

## SERVIÇO(S) E SOCIOLOGIA DO TRABALHO Que práticas? Que objectos?

*Paulo Pereira de Almeida*

### **A sociologia do trabalho no dealbar do século XXI: das empresas industriais às organizações de serviço(s)**

Parece-nos consensual que os momentos de evolução conceptual da sociologia do trabalho têm emergido da constatação de diferenças nas organizações e nas relações de trabalho, sendo a indústria que está na origem do seu “vigor” enquanto disciplina, a partir da década de 1950 e sensivelmente até à década de 1970 (Erbès-Seguín, 1999: 7): o trabalho em cadeia ou o *travail en miettes* (Friedmann) ou a automação (Naville) foram justamente o objecto das primeiras análises sociológicas da “sociedade salarial”.

É, no entanto, curioso notar que as diferenciações nas análises mais clássicas da disciplina relevam do aumento do peso dos serviços em relação ao trabalho industrial. Aliás, e ainda a este propósito, será de registar que a renovação dos debates sociológicos posteriores à década de 1980 está estreitamente relacionada com o lugar do trabalho e a sua centralidade. O confronto entre sistemas de referência no estudo sobre o trabalho tem vindo a ser contínuo, acompanhando as mudanças operadas no modelo de assalariamento. Se o posicionamento do trabalho enquanto “experiência social central” é contestado actualmente, tal pode dever-se ao facto de as pesquisas estarem demasiado centradas sobre a relação entre indivíduos e máquinas, no contexto da empresa enquanto lugar central da actividade produtiva. Ora a proposta de Erbès-Seguín vai no sentido de se considerar um alargamento das perspectivas, considerando problemáticas como a entrada na vida activa, as relações entre o trabalho dos homens e o trabalho das mulheres e — mais globalmente — a relação de emprego, noção mais vasta e abrangente do que a relação do trabalhador no posto de trabalho (Erbès-Seguín, 1999: 10 e 11).

É assim que os temas e os modos de abordagem da sociologia do trabalho conhecem uma mudança muito significativa, a qual contribuiu, na perspectiva de Erbès-Seguín, para uma certa “miopia” dos investigadores. Para a autora, opera-se progressivamente uma tripla separação (Erbès-Seguín, 1999: 78-79): entre a análise dos efeitos de “amortecedor social” dos salários directo e indirecto sobre os efeitos negativos provocados pelas mudanças nas estruturas produtivas e pela mundialização das economias; entre as profundas mutações económicas e a percepção do seu impacto sobre as transformações das empresas e do trabalho; e entre as disciplinas ou ramos no interior da sociologia.<sup>1</sup>

Claro que o trabalho enquanto objecto de estudo oferece um vasto campo para análise, repartido por problemáticas tão diversas como o “mercado de trabalho”, a “organização das tarefas”, a “qualificação” e as “competências” dos trabalhadores, os “desempregados”, a “entrada no emprego”, as “formas de

desemprego”, a “ocupação dos tempos livres”, etc. Logo, não surpreenderá que o “desaparecimento” do trabalho, ou melhor, a perda da sua centralidade sejam frequentemente anunciados (Cours-Salies, 1999: 161-180; Crozier, 1991: 57-60; Gorz, 1997: 95-100; Grint, 2001; Schnapper, 1998).

Nesta lógica, o divórcio entre a realidade da elevação das taxas de desemprego e das formas de gestão pela flexibilidade, por um lado, e as projecções dos teóricos dos novos modelos de produção, por outro lado, é em parte explicável pelo propósito dos investigadores que tendem a valorizar a novidade e a originalidade das teses propostas pelos consultores e pelos gestores durante a década de 1990. Foi precisamente este panorama de contrastes que levou autores como Gorz, Méda ou Rifkin a proporem algumas vias alternativas de renúncia à transformação do trabalho, anunciando o seu fim e — em alternativa — a limitação das esferas da vida ocupadas pelo trabalho (Gorz, 1988; Méda, 1999; Rifkin, 1995).

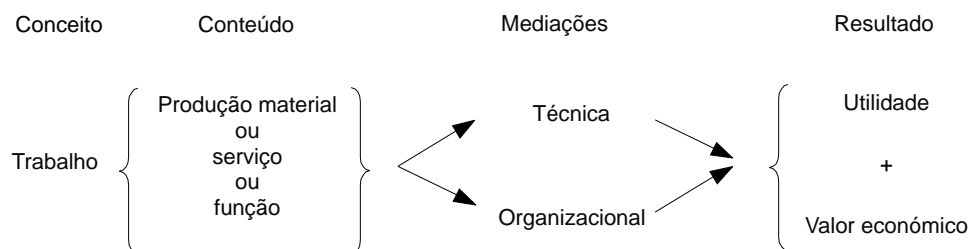
#### *Objecto de uma disciplina científica*

Se as problematizações do campo e do objecto da sociologia do trabalho não são novas, o exercício proposto é quase sempre o de se partir de uma definição do seu objecto, para depois se discutir qual o enfoque analítico e o alcance dos resultados obtidos (com a observação participante ou com a aplicação de técnicas de inquérito, por exemplo). A este propósito convirá recordar que as tentativas e os ensaios de definição do trabalho como objecto são inúmeros, resultando também da evolução relativamente rápida dos juízos sociais que são formulados acerca dessa realidade. Ora se nos concentrarmos na produção teórica das últimas três décadas do século XX poderemos argumentar que existe um relativo consenso acerca da multiplicidade de objectos que a disciplina tem vindo a analisar — por exemplo, as situações de trabalho, as relações entre as exigências técnicas, a organização do trabalho e as qualificações e competências, ou os efeitos da forma de estruturação da empresa sobre a vida quotidiana do trabalho no escritório e a eficácia do trabalho, entre outras —, bem como acerca da consolidação nominalista e teórica de outros ramos e disciplinas afins — cujas antinomias paradigmáticas não pretendemos discutir neste artigo (Auster, 1996; Castillo, 1999: 21-46; Cornfield, 2001; Durand, 1999c: 25 e 26; Erbès-Seguín, 1999: 78 e 79; Freire, 1993: 9-17; Freyssenet, 1999: 5-20; Grint, 2001; Méda, 1999; Stoleroff, 1992a: 135-150; Stoleroff, 1992b: 155-169).

Considerando os diversos contributos para essa definição, julgamos oportuno destacar o de Freire, uma vez que na definição do autor (figura 1) cabem as diversas formas e conteúdos mediatizados na relação de trabalho. Convirá desde já

---

1 Um indicador de interesse para as tendências mais recentes da sociologia do trabalho pode ser construído a partir das recensões numéricas da literatura publicada em artigos nas revistas da especialidade. A este propósito, a análise da evolução das temáticas abordadas na revista *Sociologie du Travail* entre 1959 e a década de 1990 elaborada por Erbès-Seguín permite constatar uma certa diversificação e um certo alargamento dos temas de pesquisa: quatro temas representam 45% do total, sendo 29% dos artigos enquadráveis na rubrica “estado, políticas públicas e industriais”, 25% em “organização e divisão do trabalho”, 20% abordam as problemáticas do “desenvolvimento local e ambiente” e 19% “emprego, desemprego” (Erbès-Seguín, 1999: 79).



