

A SERVICIALIZAÇÃO DO TRABALHO

Perspectivas e tendências

Paulo Pereira de Almeida

Se nos focalizarmos no trabalho enquanto actividade produtiva (ou seja, deixando por ora de lado outras das suas funções, como a identitária ou a de estruturação dos tempos e ritmos de vida), poderemos afirmar que as actuais sociedades avançadas — ditas sociedades “terciárias” ou “de serviços” — se caracterizam por uma maior indeterminação social das relações de produção, isto por comparação com as sociedades industriais. Ora semelhante raciocínio conduz a uma dupla constatação: por um lado, enquanto as relações de produção industriais e a sua lógica económica estruturavam as relações sociais, são agora as normas culturais que fixam o significado social dessas relações de serviço, tornando o reconhecimento do valor do trabalho cada vez mais um problema social e cultural (Lopes e outros, 2000: 34); por outro lado, e complementarmente, se o carácter imaterial das actividades económicas permite a ultrapassagem das anteriores rupturas entre trabalho e cultura, a importância que é atribuída às competências envolvidas nas interações humanas apresenta aspectos menos positivos,¹ designadamente o reforço da exclusão social pela via da exclusão económica (Roustang e outros, 2000).²

Não negamos, pois, que é uma ideia comumente aceite que vivemos numa economia dos serviços (e não propriamente do serviço): as economias são descritas a partir de uma acrescida importância das actividades terciárias (medidas pelo seu peso no emprego, no produto, ou no valor acrescentado). É a este crescimento que vulgarmente se refere o termo “terciarização”, fenómeno associado a um movimento lento e profundo de aumento da importância do lugar ocupado pelas actividades terciárias no conjunto do sistema produtivo, seguindo este último, por vezes, em paralelo com a evolução de profissões e de empregos de natureza terciária nas empresas industriais.

Mas convirá, desde logo, fazer notar que esta última proposição conduz à problematização do chamado “terciário industrial” e que, neste plano, se pode discutir se existe uma similitude fundamental ou se, pelo contrário, existem diferenças irreduzíveis entre a produção industrial e a produção nos serviços. Concretamente, e no plano das formas de convergência entre a indústria e os serviços, a questão pode ser abordada do ponto de vista da intensidade das relações e das

1 Será sobretudo na forma de organização do trabalho designada como “sistema empresarial” nas abordagens de Freire que a sofisticação tecnológica possibilita a flexibilidade produtiva: o trabalho-força desaparece quase inteiramente, para dar lugar a formas de combinação diversas de trabalho-saber e de trabalho-máquina (Freire, 1997: 50-56).

2 Segundo Lopes e colaboradores (2000: 34-36), o reforço mútuo decorre do facto de esse tipo de competências relacionais se adquirirem mais pela via das trajectórias familiares e culturais do que pela via do sistema de ensino-formação.

interacções entre os actores na oferta e na procura (e não tanto pelo desenho de uma fronteira hermética de contornos muitas vezes fósmeos). O diagnóstico segundo o qual se estaria a viver numa sociedade pós-industrial pode ser contrariado, argumentando-se que esta pode ser designada como sociedade neo-industrial, uma vez que o fenómeno de “industrialização” de alguns serviços mais desqualificados surge, sobretudo, no emprego assalariado de determinadas empresas de serviços, organizadas numa lógica industrial e dualmente segmentária, para produzirem e venderem em grande escala “produtos-serviços” relativamente estandardizados. A organização da grande distribuição ou da venda por correspondência, a cadeia de restauração *McDonalds* e o trabalho nas caixas dos hipermercados são exemplos desta tendência (De Bandt e Gadrey, 1994: 11-17; Gadrey, 1990a: 25 e 26; Lopes e outros, 2000: 32-36).

Na verdade as preocupações dos autores contemporâneos têm-se deslocado para a análise das lógicas de serviço (*i. e.* dos tipos de produtores e de destinatários em interacção com as formas de organização do trabalho), designadamente nas suas dimensões relacional e simbólica. Além disso, esta mudança de paradigma é também marcada por uma reflexão acerca dos diferentes “produtos-serviço” terciários, nos aspectos atinentes à sua (i)materialidade, aos saberes intelectuais e às capacidades humanas aplicadas aos actos de trabalho, premissas que, acreditamos, poderão contribuir activamente para uma renovação do debate acerca do trabalho e, mais especificamente, acerca da natureza (por vezes solitária) do acto de trabalhar. Contudo, e antes de retomarmos estas problemáticas, façamos um percurso sócio-histórico pela construção e interrogações recentes à noção de “sector terciário”.

Da construção social do “terciário” à sua inoperância analítica e conceptual

Um dos argumentos centrais deste nosso artigo é o de que nos encontramos numa situação de potencial esgotamento da operatividade analítica e conceptual da distinção clássica entre três sectores de actividade económica, particularmente quando o objecto em análise é o “trabalho no sector terciário”. Convirá, a este propósito, recordar que o estatuto social, económico e simbólico conferido aos “serviços” tem, ele próprio, sofrido alterações e acompanhado a institucionalização e o processo de valorização social e simbólica de diferentes actores sociais (como a empresa ou os profissionais liberais no seu sentido mais amplo, por exemplo). Neste sentido, o “terciário” é uma criação do século XX, a qual se concatena com os processos de reconhecimento social (frequentemente no sentido de reconhecimento pelo estado); aliás, nos séculos antecedentes, a divisão das actividades económicas ancorava-se em noções sociais “pré-científicas”, que repartiam as actividades de trabalho entre a “extracção/agricultura”, a “produção/indústria” e as “trocas/comércio”.

Os primórdios da divisão tripartida

Em termos históricos, a noção de sector terciário é devida a Fischer, que a apresenta na sua obra de 1935. O sector dos serviços — que o autor qualifica de “terciário” — surge como a nova componente do sistema económico mundial. Um segundo trabalho do autor, surgido em 1945, apresenta uma divisão das actividades económicas em três categorias, sob as designações de “produção primária”, “produção secundária” e “produção terciária”. A primeira compreende o trabalho agrícola e mineiro que tem por objecto directo a produção de alimentos e diversas matérias-primas; a segunda inclui as indústrias de transformação sob todas as suas formas; e na terceira cabe o restante (e vasto) conjunto de actividades consagradas ao fornecimento de “serviços”, passando pelos transportes, comércio, lazer, instrução/educação e também pelas mais altas formas de criação artística e da filosofia.

No entanto, e no historial da teoria da divisão dos sectores económicos, é Clark o autor referenciado como sendo o primeiro a tornar operacionais os conceitos de “sector primário”, de “sector secundário” e de “sector terciário”. Este procede, em 1940, ao agrupamento fundamental das actividades económicas de produção relativas a esses três sectores. O sector primário inclui a agricultura e as indústrias extractivas; o sector secundário engloba as indústrias manufactureiras; e o sector terciário é onde se situam o comércio e as indústrias dos serviços.

Se inicialmente Clark apresentou uma “definição negativa” ou “residual”, qualificando no sector terciário toda a actividade que não era nem agrícola nem industrial, esta foi completada por Fourastié, em 1949, com uma formulação menos sintética. O objectivo deste autor foi o de sugerir critérios de homogeneidade do sector terciário, pelo que de entre os sinais distintivos propostos se salientam três: a absorção de uma parte crescente do emprego, uma relativa insensibilidade às crises económicas e, sobretudo, um progresso técnico fraco. É assim que, nesta tese clássica de Fourastié, todas as economias seguiriam de uma forma aproximada — com mais ou menos avanço ou atraso — um esquema evolucionista de estruturação dos três sectores económicos: diminuição acelerada da agricultura e progressão quase simultânea da indústria e dos serviços; ultrapassado o ponto dos “três-terços”, em que o peso dos sectores é equivalente, assiste-se então a uma desindustrialização das economias e a uma evolução do terciário.

Um facto digno de nota é que esta dupla aproximação entre economia e trabalho é comum aos três fundadores deste tipo de análise: Fischer, Clark e Fourastié consideraram que a evolução da estrutura das actividades de trabalho ou do emprego está relacionada com as dinâmicas do sistema económico, mas nunca empregaram referências explícitas às mutações de natureza social.

Semelhante lacuna será mais tarde preenchida por Bell que, na sua obra de 1973, admite que se estaria em presença de uma nova formação social, designada como “sociedade pós-industrial”. Na perspectiva do autor, esta caracterizava-se por dois aspectos essenciais: por um lado, pelo facto de a maior parte da força de trabalho estar associada aos serviços e, por outro lado, por uma proeminência da classe profissional e técnica. No contexto da segunda metade do século XX, a característica fundamental da sociedade pós-industrial estaria, portanto, na administração da crescente

complexidade e no desenvolvimento de uma nova tecnologia intelectual que pudesse corresponder a essa necessidade de organização.

É já em finais da década de 1970 que a teoria da “economia do *self-service*” de Gershuny se irá opor à teoria da sociedade pós-industrial. A crítica fundamental de Gershuny às teses de Bell é que a análise da procura dos consumidores de bens e serviços não se deve apoiar directamente sobre as famílias dos bens ou dos serviços (ou, no limite, sobre sectores económicos), devendo tomar em conta as famílias de necessidades ou de funções (satisfeitas ou desempenhadas por esses bens). *A fortiori*, o consumidor não compra um bem ou um serviço para ele, mas segundo as suas necessidades ou segundo as funções desse bem ou serviço. De certo modo, será com as observações de Gershuny que, quanto a nós, se abre caminho para uma nova tendência de análise dos fenómenos de terciarização nas sociedades avançadas e se fecha um primeiro ciclo de observação (mais económica do que social).

