

# OS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE COMO POTENCIAL FONTE DE CRIAÇÃO DE EMPREGO EM PORTUGAL

(Resumo)

## **INTRODUÇÃO**

O objectivo principal deste trabalho é a análise da criação de emprego dentro daquilo a que se chama de «serviços de proximidade».

O interesse por esta temática surge pela constatação de que, nas últimas décadas, tem-se assistido ao surgir de uma série de novos problemas ou ao acentuar de alguns existentes. Esses problemas, que afectam as sociedades actuais, decorrem de algumas tendências mundiais que se tem verificado nas últimas duas décadas:

- desaceleração do crescimento económico nos países da OCDE;
- aparecimento de fenómenos de exclusão social e de desemprego estrutural;
- menor eficácia das políticas económicas de combate ao desemprego;
- perda de importância do Estado-Providência;
- o Estado deixa de ter a exclusividade sobre alguns *bens públicos*, tais como a educação, a saúde ou a cultura;
- menores níveis de poupança, fruto do crescente endividamento dos agentes económicos;
- etc.

Muitos desses problemas não encontram respostas eficazes nem da parte do Estado nem da parte do Mercado. É nesta óptica que surge o interesse pela temática dos «serviços de proximidade» que, não sendo nova, está ainda muito pouco explorada e cujos contornos não estão ainda bem definidos.

Mas o que são serviços de proximidade? De forma lata, podemos considerar que são **actividades que visam satisfazer necessidades não satisfeitas pelo Estado nem pelo Mercado**. Um dos primeiros esforços para a definição de serviços de proximidade podem atribuir-se a Laville e a Eme, que consideravam que “os serviços de proximidade são as actividades mercantis ou parcialmente mercantis, circunscritas a um espaço local quotidiano, imprimindo-lhe uma função social relacional que dá resposta num tempo curto ou numa periodicidade mais ou menos determinada, às necessidades não satisfeitas dos particulares, de tal modo que essas necessidades reforçam as actividades da sua vida quotidiana, levando ao aumento da utilidade social” (Flipo, 1998). Ou seja, “o que é inovador e decisivo nesses serviços é a proximidade relacional, entre quem presta o serviço e quem a ele recorre” (Amaro, R., 1997).

Na abordagem da problemática dos serviços de proximidade foram consideradas duas referências teóricas: a primeira, de **Fernand Braudel**, analisada e revista por François-Xavier Verschave (1994). Nesta abordagem, a economia é considerada como se de um edifício de três andares se tratasse, sendo constituída por uma economia de subsistência (o “rés-do-chão”), a troca local (o “primeiro andar”) e a economia-mundo (o “andar superior”). O “rés-do-chão”, apesar de ocupar uma parte significativa na economia mundial (tanto em termos de PIB, como em termos de população), encontra-se ofuscado pelos dois “andares” que estão acima, o mesmo se passando com a economia de

mercado em relação à economia-mundo. Esta abordagem teve por objectivo salientar que existem outras formas de actividade económica para além da economia de mercado, que é considerada actualmente como um padrão de referência de organização económica, a nível mundial.

**Figura 1 - Os três andares Braudelianos**

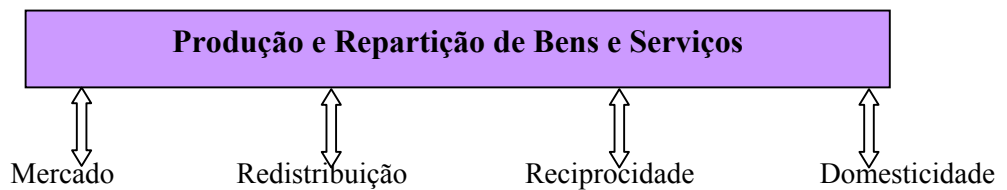
<b>Andar Superior</b>	<b>Economia-Mundo</b>	<b>Macro-Política</b>
Andar da acumulação (recursos e poder). Distância, opacidade, arbitrariedade, dupla linguagem, privilégios. Afrontamento do direito comum (retorno à familiaridades do rés-do-chão).	Grandes empresas e instituições financeiras, Estados, sector público. Monopólios e oligopólios. Economia de “renda”.	Política nacional e internacional. A força tende a sobrepor-se ao direito.
<b>Primeiro Andar</b>	<b>Troca Local</b>	<b>Democracia Local</b>
Andar das regras do jogo, das regularidades e da regulação. Centro e linha de flutuação da vida social. Visibilidade e reconhecimento.	Mercado local, economia “declarada” das empresas individuais e das PME. Multiplicidade de actores e concorrência.	A cidade. Colectividades territoriais, vida associativa, contra-poderes cívicos. Formação do debate público.
<b>Rés-do-Chão</b>	<b>Economia de Subsistência</b>	<b>Pré-Política</b>
Andar dos fundamentos. Enraizamento cultural (ancoragem e fontes de criatividade, “células-mãe”). Lei natural (não escrita).	Economia de sobrevivência. Economia não-mercantil e informal.	Famílias, clãs.