**Figura 1** Noção de trabalho: conteúdo, mediações e resultado

Fonte: Freire (1997: 27).

avancar esta noção, pois parece-nos suficientemente transversal para descrever as actividades de trabalho, quer na indústria quer nos serviços.

De acordo com Freire, o trabalho corresponde a uma “actividade deliberadamente concebida pelo homem, consistindo na produção de um bem material, na prestação de um serviço ou no exercício de uma função, com vista à obtenção de resultados que possuam simultaneamente utilidade social e valor económico, através de dois tipos de mediações necessárias, uma técnica e outra organizacional” (Freire, 1997: 27). Se nos reportarmos ao plano dos “conteúdos” desta noção, poderemos argumentar que é no quadro dos novos modelos de produção que as actividades de serviços desempenham um papel decisivo nos resultados do trabalho em termos de utilidade e de valor económico, isto para além das significativas alterações ao nível das mediações técnica e, sobretudo, organizacional (figura 1).

Por um lado, se na perspectiva das teorias industriais o trabalho é considerado como um *input* no processo de fabricação (sendo um factor genérico ou indiferenciado que se adquire, consome ou integra em quantidades indiferenciadas no processo de fabricação), numa economia de serviços, por outro lado, o trabalho é considerado como o processo de desenvolvimento e de aplicação de saberes, de competências, de conhecimentos e de informações: em suma, de emprego de recursos humanos e de mobilização da inteligência prática.<sup>2</sup> Acompanhando o raciocínio de Freire, em relação ao trabalho-saber (uma das três combinações de trabalho, resultado da relação homem-técnica), não importará tanto perceber se de um tal trabalho resultam produtos materiais ou imateriais mas sim, e apenas, qual o seu significado social (este tipo de trabalho pode incluir uma gama muito vasta de combinações entre actividade manual e actividade intelectual). Assim, o trabalho do artesão ou o do agricultor tradicional são formas de trabalho-saber, bem como o trabalho do artista plástico, do escritor ou do professor (Freire, 1997: 81).

O trabalho terciário não reflecte a incorporação de unidades de trabalho num

<sup>2</sup> Esta proposição, certamente que discutível, assume quanto a nós o mérito de concentrar o debate num plano que — acima dos artificios e dogmas neotayloristas — procure descortinar qual o alcance e as limitações das intervenções humanas nos actos de trabalho e de produção (de um bem ou de um serviço).

processo técnico de produção, mas sim a produção a partir da aplicação de saberes e de competências: os elementos de diferenciação dos recursos humanos tornam-se decisivos dado que, por um lado, é determinante o processo de acumulação de saberes e de experiências e, por outro lado, essa acumulação constitui-se como uma parte cada vez mais determinante das qualificações e das competências, basilares para a gestão da relação com o cliente.<sup>3</sup>

#### *As particularidades do trabalho terciário*

Tendo em linha de conta estas especificidades do trabalho e da produção de serviço(s), que acabámos de apontar, estamos então em condições de avançar com uma elencação de fenómenos que — muito embora submetidos a um critério de escolha criticável e discutível — relevam sobretudo do trabalho no(s) serviço(s).

Assim, seguindo o raciocínio de De Bandt, e em primeiro lugar, destaca-se o discurso sobre a variedade económica e da produção de bens diversificados que, sendo paradigma do processo de “costumização” do serviço, está na essência dessa relação de serviço (De Bandt, 1994: 314-325).

Em segundo lugar, é de referir a integração do cliente no processo de produção ou no processo de criação de tecnologia, passando-se de um nível de recolha de informação sobre os clientes (acerca dos seus gostos e preferências) para um estágio de participação activa do cliente na prestação do serviço.

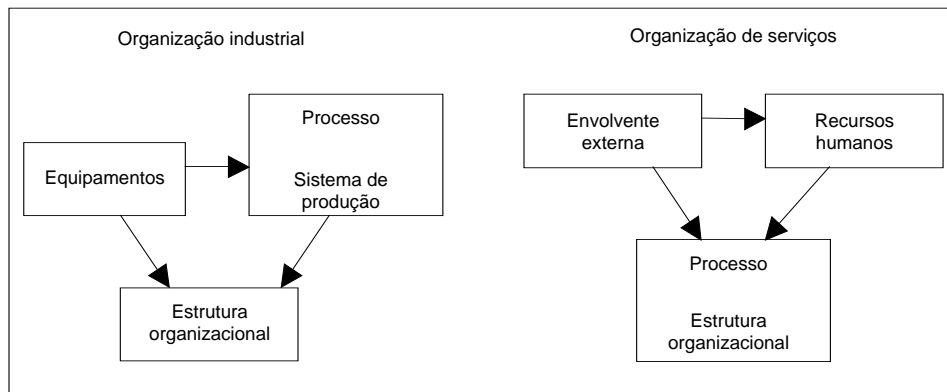
Em terceiro lugar, e no entendimento do autor, os discursos sobre a qualidade e a qualidade total decorrem tipicamente da lógica da relação de serviço, pois remetem a jusante para a adaptação do produto às necessidades da clientela e, a montante, para a capacidade de resposta e de adaptação a necessidades organizacionais específicas.

Em quarto lugar, se a organização industrial correspondia a uma configuração condicionada pelas características dos equipamentos e dos constrangimentos impostos pela “relação homem-máquina”, esta é uma tendência actualmente contrariada pela dinâmica das actividades de serviço, que transformam a própria organização numa “variável de acção”, dinâmica e decisiva sob o ponto de vista do tratamento e da integração das informações nos seus diferentes níveis.

Por último, também a questão da importância acentuadamente conferida à gestão de recursos humanos marca uma diferenciação entre lógicas: se na organização industrial a generalidade do trabalho humano era essencialmente uma prestação de serviço indiferenciada à máquina (estando a produtividade do trabalho directamente ligada à dessa máquina), a organização de serviço exige recursos humanos com capacidades personalizadas (de iniciativa, de adaptação a circunstâncias diferenciadas, de definição e organização do próprio trabalho) numa lógica de “co-produção” com o cliente.

---

3 Para Bilhim, por exemplo, a própria função de gestão de recursos humanos terá de assumir uma orientação para o serviço e para os clientes: “fazendo dos recursos humanos o factor diferenciador da empresa face à concorrência, valorizando-os como ‘activo’ realmente estratégico” (Bilhim, 2002: 71).