Observações e alternativas de paradigma

Acompanhando o raciocínio de Gadrey, sabemos que as explicações, igualmente consideradas clássicas, para o crescimento dos serviços são actualmente discutidas em detalhe, designadamente a “lei de Engel”, a “tendência para a externalização” e o “diferencial dos ganhos de produtividade” (Gadrey e Zarifian, 2002: 62-64).

A lei de Engel aplicada aos serviços significaria um crescimento progressivo do consumo deste tipo de bens (entenda-se, de serviços), tidos como “bens superiores” cuja progressão no consumo acompanharia o crescimento global do nível de vida das sociedades avançadas, constatação que se corrobora estatisticamente. Também o “crescimento da procura intermédia” (entenda-se, de serviços prestados e de externalização de actividades) por parte das empresas e das organizações se comprova em termos estatísticos: a tendência para o aumento dos investimentos “imateriais” acompanha identicamente os investimentos “materiais” e surge como uma consequência da progressiva importância da informação e dos saberes no processo de produção.³ Na verdade, no final do século XX e no dealbar do século XXI, as empresas e as organizações necessitam de gerir um acervo informacional cada vez maior e de subcontratar ou externalizar cada vez mais as funções consideradas anexas. Por último, a problemática do “diferencial dos ganhos de produtividade” surge associada à proposição segundo a qual o crescimento indiscutível do sector terciário se encontra relacionado, nomeadamente, com a fraca produtividade das

3 Na tese de Stoleroff e Casaca, e para o caso da indústria, no modelo *lean production* adopta-se uma estratégia de gestão de recursos humanos que fomenta o sentimento de comunidade, de pertença à empresa e, até um certo ponto, de consenso (Stoleroff e Casaca, 1996: 83-85). Para Kovács, a estratégia inspirada no modelo *lean production* visa combinar as vantagens da produção em massa e da produção em pequena série evitando as desvantagens de ambas, ou seja, a rigidez da primeira e os elevados custos da segunda, apoiando-se significativamente nas práticas de gestão de recursos humanos participadas (Kovács e Castillo, 1998: 120-121).

actividades dos serviços quando comparadas com a agricultura e a indústria, facto que também se confirma pelas estatísticas (socialmente construídas) das contas nacionais.

É justamente contrariando esta lógica que Baumol, em 1992, propõe uma divisão da economia em dois sectores: um “sector progressivo”, onde a introdução das tecnologias permite a obtenção de lucros da produtividade laboral; e um “sector não progressivo” (ou estagnante), onde o trabalho facultado é, na realidade, ele próprio um *output* final (caso considerado representativo de numerosos serviços) e a produtividade é estacionária. Este pretensu dualismo das economias pós-industriais conduz a uma transferência de mão-de-obra para sectores menos dinâmicos e a um sentimento de crescimento paradoxal e desequilibrado: de um lado, é a produção menos dinâmica que absorve o essencial dos rendimentos e da mão-de-obra; por outro lado, é esta mão-de-obra que, predominantemente, conduz a um declínio inevitável da produtividade e a um crescimento mais lento.⁴

Actualmente — e assumindo sem dúvida contornos e consequências sociais de significado iniludível —, os fenómenos de mudança nas exigências produtivas e do serviço continuam ainda a ser analisados numa perspectiva económica dual (entenda-se, de separação entre a procura e a oferta).

Sob o ponto de vista da procura, é comum constatar-se a relação entre — por um lado — o aumento dos desejos e das necessidades de cuidados, de assistência, de formação e de lazer, e — por outro lado — a progressão global do nível de vida das populações, associada à complexificação dessa procura (com o apelo a saberes cada vez mais abstractos e do tipo venda-aconselhamento) e à erosão das solidariedades familiares e de vizinhança (que estão na base dos modos de produção de certos serviços comerciais).

Sob o ponto de vista da produção (oferta), é corrente avançarem-se duas constatações. Os serviços em forte expansão são os de carácter relacional, apoiados em interacções verbais e em contactos directos entre produtores e consumidores; estes correspondem, em grande parte, a serviços profissionais (ou seja, fornecidos por agentes detentores de saberes especializados e reconhecidos através de diplomas superiores ou de outro tipo de certificações públicas como são, por exemplo, os casos da saúde ou do ensino),⁵ mas existe uma parte considerável de serviços que não correspondem a esse grau de profissionalização (restauração, ou serviços de

4 Será Gadrey quem, mais tarde, se dedica a demonstrar a inadequação das medidas de produtividade de tipo industrialista para medir a produtividade nos serviços (ver sobretudo Gadrey, 1996). Aliás, a adopção de critérios de débito industrial pode conduzir a algumas situações insólitas, como, por exemplo, considerar que um centro de saúde em que são observados muitos doentes é mais produtivo, ou que um quartel de bombeiros que não socorre nenhum incêndio tem uma produtividade de zero... (Salerno, 2001: 22).

5 As problemáticas de construção da profissionalização devem, segundo alguns autores, ser tratadas de modo a considerar o processo pelo qual certas ocupações se aproximam do estatuto das profissões e são reconhecidas como tal, numa concepção sociológica que engloba simultaneamente dinâmicas biográficas, interaccionistas e discursivas (Dubar e Tripier, 1998: 94-97; Rodrigues, 1998: 40 e ss.; MacDonald, 1995: 4-14).

atendimento ao balcão,⁶ por exemplo) e que exigem competências de um outro tipo na condução dessa relação de interação.

Mas esta é uma explicação controversa. Para Gadrey, por exemplo, deve a *contrario* proceder-se a uma análise mais fina para explicar os fenómenos de terciarização (Gadrey e Zarifian, 2002: 65-66). Nesta premissa, o autor destaca que os serviços em relativo decréscimo no volume de emprego são os que detêm uma reduzida componente relacional, apoiados em operações que consistem sobretudo no tratamento de bens e não tanto no contacto directo com os clientes (transportes, logística, comércio por grosso, por exemplo), ou no tratamento de grandes volumes de informações codificadas (casos das telecomunicações, ou dos serviços bancários tradicionais, como o tratamento administrativo de dossiês ou de cheques, entre outros); estes correspondem aos tipos de serviços mais susceptíveis de serem “industrializados”, entendendo-se esta industrialização como um processo apoiado na estandardização dos processos e dos resultados e na mecanização das operações adstritas à sua produção.

Porém, para Gadrey, esta oposição entre dois pólos não significa uma ausência de modernização e de inovação técnico-organizacional nos serviços de tipo relacional e profissional. O facto mais relevante é que a introdução de novas tecnologias (sobretudo de informática e de telecomunicações) surge neste tipo de serviços numa “relação de complementaridade capital-trabalho”; além disso, são de considerar situações mistas, como é o caso do comércio a retalho, em que existe uma componente de tratamento e de circulação de informações codificadas, e das funções que se tendem a industrializar, mas com permanência de uma componente de contactos directos com a clientela, *i.e.*, de interação ou de assistência *lato sensu* (Gadrey e Zarifian, 2002: 66).

A servicialização

Procurando ir um pouco mais além destas constatações macrosociais e macroeconómicas, Zarifian (Gadrey e Zarifian, 2002; Zarifian, 1999a) assume, em nosso entender, uma postura de ruptura epistemológica. O autor apela aos pressupostos de construção social dos sectores produtivos e da divisão social do trabalho, ou melhor, considerando as suas limitações de alcance explicativo para descrever as novas realidades associadas ao acto de trabalhar ou, *stricto sensu*, ao acto de produzir, argumenta que a noção de serviço corresponde ao trabalho moderno, independentemente do sector (*idem*). Na sua tese, trabalhar significaria criar um serviço, isto é, uma modificação percebida como positiva nas condições de existência dos indivíduos ou das organizações (os destinatários do serviço). Literalmente, a afirmação de que trabalhar consiste em “criar um serviço” ao cuidado de um destinatário, assume a particularidade de tornar concretas as noções de “cliente” ou de “utilizador”. Com efeito, para se definirem os clientes (de forma prática e reflexiva) é

6 Onde se incluem os tradicionais “caixas” de uma agência bancária.

fundamental considerar o “produto” como um serviço prestado a destinatários específicos, com um leque de problemas e de aplicações concretas que estes podem fazer dos produtos propriamente ditos (Zarifian, 1999b: 112).

Se nas anteriores abordagens da noção de serviço se tendia a constatar uma oposição clássica entre sector terciário e sector industrial, nesta concepção “não economicista” do trabalho essa antinomia perde por completo o sentido: a lógica de serviço é transversal e acompanha, portanto, a transferência do centro de gravidade dos processos económicos da esfera da produção — cada vez mais assegurada pela máquina automatizada — para a esfera da circulação e da distribuição física, e da distribuição de informação (Freire, 1998: 306).⁷

A estas dinâmicas de transversalidade acrescentar-se-ia ainda uma outra: é cada vez menor a proporção de bens que são posse dos indivíduos, fenómeno que contribui para que a ideia de propriedade se transforme num conceito ilusório no contexto das sociedades avançadas do século XXI (Rifkin, 2000: 235 e ss.). Com ciclos de vida produtivos progressivamente mais curtos, a par de uma expansão em número e em tipo de bens disponíveis, opera-se uma mutação fundamental: as sociedades modernas caracterizam-se por uma generalização do “serviço”, e o capitalismo tende a transformar-se, nas teses de Rifkin, num sistema em que a troca de bens dá lugar a uma troca de acesso a “segmentos de uma experiência” (*idem*: 77-95).⁸

A transição para a imaterialidade

Ora os postulados anteriores auxiliam-nos na compreensão de um outro fenómeno que marca as sociedades modernas e globalizadas: a passagem de uma economia ocupada pela indústria para uma economia dominada pelos serviços apresenta — efectivamente — características específicas e muito diferenciadas da anterior passagem da agricultura para a indústria.

