especializados

Percentual (%) sobre as respostas válidas



Apêndice

Tabela 1 - CLASSIFICAÇÃO POR INTENSIDADE TECNOLÓGICA

SETORES	CATEGORIAS
Equipamentos de informática, eletrônicos e ópticos	Alta
Farmoquímicos e farmacêuticos	
Químicos (exceto HPPC)	
HPPC*	Média-alta
Máquinas, aparelhos e materiais elétricos	
Máquinas e equipamentos	
Veículos automotores	
Outros equipamentos de transporte	
Biocombustíveis	
Produtos de borracha	
Produtos de material plástico	Média-baixa
Minerais não metálicos	
Metalurgia	
Produtos de metal	
Manutenção, reparação e instalação de máquinas e equipamentos	
Alimentos	
Bebidas	
Fumo	Baixa
Produtos têxteis	
Vestuário e acessórios	
Calçados e suas partes	
Couros e artefatos de couro	
Madeira	
Celulose e papel	
Impressão e reprodução	
Móveis	
Produtos diversos	

Fonte: Classificação elaborada pela CNI, com base em OECD.ISIC VER. 3 *Technology Intensity Definition*, 2011.

*HPPC: Sabões, detergentes, produtos de limpeza, cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Perfil da amostra:

1.851 empresas, sendo 743 pequenas (10 a 49 empregados), 677 médias (50 a 250 empregados) e 431 grandes (250 ou mais empregados).

Período da coleta:

1º a 12 de novembro de 2024.



VEJA MAIS

Mais informações desta pesquisa em: www.cni.com.br/sondespecial



Documento concluído em 19 de maio de 2026.

CNI

Antonio Ricardo Alvarez Alban

Presidente

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL

Jefferson de Oliveira Gomes

Diretor de Desenvolvimento Industrial

Mário Sérgio Carraro Telles

Diretor Adjunto de Desenvolvimento Industrial

Superintendência de Inteligência Econômica

Márcio Guerra Amorim

Superintendente de Inteligência Econômica

Gerência de Análise Econômica

Marcelo Souza Azevedo

Gerente de Análise Econômica

Rafael Sales Rios

Elaboração

Gerência de Dados e Estatística

Edson Velloso

Gerente de Dados e Estatística

Joao Pedro Moreira Pupe

Equipe técnica

Gerência do Escritório de Projetos e Iniciativas

Paula Bucchianeri de Nadai

Gerente do Escritório de Projetos e Iniciativas

Amanda Priscilla Moreira

Produção editorial, projeto gráfico e editoração

DIRETORIA CORPORATIVA

Cid Carvalho Vianna

Diretor Corporativo

Superintendência de Desenvolvimento Humano

Renato Paiva

Superintendente de Desenvolvimento Humano

Alberto Nemoto Yamaguti

Normalização

CNI *Confederação
Nacional
da Indústria*