**Figura 2** Diferenciação entre a organização industrial e a organização de serviço: a integração do processo no sistema de produção ou na estrutura

Considerando as componentes relacionais introduzidas de forma significativa nas actividades de trabalho — e para além das especificidades organizativas supra detalhadas —, convirá referir que o processo de produção numa economia de serviços informacionais diz respeito à transformação e produção de informações e, em particular, à organização das relações entre os diversos “actores produtores”. Semelhante forma de co-produção afasta-se, deste modo, da característica essencial de um processo industrial (definido como uma série de operações codificadas e encadeadas, sendo *ipso facto* reprodutível e idêntico, orientado para a produção de unidades standardizadas e, em certos casos, resultado de produções autónomas): na prestação de serviços (informacionais) trata-se de organizar um processo de aplicação de competências a partir da identificação das necessidades dos clientes, da recolha (progressiva e faseada) e do tratamento de informações pertinentes para a satisfação das necessidades dessa clientela.<sup>4</sup>

### O trabalho humano e a problemática da servicialização

O carácter distintivo dos serviços terciários é também reforçado nos discursos sobre as temáticas da organização do trabalho e da qualificação, mormente sobre a forma como estas são abordadas após a década de 1980, o que permite um alargamento de perspectivas: a noção de “competência” surge no centro de muitos dos debates da sociologia do trabalho da década de 1990, acompanhando a

4 Rejeita-se, assim, a forma de organização industrial em que se define um processo como uma forma de trabalhar no decurso da qual, e a partir de matérias-primas ou de semi-produtos idênticos, se executa um número preciso de operações tendo por fim a produção de bens idênticos (De Bandt, 1994: 331).

transformação dos saberes necessários às novas formas de organização do trabalho, a segmentação e a procura de flexibilidade nos empregos (Erbès-Seguin, 1999: 80-82; Linhart, 1994; Stroobants, 1994: 175-203; Zarifian, 1999b: 31-62). É justamente esta discussão que abre caminho para uma nova pesquisa sobre as competências requeridas no acto de trabalhar, as quais correspondem a uma forma de identidade da empresa, igualmente tributária dos novos modelos de gestão nas organizações de serviço. As tendências mais vastas de mudança tecnológica e de pressão para o alargamento das gamas de bens e de serviços a produzir são acompanhadas, na década de 1990, por mutações do trabalho que instauram novas exigências no que diz respeito às competências dos assalariados: ao *travail à consignes*, que caracterizava a era taylorista, sucede agora o *travail intelligent*, em que os indivíduos são convidados a mobilizar o seu potencial cognitivo.<sup>5</sup>

Na base destas dinâmicas — que irão afectar profundamente os modos de trabalho (e particularmente as estruturas do trabalho colectivo) — podemos encontrar três causas: desde logo, a necessária reactividade num mundo que apresenta mutações aceleradas e que condena as estruturas rígidas e autoconservadoras; em segundo lugar, a evolução das representações sociais e a maturidade nas democracias modernas, que colocam em questão as relações de trabalho e os investimentos pessoais em relação ao colectivo; e, em terceiro, a disseminação dos meios de teletransmissão, como a internet e intranet, que renovam as possibilidades e os instrumentos de acção sobre condutas individuais e colectivas (por exemplo, as novas abordagens do trabalho como as “estruturas por projecto”, a questão do “teletrabalho”, e o que se convencionou chamar “trabalho de cooperação” (ou em equipa), são indicadores deste tipo de preocupações, emergentes na década de 1990).

Note-se que a derivação destes pressupostos nas teorias gestionárias conjuga os defeitos dos antigos modelos organizativos, prossequindo as suas clivagens e decompondo o tecido desta “sociedade do trabalho” em proveito de uma racionalidade económica e especulativa, enquadrada num modelo de empresa permeável às flutuações dos diversos mercados.<sup>6</sup> Ora a proeminência da empresa como espaço social e de trabalho durante o século XX — que foi, a nosso ver, o “século das organizações” — entrecruza-se, pois, com este debate afim à questão da mudança tecnológica e à emergência do sistema produtivo designado como taylorismo-fordismo.

#### *As noções de “servicialização” e de “lógica de serviço”*

Avançando nos raciocínios anteriores, preferimos empregar o conceito de “servicialização” para, por um lado, marcar a diferença em relação ao conceito de

5 O trabalho na indústria e nos serviços é, portanto, definível como uma actividade destinada a resolver problemas, estando os trabalhadores concentrados na resolução de incidentes e de perturbações às quais devem apresentar respostas adequadas (Stankiewicz, 1998b: 8; Zarifian, 1999a: 109).

6 A este propósito, Clegg — partindo da proposição segundo a qual as organizações correspondem a uma das principais características da condição pós-moderna das sociedades (1998: 3) — prefere falar de organizações pós-modernas enquanto síntese alternativa ao individualismo das abordagens pós-modernistas (*idem, ibidem*: 275-277).

“industrialização”, e para, alternativamente, dar conta do fenómeno de transversalidade da “lógica de serviço” na organização de um número considerável, e crescente, das actividades de trabalho contemporâneas. Distinguimos o conceito de “serviço” do conceito de “serviços”, associando os “serviços” à classificação das actividades económicas (e, tal como adiante argumentaremos, de carácter estritamente económico) e, simultaneamente, defendendo o postulado da transversalidade do “serviço” à generalidade das formas de trabalho contemporâneas. Aliás, e para responder a semelhante elevação no consumo de (ou no acesso a) serviços (ou a segmentos de experiências), acreditamos ser plausível discutir a emergência de um modelo de empresa de serviço, tida enquanto tipo-ideal.

Ainda na nossa tese, o conceito de “lógica de serviço” contempla três principais características (Almeida, 2003a):

- a estruturação das empresas de serviço, de forma a potenciar a construção de acervos de informação pertinentes e actualizados sobre os clientes-utentes, que devem ser ulteriormente mobilizáveis para uma identificação das suas singularidades;
- a organização das actividades de trabalho, de modo a que estas contribuam para a co-produção de respostas adaptadas aos “problemas” dos clientes;
- e a pressão no sentido de uma recomposição das tecnologias de produção e da logística relacional, em processos de co-produção de serviços e com autoformação de competências.

Naturalmente que continuamos a assumir como operativa a conceitualização de Freire acerca do trabalho, a qual deixa antever duas frentes de análise (Freire, 1997: 27 e ss.): por um lado, do trabalho enquanto realidade industrial (produção material) e, por outro lado, do trabalho enquadrado numa relação de serviço (através da necessária mediação técnica e organizacional). Mas convirá notar que, nas sociedades avançadas, se estabelece um enfoque na lógica da cooperação dos sujeitos no trabalho, num registo cada vez mais próximo do trabalho em contextos organizacionais complexos. Nestes últimos, é agora a figura da empresa que adquire uma centralidade particular, afirmando-se esta não só como entidade funcional nuclear para o sistema económico, mas também como organização modernizadora e inovadora, característica das sociedades avançadas (Freire, 2002a: 4).

Ao nível societal e da elaboração de “produtos-serviço”, o desenvolvimento do *marketing* permite às empresas definirem-se claramente como actores capazes de criar um mercado, ou pelo menos de interpretar e de criar uma procura até aí inexistente. O actor social empresa apercebe-se de que pode criar os seus preços, até porque não existe um “preço verdadeiro” mas sim uma margem de manobra no confronto com os outros concorrentes. *A posteriori* o discurso sobre a “estratégia empresarial” vem sedimentar esta noção de organização empresarial, assente em três eixos (Alter, 1996: 145 e ss.; Igalens, 1999: 14-23; Segrestin, 1996: 193-214): a competência distintiva que consiste em diferenciar a empresa das concorrentes, sendo a representação da mais competente num domínio específico uma função do valor da competência das outras empresas concorrentes; a envolvente que é

considerada como um acervo de oportunidades e de constrangimentos, sendo a empresa levada a fazer escolhas em matéria de desenvolvimento subsequente; e, como corolário, as estratégias das empresas são agora desenvolvidas em relação aos seus concorrentes e não em relação aos produtos.

