



COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS

Bruxelas, 4.12.2003
COM(2003) 747 final

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO CONSELHO, AO PARLAMENTO
EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS
REGIÕES**

**A competitividade dos serviços ligados às empresas
e o seu contributo para o desempenho das empresas europeias**

**COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO CONSELHO, AO PARLAMENTO
EUROPEU, AO COMITÉ ECONÓMICO E SOCIAL EUROPEU E AO COMITÉ DAS
REGIÕES**

**A competitividade dos serviços ligados às empresas
e o seu contributo para o desempenho das empresas europeias**

Síntese	4
I. Introdução	7
I.1. Antecedentes e objectivos	7
I.2. Âmbito	8
I.3. Contexto e razão de ser	9
I.4. Estrutura da Comunicação	10
II. A importância dos serviços ligados às empresas	11
II.1. O que são serviços ligados às empresas?	11
II.2. A importância dos serviços ligados às empresas na economia mercantil	12
II.3. O crescimento do sector dos serviços ligados às empresas	13
II.4. Dinâmica empresarial nos serviços ligados às empresas	15
II.5. A interacção entre os serviços ligados às empresas e os outros sectores da economia	16
II.6. A importância e o impacto da externalização de serviços	18
III. A competitividade dos serviços ligados às empresas na Europa	19
III.1. Principais factores que contribuem para a competitividade	19
III.2. Evolução da produtividade do trabalho nos serviços ligados às empresas	19
III.3. Problemas de medição	20
III.4. A utilização das TIC nos serviços ligados às empresas	21
III.5. I&D e inovação nos serviços ligados às empresas	22
III.6. Competências humanas	22
III.7. Comércio internacional e investimento estrangeiro directo	23
IV. O caminho a seguir	25
IV.1. Principais aspectos políticos	25
IV.2. Definição de um quadro político coerente	30
IV.3. Implementação	31

ANEXO I Classificação dos serviços e dados complementares	32
ANEXO II Âmbito da Comunicação	36
ANEXO III Estatísticas do sector dos serviços - As necessidades dos utilizadores numa perspectiva de longo prazo.....	37

SÍNTESE

A presente comunicação, que faz uma análise económica do papel dos serviços na economia europeia e estuda a sua competitividade, procura reflectir a importância deste sector na economia da UE e dar conta da aposta da Comissão na melhoria do respectivo enquadramento, em linha com a Comunicação de 2002 sobre "Política Industrial numa Europa Alargada".

O papel dos serviços na economia e o seu potencial de crescimento e criação de emprego foi devidamente salientado no Conselho Europeu de Lisboa, em Março de 2000. Um aspecto essencial do programa de reformas económicas aprovado pelo Conselho reside em fazer funcionar o mercado interno para os serviços. A Comunicação da Comissão intitulada "Uma estratégia do mercado interno para os serviços", de Dezembro de 2000 deu resposta ao repto do Conselho Europeu. A referida comunicação inclui o lançamento de um conjunto de medidas de acompanhamento (estatísticas melhoradas, relatórios sobre o imobilizado incorpóreo, formação e competências TIC, inovação e I&D) para promover a competitividade da indústria dos serviços. Esta acção foi concretizada nas conclusões do Conselho de Novembro de 2002, onde se apela à Comissão no sentido de completar as medidas para eliminar as barreiras ao comércio transfronteiras de serviços com outras destinadas a reforçar a competitividade dos serviços e o seu contributo para o desempenho das empresas de todos os sectores económicos.

A presente Comunicação constitui a resposta a esse apelo do Conselho, relacionando e completando as medidas legislativas e não legislativas da Directiva relativas aos Serviços no Mercado Interno com outras acções para tornar mais competitivas as empresas europeias.

Incide sobre o vasto conjunto de serviços mercantis que afectam directamente a competitividade das empresas, industriais e de serviços. Estes serviços são referidos colectivamente sob a designação de "serviços ligados às empresas" e comportam 4 grandes grupos de actividades, designadamente os serviços às empresas, a distribuição, os serviços de rede e os serviços financeiros. Em razão da natureza heterogénea dos serviços e das diferentes condições de mercado em que os mesmos operam, a Comunicação confere especial ênfase à componente de conhecimento intensivo dos serviços às empresas, designadamente os serviços informáticos e profissionais, enquanto motores da economia baseada no conhecimento.

A análise económica baseia-se nas estatísticas oficiais, apesar de estas não reflectirem plenamente a amplitude do sector e a sua importância económica. Esta análise está na base das medidas de política a concretizar através de um conjunto de acções no contexto de um quadro político coerente à escala da UE, em estreita cooperação com todos os agentes interessados. Apresentam-se a seguir as principais conclusões da análise económica:

Os serviços ligados às empresas constituem o maior sector económico empregando em 2001 55 milhões de pessoas, o correspondente a quase 55% do emprego total na economia da UE.

Os serviços ligados às empresas constituíram até à data a principal fonte de criação de emprego na UE. O crescimento do emprego neste sector em inúmeros Estados-Membros excede o verificado nos EUA. Prevê-se um ulterior crescimento com origem nos países candidatos, cujas economias se caracterizam por proporções relativamente inferiores de emprego nos serviços ligados às empresas e em especial naqueles com uma forte componente de conhecimento.

Este sector é também o mais dinâmico da UE em termos de criação de novas empresas, já que as barreiras à entrada em muitos mercados do sector são reduzidas. Mais de dois terços das empresas recém-criadas fazem parte do sector dos serviços ligados às empresas.

Uma vez que constitui a parte dominante da economia de mercado europeia, o sector dos serviços ligados às empresas é determinante para a economia europeia. Todavia, mais importante ainda é o facto de que estes serviços são um factor essencial do desempenho do resto da economia. Estão intrinsecamente ligados à indústria transformadora. Todos os bens contêm elementos de serviços e o seu contributo para o valor acrescentado de qualquer produto transformado determina muitas vezes a respectiva atractividade para o mercado. Acresce que o sector público e o próprio sector dos serviços estão cada vez mais dependentes de operadores de serviços ligados às empresas.

Os serviços podem ser produzidos internamente pela própria empresa - independentemente da respectiva actividade - ou comprados. Muitas empresas externalizaram algumas das suas actividades de serviços anteriormente produzidas internamente, a fim de obter esses serviços num mercado competitivo ou conseguir maior flexibilidade. O crescimento dos serviços ligados às empresas é geralmente explicado pela migração do emprego da indústria transformadora para os serviços em razão da externalização de funções de serviços anteriormente desempenhadas internamente. Mas os factores que explicam o crescimento são muito mais complexos.

As mudanças nos sistemas de produção, a flexibilidade acrescida, a concorrência reforçada nos mercados internacionais, o papel crescente das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e do conhecimento, assim como a emergência de novos tipos de serviços são outros tantos factores importantes. Para apreender plenamente o papel dos serviços ligados às empresas na economia europeia, é necessário atender à sua penetração na cadeia de valor de todas as empresas, incluindo outras empresas de serviços. A análise mostra que o sector dos serviços consome mais de metade da produção que satisfaz a procura intermédia dos serviços ligados às empresas, contra uma quota-parte inferior a um terço por parte da indústria transformadora.

A evolução recente da produtividade global da UE é motivo de preocupação e põe em causa a possibilidade de cumprimento das metas da estratégia de Lisboa. Sem serviços ligados às empresas competitivos não será possível cumprir o objectivo de Lisboa de fazer da UE a económica do conhecimento mais competitiva do mundo.

Na primeira metade dos anos de 1990, a UE conheceu um crescimento médio anual da produtividade do trabalho (1,9%) consideravelmente superior ao dos EUA (1,2%), mas a situação mudou radicalmente no período seguinte (1995-2001). A taxa de crescimento anual baixou para 1,2% enquanto que nos EUA subia para 1,9%. Esta evolução ficou a dever-se essencialmente ao forte crescimento registado no sector da distribuição nos EUA - quer comparado com o sector homólogo na UE quer com outros sectores da economia.

As tecnologias da informação e da comunicação estão a possibilitar rápidos crescimentos da produtividade nos sectores que nelas investiram fortemente, já que a utilização das TIC pode ajudar as empresas a melhorar o seu desempenho global ao combinarem trabalho e capital. Este facto é reconhecido como o factor explicativo do recente crescimento da produtividade registado no sector da distribuição nos EUA.

No sector dos serviços ligados às empresas encontram-se algumas das empresas europeias mais inovadoras, porém, o nível de I&D neste sectores é geralmente baixo, muito aquém do que se verifica nos EUA. Apesar de a economia da UE se ter vindo a afirmar nas últimas décadas como uma economia de serviços, os serviços mercantis ainda representam uma proporção relativamente pequena do total das despesas das empresas com I&D (13%).

Sem o crescimento gerado pelos serviços ligados às empresas na segunda metade dos anos de 1990, o desemprego na UE teria sido ainda mais elevado do que é actualmente. Embora haja uma oferta de mão-de-obra abundante, a repartição por níveis de habilitações dos empregos criados revela discrepâncias entre a oferta e a procura. O problema da escassez de competências revela-se com especial acuidade nos serviços de conhecimento intensivo, mas também noutros sectores da economia.

Uma mão-de-obra altamente qualificada contribui para o aumento da produtividade, ao capacitar as empresas para tirar partido dos investimentos em TIC e noutras componentes inovadoras. A natureza trabalho-intensivo de muitos serviços ligados às empresas, o elevado grau de interacção com os clientes, a intensidade de conhecimento de muitos serviços e a importância do conhecimento tácito constituem factores implícitos da importância de uma oferta suficiente de capital humano qualificado para futuros ganhos de produtividade.