Fonte: Verschave, François-Xavier (1994), *Libres leçons de Braudel, Passerelles pour une société non excluante*, Syros, Paris.

A segunda referência teórica considerada foi a de **Karl Polanyi** e a sua obra “The Great Transformation”, de 1944<sup>1</sup>. Nesta obra é constatado que o sistema de mercado é um fenómeno recente, que começou a tomar forma depois da revolução industrial, na Inglaterra. De facto, até essa época, os princípios de integração económica que imperavam eram a reciprocidade, a redistribuição e a domesticidade, cada um suportado por um modelo institucional próprio: a simetria, a centralidade e a autarcia, respectivamente. Ou seja, as trocas estavam inseridas em relações sociais, não se verificando a submissão da sociedade ao mercado, como mais tarde viria a acontecer. Esta abordagem iria ser refinada por Jean-Louis Laville (1992), associando estes modelos de integração económica a três tipos de economia: mercantil, não-mercantil e não-monetária. Esta abordagem teórica teve por objectivo salientar **a necessidade de uma maior interligação entre os vários tipos de economia (mercado, sector público e sociedade), de forma a dar resposta a necessidades que o sistema tradicional não consegue satisfazer.**

<sup>1</sup> Nesta abordagem irá ser utilizada a edição de 1980: Polanyi, Karl (1980), **A grande transformação, as origens da nossa época**, Campus, Rio de Janeiro.

### Princípios de integração económica, segundo Polanyi



Fonte: J.L.Laville (1992)

### **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho apoiou-se em duas vertentes:

- análise quantitativa, onde se procura conhecer melhor a evolução da oferta e procura dos serviços de proximidade em Portugal, as alterações demográficas e familiares e o aparecimento de novas necessidades;
- análise qualitativa, com a realização de estudos de caso em algumas empresas de serviços de proximidade.

Após uma necessária análise da evolução do sector dos serviços e, especificamente, das actividades enquadradas dentro dos serviços de proximidade, foi feita a sua caracterização em Portugal, tendo em conta a evolução de alguns indicadores (emprego, número de empresas, procura, etc.). Finalmente, foram delimitadas as actividades de proximidade a caracterizar e a estudar, procedendo à identificação de algumas empresas objecto de Estudo de Caso, tendo em vista as respostas às seguintes hipótese e sub-hipóteses formuladas:

**HIPÓTESE:** os serviços de proximidade são uma área de forte potencial de criação de emprego, em Portugal;

**SH1:** a evolução do número de trabalhadores nesta área tem sido positiva e elevada;

**SH2:** as famílias recorrem cada vez mais aos serviços de proximidade;

**SH3:** os serviços de apoio pessoal são dos mais solicitados dentro dos serviços de proximidade, sendo elevada a potencialidade de criação de emprego.

### **ALTERAÇÕES SOCIETAIS E APARECIMENTO DE NOVAS NECESSIDADES**

Nas últimas décadas tem-se assistido à alteração da estrutura etária da população. As taxas de mortalidade e natalidade estão a diminuir em consequência da melhoria das condições de vida e dos avanços da ciência, que permitem aumentar a esperança de vida. Na União Europeia, a taxa de fertilidade total passou de 2,63 em 1960 para 1,43 em 1995, o que faz com que seja uma das taxas de fertilidade mais baixas do mundo (Comissão das Comunidades Europeias, Março/2000).

Em relação à estrutura etária, constatámos que o número de pessoas com 65 ou mais anos representava 15,4% da população em 1995 (57,1 milhões de pessoas), quando essa percentagem era de 13,3% em 1975 (46,8 milhões de pessoas). Segundo previsões da Comissão das Comunidades Europeias (Março/2000), em 2010, o número de pessoas da faixa etária mais elevada será superior ao da faixa etária mais jovem, passando a haver 17,9% de pessoas com 65 ou mais anos e cerca de 16% com 14 anos ou menos.

Segundo dados da Comissão Europeia (1999) para os países da União Europeia e do leste europeu, o número de pessoas idosas e de jovens por trabalhador activo tende a ser cada vez maior nas próximas décadas, invertendo a tendência que se registava desde a década de 60. Em 2000, em grande parte dos países da União Europeia, esse rácio de dependência já era superior ao verificado dez anos antes, sendo na França onde esse valor era maior (mais de uma pessoa idosa ou jovem por cada dois trabalhadores em idade activa), atingido Portugal esta situação por volta de 2010.