*Notas de um percurso: da rotina à exceção*

Aproximando o acto de trabalhar da “lógica da competência”, pode então falar-se numa evolução do conteúdo do trabalho em direcção à abstracção e à integração das tarefas: a própria qualificação exige, não só uma simultaneidade de saberes abstractos, como também a capacidade de adaptação a uma envolvente técnico-organizacional. Dos sistemas informáticos aos sistemas de controlo da produção ou de gestão das redes de informação, constitui um facto incontornável que os actuais sistemas técnicos e organizacionais testemunham acontecimentos (*événements*) mais ou menos perturbadores no seu funcionamento (Freyssenet, 1992: 475 e 476; Veltz e Zarifian, 1993: 18-25; Zarifian, 1999b: 31-62).<sup>7</sup> Se a qualificação dos indivíduos e das organizações continua a definir-se por referência aos saberes profissionais, esta passa também pela capacidade de empregar esses saberes em situações específicas, ou pela capacidade de analisar essas situações em termos do encadeamento das suas causas e dos seus efeitos.<sup>8</sup>

Por exemplo, as intervenções para proporcionar um estado de funcionamento dos equipamentos técnicos considerado eficiente pressupõem, não apenas a capacidade de reagir às avarias, mas também para prever e de assegurar a “qualidade de vida” desses equipamentos e, sobretudo, avaliar a importância económica da “disponibilidade” de um sistema técnico.<sup>9</sup> Na perspectiva esboçada, a actividade de trabalho não pode ser vista isoladamente, pois a análise organizacional (entenda-se, da empresa e do seu sistema de produção) comporta relações de poder que se exprimem por políticas de *management* e de gestão da mão-de-obra (mais ou menos participativas ou autoritárias) ou por diferentes configurações da relação salarial. Se examinarmos as possibilidades de existência de uma organização do trabalho pós-taylorista ou pós-fordista, esta deve, por isso, ser tratada ao nível da afectação das funções e dos postos de trabalho, da parcialização ou do reagrupamento das tarefas, da autonomia e da intelectualização do trabalho, das formas de integração e de coordenação (Durand, 1999b: 12).

No entanto, essas problemáticas encontram o seu fundamento e a sua justificação na própria concepção do trabalho e da organização, pois será a esse nível que

---

7 A este propósito, se alguns autores falam de “aprendizagem pelo erro”, outros empregam a noção de “gestão por exceção”.

8 Numa proposta de ruptura de paradigma, Veltz e Zarifian defendem que os “acontecimentos” e a “comunicação” são centrais para a dinâmica dos modelos de produção emergentes no final da década de 1990 (Veltz e Zarifian, 1993: 18 e 19).

9 Segundo Freyssenet, nas funções de manutenção industrial importa considerar quer intervenções breves e simples (no máximo dois a três minutos), quer um diagnóstico da causa imediata da avaria através de uma rápida identificação automática (com o auxílio de um instrumento-teste) da peça, do órgão ou dos circuitos afectados (Freyssenet, 1992: 475 e 476).



se constata que os novos métodos de organização podem, simultaneamente, fazer um apelo ao aumento da autonomia, da iniciativa e da responsabilidade, mantendo um quadro global da organização do trabalho em que — através da informatização e da racionalização dos procedimentos — a empresa conserva o seu poder de controlo e de racionalização taylorista (Chatzis e outros, 1999; Durand, 1999c: 23-42; Kovács e Castillo, 1998: 93-114).

Ora é por essas razões que, por vezes, se argumenta que os sistemas de organização do trabalho industrial designados como *lean production* parecem, contudo, exigir mais dos trabalhadores em termos de esforço e de ritmo de trabalho. A tomada de decisão pelos trabalhadores, quando é produzida, situa-se num quadro de intequipias, mas as tarefas estritamente estandardizadas deste sistema de produção restringem a autonomia do indivíduo. Está então aberto o caminho — a partir destas alterações nas formas de controlo organizacional — para a emergência de novas formas de organização do trabalho, baseadas na flexibilização e na disseminação das práticas de participação dos trabalhadores, bastante criticadas *a posteriori* (Gorz, 1997: 51-59; Pettigrew e outros, 2000: 259-273).

Ainda a propósito das tendências recentes nas opções organizacionais, convém aqui mencionar que o denominador comum dos modelos de reorganização do trabalho, particularmente dos emergentes durante a década de 1990, reside na sua tentativa de demarcação dos sistemas tayloristas que caracterizam a OCT. Sendo assim, importaria identificar os sistemas de trabalho característicos da *lean production* (produção magra) e da *high performance production* (produção de elevado rendimento), apoiados em técnicas de trabalho como a qualidade estatística dos resultados, os sistemas de fornecimento *just-in-time*, a melhoria contínua e o princípio da qualidade total (*kaizen*). No entanto, e relativamente aos modelos de produção magra, estes apresentam a ideia de que se pode obter uma melhor qualidade, produtividade e flexibilidade, através de uma utilização mais eficaz dos trabalhadores; a responsabilidade e o poder de decisão são transferidos directamente das estruturas administrativas para os trabalhadores e as suas equipas, mas este é um processo que está longe de ser pacífico e que tem sido alvo de inúmeras críticas (Boyer e Freyssenet, 2000: 112; Cappelli e Rogovsky, 1994: 223-226; Kovács, 2001: 41, 42, 54-56; Kovács e Castillo, 1998: 42; Stoleroff e Casaca, 1996: 83-104). Estes novos modelos de gestão encontram uma forte aceitação, particularmente pela interpretação japonesa da racionalidade industrial, ao ponto de certos observadores admitirem que o novo modelo pós-taylorista seria o modelo japonês. Porém, esta disseminação do modelo de *lean production* e a sua divisão, ao longo do século XX, em três grandes modelos de produção é, por vezes, como vimos, o resultado de algumas confusões conceptuais, nomeadamente na designação de “fordismo” que, na realidade, congrega diferentes lógicas de organização produtiva (Boyer e Freyssenet, 2000: 25 e 103-105; Kovács e Castillo, 1998: 41-56).

### **A empresa de serviço enquanto tipo-ideal**

Procurando ir um pouco mais além das constatações acerca dos efeitos da servicialização para o trabalho, Zarifian assume, a nosso ver, uma postura de ruptura

epistemológica. O autor faz apelo e interroga os pressupostos de construção social dos sectores produtivos e da divisão social do trabalho (ou melhor, considera as suas limitações de alcance explicativo para descrever as novas realidades associadas ao acto de trabalhar ou, *stricto sensu*, ao acto de produzir). Argumenta ainda que a noção de serviço corresponde ao trabalho moderno, independentemente do sector (Gadrey e Zarifian, 2002; Zarifian, 1999a).

A estas dinâmicas de transversalidade do serviço acrescentar-se-ia ainda uma outra: no contexto das sociedades avançadas do século XXI 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 (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 terciarizadas 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” (Rifkin, 2000: 77-95). 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) contrapõem-se uma noção de “tempo-devir” e diferentes alternativas em matéria de medida da produtividade do trabalho e da organização social (Zarifian, 2001b).