O emprego selectivo da sociedade pós-industrial substitui agora o trabalho

7 Numa investigação datada do início da década de 1990, Cardoso e colaboradores puderam detectar (a partir de um inquérito aplicado a dirigentes industriais) alguns aspectos de inovação na indústria e de aproximação aos modelos de gestão nos serviços: 37,5% (percentagem mais elevada dos inquiridos) considerava o conceito de inovação como equivalente à introdução de novas tecnologias (Cardoso e outros, 1990: 39 e 87). No entanto, esta atitude de optimismo expectante em relação às novas tecnologias contrasta com a perspectiva dos trabalhadores. Num estudo elaborado por Freire em finais da mesma década (de uma amostra representativa da totalidade da população portuguesa com idade igual ou superior a 18 anos) os inquiridos manifestam uma visão racionalmente pessimista do fenómeno no que respeita aos seus efeitos sobre o emprego: 83% acreditavam que as novas tecnologias reduzirão consideravelmente o volume de empregos disponíveis (Freire, 2000: 33; 2001a: 36 e 37).

8 Neste raciocínio, o capitalismo torna-se mais temporal do que material (Rifkin, 2000). O tempo apresenta-se então como uma das dimensões mais significativas das sociedades modernas, e à concepção dominante de um tempo quantitativo, mecânico e estritamente reprodutível (útil para organizar a vida social, os horários de trabalho e as medidas de produtividade) contra-põem-se uma noção de “tempo-devir” e diferentes alternativas em matéria de medida da produtividade do trabalho e da organização social (Zarifian, 2001b).

integrador da sociedade industrial; as grandes unidades de produção taylorizadas que empregavam trabalhadores pouco qualificados do início do século XX — e em que a velocidade de criação de novos empregos superava a destruição dos empregos antigos, em paralelo com um aumento da população activa — cedem lugar a novos tipos de empregos, criados em serviços públicos e em pequenas ou médias empresas dos serviços, apresentando um carácter volátil acrescido (Lopes e outros, 2000: 32-36);⁹ por outro lado, o aumento da importância económica e social das actividades terciárias faz-se, em muitos casos, pela industrialização de sectores de actividade já existentes — como são os casos da banca, dos seguros e da grande distribuição-comercialização — e pelas concentrações destinadas a mobilizar capitais para actividades em forte expansão — como são os casos dos circuitos de grande distribuição e das centrais de compras (Iribarne, 1993: 28-29).

É uma constatação importante, quanto a nós, o facto de grande parte do trabalho nos serviços se desenvolver numa antinomia em relação aos modelos industriais: muito embora se verifiquem alguns elementos de constância, a rapidez das operações (que legitimava a exploração das qualidades dos sistemas e das máquinas) tornou-se desfasada relativamente às exigências de iniciativa, de inteligência prática, de comunicação intersubjectiva ou em rede com os colegas, e de diálogo com os clientes (que consubstancia grande parte das actividades de trabalho humano contemporâneas).¹⁰

Pode mesmo argumentar-se que a terciarização das actividades económicas modifica o tipo de competências exigidas aos trabalhadores, sendo comum associar esta “lógica de serviço” a uma centralidade particular do “modelo da competência” (Gadrey e Zarifian, 2002: 121-132; Lopes e outros, 2000: 32-36). Na óptica de Zarifian, o que designa a noção de competência é uma nova unidade entre o trabalho e o trabalhador, unidade na qual o trabalho reincorpora o indivíduo, e em que se procuram mobilizar e prolongar os saberes e a inteligência imaginativa possuídos ou co-construídos por esse indivíduo (Zarifian, 1999a);¹¹ trata-se, no seu raciocínio, de recriar as etapas do trabalho nas empresas de serviço, que se iniciam com

9 Lopes e colaboradores (2000: 32-36) destacam o carácter pouco seguro destes empregos, concentrados sobretudo em pequenas unidades produtivas e sujeitos a mercados mais instáveis e com um elevado risco de desaparecimento.

10 A este propósito, no folheto destinado às sugestões e às reclamações da cadeia de distribuição retalhista *Modelo Continente*, datado de 2002, podia ler-se o seguinte: “Na nossa empresa, esforçamo-nos por, dia após dia, dispensar o melhor serviço aos Clientes [atente-se na acentuação com maiúscula] (...) A sua opinião é importante para o nosso aperfeiçoamento. Superar as expectativas dos Clientes, é a nossa grande prioridade. A melhoria dos serviços que prestamos resulta da sua *correcta adequação* [sublinhado nosso] às necessidades dos nossos Clientes, através de um atendimento de qualidade”.

11 A visão de um indivíduo autónomo e que se liberta pelo trabalho e pela liberdade de escolha do seu percurso profissional (*i.e.*, por uma carreira feita pelo desenvolvimento das suas competências, livre dos constrangimentos heterónimos) é criticada por alguns autores. Gorz, por exemplo, considera as teses de Zarifian nesta matéria um “delírio teorista” (Gorz, 1997: 72), uma vez que à ideia de autonomia e de autodeterminação no trabalho se deve contrapor uma autonomia cultural, política e moral, cujo cerne e fundamentos se encontram bem longe do acto de trabalhar, ele próprio sujeito a mediações e a constrangimentos dessa índole.

uma fase de (re)conhecimento e de interpretação das necessidades do cliente, para terminarem com a produção efectiva de um serviço (Gadrey e Zarifian, 2002: 131 e ss.).¹²

Porém, e para os autores mais críticos, a aplicação da noção de competência tende a desenvolver-se favorecendo o fraccionamento das situações de trabalho, acompanhando a transformação dos saberes necessários às suas novas formas de organização, a segmentação dos empregos e a procura de flexibilidade por parte das empresas (Dugué, 1994: 280; Everaere, 2000: 53). Nestas enunciações, a própria noção de competência acompanha a generalização da individualização das relações de trabalho, fenómeno que sempre se concatenou com as formas de emprego não operário, sobretudo com o dos “empregados de escritório” (Crozier, 1965) e dos quadros (Erbès-Seguín, 1999); neste sentido a sua transposição para as actividades de trabalho corresponderia, de certo modo, a uma forma de hegemonia grupal na organização.

O emprego no terciário: heterogeneidade e limitações das classificações actuais

Até este momento discutimos, essencialmente, as formas de trabalho, a problemática da dificuldade na sua caracterização e na sua medição, isto no contexto de um

Quadro 1 Percentagem da população activa nos serviços, na indústria e na agricultura em relação ao total, 1977 a 2000

| Sector de actividade | Anos | | | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| | 1977 | 1980 | 1987 | 1990 | 1997 | 2000 | ▲ 1977-2000 |
| <i>Serviços</i> | | | | | | | |
| – Portugal | 34,0 | 36,1 | 42,9 | 47,6 | 54,7 | 52,1 | +44,3% |
| – Total UE | 50,7 | 52,9 | 59,0 | 60,9 | 65,6 | 66,7 | +26,1% |
| – EUA | 65,4 | 65,9 | 69,9 | 70,9 | 73,4 | 74,5 | +13,1% |
| – Japão | 52,8 | 54,2 | 57,9 | 58,7 | 61,6 | 63,7 | +17,5% |
| – Total OCDE | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 64,2 | 66,0 | — |
| <i>Indústria</i> | | | | | | | |
| – Portugal | 33,1 | 36,6 | 34,9 | 34,5 | 31,6 | 35,3 | -3,6% |
| – Total UE | 38,7 | 37,6 | 33,3 | 32,7 | 29,5 | 29,9 | -20,5% |
| – EUA | 30,9 | 30,5 | 27,1 | 26,2 | 23,9 | 22,9 | -24,9% |
| – Japão | 35,4 | 35,3 | 33,8 | 34,1 | 33,1 | 31,2 | -11,6% |
| – Total OCDE | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 27,7 | 27,1 | — |
| <i>Agricultura</i> | | | | | | | |
| – Portugal | 32,9 | 27,3 | 22,2 | 17,9 | 13,7 | 12,6 | -53,9% |
| – Total UE | 10,7 | 9,5 | 7,6 | 6,4 | 4,9 | 4,3 | -54,7% |
| – EUA | 3,7 | 3,6 | 3,0 | 2,9 | 2,7 | 2,6 | -27,8% |
| – Japão | 11,9 | 10,4 | 8,3 | 7,2 | 5,3 | 5,1 | -51,0% |
| – Total OCDE | n.d. | n.d. | n.d. | n.d. | 8,1 | 6,9 | — |

Fontes: European Statistical Office (1990-2001); Organization for Economic Co-Operation and Development (2001); cálculos nossos.

12 As empresas de serviço são aqui entendidas por Zarifian como as empresas e os colectivos de trabalho em que prevalecem a “lógica do serviço” e a “lógica da competência”.