Com base nas já referidas conclusões da análise económica, são retiradas certas ilações políticas e definido um quadro político integrado. Principais questões políticas:

- 1. A integração no mercado e a concorrência nos mercados de serviços ligados às empresas não é suficientemente vigorosa para garantir e reforçar a sua competitividade.*
- 2. Os factores de produção (qualificações profissionais, integração de TIC e capital) são escassos em qualidade e em quantidade.*
- 3. Os produtos das empresas de serviços ligados às empresas não são suficientemente transparentes (normas) nem devidamente quantificados (contabilização de activos incorpóreos) ou documentados (qualidade).*
- 4. O fornecimento e a utilização de serviços ligados às empresas é limitado nas regiões menos desenvolvidas e nos países candidatos, uma situação que afecta essencialmente as PME e os processos de convergência.*
- 5. O conhecimento do sector e dos mercados é escasso, o que dificulta a tomada de decisões por parte das empresas e dos responsáveis políticos.*

Os desafios políticos que resultam da presente Comunicação interpelam não só a Comissão, mas também as outras instituições comunitárias, os governos nacionais e outros intervenientes ligados às empresas com interesses directos no bom funcionamento do sector dos serviços ligados às empresas. A proposta de directiva sobre serviços no mercado interno concluiu um longo processo de consulta sobre os obstáculos nestes domínio; não obstante, a execução das medidas de acompanhamento necessitará de uma consulta permanente de todas as partes interessadas, com base em propostas políticas circunstanciadas que a Comissão irá elaborar a partir das prioridades identificadas na presente Comunicação.

A consulta deverá decorrer no âmbito de um Fórum Europeu dos serviços ligados às empresas que a Comissão irá organizar nos próximos meses: será composto de instituições comunitárias, representantes dos Estados-Membros, organizações profissionais, representações de trabalhadores, institutos de investigação e outros intervenientes ligados às

empresas. Os trabalhos do Fórum constituirão um complemento mais direccionado e específico da acção de outras instâncias, designadamente o Grupo de Política Empresarial.

Os debates neste âmbito levarão à elaboração de um Plano de Acção a apresentar pela Comissão até finais de 2005. O plano em questão deverá completar e reforçar as medidas empreendidas ao abrigo da directiva sobre serviços no mercado interno, procurando atender devidamente e interagir com os avanços na aplicação da mesma¹.

I. INTRODUÇÃO

I.1. Antecedentes e objectivos

O papel dos serviços na economia e o seu potencial de crescimento e criação de emprego foi devidamente salientado no Conselho Europeu de Lisboa, em Março de 2000. A importância do sector dos serviços justifica-se pelo seu importante peso na economia (cerca de 70% do PIB da UE) e pelo crescente consumo de serviços por parte da indústria transformadora, o qual se repercute nos custos, no preço e na qualidade dos produtos transformados.

Um aspecto essencial do programa de reformas económicas aprovado pelo Conselho reside em fazer funcionar o mercado interno para os serviços. Coerente com esta perspectiva, o Conselho Europeu de Lisboa convidou a Comissão a apresentar uma estratégia global para o mercado interno, com a finalidade de eliminar as barreiras para permitir que os serviços cruzem as fronteiras nacionais com a mesma facilidade com que se expandem dentro do território de um Estado-Membro.

A Comunicação da Comissão intitulada "Uma Estratégia do Mercado Interno para os Serviços", de Dezembro de 2000², preconiza uma estratégia em duas etapas para dar resposta ao repto do Conselho Europeu: a primeira incide na identificação e na análise das barreiras existentes³, a segunda parte dessa análise para avançar com soluções adequadas para os problemas identificados⁴.

A referida comunicação inclui o lançamento de um conjunto de medidas de acompanhamento (estatísticas melhoradas, relatórios sobre o imobilizado incorpóreo, formação e competências TIC, inovação e I&D) para promover a competitividade da indústria dos serviços. Esta acção foi concretizada nas conclusões do Conselho de Novembro de 2002⁵ que aprovam o Relatório de Julho de 2002 onde o Conselho apela à Comissão *no sentido de completar as medidas para eliminar as barreiras ao comércio transfronteiras de serviços com outras destinadas a reforçar a competitividade dos serviços e o seu contributo para o desempenho das empresas de todos os sectores económicos.*

A presente Comunicação constitui a resposta a esse apelo do Conselho, relacionando e completando as medidas legislativas e não legislativas da Directiva relativa aos Serviços no Mercado Interno *com outras acções para tornar mais competitivas as empresas europeias.* Em consequência, a Comunicação apoia e acompanha a referida Directiva nos aspectos de serviços ligados às empresas. As duas iniciativas reforçam mutuamente a competitividade dos

¹ De notar que enquanto a presente Comunicação cobre serviços ligados às empresas, a Directiva cobre também aspectos empresas-consumidores do comércio de serviços.

² COM (2000)888 final de 29-12-2000.

³ Relatório sobre a situação do mercado interno dos serviços, COM (2002) 441 de 31.07.2002.

⁴ Proposta de directiva relativa aos serviços no mercado interno, COM(2003)...

⁵ 14.11.2002, 13839/02 (Presse 344).

operadores de serviços europeus e respectivas empresas clientes, em conformidade com a Comunicação da Comissão "Estratégia do Mercado Interno para os Serviços" e as conclusões do Conselho de Novembro de 2002.

Em consequência, o objectivo da presente Comunicação reside em abordar a perspectiva empresarial, i.e., os serviços mercantis com impacto directo no desempenho de todas as empresas. As medidas propostas na presente Comunicação visam directamente a melhoria dos factores de produção dos serviços (por exemplo, competências, TIC, I&D e inovação) e os produtos para os clientes (p.ex. qualidade e standardização) e acompanham medidas destinadas a melhorar as condições de mercado para as empresas de serviços. Em relação a este último aspecto, a directiva sobre os serviços no mercado interno constitui uma condição necessária, mas não suficiente, para a melhoria da competitividade das empresas europeias.

I.2. Âmbito

Em razão da magnitude e da heterogeneidade do sector dos serviços, não seria viável nem construtivo optar por uma abordagem horizontal abrangente de todos os serviços. As medidas propostas têm de atender às condições que predominam nos mercados sectoriais. Em consequência, a presente Comunicação limita-se ao conjunto de serviços mercantis que afectam directamente a competitividade das empresas, quer transformadoras quer prestadores de outros serviços. Estes serviços são referidos colectivamente sob a designação de "serviços ligados às empresas" e comportam 4 grandes grupos de actividades, designadamente os serviços às empresas⁶, a distribuição, os serviços de rede⁷ e os serviços financeiros.

O conceito de "serviços ligados às empresas" é utilizado para ilustrar o facto de que a Comunicação coloca a tónica nos serviços que têm um impacto directo na competitividade das empresas. Alguns destes serviços têm funções duplas, abrangendo também as relações empresas-consumidores. Assim, a competitividade desses serviços depende também da sua disponibilidade relativamente aos consumidores, da confiança destes últimos no mercado e no seu funcionamento, bem como do grau de satisfação dos consumidores. Todavia, em razão da ênfase colocada no impacto nas empresas dos serviços ligados às empresas, a Comunicação não estuda a situação no mercado empresas-consumidor nem abrange com grande pormenor o papel que a política de defesa do consumidor e as disposições de protecção devem desempenhar no funcionamento competitivo do mercado. Também não cobre as questões mais vastas relacionadas com os serviços de interesse geral, matéria tratada recentemente num Livro Verde⁸.

A Comunicação coloca a tónica na componente de conhecimento intensivo dos serviços às empresas, designadamente os serviços informáticos e profissionais, enquanto motores da economia baseada no conhecimento.

⁶ Comunicação da Comissão sobre serviços prestados às empresas, COM (1998) 534.

⁷ A presente comunicação trata de serviços de rede como fornecidos às empresas, não cobrindo aspectos dos consumidores.

⁸ COM (2003)270 final de 20.05.2003.

Caixa 1. Definição de serviços ligados às empresas de acordo com a nomenclatura das actividades económicas, NACE

Serviços às empresas (NACE 70-74) Este grupo divide-se em dois: 1) *Serviços de conhecimento intensivo prestados às empresas*, que consistem em serviços profissionais, como consultoria TI, consultoria de gestão, publicidade e formação profissional. 2) *Serviços operacionais*, designadamente limpeza industrial, serviços de segurança, serviços de secretariado.

Distribuição (NACE 50-52) Neste grupo integram-se as actividades ligadas à distribuição de bens e serviços para outros sectores da economia e consumidores finais.

Serviços de rede (NACE 40-41, 60-64) Integra o aprovisionamento de electricidade, gás e água, bem como transportes e serviços de comunicações.

Serviços financeiros (NACE 65-67) Integram este grupo as empresas que oferecem serviços de intermediação financeira, designadamente bancos e companhias de seguros.

Os serviços ligados às empresas constituem a parte mais importante da economia mercantil (cerca de 55% do emprego total) sendo significativos enquanto tal para a economia europeia. *Todavia, mais importante ainda é o facto de que estes serviços são um factor essencial do desempenho do resto da economia.* Estão intrinsecamente ligados à indústria transformadora. Todos os bens contêm elementos de serviços e o seu contributo para o valor acrescentado de qualquer produto transformado determina muitas vezes a respectiva atractividade para o mercado. Por exemplo, a indústria automóvel utiliza serviços de pré-produção, designadamente design, investigação e desenvolvimento, serviços ligados à produção (engenharia e serviços TI) e serviços pós-produção (transportes e distribuição), bem como serviços financeiros e outros serviços às empresas como a contabilidade e o apoio jurídico.