#### E-economy e lógica do modelo

Na tese de Zarifian, as alterações no acto de trabalhar e na relação entre empresas e consumidores são complementarmente potenciadas pelo avanço da *e-economy*,<sup>10</sup> que é portadora de especificidades e de ambivalências para a lógica e para o modelo de empresas de serviço (Gadrey e Zarifian, 2002: 43-49). A ideia de emergência — para além do capital de assalariados — de um capital de clientela como constitutivo de uma parte do mercado da empresa<sup>11</sup> (que agora também participa do universo de valorização do que é produzido/fornecido) torna mais séria uma política de valorização desse capital: as empresas direccionam parte dos seus investimentos (muitas vezes imateriais) para o seu aumento. Para Zarifian, na idade do serviço e da *e-economy*, uma ambivalência fundamental é a que se expressa por uma forte fluidez dos capitais e por uma necessidade simultânea de ancorar a produção num espaço territorializado, a que se junta uma mobilidade e fluidez nas práticas de

10 De acordo com Bellier-Michel a *e-economy* (ou economia electrónica) pode ser definida como uma economia em que os sistemas electrónicos e as TIC contribuem, num efeito convergente e conjugado, para a mudança nos sistemas técnicos de produção e *a fortiori* para alterações na própria economia (Bellier-Michel, 2002: 13 e ss.).

11 Cujá construção assenta na aplicação de técnicas de *Customer Relationship Management* (CRM) e de medidas de estudos de perfil e de captação de clientes na internet (Gadrey e Zarifian, 2002: 43).

consumo e das formas de vida social e de pensamento que modifica o sentido de utilidade das coisas (a compra de um bem/experiência ou o aluguer de um acesso à internet — *Internet Service Provider* (ISP) — correspondem mais a um esquema estável de expressão de necessidades de um indivíduo, do que a um acto de consumo).<sup>12</sup>

Para as empresas de serviço é, portanto, fundamental a integração das diferentes etapas de produção desse serviço (Gadrey e Zarifian, 2002: 121-132). Segundo Zarifian, a primeira etapa é a do conhecimento da actividade do cliente/utilizador, de modo a desenvolver um acervo de informações sobre esse cliente (estaremos no domínio do *marketing* do cliente/utilizador). A segunda corresponde a uma interpretação e a uma compreensão das necessidades do cliente, i. e., à atribuição de um significado pertinente às interacções entre o prestador de serviço e o cliente, sendo este um aspecto simples mas crucial, pois caso não exista uma efectiva compreensão e proposta de solução adequada ao cliente, não existe produção de serviço (é o caso, por exemplo, dos vendedores que propõem aos clientes a compra de produtos já existentes e cuja empresa — um banco, um revendedor de viaturas, etc. — baseia a sua política de eficácia no débito quantitativo). Em terceiro lugar, importa proceder ao desenvolvimento efectivo das condições de compreensão das necessidades do cliente, o que deve ser conseguido pela mobilização das experiências passadas dos assalariados e de todo o colectivo organizacional (nesta perspectiva, para a produção de serviço são mobilizados quer o *front office* quer o *back office* da empresa). Em quarto, Zarifian considera que nas empresas de serviço é fundamental proceder à produção de uma solução adaptada a um problema inteligível e efectivamente compreendido pelo prestador de serviço, podendo aqui observar-se operações de produção de serviço rotinizadas (as distribuidoras automáticas de bilhetes, ou as ATM bancárias, por exemplo), operações de produção de serviço que correspondem a necessidades cuja interpretação e compreensão pode ser relativamente normalizada (a venda de um crédito bancário, por exemplo), e operações de produção de serviço em que é necessária a elaboração de soluções singularizadas (como é o caso, por exemplo, da montagem de uma rede informática). Por fim, na produção de serviço é crucial a etapa destinada a engendrar a “transformação” no cliente, móbil para o qual se deve convocar toda a estrutura da empresa de serviço (é somente nesta etapa que, segundo o autor, a produção do serviço se pode traduzir na produção de serviços, mobilizadora de uma rede diversificada de intervenientes).

Acresce que, no contexto da *e-economy*, a disseminação de uma “lógica de acesso” (Rifkin, 2000: 3-15) significa também uma revalorização das relações de serviço, pois os clientes/utilizadores tendem agora a pagar sobretudo uma possibilidade de acesso e não tanto um bem. Semelhante constatação acerca da fluidez do imaterial — e das concomitantes alterações societárias nas formas de produção social e técnica — não impede que se considerem a leitura económica e a abordagem sociológica do mundo do trabalho como ainda muito inspiradas no modelo

---

12 Na perspectiva do autor não existe nenhuma necessidade de coincidência entre a mobilidade dos capitais e a mobilidade das formas de vida e de pensamento; muito pelo contrário, verificam-se entre ambas tensões e disjunções permanentes (Gadrey e Zarifian, 2002: 48 e 49 *in fine*).

industrial, que (na sua vertente económica) assenta nas abordagens centradas sobre a utilização de bens de capital (de equipamento), dominantes na organização do processo de produção estandardizado (De Bandt, 1994: 309-311; De Bandt, 1999: 1-17).

*A empresa de serviço: propostas de conceptualização e de pesquisa*

O que nos tem interessado problematizar até ao momento é a disseminação de uma “lógica de serviço” nas actividades de trabalho contemporâneas. Objectivamente, torna-se um pouco complexo subsumir todos os aspectos deste problema, interessando, portanto, delimitar e caracterizar as empresas de serviço.

A definição que propomos inclui — por extensão conceptual — as empresas em que é acrescentada uma componente de “produtos-serviço” às actividades de trabalho. Entendemos ainda que são factores determinantes para a sua organização o “protagonismo estrutural” das funções comercial e de *marketing*, a segmentação da clientela, e a descentralização das responsabilidades dos trabalhadores (Almeida, 2004a). Estas são características observáveis em concomitância com um estágio de desenvolvimento dos serviços em que — estando automatizadas as suas parcelas mais simples ou menos interactivas — se procura a venda individualizada, com uma significativa componente de aconselhamento. Note-se, portanto, a possibilidade de extensão destes princípios de estrutura a outras formas de organização das actividades de trabalho, designadamente a empresas e a organizações (públicas ou privadas) que se orientam para uma clientela activa e, em certos parâmetros, exigente (Almeida, 2003b).<sup>13</sup>

Depois, entendemos que a configuração e as opções de funcionamento das empresas de serviço se objectivam em duas principais categorias de funções, com interconexões e com configurações sectorialmente diferenciadas: as “funções industriais-instrumentais” (de *back office*) que, a montante, asseguram o suporte instrumental; e as “funções de serviço-relacionais” (*front office*) que permitem que se processe, a jusante, a criação/prestação do serviço (Almeida, 2004a).

Nesta nossa linha de raciocínio, podemos argumentar que a disseminação da lógica de serviço acentua a dimensão relacional na situação de interacção entre os clientes/utilizadores e os prestadores de serviço. É neste sentido que entendemos que a translação para uma dimensão relacional na lógica de serviço tem, justamente, implicações significativas sobre a natureza das actividades de trabalho. 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 empiricamente diferenciados (quadro 1).<sup>14</sup>

13 Aqui os exemplos podem ser inúmeros, e incluem desde as empresas de seguros, de informática ou de telecomunicações, passando pelas indústrias de produção e de serviço automóvel, ou mesmo pelos organismos públicos.

14 Em outra obra propomos uma versão mais desenvolvida deste quadro, a qual extravasa o âmbito da empresa (Almeida, 2004a).