Nas últimas décadas assistimos também a alterações profundas nas estruturas familiares das populações ocidentais. Essas alterações passam pela diminuição das taxas de nupcialidade, ao mesmo tempo que as taxas de divórcio aumentaram consideravelmente, deixando antever que as relações tendem a ser cada vez mais curtas e também mais numerosas, nas últimas décadas. A juntar a estes factos pode-se constatar que as famílias estão a ficar menos numerosas, havendo cada vez mais famílias constituídas por apenas uma pessoa. Em 1980, 22% das pessoas nos 15 países da União Europeia moravam sozinhas, estimando-se que essa percentagem seja de 30% em 2000. O número relativo de pessoas a morarem sozinhas é menor nos países do sul da Europa, estimando-se que em Portugal e na Grécia 15,8% e 18,1% das famílias sejam constituídas apenas por uma pessoa, em 2000.

Todas estas tendências demográficas e sociais que se irão verificar poderão ter um forte impacto na estrutura do emprego e na própria sociedade. O aumento da longevidade da população deve-se a factores como a melhoria dos cuidados de saúde ou os avanços na ciência, que permitiram uma melhor qualidade de vida das pessoas. Estes factos proporcionarão o aparecimento de serviços com o intuito de satisfazer novas necessidades, desde as mais básicas (serviços de assistência pessoal) até às mais exigentes (serviços de lazer ou culturais) (Ducatel e Burgelman, 1999). Estas necessidades são cada vez mais sentidas pela população em geral destacando-se, no entanto, as faixas etárias mais idosas e as mais jovens como principais potenciais clientes desses serviços.

Também a alteração da estrutura familiar terá certamente consequências na repartição e realização das tarefas domésticas, não sendo de estranhar, portanto, o aparecimento de actividades e serviços destinados à realização das tarefas e satisfação de necessidades que, por razões várias, já não podem ser satisfeitas pelas famílias. Por exemplo, a crescente entrada das mulheres na população activa levará à aquisição de serviços alimentares ou de guarda de crianças, dada a redução de horas que os pais permanecem em casa, estimulando o aparecimento de serviços e empresas onde a vertente relacional e afectiva se torna muito importante. As alterações nas estruturas familiares levam igualmente a modificações nos padrões de consumo, levando a que as actividades de lazer, culturais e recreativas, ocupem cada vez maior espaço no orçamento familiar, em detrimento dos gastos em alimentação e em vestuário (Gavigan, Ottitsch e Greaves,

1999)<sup>2</sup>. Por exemplo, os gastos em alimentação passaram de uma situação onde representavam quase um terço dos gastos das famílias (em 1970) para representarem cerca de 19%, em 1993. Por seu lado, as famílias destinam cada vez mais maiores percentagens do seu orçamento em serviços de transportes, saúde, cultura e lazer, parecendo indiciar uma evolução na escala de necessidades das famílias, dada a maior procura de actividades mais direccionadas para a valorização pessoal. A diminuição do número de pessoas por família e o aumento de famílias constituídas apenas por uma pessoa constitui igualmente um factor importante no redireccionamento das despesas familiares, já que há uma maior disposição de tempo (e, conseqüentemente, de gastos) para o próprio indivíduo relativamente à família.

ALTERAÇÕES DEMOGRÁFICAS	ALTERAÇÕES FAMILIARES
Aumento global do nível de rendimentos das populações; Aumento da população activa; Diminuição das taxas de natalidade aumento da esperança de vida; Envelhecimento da população - topo e base; Aumento do rácio de dependência;	Feminização do emprego; Diminuição das taxas de nupcialidade; Aumento das taxas de divórcio; Famílias com menos pessoas e mais famílias apenas com uma pessoa; Famílias mono-parentais; Modificação da estrutura familiar tradicional.
NOVAS NECESSIDADES	
Alteração da repartição e realização das tarefas domésticas; Externalização de algumas actividades domésticas; Alterações nos padrões de consumo (menos gastos relativos em necess. básicas); Aparecimento de novos serviços e estruturas de apoio: necessidades básicas (assistência pessoal) e mais exigentes (cultura e lazer); Principais públicos-alvo: família, jovens e idoso.	

De salientar ainda que o sector dos serviços é o principal empregador na União Europeia e em Portugal (65,7% na UE e 50,2% em Portugal – 1998) e, dentro destes, são os Serviços Colectivos, Pessoais e Sociais os que registam uma maior variação em termos de emprego (65% entre 1980-1995, na OCDE).