I.3. Contexto e razão de ser

Sem serviços ligados às empresas competitivos, será difícil cumprir o objectivo de Lisboa de fazer da Europa até 2010 a economia do conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, capaz de garantir um crescimento económico sustentável, com uma melhoria qualitativa e quantitativa do emprego e uma maior coesão social. Esta situação está bem patente no facto de o sector dos serviços ligados às empresas ser a mais importante fonte de criação de emprego. Produz mais valor acrescentado para a economia do que qualquer outro sector. Apresenta o mais elevado potencial de crescimento, o maior número de empresas criadas e proporciona os fundamentos para a economia baseada no conhecimento.

A Comunicação da Comissão sobre Política Industrial numa Europa Alargada⁹ demonstra a necessidade de aplicações sectoriais específicas na política empresarial horizontal. O mesmo acontece em relação ao segmento dos serviços na economia da UE, o qual não é estudado em pormenor na referida Comunicação. As acções políticas propostas na presente Comunicação dizem respeito a questões específicas dos serviços ligados às empresas e constituem uma resposta à necessidade de se dispor de um conjunto de medidas sectoriais adicionais para os serviços, sem diminuir a importância do enquadramento político actual da indústria transformadora.

⁹ Comunicação da Comissão Política Industrial numa Europa Alargada. COM(2002) 0714 final.

A Comissão considera chegado o momento de se empreender um esforço sério no sentido de colocar a relevância económica e o potencial dos serviços na agenda política da UE, enquanto componente essencial da sua estratégia de competitividade revista. É necessário que a Comissão inicie um processo de diálogo com operadores empresariais, organizações profissionais, sindicatos, responsáveis políticos, economistas, investigadores e meios de comunicação. Estas categorias não estão, na opinião da Comissão, suficientemente cientes do papel, do funcionamento e do potencial impacto dos serviços para o desenvolvimento da economia da UE.

Há várias razões que explicam esta falta de sensibilização. A *primeira* é que o sector dos serviços comporta um importante número de actividades diferentes, difíceis de classificar e de tratar sob uma mesma óptica. A *segunda* reside no facto de que as estatísticas oficiais nacionais e da UE não reflectem devidamente a importância dos serviços e a sua interacção com o resto da economia. A *terceira* é que, em consequência da falta de dados, a investigação económica na área dos serviços é reduzida em comparação com os sectores primário e secundário. *Por fim*, os serviços não estão bem organizados no mercado empresarial, sobretudo em razão da sua diversidade e da falta de interesses comuns por parte dos operadores empresariais.

Conforme já foi referido, o sector dos serviços tem sido o principal gerador de novos empregos, mas - como o demonstra a análise a que se procede na presente Comunicação - nada garante que assim continuará. Se a Europa não melhora o seu desempenho em matéria de desenvolvimento de recursos humanos altamente qualificados numa economia do conhecimento, o sector dos serviços ligados às empresas tornar-se-á menos competitivo. Esta situação poderá levar à deslocalização de certas funções de serviços, à semelhança do que aconteceu com a indústria, e à perda de mercados em favor dos EUA e dos operadores asiáticos.

É neste contexto que a presente Comunicação analisa o papel crucial dos serviços para a competitividade das empresas europeias. Esta análise está na base das medidas de política a concretizar através de um conjunto de acções no contexto de um quadro político coerente à escala da UE, em estreita cooperação com todos os agentes interessados e tendo em conta as condições específicas das várias áreas que compõem o sector dos serviços ligados às empresas.

I.4. Estrutura da Comunicação

Conforme foi já referido, é necessário sensibilizar para o papel, as potencialidades e a competitividade dos serviços ligados às empresas, através de uma análise económica global. O Capítulo II dá conta, com base nos dados disponíveis, da importância económica destes serviços e o Capítulo III analisa a respectiva competitividade. O Capítulo IV traça as conclusões políticas que decorrem destes análises. O Anexo I inclui uma Caixa com a classificação dos serviços e elementos complementares de informação estatística. O Anexo II apresenta uma ilustração gráfica do âmbito da Comunicação. O Anexo III salienta a importância de uma estratégia de longo prazo para as estatísticas dos serviços, sob a égide do Eurostat, a implementar pela Comissão e os Estados-Membros, enquanto requisito prévio para ulteriores progressos na análise, gestão e definição das políticas relativas ao mercado dos serviços ligados às empresas.

II. A IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS LIGADOS ÀS EMPRESAS

II.1. O que são serviços ligados às empresas?

Os serviços têm sido tradicionalmente definidos em termos negativos, isto é, não pelo que são, mas antes pelo que não são (bens tangíveis, duradouros, armazenáveis, transportáveis, etc.). O sector dos serviços é geralmente considerado como integrando as actividades residuais da economia, a saber, tudo o que fica fora da agricultura e da indústria. Esta abordagem, combinada com o facto de que o sector dos serviços comporta um importante número de actividades heterogéneas, dificultou a elaboração de uma definição aceite por todos. Esta situação, agravada pelo reduzido grau de representação organizada dos prestadores de serviços nas instâncias que definem as políticas da UE, complicou a definição de uma estratégia coerente para fazer face aos problemas e às necessidades do sector dos serviços. Mas com a importância crescente dos serviços na economia do conhecimento, tornou-se mais intenso o trabalho para definir e caracterizar o conceito de serviços. São as seguintes as principais características do sector dos serviços:

- A produção é por natureza intangível. Todavia, o produto de algumas actividades de serviços, designadamente a investigação, o desenvolvimento de software, etc. pode ser classificado e tratado de forma muito próxima dos bens físicos. Acresce que as tecnologias da informação permitem hoje equiparar muitos serviços a bens físicos, podendo ser armazenados, transportados e fornecidos através de meios físicos.
- A produção de serviços, em especial dos que têm uma forte componente de conhecimento, requer interacção entre produtor e cliente. Esta interacção evidencia a importância das chamadas "tecnologias leves" (*soft technology*), isto é, qualificações, competências e know-how, que devem estar presentes quer do lado da oferta, quer do lado da procura.
- Os serviços intensivos em conhecimento produzem activos incorpóreos (know-how, software, competências organizacionais, aptidões I&D, etc.) que frequentemente se tornaram factores essenciais da criação de valor, enquanto que a importância dos activos corpóreos e financeiros tenda a diminuir em termos relativos.

A presente Comunicação incide sobre o vasto conjunto de serviços mercantis que afectam directamente a competitividade das empresas, quer transformadoras quer prestadores de outros serviços. Conforme foi já mencionado na Introdução, estes serviços são referidos colectivamente sob a designação de "serviços ligados às empresas" e comportam 4 grandes grupos de actividades, designadamente os serviços às empresas¹⁰, a distribuição, os serviços de rede e os serviços financeiros (cf. Caixa 1, página 8). A Comunicação coloca a tónica na componente de conhecimento intensivo dos serviços às empresas, designadamente os serviços informáticos e profissionais, enquanto motores da economia baseada no conhecimento.

A análise económica a que se procede nos capítulos II e III baseia-se nas estatísticas oficiais existentes. Importa ter presente as disparidades na cobertura dos serviços, pelos que os resultados devem ser interpretados com precaução. Constitui uma prioridade explícita da presente Comunicação o desenvolvimento de estatísticas oficiais aos níveis nacionais e da UE, a fim de facilitar o prosseguimento das análises, do acompanhamento e da formulação de políticas nesta área (ver Anexo III).

¹⁰ Comunicação da Comissão A contribuição dos serviços prestados às empresas para o desempenho industrial - Um enquadramento comum COM/98/0534 final.

II.2. A importância dos serviços ligados às empresas na economia mercantil

Os serviços ligados às empresas constituem o sector económico mais importante, que em 2001 empregava 55 milhões de pessoas, o correspondente a quase 55% do emprego total na economia da UE.

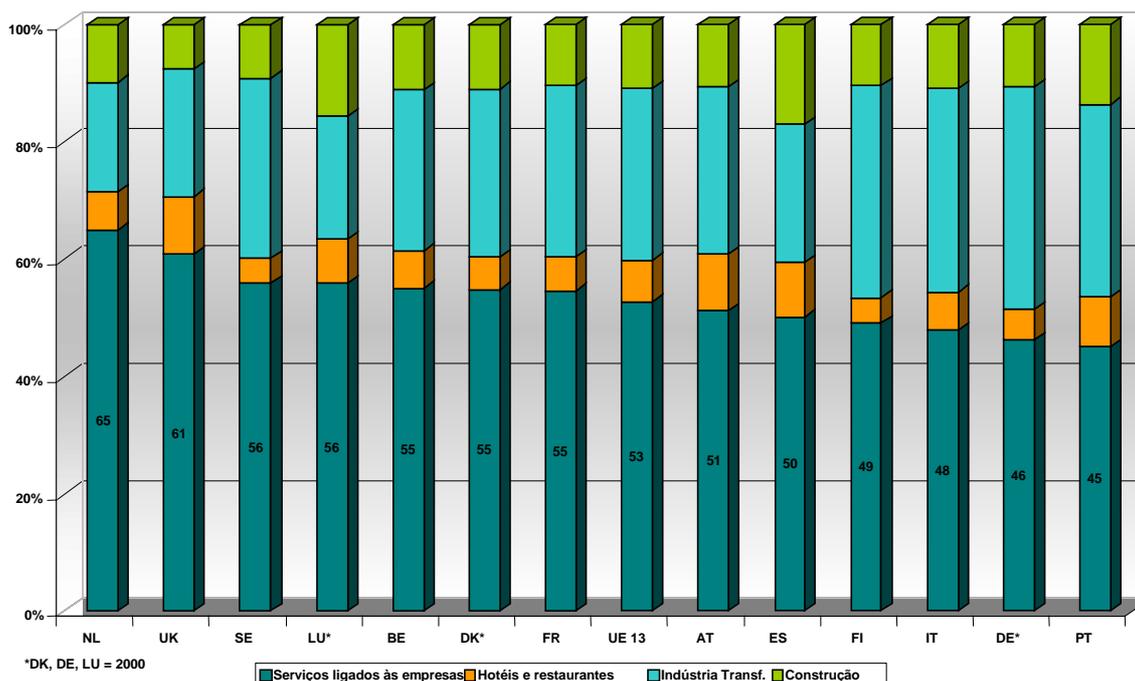
De acordo com as Estatísticas Estruturais das Empresas (SBS), o sector dos serviços ligados às empresas (*excluídos os serviços financeiros*)¹¹ absorvia 53 % do emprego total na economia da UE em 2001, enquanto que a indústria representava 29 % (cerca de 29 milhões de pessoas empregadas), ver Gráfico 1. Os serviços ligados às empresas constituem um sector dominante nos Países Baixos (65 %) e no Reino Unido (61 %). A sua presença é menos significativa, em termos de emprego, em Portugal (45 %), Alemanha (46 %) e Itália (48 %).