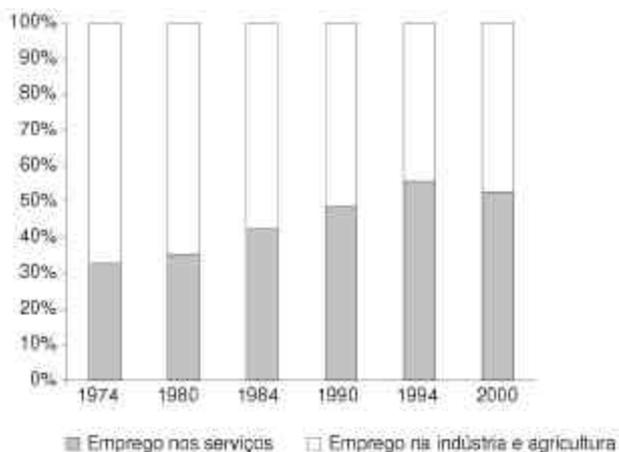


Figura 1 Total do emprego e emprego nos serviços em Portugal (índice 100%)

Nota: Em Portugal a tendência geral é para um aumento progressivo e continuado do emprego nos serviços. A ligeira diminuição verificada entre 1997 e 2000 deveu-se a uma alteração de critérios estatísticos por parte do INE.

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (1974-1982; 1983-1991; 1992-1997; 1998; 2000).

movimento dito de terciarização e de “servicialização”. Mas convém recordar que, e em relação símile com estas modificações nas formas de interacção nas relações de serviço e na orgânica das empresas (industriais e de serviços), é um facto iniludível que as estruturas da produção e do emprego se transformaram durante a segunda metade do século XX na generalidade dos países do mundo.

Além disso, este foi um movimento de sentido coincidente com a disseminação das actividades de trabalho relacionadas com os serviços, e a constatação estatística desta crescente importância do “sector terciário” é dada — entre outros indicadores — pelas percentagens de 50% a 75% da população activa que lhes está afectada nas sociedades avançadas (quadro 1). Concomitantemente, nas décadas de 1970 a 1990 os serviços correspondem muitas vezes ao único sector onde se criou emprego, fenómeno que também se pode observar em Portugal (figura 1).

O desenvolvimento do terciário resulta de fenómenos económicos e sociais heterogéneos e desdobra-se em actividades extremamente diversas, pelo que o “sector terciário” se torna uma realidade difícil de delimitar e de apreender.¹³ Aliás,

13 Na análise da distribuição sectorial da população empregada em Portugal, Gonçalves destaca a permanência da importância relativa da “agricultura, silvicultura e pescas”, a redução do “emprego industrial” mas, e curiosamente, uma certa perda da importância relativa do “emprego nos serviços”, isto para o período compreendido entre 1992 e 1997 (Gonçalves, 2002: 9); todavia, semelhantes constatações não impedem o autor de considerar que no sector dos “serviços” ainda se encontra “um espaço económico potencialmente gerador de empregos” (*idem*: 30).

e no intuito de procurar ultrapassar algumas das premissas que se tornaram inadequadas para as análises do trabalho no dealbar do século XXI, importará discutir os conceitos de serviços e de “sector terciário”.

Se pensarmos nos termos de uma classificação das actividades económicas (e, importa acentuar, de carácter estritamente económico), verificamos que o seu poder explicativo para as dinâmicas do trabalho e da produção nas empresas contemporâneas se encontra consideravelmente limitado.¹⁴ A constatação acerca da diferenciação sectorial das empresas tem dado lugar a críticas acerca da utilidade da definição de limites ou de fronteiras inter e intra-sectoriais. Pode, por isso, tornar-se mais interessante para efeitos de análise a utilização de uma classificação mais agregada — por exemplo, por “tipo de organização” — e que, correspondendo no essencial à definição estrita de “sector” (isto é, distinguindo as empresas “industriais” das empresas “terciárias”), desdobra o terciário em duas outras categorias (Freire, 2001c: 6 e 7). Nesta proposta de Freire, por exemplo, uma primeira categoria corresponde ao terciário mais tradicional e pouco qualificado, que o autor designa como “comércio e serviços”, e uma outra categoria corresponde a uma prestação de serviços muito qualificados, sendo denominada “profissional”.¹⁵

São, *ipso facto*, as explicações estatísticas convencionais acerca da terciarização das sociedades que, justamente, nos reconduzem à consideração das suas limitações explicativas. Na tese de Gadrey é nos países mais desenvolvidos que existem dois grupos de serviços que podem ser analisados — em termos de evolução do emprego — de um modo diferenciado (Gadrey e Zarifian, 2002: 64-65): por um lado, um grupo de serviços que inclui a “distribuição”, os “transportes”, as “telecomunicações”, os “bancos” e as “seguradoras”, e em que o emprego cresce de uma forma limitada, estagna, ou começa mesmo a regredir em certos casos (correspondendo estes a serviços em que a componente relacional é relativamente reduzida); por outro lado, um grupo de serviços que engloba a “saúde”, o “ensino”, a “consultoria”, ou a “restauração”, e em que o volume de emprego aumentou consideravelmente (equivalendo estes a serviços em que as componentes relacional e profissional são significativamente importantes). Neste sentido, o forte crescimento do emprego terciário (sobretudo após a década de 1970) está ancorado numa explicação estatística que respeita sobretudo à expansão deste segundo grupo de serviços, justificação que nos diz muito pouco acerca da contribuição diferenciada de cada um destes grupos para a produção total de um dado país (em quantidade e também em qualidade)...

14 A produção e compra de um automóvel serão paradigmáticas neste aspecto. A este propósito Salerno salienta que o que se adquire é não somente um produto físico mas também um conjunto de serviços, os quais incluem a forma de atendimento, as garantias e a assistência técnica associada, os manuais e, eventualmente, os serviços de financiamento associados a empresas bancárias ou parabancárias (Salerno, 2001: 12 e ss.).

15 Na tipologia de Freire, as *organizações de comércio e serviços* incluem “comércio”, “reparação auto”, “hotelaria e restauração”, “transportes”, “turismo”, “financeiras”, “previdência”, “limpezas”, e “outros serviços”; nas *organizações de serviços profissionais* incluem-se as de “imobiliário”, “informática”, “estudos e projectos”, “ensino”, “saúde”, “comunicação social”, e “actividades artísticas, desportivas e recreativas” (Freire, 2001c: 6 e 7).

O debate em torno dos sectores dos serviços e da indústria recai também muitas vezes na determinação de uma homogeneidade interna de ambos os sectores. Todavia, o mais provável parece ser o facto de, também aqui, existirem linhas de diferenciação interna, como será o caso da distinção entre os subsectores público e privado.¹⁶ De facto, e empregando dados obtidos no início da década de 1990, Gallie considera que estes desvendam uma semelhança da composição das categorias profissionais na indústria (pública e privada), enquanto nos serviços (públicos e privados) estas categorias apresentam diferenças (Gallie, 1991: 333-335). Outros dados, como por exemplo os recolhidos por Margirier também no início da década de 1990, destacam o carácter de insuficiência explicativa para tendências macro-sectoriais de redução de efectivos na indústria e da criação de empregos pelo sector terciário (Margirier, 1993: 8): as variações de efectivos, bem como a evolução da estrutura de emprego, não resultam unicamente dos processos de saída e de entrada de assalariados nas empresas, pois numa situação de crescimento externo por absorção, a criação e o encerramento de empresas acontecem naturalmente e acompanham as variações no emprego.

Para Gallie (1991), os argumentos apresentados sobre a qualificação dos trabalhadores no terciário são articuláveis com diferentes perspectivas sobre as implicações do crescimento do sector dos serviços: para as teses mais optimistas, este facto representa a expansão das “profissões baseadas nos conhecimentos”, conduzindo por isso a uma crescente exigência de qualificações no trabalho; segundo os mais pessimistas, a expansão do sector dos serviços caracterizou-se pelo desenvolvimento de uma mão-de-obra barata, subqualificada e confrontada com a rotina e o trabalho repetitivo. Convirá atentar numa interessante mudança de paradigma: depois do início da década de 1980, esta abordagem do “dualismo das qualificações” no terciário é substituída por uma concepção dualista mais subtil, que diz respeito ao estatuto dos empregos e às formas de gestão da mão-de-obra; estima-se que uma fracção maioritária dos empregos dos serviços faz parte de um “segmento secundário” do mercado de trabalho, constituído por empregos de estatuto precário, cuja existência e manutenção dependem da conjuntura económica (Rebelo, 2002a: 345; 2002b: 15-18).

Esta heterogeneidade numérica é ainda complementada, segundo Gadrey, pelo carácter de especificidade dos sistemas de emprego terciários, baseada em duas hipóteses complementares: *primo*, é nos serviços que proliferam as formas de gestão de mão-de-obra “flexíveis” que se tornarão relativamente dominantes na organização do trabalho do final do século XX; *secundo*, o movimento de terciarização do mercado de trabalho industrial é mais importante do que o movimento de

16 O sector terciário apresenta-se como o mais divisionário em termos de lógicas económicas e institucionais, o que influencia fortemente a composição dos sistemas de emprego correspondentes. Gadrey argumenta que, no seu interior, os empregos são geridos numa de quatro lógicas possíveis: de empresa privada e de valorização dos capitais; de empresa individual ou familiar, com a concomitante maximização do lucro e preservação ou acumulação do capital individual; de associações sem fins lucrativos; ou — por fim — de instituições ou organismos públicos (Gadrey, 1992: 88 e 89).