### ***OS SERVIÇOS DE PROXIMIDADE EM PORTUGAL: OFERTA E PROCURA***

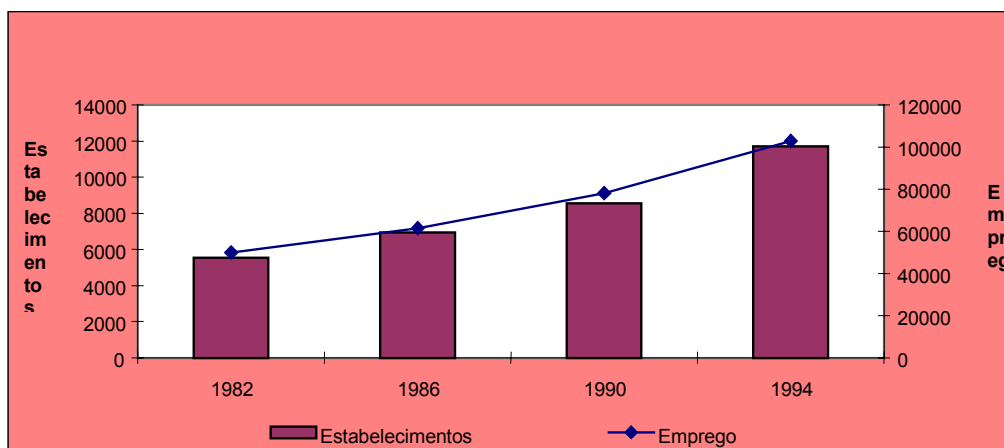
A análise a várias fontes estatísticas permitiu concluir que tem havido, nos últimos anos, um forte dinamismo nos serviços de proximidade em Portugal, quer em relação à oferta quer em relação à procura.

#### Oferta

Segundo dados do DETEFP (MTS), havia, em 1998, cerca de 12 mil empresas nos serviços de proximidade considerados, empregando cerca de 110 mil pessoas. Entre 1995 e 1998, o número de empresas aumentou cerca de 15%, tendo-se registado as

<sup>2</sup> Ver Quadro 13, no anexo da tese, para verificar a repartição dos gastos familiares para os anos de 1970, 1988 e 1993.

maiores variações nos serviços de refeições (50%) e de acção social (30%). Em relação ao emprego, a variação também foi significativa (18%) havendo, em 1998, mais 18 mil postos de trabalho que em 1995. De registar que as actividades de acção social foram responsáveis por cerca de 74% deste emprego criando, por si só, cerca de 13 mil postos de trabalho, neste período. A análise num período mais longo (1982-1994) permite também verificar a tendência crescente da oferta de serviços de proximidade:



Fonte: Departamento de Estatística do Trabalho, Emprego e Formação Profissional (DETEFP), Demografia dos Estabelecimentos em Portugal, 1982-1998, Ministério do Trabalho e da

Uma das características dos serviços de proximidade é a sua concentração junto das grandes áreas urbanas e dos aglomerados populacionais (áreas metropolitanas de Lisboa e Porto). Por um lado, esta situação pode-se justificar pelo facto de ser nas grandes cidades onde mais se faz sentir a desagregação nos modos de vida e as alterações nas estruturas familiares e, conseqüentemente, o aparecimento de novas necessidades. Por outro lado, são as áreas onde o poder de compra é mais elevado, aumentando a procura potencial. No entanto, é nas cidades de média dimensão onde a variação da oferta se tem feito sentir com maior intensidade, indiciando que as famílias destas cidades tem vindo a sentir as mesmas necessidades que as dos grandes aglomerados populacionais.

Dentro dos serviços de proximidade, são os serviços de apoio à família e de natureza social os que tem registado maior dinamismo. Estes serviços, onde se incluem, entre outros, os serviços de apoio à infância e juventude e à terceira idade, são responsáveis por cerca de 27% das empresas e 51% do emprego dos serviços de proximidade (em 1998). Em dez anos (1988-1998) o número de empresas de natureza social aumentou cerca de 110%, o que demonstra bem o dinamismo da oferta.

	Nº Estabelecimentos			Variação 88-93	Variação 93-98	Variação Média Anual 88-98 (%)
	1988	1993	1998			
Infância e Juventude	2421	3459	4727	42,9	36,7	6,9
Crianças e jovens com deficiência	112	120	106	7,1	-11,7	-0,5
Invalidez e Reabilitação	37	132	338	256,8	156,1	24,8
Terceira Idade	1194	1790	2696	49,9	50,6	8,5
Toxicodependência	0	14	16		14,3	1,3*
<b>Total</b>	<b>3764</b>	<b>5515</b>	<b>7883</b>	<b>46,5</b>	<b>42,9</b>	<b>7,7</b>

Fonte: IGFSS - Estatísticas da Segurança Social, 2000

\*1993-1998

Também o aumento do emprego tem sido notório nas actividades de acção social, criando-se cerca de 10 mil postos de trabalho em três anos (entre 93 e 96, em termos líquidos). De referir que cerca de 90% do emprego está afecto aos serviços de apoio à infância e à terceira idade, o que demonstra bem a importância destes dois segmentos de proximidade.