Em média, o valor acrescentado dos serviços ligados às empresas foi de 54 %¹² em 2001, contra 34 % para a indústria (cf. Gráfico A, Anexo I). O valor acrescentado varia substancialmente consoante o Estado-Membro, de acordo com a importância relativa do sector: nos Países Baixos 61 % e no Reino Unido 60 % contra 44 % na Finlândia e 48 % na Alemanha.

¹¹ Uma vez que os "serviços ligados às empresas" não constituem um agregado das estatísticas oficiais, é necessário recorrer a indicadores de substituição nos casos em que as estatísticas não permitem a agregação de dados ao nível dos serviços ligados às empresas. O emprego nos serviços ligados às empresas, tal como consta da Caixa 1, assenta em estimativas provenientes de duas fontes: as Estatísticas Estruturais das Empresas e as Contas Nacionais. Em relação à primeira, não há dados harmonizados relativamente aos serviços financeiros. Estimativas efectuadas a partir destas duas fontes, embora não directamente comparáveis, indicam que os serviços ligados às empresas - *incluindo os serviços financeiros* - representam 55% do total do emprego na economia mercantil da UE.

¹² Excluídos os serviços financeiros, cf. nota 11.

Gráfico 1. Emprego na economia mercantil em 2001, repartição sectorial



Fonte: Eurostat (SBS)

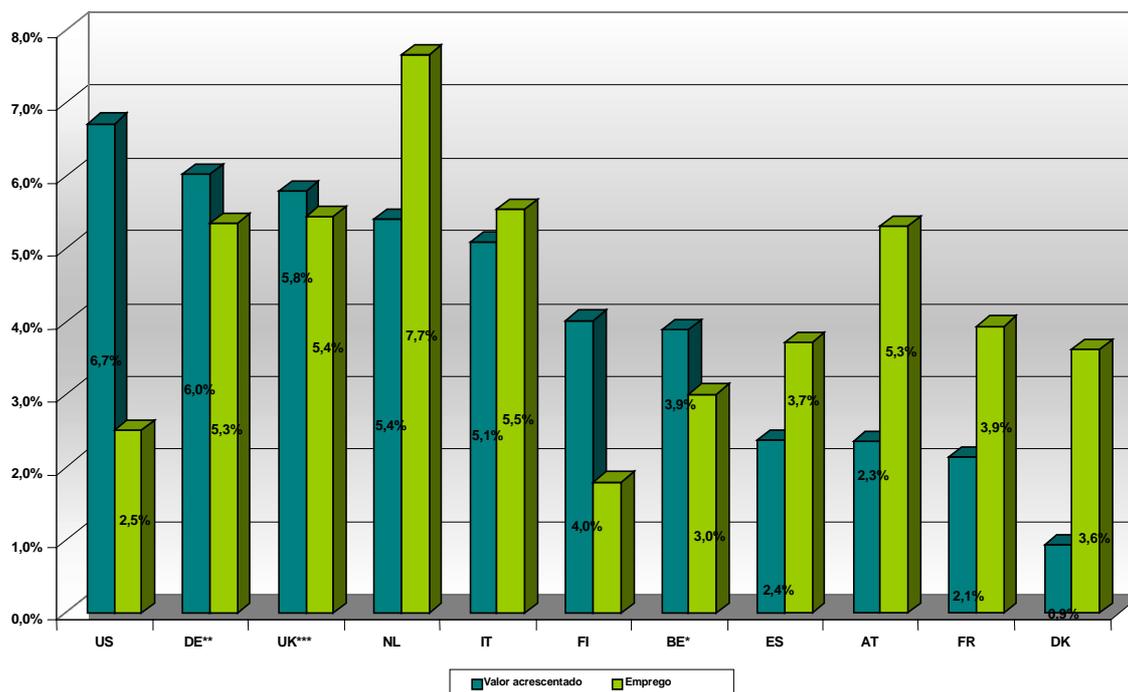
O sector dos serviços caracteriza-se por um importante número de microempresas (menos de 10 trabalhadores). Estas empresas representam 33% do emprego total no sector dos serviços na UE contra 18% na indústria. Nos serviços ligados às empresas, as microempresas predominam na distribuição (38%). Por outro lado, verifica-se idêntica proporção de emprego nas grandes empresas de serviços ligados às empresas (33%, contra apenas 30% na indústria). Os transportes e as comunicações apresentam uma forte proporção de emprego em grandes empresas (57%).

As microempresas no sector dos serviços predominam em Itália, Espanha, Portugal e Irlanda, enquanto que Reino Unido, França e Países Baixos apresentam uma importante percentagem de emprego em grandes empresas de serviços.

II.3. O crescimento do sector dos serviços ligados às empresas

No início do terceiro milénio, a economia europeia pode considerar-se uma economia de serviços. Um olhar atento para a situação nas últimas décadas permite observar um crescimento considerável dos serviços ligados às empresas em vários Estados-Membros, com padrões não uniformes, conforme atesta o Gráfico 2. Por um lado, a Alemanha que partiu de uma situação em que a quota-parte dos serviços na economia era inferior à média da UE, apresenta agora elevadas taxas de crescimento em termos de emprego e de valor acrescentado. Todavia, países como os Países Baixos e o Reino Unido, com um sector de serviços muito desenvolvido, também registam elevadas taxas de crescimento. Esta situação revela que existe ainda um forte potencial de crescimento, se para tal estiverem criadas as condições propícias.

Gráfico 2. Evolução do peso dos serviços ligados às empresas entre 1990 e 2001 em termos de valor acrescentado e emprego



Estimativas para 2001. Estimativas para 1990. Estimativas para o emprego.

Fontes: Eurostat (*New Cronos*) e *OECD in Figures 2002*

Os serviços ligados às empresas constituíram até à data a principal fonte de criação de emprego na UE. Importa ter presente que o crescimento do emprego nos serviços ligados às empresas em inúmeros Estados-Membros excede o verificado nos EUA, país que apresenta uma evolução do valor acrescentado muito acentuada em comparação com a UE. Esta situação favorece a presença de taxas de crescimento mais elevadas da produtividade do trabalho nos EUA do que nos Estados-Membros, cf. Capítulo III.2.

Acresce que se pode esperar um ulterior crescimento com origem nos países candidatos, cujas economias se caracterizam por proporções relativamente inferiores de emprego nos serviços ligados às empresas e em especial naqueles com uma forte componente de conhecimento, cf. Gráfico B, Anexo I. A estrutura económica dos países candidatos difere da que caracteriza os actuais Estados-Membros, com os serviços ligados às empresas a absorverem 40% do emprego total, contra mais de 50% na UE.

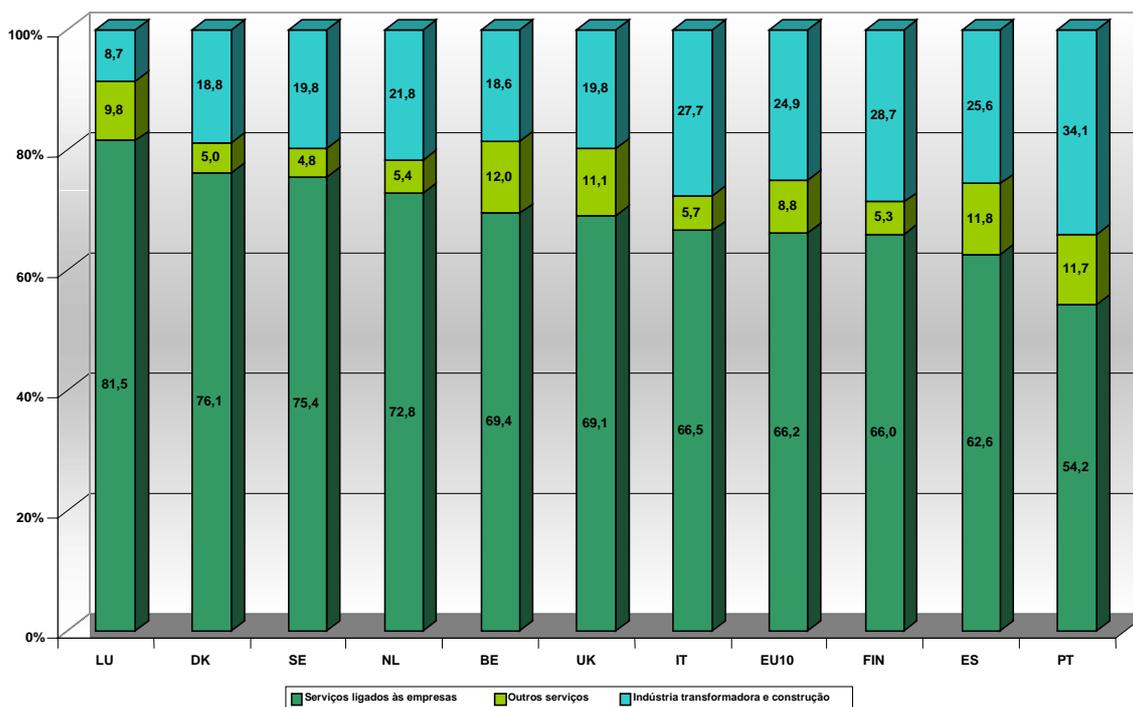
Desafio

O desenvolvimento dos serviços ligados às empresas nos mercados regionais e locais, mesmo nas regiões menos desenvolvidas da UE alargada, é crucial para a competitividade e a recuperação económica destas regiões.