“industrialização” dos sistemas de emprego terciários (Gadrey, 1990a: 26 e 27; 1999: 260).¹⁷

Contributos para uma sociologia dos “mundos de produção”

Constituindo um ponto de consenso entre autores, a problemática das mutações do trabalho — esta realidade que tem “algo de abstracto, fugidio e ilusório” (Freire, 1997: 12) — e da sua permanente (re)construção tem, entre nós, constituído objecto do pensamento de Freire. O autor considera que convém analisar a recente evolução das estruturas e práticas organizativas, marcada pela transição de um “modelo industrial” (representado pela racionalidade burocrática estatal e pela imagem da pirâmide) para modelos organizativos em “rede” e marcados pela importância do conceito de “missão” (Freire, 1998: 306).¹⁸ A partir desta última noção estabelece-se um enfoque na lógica da cooperação dos sujeitos no trabalho que, num registo mais próximo da empresa, nos poderá fazer perguntar: Qual será, então, o significado actual do trabalho? O que significa um aumento do número de operações realizadas e/ou debitadas no contexto produtivo em que as empresas actualmente se inserem?

A resposta a este tipo de questões é ensaiada por Zarifian. Por um lado, e na perspectiva do autor, para a organização, um aumento das vendas certamente que significará uma aceleração da rapidez de realização das operações, aumentando assim a rapidez de fluxo das operações numa lógica de débito directo. Por outro lado, e para o trabalhador, tal significa trabalhar cada vez mais rápido, à medida que aumenta a sua experiência (através da aquisição de rotinas de trabalho), as suas competências, a sua adaptação ao ritmo de trabalho e aos instrumentos técnicos (Zarifian, 1999a: 107 e 108).

É este acervo cumulativo de experiências que — nas sociedades terciarizadas — se tem vindo a tornar cada vez mais importante, afastando o percurso de carreira dos trabalhadores de uma linearidade anteriormente plasmável numa sucessão de títulos e de postos (geralmente numa mesma empresa). Aliás, e tal como refere Freire, “o trabalho é factor indispensável de criação, de descoberta, de invenção. Se é

17 De referir que, nos EUA, o ano de 2001 marcou simbolicamente a entrada da cadeia de distribuição retalhista Wal-Mart para o primeiro lugar no *ranking* da revista *Fortune*, sendo a primeira vez que uma empresa de serviços ocupa essa posição (desde 1955 o primeiro lugar tinha sido prerrogativa apenas da General Motors e da Exxon). Até 2010 o *Bureau of Labour Statistics* dos EUA estima que, no seu conjunto, as indústrias extractiva e transformadora e a de construção criem cerca de 1,3 milhões de novos postos de trabalho, enquanto os serviços criarão mais de 20 milhões. Um outro facto relevante é que, também em 2001, a distância-tempo em França (em qualquer ponto do território) é de apenas 20 minutos (considerando o percurso em automóvel) para o acesso a serviços como uma urgência hospitalar, um liceu, um restaurante, ou uma delegação da ANPE (*Agence Nationale Pour l'Emploi*), sendo esta uma realidade para 90% da população do país.

18 Para Zarifian (2001a: 93 e ss.), por exemplo, a formulação e aplicação de um modelo da competência pressupõem esta explicitação da missão estratégica das empresas, numa lógica de economia de serviço.

certo que, pela regularidade que tende a imprimir à vida social, ele pode ser visto como um poderoso agente de reprodução das relações, dos hábitos e dos modos, das figuras e dos sentidos que integram e sustentam uma comunidade, isto não significa ausência e estranheza em relação aos processos de inovação. O trabalho intelectual surgiu ao lado do trabalho manual, interagindo com ele, sobretudo pelo viés das aplicações materiais, e ambos actuando como factor importante de inovação e de expansão” (Freire, 1997: 19-20).

Ora, perante as anteriores constatações acerca do esgotamento das explicações mais clássicas para o crescimento do terciário, existem actualmente, e a nosso ver, duas opções alternativas: aceitar a lógica do débito industrial e da sua contabilidade ou, *a contrario*, interrogar a pertinência e a validade das medidas da produtividade e das explicações para as dinâmicas no terciário. Reconhecemos, naturalmente, que esta questão não é nova, mas acreditamos que se coloca com maior acuidade para os serviços.

Adoptando a segunda alternativa, observamos que, na sua essência, a medida sobre o efeito directo de um serviço não depende somente do momento exacto em que este é “consumido”; esta observação é particularmente importante para os “serviços puros”, dada a forte componente de trabalho onde os efeitos não podem fazer-se sentir senão a longo prazo (como é o caso do ensino, da investigação ou da saúde, por exemplo). Neste caso, os conceitos de produto e de produtividade perdem a sua pertinência, na medida em que o resultado final é na maior parte “desligado” do trabalho imediato efectuado.¹⁹

Vias alternativas para analisar o trabalho: do terciário à net economy

Na continuação das proposições precedentes acerca da natureza do trabalho nos serviços e das suas particularidades, entendemos que é de interesse ensaiar um esquema sociológico aplicado ao mundo do trabalho e a uma “sociologia dos mundos de produção dos serviços”. Um dos pontos de diferenciação entre perspectivas e modelos é, precisamente, o seu enfoque. Alguns autores apontam para as especificidades e para os problemas de apreensão do sector terciário e das suas transformações (o que aproxima a sociologia do trabalho dos debates em torno da economia social e da economia do trabalho, por exemplo). Outros acreditam que a lógica de serviço não se restringe apenas aos serviços (enquanto sector) e que é transversal às formas de contacto com os clientes/utilizadores, apresentando como alternativa a contemplação da dualidade indústria-serviços através de diferentes

19 A título ilustrativo refira-se que a *Boskin Commission*, mais concretamente *The Advisory Commission to Study the Consumer Price Index (CPI)*, produziu um relatório, em 1996, onde se recomendou especificamente que o índice de preços no consumidor passasse a ser calculado tendo em conta os factores de envolvente externa à produção, como os tecnológicos e todos os que afectam o preço e a qualidade dos bens e dos serviços. Assim, entre outras medidas, recomendou-se que o preço de bens como os automóveis fosse convertido para um preço de serviço anual, e que a medida do preço no sector segurador fosse tratada *ex ante* (baseada no tipo de serviço) em vez de *ex post* (baseada nos lucros obtidos). A versão completa do relatório encontra-se em Social Security Administration (2002).

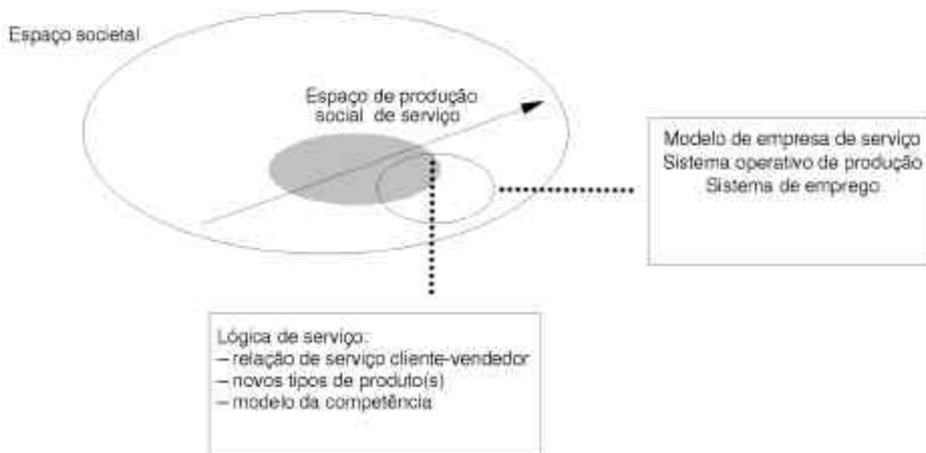


Figura 2 Dinâmicas conceptuais das análises de serviço nas sociedades contemporâneas

modalidades intersubjectivas de resolução dos problemas, sendo estes colocados por um cliente/utilizador a um prestador de serviço (abordagem que torna a sociologia do trabalho mais próxima da psicologia social, da sociologia compreensiva e da etnometodologia, por exemplo).²⁰

Avançando na análise, importa lembrar que já atrás observámos que o sector terciário — realidade difícil de delimitar e de apreender — conheceu um significativo crescimento, aliado à modificação das estruturas do consumo e do emprego, encontrando-se estas, por sua vez, ligadas a uma aparentemente baixa ou fraca produtividade. Será, no entanto, entretanto abusivo apoiarmo-nos nesta constatação para concluirmos da existência de uma “desindustrialização” das economias industrializadas, sobretudo por duas ordens de razões: *primo*, porque a classificação sectorial se apresenta cada vez menos pertinente, tendo em conta a diversidade das actividades habitualmente associadas ao sector terciário e a externalização dos serviços do sector secundário; *secundo*, dado que não se poderá afirmar que os serviços “resistem” ao progresso técnico.²¹

Donde a legitimidade da questão: se o conjunto das actividades terciárias de uma população activa progride (em valor absoluto ou relativo) num período longo, poderia esse fenómeno significar uma menor sensibilidade às crises

20 A aproximação do campo disciplinar da etnometodologia ao trabalho não constitui uma novidade, e já tinha sido anteriormente experimentada (Garfinkel, 1986). É ainda de registar uma aplicação ao universo identitário dos praticantes de *karaté*, recentemente aplicada ao caso dos instrutores em Portugal (Stoleroff, 2002).