	Emprego Total						Varição Emprego	Varição Técnicos
	1993	%Técnicos	1996	%Técnicos	1998	%Técnicos	1993-1996	1993-1996
Infância e Juventude	25148	30,4	30995	29,4	26795	31,0	23,3	19,2
Crianças e jovens com deficiência	3103	42,4	2518	42,3	1813	43,6	-18,9	-19,1
Invalidez e Reabilitação	1928	32,4	3370	30,6	2536	29,3	74,8	65,1
Terceira Idade	16361	13,4	19730	12,5	17704	15,5	20,6	12,1
Toxicod dependência	159	88,7	118	89,8			-25,8	-24,8
<b>Total</b>	<b>46699</b>	<b>25,5</b>	<b>56731</b>	<b>24,3</b>			<b>21,5</b>	<b>15,5</b>

## Procura

Em relação à procura, tem-se verificado um significativo aumento no número de pessoas que recorre aos serviços de proximidade. Dados do INE (1989-1995) confirmam que houve uma alteração nos padrões de consumo das famílias. Cada vez mais a procura é direccionada para bens que visam satisfazer necessidades não primárias, como o lazer ou a cultura. Verifica-se também a externalização de algumas tarefas que anteriormente eram realizadas no universo familiar, como as refeições, o cuidar de crianças, ginástica ou as reparações. Contudo, muitas das tarefas externalizadas encontram resposta nas redes informais, familiares ou vicinais, o que se pode explicar, em parte, pelo ainda elevado custo do fornecimento destes serviços pela rede formal.

A procura tem sido igualmente elevada nos serviços de acção social. Entre 1988 e 1998, o número de utentes aumentou mais de 50%, ultrapassando os 334 mil em 1998. Destes, cerca de 95% são crianças/jovens ou idosos, sendo também aqui onde a procura se encontra menos satisfeita. De facto, em 1998, havia cerca de 13 mil crianças e 20 mil idosos em lista de espera, ou seja, uma parte significativa sem qualquer tipo de apoio na rede formal. Também em relação ao apoio domiciliário a procura tem sido intensa (crescimento de seis vezes entre 1988 e 1998) abrangendo mais de 41 mil utentes, em 1998.

Assim, da análise estatística efectuada verificámos o aumento considerável da oferta e procura de serviços de proximidade nos últimos anos, em Portugal. Contudo, a análise não permite verificar os aspectos qualitativos subjacentes a essa evolução. Para tal, decidiu-se recorrer à realização de alguns estudos de caso junto de algumas empresas de proximidade. Dada a vastidão dos serviços, optou-se por concentrar os estudos em duas áreas de actividade: nos serviços de apoio à infância/juventude e à terceira idade (dada a sua relevância em termos de emprego e de empresas).

## ***RESULTADOS DOS ESTUDOS DE CASO***

Os estudos efectuados consistiram na realização de dez estudos de caso no concelho de Lisboa, efectuados durante os meses de Março e Abril de 2001. O facto da análise incidir sobre esta zona está relacionado com a tendência que se verifica de que a localização dos serviços de proximidade se está a verificar em grandes centros urbanos e perto de grandes aglomerados populacionais. Isto explica-se pelo facto de, nestas zonas, a procura de serviços de proximidade fazer-se sentir mais devido à evolução das características estruturais e relacionais das famílias, que originam novas necessidades. Por outro lado, nos grandes centros urbanos, o poder de compra das famílias tende a ser mais elevado, pelo que a procura potencial poderá ser mais elevada que noutras zonas do país. Nestas condições, a zona urbana de Lisboa aparece como um espaço interessante de análise da dinâmica dos serviços de proximidade. As empresas seleccionadas para a análise actuam no segmento de apoio à família, designadamente no apoio à infância/juventude e à terceira idade, visto serem áreas de grande dinamismo na criação de emprego, tal como observámos anteriormente. Através deste trabalho de campo pretendeu-se verificar, essencialmente, como tem evoluído o emprego, que tipo de emprego é criado (em relação ao vínculo contratual e níveis de habilitação) e como tem evoluído a procura deste tipo de serviços, tendo também em conta as perspectivas e sensibilidades dos responsáveis das entidades seleccionadas em relação à evolução da actividade.

A análise efectuada (a entidades privadas lucrativas, públicas e IPSS) permitiu-nos concluir que tem havido uma forte procura destes serviços nos últimos anos e que a oferta não se encontra ainda suficientemente preparada para dar resposta a todas as solicitações. Desde o início da actividade, as empresas analisadas são confrontadas com uma forte procura à qual, muitas vezes, tem dificuldade em dar respostas adequadas. Isto porque as empresas não tem dimensão adequada ou recursos para responder a todas as solicitações e, também, porque muitas vezes há falta de competências para satisfazer necessidades específicas (que passam pelo saber-comunicar, relacionar, escutar, sensibilidade, robustez física e psicológica, etc.). Verificámos, igualmente, que o apoio domiciliário é cada vez mais solicitado sendo, na maior parte, prestado por empresas privadas que vão aparecendo cada vez em maior número. Há empresas que prestam os serviços em estabelecimento próprio e, simultaneamente, na residência do utente. Apesar do cada vez maior número de entidades privadas que aparecem nestas actividades, complementando a actuação das tradicionais entidades do sector (as IPSS), parece haver ainda um espaço de crescimento bastante grande, com o acentuar das tendências sociais e económicas analisadas em capítulos anteriores (a maior parte das entidades analisadas tinham listas de espera elevadas...).