II.4. Dinâmica empresarial nos serviços ligados às empresas

Mais de um milhão de novas empresas foram criadas em 2000 nos 10 Estados-Membros para os quais há dados disponíveis. 66% do total das novas empresas foram criadas na área dos serviços ligados às empresas, com os serviços às empresas¹³ (28%) a revelar-se o sector mais dinâmico, cf. Gráfico 3. A distribuição das novas empresas por sector de actividade económica reflecte claramente a tendência geral para o desenvolvimento na UE de uma economia de serviços, baseada no conhecimento.

Gráfico 3. Novas empresas por sector de actividade - 2000



Fonte: Eurostat, Demografia das empresas, 2000

Para melhor se apreender o dinamismo dos diferentes sectores, o número de novas empresas pode ser comparado com o número de empresas já existentes (taxa de natalidade de empresas). É no sector dos serviços às empresas que se regista a proporção mais elevada de criação de novas empresas (10,9%). Em contrapartida, as novas empresas na indústria transformadora apenas representam 6,0% do volume existente. Os serviços ligados às empresas constituem o segmento mais dinâmico da economia, com a maior quota-parte de *start-ups* na UE.

Mais importante do que a criação de novas empresas, porém, é a sua sobrevivência. Com efeito, nem todas as novas actividades são viáveis. Cerca de 75% das novas empresas criadas em 1998 sobreviveram aos primeiros dois anos de actividade. Em todos os Estados-Membros inquiridos, as novas empresas na indústria transformadora registaram taxas de sobrevivência mais elevadas do que na área dos serviços, excepto no Reino Unido.

Em muitos mercados de serviços ligados às empresas às barreiras à entrada não são significativas e uma ou mais pessoas podem criar uma nova empresa e competir no mercado

¹³ Os serviços financeiros estão incluídos nos serviços ligados às empresas.

com um pequeno capital inicial e poucos recursos disponíveis. Desta forma, os serviços ligados às empresas estão a contribuir para um ambiente empresarial dinâmico através de crescimento económico e de novas oportunidades de emprego. Mais importante ainda do que os efeitos directos, é a contribuição indirecta das novas empresas para uma pressão concorrencial acrescida, obrigando as empresas existentes a reagir, tornando-se mais eficazes, introduzindo práticas e produtos inovadores, os quais por seu lado dinamizam a produtividade.

Desafios

Os serviços ligados às empresas constituem o sector mais dinâmico da economia originando elevadas taxas de natalidade e mortalidade de empresas. Para criar uma base sólida para a definição de políticas relativamente ao espírito empresarial, é necessário conhecer melhor os factores de sucesso e de insucesso do espírito empresarial nos serviços ligados às empresas).

A falta de experiência de gestão pode ser uma razão para o insucesso empresarial. São necessários programas de formação concebidos para responder às necessidades específicas das PME na área dos serviços ligados às empresas, para melhorar as hipóteses de sobrevivência.

II.5. A interação entre os serviços ligados às empresas e os outros sectores da economia

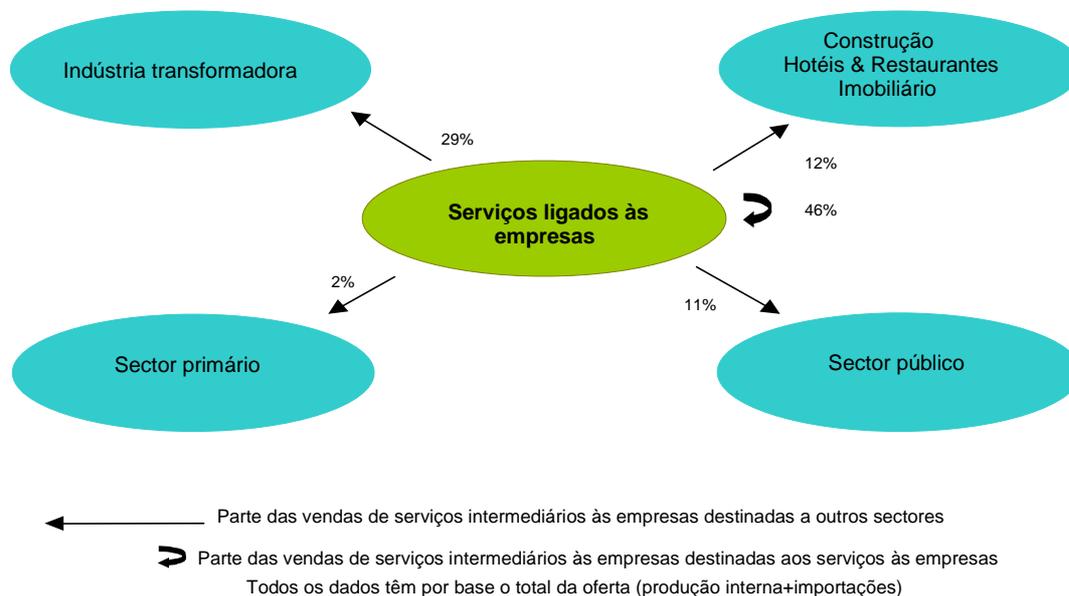
Uma vez que constitui a parte dominante da economia de mercado europeia, o sector dos serviços ligados às empresas é determinante para a economia europeia. Todavia, a característica mais importante dos serviços ligados às empresas reside no facto de que estão presentes, e integrados, em cada uma das fases da cadeia de valor acrescentado. São fundamentais para a existência de todas as empresas, da indústria e dos serviços, pequenas ou grandes. Todas as empresas precisam de serviços para produzir e ser competitivas, cf. Caixa 1 no Anexo 1, "Principais serviços por função produtiva".

Os serviços podem ser produzidos internamente pela própria empresa - independentemente da respectiva actividade - ou comprados. Muitas empresas externalizaram algumas das suas actividades de serviços anteriormente produzidas internamente, a fim de obter esses serviços num mercado competitivo ou conseguir maior flexibilidade, cf. ponto II.6 infra. Em consequência, os serviços ligados às empresas tornaram-se mais especializados e consequentemente capazes de fornecer produtos de qualidade superior e mais diferenciados, o que tornou mais competitivos os utilizadores desses serviços.

O crescimento dos serviços ligados às empresas é geralmente explicado pela migração do emprego da indústria transformadora para os serviços em razão da externalização de funções de serviços anteriormente desempenhadas internamente. Mas os factores que explicam o crescimento são numerosos. As mudanças nos sistemas de produção, a flexibilidade acrescida, a concorrência reforçada nos mercados internacionais, o papel crescente das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e do conhecimento, assim como a emergência de novos tipos de serviços são outros tantos factores importantes. Em razão da falta de informação estatística sobre a procura de serviços pelos diferentes sectores da economia, a inter-relação entre os sectores não está actualmente correctamente documentada. No entanto, segundo análises económicas recentes que utilizam quadros de input-output das contas nacionais, é

possível dar conta da magnitude da interação entre os diferentes sectores da economia, cf. Gráfico 4¹⁴.

Gráfico 4. Relações entre os serviços ligados às empresas e os outros sectores da economia na UE



Fonte: Cálculos baseados na base de dados input/output da OCDE

A figura mostra que a indústria transformadora é um importante utilizador de serviços ligados às empresas, com cerca de 30% da produção intermédia do sector consumida pelas empresas transformadoras. No entanto, para compreender o crescimento dos serviços ligados às empresas nas últimas décadas, é preciso atender à procura de serviços ligados às empresas gerada pelo próprio sector em consequência da penetração destes serviços na cadeia de valor de todas as empresas. O papel do sector público, enquanto consumidor de cerca de 11% dos serviços ligados às empresas, é digno de nota. O sector público constitui um importante mercado para os serviços ligados às empresas, com um considerável potencial de crescimento.

Uma maior desagregação dos dados referentes ao consumo de serviços revela que os serviços às empresas (consultoria TI, publicidade, contabilidade) constituem o grupo mais importante de serviços consumidos pela indústria e pelo sector público na Europa, já que representam mais de um terço do input total dos serviços ligados às empresas. Observa-se também uma estreita interacção entre a distribuição e a indústria, para além da importância relativa dos serviços financeiros para o sector público.

¹⁴ As estimativas do consumo intermédio do sector dos serviços ligados às empresas no agregado UE 15 são calculadas a partir dos quadros de input-output harmonizados para 9 Estados-Membros relativamente ao último ano disponível.

Desafios

São necessários novos conhecimentos. O processo de interacção entre os serviços ligados às empresas e os seus clientes requer mais análises circunstanciadas e quadros de input-output com suficiente cobertura de países e sectores.

O sector público foi identificado como um importante utilizador de serviços ligados às empresas, o que sugere que a cooperação sector público-sector privado pode constituir um importante instrumento para reforçar o mercado dos serviços ligados às empresas.

II.6. A importância e o impacto da externalização de serviços

O processo de externalização de certos serviços foi um importante motor do crescimento do sector dos serviços. Externalizar decisões é uma opção ditada não exclusivamente por imperativos de custos laborais, mas frequentemente pela necessidade de aceder a competências especializadas (dimensão qualitativa) a fim de ganhar flexibilidade. Uma empresa tem de tomar decisões estratégicas e frequentemente a longo prazo: optar entre produzir os serviços de que necessita ou contratar esses serviços a empresas especializadas. O desempenho económico das empresas industriais e de serviços em termos de preços, qualidade ou posição no mercado, pode em parte depender dessa decisão.