21 Podemos mesmo falar de uma “industrialização” dos serviços, para realçar a aplicação às actividades terciárias dos métodos de produção que, durante muito tempo, considerámos como característicos da indústria. Este é um argumento que tomaremos como recorrente ao longo do presente trabalho.

económicas e um progresso técnico menos marcante do que na indústria? Na verdade, o rápido crescimento deste sector não pode deixar de ser fonte de diversidade e de complexidade, uma vez que não apresenta nenhum dos factores de homogeneidade que outrora se lhe detectaram (ou imputaram...): este “conjunto de mundos” tornou-se de tal maneira marcante que as evoluções detalhadas são indubitavelmente mais significativas do que as evoluções globais e, a nosso ver, reforçam as teses que apontam para a heterogeneidade do sector.²²

Num outro momento deste artigo referimo-nos ainda à provável inadequação da lógica do débito para medir a produção e a produtividade das actividades de trabalho contemporâneas. Contudo, evocar a condição de *construto social* do produto terciário implica, no nosso entendimento, ir mais longe na reflexão sobre este (figura 2).

Do trabalho como objecto: alternativas de pesquisa e configurações organizacionais

Uma questão de índole sociológica passível de ser colocada na problemática da *performance* das organizações de serviço(s) é, justamente, a da análise das contradições e dos eventuais compromissos na produção dos julgamentos acerca do “produto”. Não se pode, pois, desligar a análise dos serviços do conceito de produto: este não é somente uma realidade exterior em torno da qual se desenrolam *enjeux* em termos de contribuição e de retribuição. Em termos sociológicos, o produto terciário é, ele próprio, uma construção social, cuja definição está ancorada na história das relações sociais que o produzem, dependendo de relações de força, de normas e de tradições, isto numa perspectiva que procura ponderar as implicações sociais e políticas de semelhante construção heurística.²³

A consideração dos processos sociais que levam a uma “construção social” do produto poderá, portanto, ajudar a esclarecer quais são os jogos, as estratégias dos actores e as acções colectivas que conduzem a uma determinada “qualificação” do produto e do “valor do trabalho”, integrando-os no espaço social e nas formas de organização intra e interempresas. Mais conceptualmente, trata-se de enquadrá-los nos sistemas técnicos e operativos de produção e nos modelos de organização a eles adstritos.²⁴

Convirá, pois, situar as empresas enquanto locais de comércio que — no

22 Dependendo dos casos, podemos distinguir os serviços modernos ou serviços tradicionais, dos serviços prestados às famílias ou às empresas, dos serviços com fraco progresso técnico ou quase industriais, por exemplo.

23 À semelhança da aplicação ensaiada por Reynaud a propósito das negociações salariais, distinguindo o “jogo segundo as regras” do “jogo sobre as regras” (Gadrey, 1996: 292-295; 343 e 344). Enquanto jogo estratégico, o conflito supõe a aceitação de um número determinado de regras (processuais e éticas, de legislação, acordos anteriores, etc.) que podem ser modificadas pelos actores se surgir uma oportunidade adequada; trata-se de “jogos deslizantes” em que os actores — com sistemas de valores hostis e com racionalidades diferentes — procuram modificar as regras em proveito próprio (Freire, 2002b: 218), raciocínio aplicável às definições sociais das diferentes categorias de produto.

Quadro 2 Problemas de uma abordagem analítica das empresas contemporâneas

| Problemas recorrentes | Esferas das empresas | | |
|-----------------------|--|--|---|
| | <i>Esfera A</i> | <i>Esfera B</i> | <i>Esfera C</i> |
| | Contacto directo, fortemente singularizado e contextualizado | Exploração, manutenção e optimização de “maquinarias-suporte” | Concepção de produtos, de bens e de serviços, a montante das esferas A e B |
| Organização | - Estandarização de unidades e de operações de trabalho - Lógica de produtividade-débito que conduz a “taylorismo paradoxal” | - Estandarização de competências - Mobilização de competências específicas para a resolução de problemas complexos | - Mobilização de competências para “objectos virtuais em transformação permanente” - Estruturação de forma sequencial, dada a natureza das redes de trabalho (matriciadas ou em estrela, por exemplo) |
| Integração | - Pobre cooperação horizontal entre esferas - Dificuldades de mobilização das redes de trabalho - Uma pressão para a relação de serviço | - Utilizar de forma densa sistemas de produção pesados para satisfazer procura variável - Qualidade das trocas de informação entre os colectivos de trabalho em rede | - Cooperação aberta entre redes de trabalho (por vezes a uma escala planetária, como é o caso da engenharia automóvel, por exemplo) |
| Coordenação | - Equilíbrio instável das operações estandarizadas - Prolongamento dos efeitos para além do espaço e do tempo contextualizados | - Garantia de fiabilidade de um nível de complexidade do sistema técnico - Passagens a níveis de complexidade superior | - Minimização dos efeitos perversos de uma elasticidade dos tempos de produção (a produção de uma componente de um automóvel mobiliza técnicos, engenheiros e especialistas de microempresas, por exemplo) |
| Complexidade | - Pressão temporal de débito de serviços - Heterogeneidade funcional (que inclui actividades muito diversas, como <i>front office</i> , policiamento, ensino, caixas de supermercado, ou <i>call centers</i> , por exemplo) | - Flexibilidade da esfera em termos de volume e de diversidade produtiva - Fiabilidade na integração de grandes sistemas técnicos, de forma a minorar riscos e efeitos de falhas (catastróficos, no caso de uma central nuclear, por exemplo) | - Submissão a critérios económicos e a constrangimentos de custos - Resposta a critérios de diferenciação assentes em critérios de “técnica e cálculo” <i>versus</i> “emoção e comportamentos miméticos” |

24 Recorde-se a este propósito a reflexão de Gross sobre a aplicação de uma perspectiva do actor racional, por parte da sociologia. Para o autor, esta ciência recorre essencialmente a expressões e explicações derivadas da área económica, ainda que os meios empregues nas investigações difiram dos utilizados pelos economistas. Os sociólogos, de forma similar aos economistas, iniciaram a investigação a partir da hipótese segundo a qual os indivíduos possuem listas de preferência ou de ordens, de forma a maximizar a sua utilidade, tendo em conta os seus conhecimentos (e os custos que acarreta a aquisição de tais conhecimentos). Frequentemente, os economistas apenas estabelecem hipóteses sobre esta temática, não procurando testar a sua validade empírica e social (Gross, 1987: 140-142).

dealbar do século XXI — já não se limitam a vender produtos estandardizados, mas vendem também serviços personalizados, um conhecimento e um saber-fazer. Ora existem alguns problemas analíticos a que — quando confrontados com uma utilização crítica destes conceitos — os investigadores devem estar atentos. *Ipsa facto* convirá ter em mente que, segundo Veltz, as teorias acerca do crescimento dos serviços que associavam os produtos-serviços oriundos do terciário a um fraco conteúdo técnico e a uma fraca produtividade se encontram “completamente ultrapassadas” (Veltz: 2000: 122). Tomando como paradigmática a proposta do autor, de divisão das empresas contemporâneas (banca, seguros, telecomunicações, informática, de energia, de transportes, de indústria de diversões e cinematográfica, etc.) em três grandes esferas (“esfera A”, “esfera B” e “esfera C”), é possível escalpelizar um conjunto de problemas associados à sua abordagem analítica (quadro 2). Por comodidade expositiva, dividimo-los em quatro categorias principais referentes a:

- *organização* dos processos de trabalho;
- *integração* entre as três esferas das empresas contemporâneas;
- *coordenação* entre estes três grandes agregados funcionais;
- *complexidade* inerente às suas dinâmicas internas.

Tal como constatámos em trabalhos anteriores, as teorias dos sistemas de emprego e do mercado de trabalho têm-se fundado sobre a distinção neoclássica entre a produção de bens e de serviços, numa vertente marcadamente industrialista (Almeida, 2001a). Existem, contudo, abordagens teóricas que representam o mercado de trabalho como um conjunto de segmentos que funcionam seguindo lógicas distintas, marcadas por uma eventual dualidade entre o mercado de trabalho primário (empregos estáveis, com possibilidades de progressão na carreira) e o mercado de trabalho secundário (empregos instáveis e com menores níveis e graus de exigência de qualificação). Outrossim, o próprio desenvolvimento do sector terciário tem-se estruturado numa dualidade entre os “trabalhadores com os níveis de qualificação mais elevados” e aqueles que, de acordo com as novas lógicas sociais de organização do mercado de trabalho, se encontram mais próximos do “operariado tradicional”.

No caso particular do sector dos serviços, este fenómeno apresenta características de uma maior subtileza, dado o carácter diferenciado nos modos de gestão da mão-de-obra entre o grupo de trabalhadores com contratos de trabalho estáveis e perspectivas de carreira, e a fracção de trabalhadores cuja manutenção no mercado de trabalho depende da conjuntura global e das fases dos ciclos económicos. Esta é, justamente, a evidência que conduz a uma apresentação de modelos de gestão da mão-de-obra específicos ou que, pelo menos, procuram enquadrar a especificidade do sector. Aliás, convirá relembrar que a transversalidade da servicialização acentua a dimensão relacional na situação de interacção entre os clientes/ utilizadores e os prestadores de serviço (Almeida, 2003: 7-10). Neste sentido, consideramos que a translação para uma dimensão relacional tem, justamente, implicações significativas sobre a natureza das actividades de trabalho, às quais importará dedicar mais estudos.