O emprego assume uma importância considerável ao nível do local onde se estabelece a entidade prestadora do serviço, principalmente no que respeita ao emprego com menores habilitações (tal como o pessoal auxiliar), tornando-se esta importância maior se verificarmos que o vínculo laboral sem termo predomina nos contratos existentes na maior parte das empresas, dando uma maior estabilidade ao trabalhador e à relação que se estabelece entre este e os beneficiários dos seus serviços (a estabilidade emocional e relacional é fundamental para a existência do vínculo sem termo...). No que respeita à criação de novos postos de trabalho, estes parecem vir a ser da responsabilidade das novas empresas que poderão aparecer, visto que na maior parte das empresas que já existem verifica-se uma situação de taxa máxima de ocupação.

## ***ALGUNS PROBLEMAS QUE PODEM SER COLOCADOS***

Nos estudos de caso efectuados tentámos identificar alguns aspectos mais positivos e negativos dos serviços de apoio pessoal, que muitas vezes estão relacionados com factores externos à entidade prestadora. Esses aspectos são transversais aos vários serviços de apoio, mas podem divergir consoante se tratem de entidades privadas, estatais ou de solidariedade.

### **Pontos fortes e fracos dos serviços de apoio pessoal**

	<b>Pontos fortes</b>	<b>Pontos fracos</b>
<b>Privadas</b>	Gama de serviços; Instalações; Horário alargado; Seleccção dos colaboradores; Qualidade dos serviços.	Incapacidade de resposta a todas as solicitações; Dimensão reduzida; Nível baixo de habilitações; Formação insuficiente; Legislação inadequada; Cooperação empresarial.
<b>IPSS</b>	Ambiente familiar; Preço dos serviços; Gama de serviços.	Incapacidade de resposta a todas as solicitações; Instalações antigas; Horário reduzido; Formação insuficiente; Nível baixo de habilitações.
<b>Públicas</b>	Gratuidade dos serviços.	Incapacidade de resposta a todas as solicitações; Instalações antigas; Verbas insuficientes; Horário reduzido; Nível baixo de habilitações; Formação insuficiente; Gama pouco alargada de serviços.

A forte expansão verificada nos últimos anos na área de serviços pessoais foi acompanhada pelo aparecimento ou pelo acentuar de algumas fragilidades e problemas que dificultam a actuação das entidades destes serviços. Algumas dessas fragilidades são inerentes às características da sociedade portuguesa e da população activa, como os baixos níveis de habilitações dos trabalhadores. Outras devem-se à falta de uma política activa e integrada de formação de activos na área de serviços pessoais (e de serviços de proximidade), que dote os trabalhadores das entidades de competências necessárias à prestação do serviço. Neste domínio, a intervenção pública parece não ter acompanhado o rápido crescimento da oferta que, à falta de estruturas públicas de apoio, tem recorrido à formação interna para fazer face às suas necessidades. Outro dos problemas encontrados é a falta de um enquadramento legal adequado às actividades de proximidade, nomeadamente às de apoio pessoal domiciliário, facto que estará relacionado com a dinamização recente e pelo ainda relativo desconhecimento existente em relação a este segmento de actuação. O elevado custo dos serviços de proximidade e, nomeadamente, dos serviços de apoio pessoal, levanta problemas em relação à solvabilidade da procura, havendo muitas vezes necessidade de algum tipo de apoio público às famílias de forma a estimular o recurso a estas actividades (ou às entidades, de forma a tornar o preço do serviço mais acessível). Conforme nos foi transmitido

através estudos de caso, este é um dos maiores problemas existentes, que pode condicionar o desenvolvimento futuro dos serviços de proximidade em Portugal.

## **CONCLUSÃO**

Através dos dados para Portugal e dos estudos de caso realizados, constatámos que tem havido uma **forte expansão das actividades de proximidade**, que se verifica através do aumento do número de empresas na última década, assim como do aumento do número de utentes. Este facto está intimamente relacionado com as alterações sócio-económicas e demográficas que se verificam na nossa sociedade e que são semelhantes às verificadas nas actuais sociedades ocidentais. O envelhecimento da população, a feminização do emprego, a diminuição do número de elementos por família, o aumento do poder de compra das famílias e as alterações nos padrões de consumo são algumas dessas alterações que originam novas necessidades ou que levam à externalização de algumas tarefas anteriormente realizadas no universo familiar (refeições, cuidado de crianças, reparações, ginástica, etc.) Verificámos, também, que **é nas cidades médias onde se tem registado maiores variações na procura dos serviços de proximidade**. Esta situação poderá indiciar que as famílias destas cidades vem sentindo as mesmas necessidades que existem nos grandes aglomerados populacionais, como também o facto da procura existente partir de uma base menor que nas grandes cidades. Ou seja, **as famílias recorrem cada vez mais aos serviços de proximidade**.