**Quadro 1** Alternativas de análise e pesquisa empresas de serviço reportadas a objectos empiricamente diferenciados

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

### Propostas para uma sociologia do trabalho aplicada aos mundos de produção nos serviços

Numa possível elencagem de pontos de ruptura entre paradigmas — e deslocando a análise para as teorias que abordam o trabalho nas empresas não industriais — interessará referenciar, primeiramente, que numa economia industrial a relação entre produtores e consumidores releva da decomposição do produto em elementos primários, normalizados, que são aceites ou rejeitados (i.e., comprados ou não comprados) pela clientela, podendo mesmo falar-se numa "configuração dos utilizadores" (Grint e Woolgar, 1997: 65-94).<sup>15</sup> No caso de uma economia de serviços, os "produtos-serviço" são globais e geralmente não decomponíveis, pelo que é o cliente/utilizador que avalia a satisfação proporcionada pelo seu consumo, podendo mesmo intervir na sua produção. Alguns desses "produtos-serviço" (designadamente dos

15 Retomamos aqui uma expressão de Grint e Woolgar que consideramos feliz para designar a forma como as novas tecnologias impõem uma forma de relacionamento com os seus utilizadores, pressupondo um acervo mínimo de conhecimentos técnicos socialmente validados (Grint e Woolgar, 1997: 65-94).

serviços informacionais) só ganham existência no momento da relação de serviço com o cliente, pelo que se fala, nestes casos, em co-produção (De Bandt, 1994: 333-335; De Bandt, 1999: 13-15; Burnier, 1999: 77-91).

Um outro ponto de ruptura com as anteriores teorias da indústria situa-se também na noção de tempo. Esta não corresponde à do tempo da indústria, na qual o “tempo dos engenheiros” (De Bandt, 1994: 336) se decompunha em unidades elementares, actos sucessivos de produção que se traduziam num resultado técnico, organizacionalmente determinado e susceptível de variar de acordo com os níveis de racionalização e de organização dos processos. Nos serviços, passa-se de um tempo descontínuo e de sequências modeladas para um tempo que se mede pela duração dos processos de desenvolvimento e de acumulação de competências e de saberes, comportando uma parte sistémica e colectiva e uma outra parte individual.

Depois, o tempo trata também da duração da construção das relações e da co-operação entre os actores, pelo que o tempo dos serviços não corresponde ao tempo operativo da sucessão de operações, mas sim ao prazo necessário para a organização e maturação da relação de serviço que, justamente, é indivisível e só tem valor quando perspectivada na sua globalidade.<sup>16</sup> As problemáticas das horas extra, da dedicação total e da flexibilização das economias do tempo relevam, portanto, deste fenómeno.

Tem ainda significado referir que a problemática da configuração do trabalho nas empresas não industriais deve ser complementada com uma análise da eficiência operacional dos serviços e da sua produtividade, o que nos reconduz à discussão acerca da opção entre o fornecimento de um produto-serviço directo ou de um produto-serviço indirecto, bem como aos diversos graus de tangibilidade.

#### *A emergência de novos quadros de análise*

No desenvolvimento dos anteriores raciocínios, será então possível a emergência de um quadro analítico para a organização da produção que, sem ser específico para os serviços, enquadre a produção de serviços na sua especificidade?

Desde logo interessa considerar que o desenvolvimento dos serviços representa — na actual fase de desenvolvimento das sociedades — a passagem de um modelo industrial a um outro modelo, i. e., a um conjunto de modos ou de maneiras de produzir diferentes. Além disso, a rejeição de uma analogia directa entre as teorias da produção industrial e da produção nos serviços baseia-se no entendimento de que os produtos dos serviços (e a relação de serviço) são fundamentalmente diferentes dos industriais, uma vez que não podem ser definidos com base

---

16 Uma das contradições da relação de serviço reside na oposição entre processos que se desenrolam, por um lado, em função de resultados a atingir com uma dinâmica própria e continuada e, por outro lado, que decorrem da necessidade de o prestador do serviço limitar ou reduzir (por razões de custos e de rentabilidade) os tempos consagrados à satisfação das necessidades dos clientes (De Bandt e Gadrey, 1994a: 337).

em especificações técnicas e não podem ser produtos por si, ou em si mesmos, independentemente do consumidor ou do utilizador.<sup>17</sup>

Contudo, desta observação emergem duas constatações (De Bandt, 1994: 311; Gadrey e Zarifian, 2002: 33 e 76-84; Sainsaulieu, 1997: 282): *primo*, quanto maior é a proximidade aos indivíduos e às suas relações humanas para melhorar a sua eficácia e a sua performance, mais difícil se torna a sua inclusão num esquema determinista do comportamento pelas motivações; *secundo*, a empresa não industrial é, portanto, confrontada com um universo de contingências múltiplas, pelo que a análise da sua racionalidade económica e social corresponde a uma multiplicidade de critérios que estão para além da lógica do débito acumulado.

#### *Algumas propostas de futuras análises*

*Ab initio* propusemo-nos operar uma reconstrução da sociologia do trabalho a partir do postulado da transversalidade da noção de serviço. Convém, no entanto, clarificar que o termo “reconstrução” corresponde a uma figura de estilo que, simplesmente, nos serviu para enfatizar uma análise sociológica do trabalho nos serviços, que atenta nas suas particularidades. O nosso intuito foi, portanto, o de construir um esquema com um alcance analítico aplicável ao estudo de diferentes objectos (quadro 2). Tratar-se-ia de apreender a produção de serviço nas suas relações com a oferta de serviços e com as estratégias das organizações, pensadas em termos de objectos, de conceitos, de constrangimentos da acção, e de actores centrais para uma sociologia do trabalho aplicada aos mundos de produção e de trabalho terciário.

Uma tal abordagem sociológica propor-se-ia, então, identificar os objectivos e os recursos da produção, em ligação com a análise da oferta de serviços, colocando a questão do estatuto e do papel do cliente na produção e do carácter pluriobjectivo desta produção. Além disso, seriam também aspectos a considerar a organização da produção e das estruturas (lógica de agrupamento das actividades, dimensão das actividades, formas de coordenação), o perímetro e articulação entre o *back office* e o *front office*, e a estrutura e a organização dos sistemas de informação. Depois, ainda seria de interesse analisar as formas de condução da produção em termos de objectivos para as performances, bem como o sistema de animação dessa produção, relacionando-o com as competências dos trabalhadores, o sistema de avaliação, o sistema de remuneração e as políticas de formação. Por fim, alguns dos ulteriores domínios de estudo poderiam incluir as funções da produção contemporânea no domínio dos serviços e o papel da informação na delimitação destas funções, a integração da variável “espaço”, ou ainda a produção de “serviços públicos” (Almeida, 2004a).

Foi, sem dúvida, no entendimento de que uma reflexão sobre o trabalho nas sociedades contemporâneas pressupõe a consideração de uma transversalidade

---

17 Pensemos, a título ilustrativo, na diferença entre a gestão de um *portfolio* bancário e um automóvel; ou entre um serviço de consultoria e uma rede de *hardware*.