Quadro 3 Alternativas de pesquisa em empresas de serviço

| Conceitos | Dimensões de análise | |
|--|--|--|
| | <i>Organizacional/empresarial</i> (trabalho e trabalhadores; estrutura; funcionamento) | <i>Concorrencial/relacional</i> (co-produção de interações; "mobilização de saberes em acto") |
| Lógica de serviço (tipos de produtores e de destinatários em interação com a organização do trabalho) | <ul style="list-style-type: none"> - relação cliente/utilizador com vendedor/fornecedor - organização do trabalho (perfis de serviço <i>versus</i> perfis do posto de trabalho) - informatização/utilização de TIC para a gestão da qualidade | <ul style="list-style-type: none"> - co-produção de "produtos-serviço" - impacto dos sistemas de comunicação na logística relacional (contacto directo <i>versus</i> contacto mediatizado) - (auto)-formação de competências e impacto da lógica de serviço nas funções técnicas e comerciais |
| Racionalidade (presença de orientações comuns e de formas de racionalidade social e gestionária) | <ul style="list-style-type: none"> - efeitos dos rendimentos gerados nos mercados (reorientações/reestruturações) - respostas à complexidade da envolvente (medidas adaptativas por parte da gestão) | <ul style="list-style-type: none"> - gestão relacional/automatismos - interpretação e compreensão da clientela - formação de profissionais/especialistas |
| Produção social e técnica (importância dos fenómenos sociais de fidelidade e de confiança nas relações de serviço e das redes técnicas nas estruturas financeiras e de mercado) | <ul style="list-style-type: none"> - qualidades objectivas de serviço (logística/raridade/proximidade) - complexificação dos serviços (para segmentos de clientes) - integração tecnológica (da infra-estrutura técnico-administrativa) - organização e políticas de qualidade | <ul style="list-style-type: none"> - fluidez e integração da informação - redes de suporte relacional/ comunicacional (técnico ou humano) - grau de interactividade - lógica de acesso <i>versus</i> lógica de consumo |

Aliás, e relativamente à produtividade do trabalho em empresas que trabalham na *net economy*, importa considerar que estas procuram fidelizar um capital-clientela, isto é, um conjunto de clientes o mais estável possível, que constitui um potencial de negócio e um recurso. Assim os modelos de produtividade do trabalho assentam, muitas vezes, em situações em que as equipas de base fazem um trabalho de supervisão sobre uma realidade mais virtual do que actual (Zarifian, 2003).

Uma última nota acerca da computadorização do trabalho. É de notar que a importância crescente dos computadores na pilotagem das redes empresariais transforma a natureza das "avarias", pois estas não são oriundas da tecnologia de base, que se tornou relativamente estável. A atenção ao risco torna-se, portanto, uma interpretação complexa de acontecimentos. Mas esta forma de organizar introduz uma tensão específica entre duas ordens de práticas profissionais: uma orientada sobre uma supervisão com custo crescente, ancorada no critério dos técnicos e industriais; e, a outra, orientada sobre a construção e o aperfeiçoamento da rede, não do ponto de vista dos fluxos de dados, mas da qualidade de acesso.

Assim, também as formas de avaliação da *performance* adquirem um significado

diverso nas empresas de serviço. Ora a produtividade volumétrica das empresas na *net economy* assemelha-se a um modelo fordista flexível, mas com algumas particularidades (Zarifian, 2003: 75-92): na *net economy* o mercado ainda está em vias de construção, pelo que se trata de, não só ganhar partes do mercado, mas construí-lo e acompanhar a sua maturação; além disso, trata-se de uma aplicação do princípio de *time to market*, considerando que se pensa não só em partes de mercado mas também na qualidade da relação dos clientes.

Constatada esta transversalidade da lógica de serviço e do primado do cliente nas actividades de trabalho contemporâneas, o carácter sociológico das análises em empresas de serviço pode, pois, desdobrar-se numa multiplicidade de objectos empíricos. É justamente em relação a estes últimos que o quadro 3 fornece alternativas conceptuais e operativas de pesquisa, as quais constituem, do nosso ponto de vista, um interessante desafio para futuras pesquisas.

Referências bibliográficas

Livros e artigos científicos

- AA.VV. (2001a), *O Futuro do Trabalho: Novas Relações e Competências*, Actas do VIII Encontro Nacional de Sociologia das Organizações e do Trabalho, Março de 1999, Oeiras, Celta Editora (edição em CD-ROM).
- AA.VV. (2001b), *Trabalho e Relações Laborais, Cadernos Sociedade e Trabalho, 1*, Oeiras, MTS/Celta Editora.
- AA.VV. (2002), *Sociedade Portuguesa: Passados Recentes, Futuros Próximos*, Actas do IV Congresso Português de Sociologia, Abril de 2000, Lisboa, Associação Portuguesa de Sociologia (edição em CD-ROM).
- Almeida, P. P. (2001a), “Estabilidade contratual/flexibilidade organizacional? Primeiros resultados de um inquérito na banca”, em AA.VV. (2001b), *op. cit.*, pp. 93-112.
- Almeida, P. P. (2001b), *Banca e Bancários em Portugal: Diagnóstico e Mudanças nas Relações de Trabalho*, Oeiras, Celta Editora.
- Almeida, P. P. (2003), *The Service Enterprise: Work, Competence and Performance in Servicelization Contexts*, documento de trabalho, Lisboa, Dinâmia-ISCTE.
- Almeida, P. P. (2004), *Trabalho, Serviço e Serviços*, Porto, Edições Afrontamento.
- Auster, C. (1996), *The Sociology of Work: Concepts and Cases*, Londres, Sage.
- Baumol, W., e outros (1992), *Productivity and American Leadership: The Long View*, Massachusetts, MIT Press.
- Bell, D. (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Nova Iorque, Basic Books.
- Bellier-Michel, S., e outros (2002), *Le E-management: Vers l'Entreprise Virtuelle?*, Paris, Éditions Liaisons.
- Bilhim, J. (2002), *Questões Actuais de Gestão de Recursos Humanos*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Cabral, M. V., e outros (orgs.) (2000), *Trabalho e Cidadania*, Lisboa, Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa.

- Cardoso, José Luís, e outros (1990), *Empresários e Gestores da Indústria em Portugal*, Lisboa, Publicações D. Quixote.
- Clark, C. (1940), *The Conditions of Economic Progress*, Londres, Macmillan.
- Crozier, M. (1965), *Le Monde des Employés de Bureau*, Paris, Éditions du Seuil.
- De Bandt, J. (1994), "De l'économie des biens à l'économie des services: la production de richesses dans et par les services", em De Bandt e Gadrey (orgs.), *op. cit.*, pp. 309-338.
- De Bandt, J. (1999), "The concept of labour competence requirements in a service economy", *The Service Industries Journal*, 1, pp. 1-17.
- De Bandt, J., e J. Gadrey (orgs.) (1994), *Relations de Service, Marchés de Service*, Paris, CNRS — Centre National de Recherche Scientifique.
- De Bandt, J., e J. Gadrey (1994), "De l'économie des services à l'économie des relations de service", em De Bandt e Gadrey (orgs.), *op. cit.*, pp. 11-17.
- De Bandt, J., e G. Gourdet (orgs.) (2001), *Immatériel: Nouveaux Concepts*, Paris, Economica.
- Dubar, C., e P. Tripier (1998), *Sociologie des Professions*, Paris, Armand Colin.
- Dugué, É. (1994), "La gestion des compétences: les savoirs dévalués, le pouvoir occulté", *Sociologie du Travail*, 3, pp. 273-292.
- Durand, C., e G. Bollier (orgs.) (1999), *La Nouvelle Division du Travail*, Paris, Les Éditions de l'Atelier/Les Éditions Ouvrières.
- Erbès-Seguín, S. (1999), *La Sociologie du Travail*, Paris, Éditions La Découverte.
- Everaere, C. (2000), "La compétence: un compromis multidimensionnel fragile", *Revue Gestion 2000*, 4, pp. 53-71.
- Fisher, A. (1935), *The Clash of Progress and Security*, Londres, Macmillan.
- Fisher, A. (1945), *Economic Progress and Security*, Londres, Macmillan.
- Fourastié, J. (1949), *Le Grand Espoir du XXIe Siècle*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Freire, J. (1997), *Variações sobre o Tema Trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- Freire, J. (1998), "Empresas e organizações: mudanças e modernização", em J. M. L. Viegas e A. F. da Costa (orgs.), *Portugal, que Modernidade?*, Oeiras, Celta Editora, pp. 285-309.
- Freire, J. (2000), "Orientações sobre modelos de trabalho e percepções sobre condições sociais, técnicas e económicas de trabalho", em M. V. Cabral e outros (orgs.), *op. cit.*, pp. 15-45.
- Freire, J. (2001a), "Atitudes sociais dos portugueses perante o trabalho", em AA.VV. (2001a), *op. cit.*, pp. 27-38.
- Freire, J. (2001b), "O sistema de relações colectivas de trabalho em Portugal: bloqueios e hipótese de superação", em AA.VV. (2001b), *op. cit.*, pp. 83-95.
- Freire, J. (2001c), *Projecto de Estudo sobre Inovação Empresarial: Relatório Final para o Observatório das Ciências e das Tecnologias*, Lisboa, CIES-ISCTE (policopiado).
- Freire, J. (2002a), "Contributos para uma sociologia da vida económica em Portugal no final do século", em AA.VV. (2002), *op. cit.*, 16 pp.
- Freire, J. (2002b), *Sociologia do Trabalho: Uma Introdução*, Porto, Edições Afrontamento.
- Gadrey, J. (1990a), "Les systèmes d'emplois tertiaires au coeur des transformations du marché du travail", *Formation Emploi*, 29, pp. 21-34.