Para além das vantagens ligadas à qualidade e ao custos, a externalização permite a concentração na actividade essencial. Para beneficiar plenamente das vantagens da externalização, os compradores de serviços têm de operar as necessárias mudanças organizacionais e de gestão. Sobretudo nas PME, a falta de competências adequadas por parte dos trabalhadores pode obstar ao pleno aproveitamento dos benefícios da externalização.

A externalização de serviços mais estratégicos, como as TI, a formação profissional, as vendas e o marketing e a inovação de produtos está a tornar-se uma questão importante na melhoria da competitividade. Por vezes, o operador de serviços pode tomar o controlo de todo um processo empresarial, designadamente a área de recursos humanos ou de TI, o que conduz à externalização de todo o processo de produção. A externalização, porém, não está isenta de riscos. É necessário atender à viabilidade financeira dos parceiros e aos riscos de perda de controlo e de *know-how* crucial.

Paralelamente à externalização de serviços por parte das empresas industriais, assiste-se à progressiva transformação de empresas industriais em prestadoras de serviços, à medida que certas actividades produtivas são deslocalizadas para países onde a mão-de-obra é mais barata do que na UE. Actualmente, alguns serviços, como os centros de chamadas, a emissão de bilhetes, a programação informática, o apoio técnico, etc. parecem seguir idêntico modelo. Os serviços que permanecem nas empresas da UE são geralmente as actividades de sede (coordenação, gestão, controlo de qualidade, design). Estas actividades são de conhecimento intensivo, ao ponto de só poderem ser realizadas através de transacções directas (ex. para transmitir conhecimento tácito que não pode ser codificado). Ao mesmo tempo, porém, observa-se uma tendência nítida para a cooperação entre empresas em matéria de actividades de I&D, para a externalização de actividades I&D por parte de muitas PME e para actividades específicas de serviços I&D.

Desafios

A concorrência no mercado dos serviços é distorcida pela falta de possibilidades de medir os preços de serviços comparáveis prestados por operadores diferentes. É necessário desenvolver normas comumente aceites a fim de aumentar a transparência. A definição de normas teria ainda a vantagem para os prestadores de serviços de lhes permitir de se concentrar nos processos internos da produção de serviços.

Contrariamente ao que se passa com a oferta de bens, o fornecimento de um serviço envolve geralmente uma estreita interacção entre o operador e o cliente, tornando difícil distinguir o processo de execução e os seus resultados. Uma definição objectiva e prévia de todos os elementos de qualidade de um serviço prestado é em geral impossível de estabelecer nesta fase. Não existe uma política de europeia global para a qualidade dos serviços, mas seria oportuno desenvolvê-la.

O acesso das PME aos serviços ligados às empresas tem de ser facilitado, devendo-lhes ser garantida a formação necessária à obtenção de competências que os trabalhadores devem possuir.

III. A COMPETITIVIDADE DOS SERVIÇOS LIGADOS ÀS EMPRESAS NA EUROPA

III.1. Principais factores que contribuem para a competitividade

Conforme foi mencionado no Capítulo I, os serviços ligados às empresas desempenham um papel fundamental para a consecução do ambicioso objectivo da estratégia de Lisboa de desenvolvimento sustentável, a qual combina os objectivos de competitividade, pleno emprego, coesão social e sustentabilidade ambiental. Recorda-se que os serviços ligados às empresas constituem o principal segmento da economia europeia e ao mesmo tempo contribuem de forma decisiva para o desempenho dos outros sectores da economia. Em consequência, deveriam beneficiar da consecução simultânea dos objectivos - competitividade acrescida, pleno emprego, coesão social e sustentabilidade ambiental - que estão no cerne da estratégia de Lisboa.

O crescimento económico constitui uma condição prévia para o aumento sustentável do rendimento real e dos padrões de vida. Historicamente, o crescimento da produtividade tem sido a principal fonte de crescimento económico. Este crescimento depende da qualidade do capital físico, de melhorias nas competências da mão-de-obra, dos avanços tecnológicos e de novas formas de organizar estes factores. O presente capítulo concentra-se na análise dos últimos três elementos, com referência à utilização das TIC, à I&D e inovação nos serviços, ao capital humano e, por último, ao comércio internacional e ao investimento estrangeiro directo nos serviços, enquanto indicadores da competitividade dos serviços ligados às empresas na Europa.

III.2. Evolução da produtividade do trabalho nos serviços ligados às empresas

A evolução recente da produtividade global da UE é motivo de preocupação e põe em causa a possibilidade de cumprimento das metas da estratégia de Lisboa. Na primeira metade dos anos de 1990, a UE conheceu um crescimento médio anual da produtividade do trabalho (1,9%) consideravelmente superior ao dos EUA (1,2%), mas a situação mudou radicalmente no período seguinte (1995-2001). A taxa de crescimento anual baixou para 1,2% enquanto que nos EUA subia para 1,9%. Esta situação resultou essencialmente do fraco desempenho de

produtividade dos serviços ligados às empresas na Europa, em comparação com os EUA, cf. Gráfico C, Anexo I.

Daqui resulta uma necessidade de eficácia, tanto a nível europeu como nacional, para conseguir ganhos de produtividade e elevadas taxas de emprego, enquanto requisitos prévios de competitividade.

As tendências subjacentes são importantes quando se analisam as razões das diferenças de produtividade entre os serviços ligados às empresas na Europa e nos EUA, já que se podem observar padrões sectoriais específicos. A principal razão para a diferença registada no crescimento radica no forte crescimento registado no sector da distribuição nos EUA - quer comparado com o sector homólogo na UE quer com outros sectores da economia. O único sector que tem registado elevadas taxas de crescimento é o das telecomunicações na UE, excedendo também os resultados dos EUA neste domínio. Na segunda metade dos anos de 1990, o sector europeu das telecomunicações conheceu condições de concorrência acrescida devido à liberalização dos mercados. No que se refere aos outros serviços ligados às empresas, que não estiveram expostos a idênticas pressões concorrenciais, o crescimento da produtividade difere consideravelmente entre os Estados-Membros e entre estes e os EUA. Em geral, o desenvolvimento do sector dos serviços ligados às empresas nos EUA indica um crescimento mais rápido da produtividade do que nos correspondentes sectores na UE.

III.3. Problemas de medição

Os dados disponíveis sobre o fosso persistente que separa a UE dos EUA no que se refere à produtividade do trabalho constituem motivo de preocupação, mas antes de procurar analisar e explicar as razões para o lento crescimento da produtividade, seria oportuno evidenciar os problemas relacionados com a medição da produtividade dos serviços. Os conceitos de produtividade do trabalho aplicam-se bem às empresas industriais, mas enfermam já de alguma incerteza quando se trata de medir a produtividade no sector dos serviços.

A melhoria da produtividade nos serviços ligados às empresas depende fortemente do investimento incorpóreo, designadamente na formação, gestão das relações com clientes, imagem de marca e criação de organizações eficientes, bem como de investimento em software e em tecnologias da informação e comunicação. Há uma necessidade urgente de definir o conceito de "investimento incorpóreo", quer em termos estatísticos quer nos relatórios das empresas, a fim de permitir a identificação, medição e contabilização dos activos incorpóreos.

A Caixa 2 no Anexo III ilustra as lacunas das estatísticas dos serviços actuais e consequentemente da medição da produtividade geral da economia.

Desafios

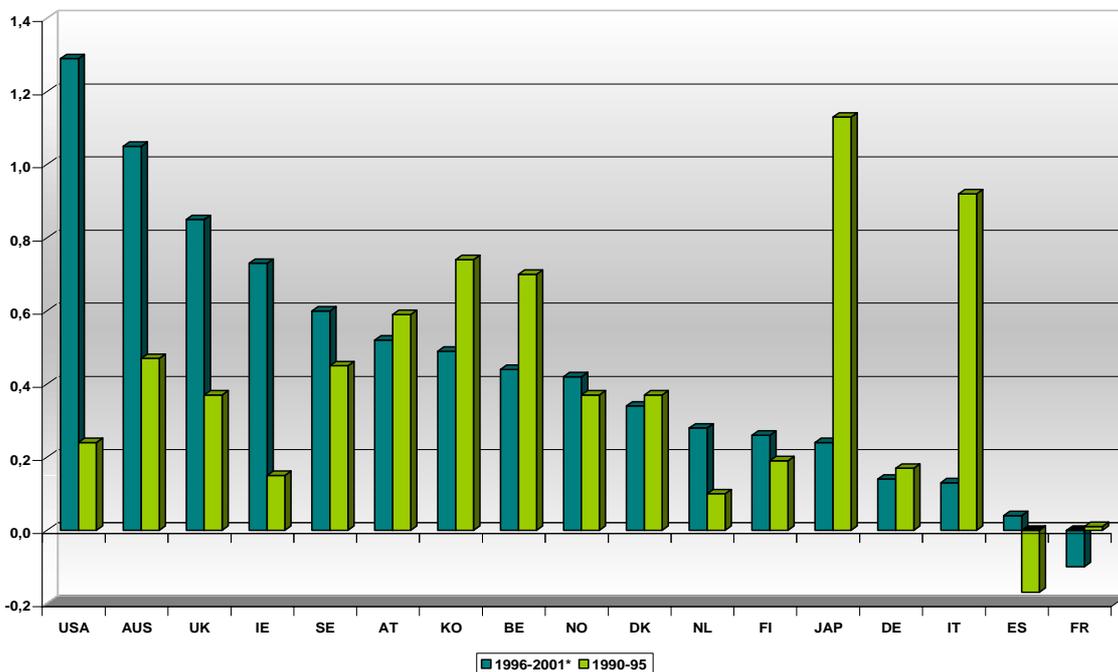
Em geral, a cobertura estatística do sector dos serviços é inferior à da indústria transformadora, mas as disparidades estatísticas são particularmente graves quando se trata de medir a produtividade.