**O aumento do número de trabalhadores nesta área também tem sido positivo e elevado em Portugal**, acompanhando a evolução da procura. O recurso a várias fontes permite concluir que as taxas de crescimento do emprego tem sido bastante elevadas, com destaque para os serviços relacionados com a manutenção da habitação, necessidades pessoais (especialmente de natureza social) e serviços culturais. O aumento do emprego tenderá a aumentar à medida que a procura aumente, motivada pelo acentuar das tendências demográficas, sociais e económicas das sociedades actuais e pela consequente externalização de tarefas por parte das famílias.

**Os serviços de proximidade que mais pessoas empregam e onde as taxas de crescimento do emprego são maiores são os serviços de apoio pessoal, mais especificamente os de apoio à juventude e à terceira idade**. Verifica-se uma forte variação do número de utentes nestes serviços, quer os prestados em estabelecimento próprio quer os prestados no domicílio do utente. Através dos estudos de caso realizados verificámos também essa situação, tendo o número de utentes nestes serviços aumentado intensivamente, levando a que as entidades que actuam nesta área funcionem, na sua maioria, com taxas máximas de ocupação. É muito frequente encontrar listas de espera, ou seja, pessoas que não encontram lugar nas entidades existentes (cerca de 13 mil crianças e 20 mil idosos, em 1998). Significa, isto, **que a procura de serviços pessoais supera largamente a oferta existente**, havendo espaço para o aparecimento de novas entidades no sector e, conseqüentemente, de novos postos de trabalho. Através dos estudos de caso constatámos que os contratos sem termo são os mais frequentes nas empresas de natureza social, já que a estabilidade relacional é muito importante, devido ao carácter de proximidade e afectividade existente entre o prestador e o beneficiário. A excepção são os serviços de apoio domiciliário onde essa relação é

menos intensa, levando a que muitos dos contratos existentes sejam temporários ou a termo certo.

Assim, a análise efectuada ao longo do trabalho permitiu verificar que **há potencialidade de criar emprego nos serviços de proximidade em Portugal**, especialmente nos serviços pessoais e de apoio à família.

### **RECOMENDAÇÕES DE ACÇÃO**

Ao longo da realização deste trabalho surgiram algumas questões e problemas em relação aos serviços de proximidade. Procura-se, neste ponto final, sintetizar alguns desses problemas, assim como algumas recomendações de acção visando a resolução dos mesmos.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Níveis baixos de habilitações e de qualificações	Medidas de incentivo à formação em Serviços de Proximidade (SP), através dos programas existentes (POEFDS) ou a implementar; Levantamento das necessidades de formação em SP; Incentivar a oferta de cursos vocacionados para os serviços pessoais (ex. Geriatria);
Enquadramento legal pouco adequado	Estabelecer um enquadramento legal específico para os serviços de apoio ao domicílio.
Incapacidade de resposta a todas as solicitações da procura	Criar “incubadoras” de proximidade (articulação com entidades locais: Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, instituições de solidariedade, outras instituições privadas e públicas); Estimular o empreendedorismo e a criação de <i>start-ups</i> de proximidade; Diferenciação fiscal para as entidades de serviços de proximidade; Maior aproveitamento das iniciativas comunitárias no fomento das iniciativas locais de proximidade.
Solvabilidade da procura	Implementar o “cheque-serviço” (para certos serviços ou para certos segmentos da população), estimulando a procura dos serviços de proximidade; Benefícios fiscais à aquisição dos serviços de proximidade.

## Bibliografia

- Amaro, R.; Santos, A. (1997), **Serviços de proximidade em Portugal**, Ministério para a Qualificação e Emprego;
- Bailly, A.; Maillat, D. (1988), **Le secteur tertiaire en question**, Ed. Economica, Paris;
- Bairrada, Mário Nunes (1989), **Crescimento dos serviços e mutação dos sistemas económicos: o processo de terciarização**, ISEG, UTL, Lisboa;
- Barreto, António; Preto, Clara (1996), **A situação social em Portugal: 1960-1995**, Instituto de Ciências Sociais;
- Boyer, R.; Hollingsworth, J. (1997), **Contemporary Capitalism, The Embeddeness of Institutions**, Cambridge University Press;
- Boyer, R. (1999), **Background Paper for The Portuguese Presidency of the European Union**, CEPREMAP;
- Célestin, Jean-Bernard (1999), **Os serviços de proximidade na União Europeia – abordagens, medidas e impacto sobre a criação de empregos**, Sociedade e Trabalho N° 5, Junho/1999, Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
- Cette G. *et al.*, (1993), **Nouveaux emplois de services. Les 10 services de solidarité**, Futuribles, n°174, mars;
- Comissão das Comunidades Europeias, **Tendências sociais: perspectivas e desafios, Março/2000**, CCE;