**Quadro 2** Abordagens sociológicas aplicadas aos mundos de produção e do trabalho

	Sociologia industrial	Sociologia das organizações	Sociologia das empresas	Sociologia do trabalho terciário
Objectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A tarefa</li> <li>– O taylorismo</li> <li>– A divisão do trabalho</li> <li>– Os efeitos perversos da envolvente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A burocracia</li> <li>– O sistema social</li> <li>– O conflito</li> <li>– A racionalidade da acção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A empresa como instituição</li> <li>– A cultura colectiva</li> <li>– A relação “empresa/sociedade”</li> <li>– A “modernização”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Os saberes associados às funções</li> <li>– A relação de serviço</li> <li>– A “racionalização”</li> <li>– A gestão pelas competências</li> </ul>
Conceitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operador</li> <li>– Classe</li> <li>– Produtividade</li> <li>– Autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Actor</li> <li>– Alianças</li> <li>– Interesses</li> <li>– Estratégias dos actores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cultura</li> <li>– Identidade</li> <li>– Aprendizagem</li> <li>– Estratégias industriais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Co-produção</li> <li>– “Produtos-serviço”</li> <li>– Aconselhamento</li> <li>– Satisfação de necessidades</li> </ul>
Constrangimentos da acção	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A divisão do trabalho</li> <li>– A rentabilidade</li> <li>– O controlo social</li> <li>– A tecnologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Os recursos estratégicos</li> <li>– A centralização</li> <li>– A inércia das regras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A situação económica</li> <li>– As tradições</li> <li>– A evolução societal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– A envolvente</li> <li>– As tecnologias</li> <li>– Os fluxos de informação</li> <li>– A procura da qualidade</li> </ul>
Actores centrais	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Classe operária</li> <li>– Sindicatos</li> <li>– Patronato</li> <li>– Profissionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dirigentes</li> <li>– Peritos (<i>experts</i>)</li> <li>– Sindicatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Empresa</li> <li>– Dirigentes</li> <li>– Comunidade de actores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Clientes</li> <li>– Profissionais de sistemas técnico-administrativos (<i>back office</i>)</li> <li>– Profissionais e comerciais (<i>front office</i>)</li> </ul>

do conceito de serviço a um número crescente de actividades de trabalho — particularmente por via de uma “servicialização” assistida pela disseminação do uso da informática — que, sem pretensões de neutralidade axiomática, assumimos uma postura a seu tempo ecléctica mas que singulariza alguns dos fenómenos que, tradicionalmente, têm integrado o campo da sociologia do trabalho. Todavia, dada a manifesta vastidão dos campos para análise, há certamente um conjunto de questões que se podem desenvolver num programa de trabalhos futuro e, eventualmente, mais alargado.

Muitas delas ficaram em aberto e os exemplos são inúmeros.

Interessará, por exemplo, estudar quais são os processos associados à produção social de valorização dos bens de serviço. Poderá também interessar conhecer qual o impacto da emergência do modelo de empresa de serviço para a organização e para a estruturação do mercado de trabalho em Portugal, e qual o papel aqui reservado para os actores sociais colectivos.

Além disso, ocorre também interrogar o modo como a infra-estrutura técnico-administrativa e, especificamente, as tecnologias de informação e de comunicação são factor de exclusão ou de integração identitária nas empresas de serviço, atentas as minudências que uma tal análise pode implicar.



Uma pesquisa mais desenvolvida poderia ainda tentar escarpelizar a importância atribuída pelos responsáveis pela gestão das organizações às competências ditas “transversais”, ao modelo da competência na lógica de serviço, ou tentar compreender como é que as empresas de serviço portuguesas têm tentado conciliar os dilemas da concentração *versus* descentralização e o da venda *versus* prestação de um serviço.

A atitude dos consumidores em relação às empresas de serviço será, igualmente, um ponto curioso para análise, designadamente o seu comportamento perante as possíveis (e, previsivelmente, crescentes) reclamações. Aqui interessaria — se nos é permitido este traço de humor — analisar os seus receios de existência de “listas negras” que os constrangeriam perante essa possibilidade, assim como observar de que forma as organizações integram esses protestos no seu funcionamento. Enfim, e ainda em sede de futuras investigações, seria útil, a nosso ver, que se estabelecessem alguns parâmetros de aplicabilidade da noção de competência e, *maxime*, se clarificassem algumas das lógicas adstritas a este modelo de organização do trabalho contemporâneo.

### Referências bibliográficas

- 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. (2003a), *The Service Enterprise: Work, Competence and Performance in Servicelization Contexts*, documento de trabalhado, Lisboa, Dinâmia-ISCTE.
- Almeida, P. P. (2003b), “Competências e modelo da competência”, *Sociedade e Trabalho*, 17/18, pp. 87-98.
- Almeida, P. P. (2004a), *Trabalho, Serviço e Serviços: Contributos para a Sociologia do Trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- Almeida, P. P. (2004b), “Servicialização do trabalho: perspectivas e tendências”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 44, pp. 83-107.
- Alter, N. (1996), *Sociologie de l'Entreprise et de l'Innovation*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Auster, C. (1996), *The Sociology of Work: Concepts and Cases*, Londres, Sage.
- 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.
- Boyer, R., e M. Freyssenet (2000), *Les Modèles Productifs*, Paris, Éditions La Découverte.