A falta de informação fidedigna sobre os activos incorpóreos de uma empresa gera incerteza e especulações quanto ao seu valor real. A medição e o registo dos activos incorpóreos tornou-se uma grande preocupação dos governos, das empresas, dos investidores e outros agentes. As empresas de serviços estão particularmente expostas a este problema, já que assentam quase exclusivamente em activos incorpóreos.

III.4. A utilização das TIC nos serviços ligados às empresas

Estudos recentes sobre produtividade e utilização das TIC sugerem que estas últimas permitem rápidos ganhos de produtividade em sectores que nelas investiram fortemente, cf. Gráfico 5¹⁵. A utilização das TIC pode ajudar as empresas a aumentar a sua eficácia global, combinando trabalho e capital, a chamada produtividade multifactores. Este facto é considerado como o principal factor explicativo do recente crescimento da produtividade registado no sector da distribuição nos EUA e na Austrália.

Gráfico 5. Contribuição dos serviços que utilizam TIC para o crescimento médio anual da produtividade do trabalho, em pontos percentuais



Nota: nos serviços que utilizam TIC estão incluídos a distribuição, os serviços financeiros e os serviços às empresas

Fonte: OCDE

Lamentavelmente, não há dados sectoriais disponíveis, mas as despesas totais em TIC na UE correspondem a 4,2% do PIB em 2001, contra 5,3% nos EUA e 4% no Japão. Para reduzir o fosso de produtividade, a UE teria de aumentar os investimentos nas TIC, em especial nos

¹⁵ Relatório sobre Política de Concorrência, 2002 (SEC(2002)528)

serviços ligados às empresas. É importante tirar partido das vantagens relativas à melhoria e à inovação dos processos comerciais através de uma integração mais conseguida, expandindo e personalizando os serviços oferecidos.

Perante a falta de estatísticas oficiais de utilização de TIC a nível sectorial, a Comissão lançou em finais de 2001 um estudo separado para acompanhar e avaliar a maturidade e o impacto da economia digital nos diferentes sectores da economia europeia¹⁶.

Desafio

É necessário estimular mais a integração das TIC nos processos empresariais. De particular relevância para os serviços ligados às empresas é a melhoria das condições de funcionamento da economia digital, em termos de suficiência das infra-estruturas de rede, estabelecimento de normas de transmissão de mensagens, certificação da qualidade e acreditação.

III.5. I&D e inovação nos serviços ligados às empresas

No sector dos serviços ligados às empresas encontram-se algumas das empresas europeias mais inovadoras, porém, o nível de I&D neste sectores é geralmente baixo, muito aquém do que se verifica nos EUA. Apesar de a economia da UE se ter vindo a afirmar nas últimas décadas como uma economia de serviços (cf. Capítulo II), os serviços mercantis¹⁷ ainda representam uma proporção relativamente pequena do total das despesas das empresas com I&D. A média da UE em 2001 era de 13% - com grandes diferenças entre os Estados-Membros, cf. Gráfico D, Anexo I. O valor correspondente dos EUA é de 34%, donde apesar de as despesas I&D das empresas de serviços terem aumentado significativamente desde 1991, a distância que separa a UE dos EUA neste domínio aumentou no mesmo período.

Desafio

Uma maior participação em projectos de I&D, ao lado das indústrias de alta tecnologia poderia induzir um desenvolvimento acelerado das tecnologias e uma utilização mais intensa de novas tecnologias. A participação de empresas de serviços no Programa-Quadro de Investigação poderia também ser reforçada com a inclusão de tópicos adequados no programa de trabalho. A meta da UE de afectar 3% do PIB à investigação e ao desenvolvimento¹⁸ só será atingida se o sector dos serviços desempenhar um papel mais importante, reflectindo o seu peso económico global.

III.6. Competências humanas

Sem o crescimento gerado pelos serviços ligados às empresas na segunda metade dos anos de 1990, o desemprego na UE teria sido ainda mais elevado do que é actualmente. Embora haja

¹⁶ e-business W@tch. Os resultados, incluindo os relatórios sectoriais são publicados periodicamente em www.ebusiness-watch.org, ou através do servidor Europa da Comissão www.europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/watch/index.htm.

¹⁷ É importante ter presente que a repartição sectorial das despesas em I&D conhece sérios problemas metodológicos e de comparabilidade internacional. Assim, diferentes níveis de externalização de actividades de I&D obsta à comparabilidade dos dados sectoriais entre países.

¹⁸ Comunicação da Comissão Mais investigação na Europa - Objectivo: 3% do PIB COM/2002/0499 final Investir na investigação: um plano de acção para a Europa, COM/2003/226 final

uma oferta de mão-de-obra abundante, a repartição por níveis de habilitações dos empregos criados revela discrepâncias entre a oferta e a procura. Em todos os sectores da economia, e não apenas nos serviços de conhecimento intensivo às empresas, há uma crescente procura de mão-de-obra altamente qualificada (primeiro e segundo ciclo do ensino superior), cf. Gráfico E, Anexo I. Esta evolução confirma a necessidade de aumentar a oferta de mão-de-obra mais especializada.

Os problemas da escassez de competências são abordados na Estratégia Europeia de Emprego, tendo levado a consideráveis investimentos no aperfeiçoamento geral da mão-de-obra europeia. Os dados disponíveis sugerem, todavia, que o crescimento do emprego em postos de trabalho que exigem qualificações médias e altas, em especial nos serviços de conhecimento intensivo, ultrapassou o da oferta de mão-de-obra com os níveis de habilitações correspondentes. Uma vez que os níveis de habilitações educativas são mais elevados nos EUA e no Japão, a escassez de competências nestes países não deverá entrar a produtividade dos serviços de conhecimento intensivo com a mesma magnitude que se verifica na UE¹⁹.

Uma mão-de-obra altamente qualificada contribui para o aumento da produtividade, ao capacitar as empresas para tirar partido dos investimentos em TIC e noutras componentes inovadoras. A natureza trabalho-intensivo de muitos serviços ligados às empresas, o elevado grau de interacção com os clientes, a intensidade de conhecimento de muitos serviços e a importância do conhecimento tácito constituem factores implícitos da importância de uma oferta suficiente de capital humano qualificado para futuros ganhos de produtividade.

Desafio

A aprendizagem e a actualização das competências reveste particular importância para a competitividade das empresas de serviços ligados às empresas, em parte devido ao seu carácter de unidades de mão-de-obra intensiva, em parte em razão do facto de que o contributo do factor humano é vital para os serviços oferecidos. A oferta de formação aos trabalhadores das PME deve ser especificamente tratada no quadro político. Os serviços ligados às empresas são altamente sensíveis às mudanças no mercado de trabalho. As empresas deste sector estão permanentemente confrontadas com necessidades emergentes em matéria de flexibilidade de emprego, as quais deveriam ser devidamente respeitadas na regulamentação laboral (p.ex. emprego a tempo parcial, mobilidade)²⁰.

III.7. Comércio internacional e investimento estrangeiro directo

O comércio internacional e o investimento estrangeiro directo são reveladores da dimensão fundamental da competitividade dos serviços ligados às empresas na Europa. Para que o sector seja competitivo, as empresas respectivas têm de afirmar a sua liderança no comércio internacional e no investimento estrangeiro.

Uma das características do sector dos serviços é a importância da sua presença no mercado local. Esta é a razão que explica a quota-parte relativamente elevada dos serviços ligados às empresas no investimento estrangeiro directo (66% do total do investimento interno e

¹⁹ OECD : *Science, technology and industry scoreboard* 2003.

²⁰ A proposta de directiva relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais (COM/2002)119 final) apresentada pela Comissão poderá constituir um valioso contributo para o reforço da mobilidade das competências através de condições mais favoráveis à livre circulação na UE de profissionais qualificados.

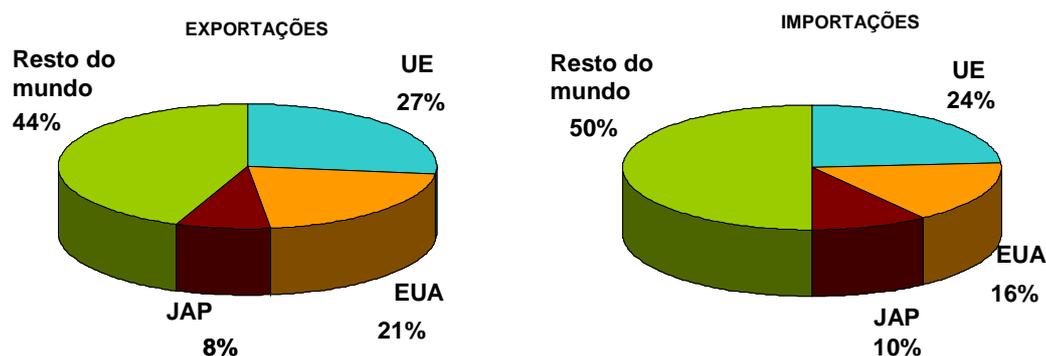
externo), com predominância dos sectores dos serviços às empresas (34% dos investimentos estrangeiros directos em serviços ligados às empresas) e dos serviços financeiros e de seguros (30%).

A preferência dos serviços ligados às empresas pelo investimento estrangeiro directo reflecte-se também na reduzida quota-parte do sector no comércio internacional total de bens e serviços (18%) na UE, algo superior à dos EUA (16%) e do Japão (13%). Porém, o comércio internacional nos serviços ligados às empresas representa cerca de dois terços do total do comércio internacional de serviços na UE.