- Gadrey, J. (1990b), "Société des services ou société de serviteurs?", *Futuribles*, 147, pp. 61-65.
- Gadrey, J. (1992), *L'Économie des Services*, Paris, Éditions La Découverte.
- Gadrey, J. (1994a), "La modernisation des services professionnels: rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle?", *Revue Française de Sociologie*, 35, pp. 163-195.
- Gadrey, J. (1994b), "Les relations de service dans le secteur marchand", em De Bandt e Gadrey (orgs.), *op. cit.*, pp. 23-41.
- Gadrey, J. (1994c), "Relations, contrats et conventions de service", em De Bandt e Gadrey (orgs.), *op. cit.*, pp. 123-152.
- Gadrey, J. (1996), *Services: La Productivité en Question*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Gadrey, J. (1999), "Flexibilité et professionnalisation du travail dans les services: des stratégies et des modèles distincts", *Économies et Sociétés, Série Économie et Gestion des Services*, 1, pp. 117-141.
- Gadrey, J., e P. Zarifian (2002), *L'Émergence d'un Modèle du Service: Enjeux et Réalités*, Paris, Éditions Liaisons.
- Gallie, D. (1991), "Patterns of skill change: upskilling, deskilling or the polarisation of skills?", *Work, Employment and Society*, 5 (3), pp. 319-351.
- Garfinkel, H. (org.) (1986), *Ethnomethodological Studies of Work*, Londres, Routledge.
- Gershuny, J. (1978), *After Industrial Society? The Emerging Self-service Economy*, Nova Jérsea, Humanities Press.
- Gershuny, J. (1983), *The New Service Economy: The Transformation of Employment in Industrial Societies*, Nova Iorque, Praeger.
- Gonçalves, C. (2002), "Emprego e desemprego: algumas notas de reflexão", em AA.VV. (2002), *op. cit.*, 36 pp.
- Gorz, A. (1997), *Misères du Présent: Richesse du Possible*, Paris, Galilée.
- Gross, E. (1987), "The rationality of symbolic actors", *The British Journal of Sociology*, 37 (2), pp. 139-157.
- Iribarne, A. d' (1993), *La Competitivité: Déficit Social, Enjeu Éducatif*, Paris, CNRS — Centre National de Recherche Scientifique.
- Lopes, H., e outros (2000), *Estratégias Empresariais e Competências-Chave*, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- Kovács, I. (2001), "As ambiguidades da reestruturação organizacional: ilusões e problemas da empresa flexível", em AA.VV. (2001a), *op. cit.*, pp. 39-57.
- Kovács, I., e J.J. Castillo (1998), *Novos Modelos de Produção: Trabalho e Pessoas*, Oeiras, Celta Editora.
- MacDonald, K. (1995), *The Sociology of the Professions*, Londres, Sage.
- Margirier, G. (1993), "L'évolution des structures d'emploi: une analyse des comportements d'entreprise", *Formation Emploi*, 42, pp. 7-24.
- Rebelo, G. (2002a), *Emprego e Formas de Precariedade da Actividade Laboral: O Caso de Portugal no Contexto da UE*, tese de doutoramento, Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Rebelo, G. (2002b), *Trabalho e Igualdade: Mulheres, Teletrabalho e Trabalho a Tempo Parcial*, Oeiras, Celta Editora.

- Rebelo, G. (2003), *Emprego e Contratação Laboral em Portugal: Uma Análise Sócio-Económica e Jurídica*, Lisboa, RH Editora.
- Rifkin, J. (2000), *The Age of Access: How the Shift from Ownership to Access is Transforming Capitalism*, Nova Iorque, G. P. Putnam's Sons.
- Rodrigues, M. L. (1998), *Sociologia das Profissões*, Oeiras, Celta Editora.
- Roustang, G., e outros (2000), *Vers un Nouveau Contrat Social*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Salerno, M. (org.) (2001), *Relação de Serviço: Produção e Avaliação*, São Paulo, Editora SENAC São Paulo.
- Stoleroff, A. (2002), "Profissão ou vocação: instrutores de karaté em Portugal", em AA.VV. (2002), *op. cit.*, 7 pp.
- Stoleroff, A., e S. Casaca (1996), "Produção magra e relações laborais: tendências verificadas num *greenfield* em Portugal", *Organizações e Trabalho*, 15, pp. 83-104.
- Veltz, P. (2000), *Le Nouveau Monde Industriel*, Paris, Éditions Gallimard.
- Zarifian, P. (1998), *Travail et Communication: Essai Sociologique sur le Travail dans la Grande Entreprise Industrielle*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Zarifian, P. (1999a), "Productivité, logique de service et mutations du travail", *Revue Française de Gestion*, 126, pp. 106-116.
- Zarifian, P. (1999b), *Objectif Compétence: Pour une Nouvelle Logique*, Paris, Éditions Liaisons.
- Zarifian, P. (2001a), *Le Modèle de la Compétence: Trajectoire Historique, Enjeux Actuels et Propositions*, Paris, Éditions Liaisons.
- Zarifian, P. (2001b), *Temps et Modernité: Le Temps Comme Enjeu du Monde Moderne*, Paris, L' Harmattan.
- Zarifian, P. (2003), *A Quoi Sert le Travail?*, Paris, La Dispute.

Documentos electrónicos

- Social Security Administration (2002), *The Advisory Commission to Study the Consumer Price Index Final Report*, <http://www.ssa.gov/history/reports/boskinrpt.html#cpi8> (Janeiro, 2002).

Paulo Pereira de Almeida é professor do Departamento de Sociologia do ISCTE, investigador, coordenador do CIES e sociólogo do trabalho.
E-mail: paulo.pereira.almeida@iscte.pt

Resumo/ Abstract/ Résumé/ Resumen

A servicialização do trabalho: perspectivas e tendências

Este artigo integra uma proposta de quadro teórico para a abordagem dos fenómenos de servicialização do trabalho no contexto das sociedades avançadas. Propõem-se quadros

analíticos com base em modelos de organização alternativos que enquadram o sector dos serviços — e a produção de serviços — nas suas especificidades. No pressuposto da actual inoperância analítica e conceptual da divisão tripartida de sectores económicos — primário, secundário e terciário — apontam-se alternativas de paradigma, as quais integram as características de heterogeneidade, de imaterialidade e de diversidade do emprego no terciário. O artigo encerra com alguns contributos para uma sociologia dos mundos de produção dos serviços, discutindo as possibilidades operatórias de uma abordagem analítica das empresas contemporâneas.

Palavras-chave Servicialização, explicações convencionais, avaliação da *performance*, *net economy*.

The servicization of work: perspectives and trends

This article proposes a theoretical framework for analyzing servicization phenomena in advanced societies. Various analytical approaches are considered on the basis of alternative models of organization that cover the service sector — and service production — in accordance with its specificities. Assuming that the tri-partite division of economic sectors — primary, secondary and tertiary — is currently inoperative from an analytical and conceptual point of view, we describe some alternative paradigms, which take into account the heterogeneity, immateriality and diversity of employment in the third sector. The article ends with some contributions to a sociology of the worlds/domains of services production, discussing the operational possibilities of an analytical approach to contemporary enterprises.

Key-words Servicization, conventional approaches, performance evaluation, net economy.

La servicialisation du travail: perspectives et tendances

Cet article propose un cadre théorique afin d'analyser les phénomènes de servicialisation dans le contexte des sociétés avancées. Des approches analytiques diverses sont proposées, à partir de modèles alternatifs d'organisation qui caractérisent le secteur des services — et la production de services — dans ses spécificités. Partant de l'actuelle inopérance analytique et conceptuelle de la division tripartite des secteurs économiques — primaire, secondaire et tertiaire —, des alternatives de paradigme sont proposées, lesquelles intègrent les caractéristiques d'hétérogénéité, d'immatérialité et de diversité de l'emploi dans le secteur tertiaire. L'article termine par quelques contributions à une sociologie des mondes de production des services, en discutant des possibilités opérationnelles d'une approche analytique des sociétés contemporaines.

Mots-clés Servicialisation, approches conventionnelles, évaluation des performances, *net economy*

La servicialidad del trabajo: perspectivas y tendencias

Este artículo integra una propuesta del cuadro teórico para el abordaje de los fenómenos de servicialidad del trabajo en el contexto de las sociedades avanzadas. Se proponen cuadros analíticos basados en los modelos de organización alternativos que encuadran el sector de los servicios — y la producción del servicio — en sus particularidades. En el presupuesto de la actual inoperancia analítica y conceptual de la triple división de los sectores económicos — primario, secundario y terciario — se apuntan alternativas de paradigma, que integran las características de heterogeneidad, de inmaterialidad y de diversidad en el empleo del sector terciario. El artículo termina haciendo algunas contribuciones a la sociología de los mundos de producción de los servicios, discutiendo las posibilidades operativas de un abordaje analítico en las empresas contemporáneas.

Palabras-clave Servicialidad, explicaciones convencionales, evaluación de la *performance*, *net economy*.