- Burnier, M. (1999), "Les utilisateurs de machines virtuelles de communication", em Durand e Bollier (orgs.), *op. cit.*, pp. 77-91.
- Cappelli, P., e N. Rogovsky (1994), "Quelles qualifications pour les nouveaux systèmes de production?", *Revue Internationale du Travail*, 133 (2), pp. 223-241.
- Castillo, J. J. (1999), "Sociology of work at the crossroads", *Current Sociology*, 47 (2), pp. 21-46.
- Chatzis, K., e outros (org.) (1999), *L'Autonomie dans les Organisations: Quoi de Neuf?*, Paris, L'Harmattan.
- Clegg, S. (1998), *As Organizações Modernas*, Oeiras, Celta Editora.
- Cornfield, D. B., e outros (orgs.) (2001), *Worlds of Work: Building an International Sociology of Work*, Nova Iorque, Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Cours-Salies, P. (1999), "Une certaine centralité du travail", em C. Durand e G. Bollier (orgs.), *op. cit.*, pp. 161-180.
- Crozier, M. (1991), "La sociologie du travail dans le discours sociologique: les paradoxes de la marginalisation et de l'éclatement", *Sociologie et Sociétés: La Sociologie du Travail: Un Nouveau Rôle? Un Nouveau Objet?*, 23 (2), pp. 57-60.
- 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., J. Gadrey (orgs.) (1994a), *Relations de Service, Marchés de Service*, Paris, CNRS/Centre National de Recherche Scientifique.
- De Bandt, J., e J. Gadrey (1994b), "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.
- Durand, C. (1999a), "Division du travail et culture d'entreprise", em Durand e Bollier (orgs.), *op. cit.*, pp. 181-200.
- Durand, C. (1999b), "Introduction", em Durand e Bollier (orgs.), *op. cit.*, pp. 9-17.
- Durand, C., e G. Bollier (orgs.) (1999), *La Nouvelle Division du Travail*, Paris, Les Éditions de l'Atelier/Les Éditions Ouvrières.
- Durand, J.-P. (1999c), "Le nouveau modèle productif", em Durand e Bollier (orgs.), *op. cit.*, pp. 23-42.
- Erbès-Seguín, S. (1999), *La Sociologie du Travail*, Paris, Éditions La Découverte.
- Freire, J. (1991), "Uma economia mais democrática? Nota de pesquisa", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 9, pp. 161-168.
- Freire, J. (1993), "Sociologia, sociologia do trabalho", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 14, pp. 9-17.
- Freire, J. (1997), *Variações sobre o Tema Trabalho*, Porto, Edições Afrontamento.
- 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.
- Freyssenet, M. (1992), "Processus et formes sociales d'automatisation: le paradigme sociologique", *Sociologie du Travail*, 4, pp. 469-496.
- Freyssenet, M. (1999), "The emergence, centrality and end of work", *Current Sociology*, 47 (2), pp. 5-20.
- Gadrey, J. (2000a), "The characterization of goods and services: an alternative approach", *Review of Income and Wealth*, 3, pp. 369-387.
- Gadrey, J., e P. Zarifian (2002), *L'Émergence d'un Modèle du Service: Enjeux et Réalités*, Paris, Éditions Liaisons.
- Gorz, A. (1988), *Métamorphoses du Travail, Quête du Sens: Critique de la Raison Économique*, Paris, Galilée.
- Gorz, A. (1997), *Misères du Présent, Richesse du Possible*, Paris, Galilée.
- Grint, K. (2001), *Work and Society: A Reader*, Cambridge, Polity Press.
- Grint, K., e S. Woolgar (1997), *The Machine at Work: Technology, Work and Organization*, Cambridge, Polity Press.
- Igalens, J. (1999), "Cent ans de gestion du travail", *Revue Française de Gestion*, 126, pp. 14-23.
- 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.
- Linhart, D. (1994), *La Modernisation des Entreprises*, Paris, Éditions La Découverte.
- Méda, D. (1999), *O Trabalho: Um Valor em Vias de Extinção*, Lisboa, Fim de Século Edições (original em francês: *Le Travail, une Valeur en Voie de Disparition*, Paris, Éditions Odile Jacob, 1995).
- Pettigrew, A., e outros (2000), "Innovative forms of organising in Europe and Japan", *European Management Journal*, 18 (3), pp. 259-273.
- Rebelo, G. (2002), "Para uma tipologia da precariedade da actividade laboral", *Organizações e Trabalho*, 28, pp. 69-85.
- Rebelo, G. (2003), *Emprego e Contratação Laboral em Portugal: Uma Análise Sócio-Económica e Jurídica*, Lisboa, RH Editora.
- Rifkin, J. (1995), *The End of Work: the Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post-Market Era*, Nova Iorque, G.P. Putnam's Sons.
- Rifkin, J. (2000), *The Age of Access: How the Shift from Ownership to Access is Transforming Capitalism*, Nova Iorque, G. P. Putnam's Sons.
- Ropé, F., e L. Tanguy (orgs.) (1994), *Savoirs et Compétences: de L'Usage de ces Notions dans l'École et l'Entreprise*, Paris, L'Harmattan.
- Sainsaulieu, R. (1997), *Sociologie de l'Entreprise: Organisation, Culture et Développement*, Paris, Presses de La Fondation Nationale des Sciences Politiques/Daloz.
- Schnapper, D. (1998), *Contra o Fim do Trabalho*, Lisboa, Terramar.
- Segrestin, D. (1996), *Sociologie de l'Entreprise*, Paris, Armand Colin.
- Stankiewicz, F. (org.) (1998a), *Travail, Compétences et Adaptabilité*, Paris, L'Harmattan.

- Stankiewicz, F. (1998b), "Le travail comme activité d'adaptation", em F. Stankiewicz (org.), *op. cit.*, pp. 7-21.
- Stoleroff, A. (1992a), "Sobre a sociologia do trabalho em Portugal", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 11, pp. 135-150.
- Stoleroff, A. (1992b), "Sobre a sociologia do trabalho em Portugal: evolução e prospectiva", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 12, pp. 155-169.
- Stoleroff, A., e S. Casaca (1996), "Produção magra e relações laborais: tendências verificadas num *greenfield* em Portugal", *Organizações e Trabalho*, 15, pp. 83-104.
- Stroobants, M. (1994), "La visibilité des compétences", em F. Ropé e L. Tanguy (orgs.), *op. cit.*, pp. 175-203.
- Terressac, G. de, e J. L. Soubie (1995), "Systèmes à base de connaissances et organisations", *Sociologie du Travail*, 1, pp. 25-48.
- Veltz, P., e P. Zarifian (1993), "Vers de nouveaux modèles d'organisation?", *Sociologie du Travail*, 1, pp. 3-25.
- 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.

Paulo Pereira de Almeida. Professor do Departamento de Sociologia do ISCTE.  
Investigador do CIES. *E-mail*: paulo.pereira.almeida@iscte.pt

### **Resumo/ abstract/ résumé/ resumen**

#### *Serviço(s) e sociologia do trabalho: que práticas? Que objectos?*

No presente artigo discutem-se alguns dos referenciais teóricos que permitem situar o percurso da sociologia do trabalho no dealbar do século XXI, propondo-se uma argumentação que parte da caracterização das empresas industriais para caracterizar as organizações de serviço(s). Reportando-se a algumas das particularidades do trabalho terciário, o artigo apresenta também propostas para uma sociologia do trabalho aplicada aos mundos de produção nos serviços, nomeadamente um modelo de empresa de serviço e um conjunto de objectos a explorar no âmbito de uma sociologia do trabalho terciário.

Palavras-chave Trabalho, servicialização, empresa de serviço, co-produção.

*Services and sociology of work: what practices? What objects?*

In this article we discuss some of the theoretical frameworks for characterizing the sociology of work at the beginning of the twenty-first century. We argue that such a description must begin with the characterization of industrial companies and then go on to characterize service enterprises. In relation to some of the specifics of tertiary work, the article also offers proposals for a sociology of work applied to the world of production in services, namely a model of the service company and a set of objects to be investigated within the scope of a sociology of tertiary work.

Key-words Work, servicization, service enterprise, co-production.

*Services et sociologie du travail: quelles pratiques? Quels objets?*

Cet article aborde certains des repères théoriques qui permettent de situer la sociologie du travail à l'aube du XXI<sup>ème</sup> siècle, en proposant une argumentation qui part de la caractérisation des entreprises industrielles pour caractériser ensuite les entreprises de services. En se fondant sur certaines particularités du travail tertiaire, l'article présente aussi des propositions pour une sociologie du travail appliquée aux modes de production des services, notamment un modèle d'entreprise de services et un ensemble d'objets à explorer dans le cadre d'une sociologie du travail tertiaire.

Mots-clés Travail, servicialisation, entreprise de services, coproduction.

*Servicio(s) y sociología del trabajo: ¿qué prácticas? ¿Qué objetos?*

En el presente artículo se discuten algunas de las coordenadas teóricas que permiten situar el recorrido de la sociología del trabajo en los albores del siglo XXI, proponiéndose una argumentación que parte de la caracterización de las empresas industriales para caracterizar a las organizaciones de servicio(s). Remitiéndose a algunas de las peculiaridades del trabajo terciario, el artículo presenta también propuestas para una sociología del trabajo aplicada a los mundos de producción en los servicios, concretamente un modelo de empresa de servicio y un conjunto de objetos a explorar en el ámbito de una sociología del trabajo terciario.

Palabras-clave Trabajo, servicios, empresa de servicio, co-producción.