- Comissão das Comunidades Europeias (2000), **Políticas comunitárias em prol do emprego**, CCE;
- Commission Européenne, (1995), **Les initiatives locales de développement et d'emploi**, Commission Européenne;
- Conseil Économique et Social (1996), **Le développement des services de proximité**, CES;
- Commission européenne (1999), **L'emploi en Europe 1999**, Communautés européennes;
- DETEFP (2000), **Demografia dos estabelecimentos em Portugal: 1982-1998**, Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
- Ducatel, K.; Burgelman, J. (1999), **The Futures Project – Employment Map**, European Commission, December/1999;
- European Commission (1999), **Demographic and Social Trends Panel Report**, EC
- Fitoussi, Jean-Paul (1997), **Mondialisation et inégalités**, Futuribles, 10/97, pp.5-16 ;
- Flipo, Anne (1998), **Emplois de proximité**, Conseil d'Analyse Économique;
- Gaudrey, J. (1992), **L'économie des services**, Editions La Découvert, Paris;

- Gavigan, J.; Ottitsch, M.; Greaves, C. (1999), **Demographic and Social Trends Panel Report**, April/1999, European Commission;
- Gershuny, J.I.; Miles, I.D. (1983), **The New Service Economy**, Frances Pinter (Publishers), London
- Giarini, Orio (1987), **The Emerging Service Economy**, Pergamon Press;
- Giarini, Orio; Roulet, J.R. (1988), **L`europa face a la nouvelle economie de service**, Presses Universitaires, Paris;
- IEFP (2000), **Serviços de proximidade: caracterização e perspectivas de evolução**, Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
- IESE (1998), **Serviços de proximidade e serviços urbanos nos concelhos da Amadora, Loures, Sintra, Oeiras e Cascais**, Lisboa, Câmara Municipal da Amadora;
- IGFSS (2000), **Estatísticas da Segurança Social**, Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social;
- INE (1996), **Inquérito aos orçamentos familiares, 1994/1995**, Instituto Nacional de Estatística;
- INE (1998), **Estatísticas Demográficas**, INE;
- INE (2000), **Projeções de População Residente, 1995-2025**, INE;

- Jacobzone, S.; Cambois, E.; Robine, J.M., **La santé des personnes âgées dans les pays de l'OCDE**, Revue économique de l'OCDE, n°30, 2000/1;
- Lavelle, J-L. (1992), **Les services de proximité en Europe**, Syros ;
- Lavelle, J-L. (1996), **Réconcilier l'économie et le social**, OCDE ;
- Maddison, Angus (1991), **Dynamic Forces in Capitalist Development: a Long-Run Comparative View**, Oxford University Press;
- Marciaux (1998), **Emplois de proximité**, Conseil d'analyse économique;
- Mateus, Augusto (1995), **Portugal XXI: cenários de desenvolvimento**, Bertrand;
- MTS (1998), **Livro Branco da Segurança Social**, Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
- OCDE (1996), **Réconcilier l'économie et le social**, OCDE ;
- Petit, Pascal (1988), **La croissance tertiaire**, Ed. Economica, Paris;
- Polanyi, Karl (1977), **The Livelihood of Man**, Academic Press;

- Polanyi, Karl (1980), **A grande transformação, as origens da nossa época**, Campus, Rio de Janeiro;
- Richardson, Peter (ed) (1997), **Globalisation and Linkages: Macro-Estructural Challenges and Opportunities**, OCDE;
- Santos, Vítor (1997), **Será a globalização um fenómeno sustentável?**, GEPE;
- Sauvage, Patrice (1987), **Mobiliser l'épargne local sur les services de proximité**, Futuribles, 02/87, pp.17-24, N° 107 ;
- Sauvage, Patrice (1995), **Pour une économie appropriée**, Futuribles, 02/95, pp.21-29, N°195 ;
- Second European Report on Scientific and Technological Indicators (1997) (in Robert Boyer (1999), **Institutional Reforms for Growth, Employment and Social Cohesion: Elements of an European and National Agenda**, CEPREMAP);
- Simões, Francisca (1999), **Serviços de proximidade – desenvolvimento em contexto metropolitano**, Sociedade e Trabalho, N°5, Junho/1999, Ministério do Trabalho e da Solidariedade;
- Verschave, F-X. (1994), **Libres leçons de Braudel, Passerelles pour une société non exclue**, Paris, Syros.