Os serviços ligados às empresas na Europa detêm uma quota de mercado no comércio internacional (exportações+importações) do sector superior (26 %) à dos EUA (18 %), cf. Gráfico 6. Esta situação pode ser interpretada como indicadora da competitividade dos serviços ligados às empresas da Europa. Todavia, as diferenças nas quotas de mercado são mais acentuadas nas importações do que nas exportações (cf. Gráfico 6). A UE é o principal importador de serviços ligados às empresas, gerando apenas um pequeno excedente líquido. O saldo líquido positivo é gerado por excedentes relativamente importantes nos serviços financeiros e de seguros, transportes e TI, enquanto que os serviços intensivos em conhecimento (serviços jurídicos, contabilísticos e de gestão, publicidade de estudos de mercado) se apresentam deficitários. O saldo líquido global dos EUA é duas vezes superior ao da UE, em termos absolutos (35 mil milhões de euros contra 17 mil milhões) e a taxa de cobertura exportações/importações também é mais favorável: 124% contra 108%.

Uma balança comercial melhorada com o resto do mundo pressupõe que os serviços ligados às empresas sejam confrontados com uma pressão concorrencial acrescida, aumentando a respectiva produtividade. Na situação actual, assim acontece com os serviços de rede e os serviços financeiros, na sequência da liberalização ainda em curso, mas o mesmo não se passa com alguns serviços às empresas e com a distribuição, sectores que em muitos casos operam em mercados fragmentados e fechados.

Gráfico 6. Exportações e importações no sector dos serviços ligados às empresas, 2001



Fonte: Eurostat, comércio externo. O comércio intra-UE foi excluído dos totais

Os operadores de serviços europeus continuam confrontados com importantes restrições nas relações com países terceiros. A inclusão de actividades de serviços no acordo da OMC constituiu um dos principais momentos das negociações do Uruguay Round. Todavia, as barreiras ao comércio de serviços revelaram-se mais variadas e complexas do que as barreiras ao comércio de produtos. A fim de prosseguir com a globalização do comércio de serviços, estão em curso negociações multilaterais tendo por base o Acordo Geral de Comércio de

Serviços (GATS) que entrou em vigor em 1 de Janeiro de 1995. Por outro lado, e sem prejuízo das negociações realizadas neste contexto multilateral, a UE prossegue negociações na área dos serviços aos níveis bilateral e multilateral, de que são exemplo os acordos de comércio livre celebrados com o México e o Chile, bem como as negociações em curso com os países Mercosur e com o Conselho de Cooperação do Golfo.

Desafios

As negociações multilaterais e bilaterais têm de conduzir à abertura do comércio global nos serviços ligados às empresas. As vantagens directas para as empresas do sector são óbvias, mas os efeitos indirectos são também muito importantes: a liberalização do comércio internacional de serviços ligados às empresas, bem como a eliminação dos obstáculos ao mercado interno das trocas e dos investimentos transfronteiras decorrente da Directiva relativa aos Serviços no Mercado Interno, irão colocar as empresas da UE sob pressão concorrencial acrescida, dando-lhes vantagens competitivas em relação às empresas de países terceiros.

Na medida em que há serviços ligados às empresas que também são vendidos aos consumidores, o seu tratamento em termos de liberalização e acesso ao mercado tem de atender aos imperativos de defesa do consumidor.

IV. O CAMINHO A SEGUIR

IV.1. Principais aspectos políticos

A análise económica revela que os serviços ligados às empresas constituem o sector económico mais importante na UE, empregando em 2001 cerca de 55 milhões de pessoas, o correspondente a quase 55% do emprego total na economia mercantil. Os serviços ligados às empresas constituíram até à data a principal fonte de criação de emprego na UE. Representam também o sector mais dinâmico em termos de criação de novas empresas. Mais de dois terços das empresas recém-criadas integram a área dos serviços ligados às empresas. Mas a análise também evidencia o facto de que o recente desenvolvimento da produtividade é consideravelmente inferior ao registado nos EUA. Ao mesmo tempo, as perspectivas de emprego no sector estão ameaçadas pela deslocalização de funções de serviços - desde os centros de chamadas a serviços TI - para os EUA e a Ásia.

Estes desafios identificados na análise económica merecem uma resposta urgente. Caso contrário, o sector dos serviços ligados às empresas na Europa corre o risco de perder mercados.

Se não forem criadas condições para dar resposta a estes problemas, corre-se o risco de uma rápida migração do emprego - já verificada em certos segmentos dos serviços ligados às empresas - para outras regiões, como aconteceu em inúmeros sectores industriais.

Esta situação seria particularmente prejudicial para a indústria que depende fortemente da disponibilidade de infra-estruturas de serviços de elevada qualidade.

A partir do conjunto de desafios que se colocam aos serviços ligados às empresas na UE e dos quais a análise económica dá conta, foram identificadas as seguintes grandes questões políticas:

1. A integração no mercado e a concorrência nos mercados de serviços ligados às empresas não é suficientemente vigorosa para garantir e reforçar a sua competitividade.

2. Os factores de produção (qualificações profissionais, integração de TIC e capital) são escassos em qualidade e em quantidade.

3. Os produtos das empresas de serviços ligados às empresas não são suficientemente transparentes (normas) nem devidamente quantificados (contabilização de activos incorpóreos) ou documentados (qualidade).

4. O fornecimento e a utilização de serviços ligados às empresas é limitado nas regiões menos desenvolvidas e nos países candidatos, uma situação que afecta essencialmente as PME e os processos de convergência.

5. O conhecimento do sector e dos mercados é escasso, o que dificulta a tomada de decisões por parte das empresas e dos responsáveis políticos.

1. *A integração no mercado e a concorrência nos mercados de serviços ligados às empresas não é suficientemente vigorosa para garantir e reforçar a sua competitividade²¹.*

1.1. Eliminação dos obstáculos ao comércio de serviços no mercado interno e à escala internacional. A eliminação dos obstáculos ao comércio transfronteiras e ao investimento na UE decorrente da aplicação da Directiva relativa aos Serviços no Mercado Interno e da possível extensão da Directiva Notificação (98/34), paralelamente à liberalização do comércio internacional na área dos serviços ligados às empresas, irá colocar as empresas da UE sob forte pressão concorrencial, ao mesmo tempo que proporcionará o enquadramento regulamentar necessário para a abertura desses mercados, ainda excessivamente fragmentados e protegidos. Esta situação colocará as empresas europeias em situação de vantagem competitiva relativamente às empresas de países terceiros, no contexto actual em que a externalização para estes países coloca riscos crescentes para as empresas de serviços da UE e o emprego.

A eliminação das barreiras legais e administrativas dentro da Europa é uma condição necessária, mas não suficiente, para a realização de um verdadeiro mercado único dos serviços. Há outras barreiras que obstam à plena integração dos mercados de serviços, nos planos económico, social, cultural, etc. Muitas das barreiras económicas podem ser reduzidas com a promoção de medidas complementares, como o reforço do espírito empresarial, das redes e das competências, bem como a definição de normas comuns de qualidade e inovação. O vasto conjunto de barreiras constitui outro elemento que justifica a complementaridade das medidas legislativas e não legislativas decorrentes respectivamente da Directiva relativa aos Serviços no Mercado Interno e da presente Comunicação, na perspectiva da criação de condições de concorrência no mercado interno dos serviços.

1.2. Concorrência acrescida nos mercados dos serviços ligados às empresas. A competitividade dos serviços ligados às empresas só pode ser conseguida através de mercados concorrenciais. A introdução de normas de práticas concorrenciais em alguns serviços, como as telecomunicações e os transportes aéreos gerou um aumento do número de empresas a

²¹ A Directiva Serviços será um instrumento essencial para resolver o problema da falta de integração dos mercados de serviços na Europa. Em relação aos serviços ligados às empresas, a situação não é a mesma para todos os serviços, uma vez que alguns mercados já apresentam um elevado grau de concorrência e de integração no plano europeu. Porém, as acções propostas incidem sobre a maioria dos serviços ligados às empresas, em especial no que se refere à necessidade de maior integração do mercado.

operar em condições de mercado, reduções de preços e qualidade acrescida, ao mesmo tempo que foi um factor de dinamização do emprego e de enriquecimento da gama de serviços oferecidos. As empresas até então protegidas, tornaram-se mais competitivas, sentindo-se motivadas a mudar para estratégias pró-competitivas. A concorrência é importante para a inovação, o espírito empresarial, a produtividade e o crescimento, em especial nos serviços que tradicionalmente operam em mercados mais fragmentados e fechados.

Da mesma forma, noutros sectores, como certos serviços ligados às empresas, os mercados têm vindo em certa medida a operar em situações de concorrência e a envolvente administrativa revela-se menos regulamentada. Não obstante, a política de concorrência tem um importante papel a desempenhar para fomentar a concorrência, sobretudo nos serviços profissionais e na distribuição.

1.3. Modernização das administrações públicas. A competitividade de muitos serviços ligados às empresas está estreitamente associada ao desempenho das administrações públicas. Existe um vasto conjunto de serviços, tradicionalmente prestados pelas autoridades públicas, que também podem ser garantidos por empresas. Sobretudo o desenvolvimento da administração em linha (eGoverno) e a correcta gestão dos serviços de interesse económico geral com um reforço do financiamento privado poderão gerar cooperações melhoradas entre os operadores públicos e privados, no interesse dos utilizadores e dos operadores desses serviços. É oportuno incentivar a criação de parcerias entre o sector público e o sector privado, para induzir ganhos de eficácia e custos mais baixos para o utilizador em resultado da pressão concorrencial.

Deveriam também ser promovidas acções complementares para inovar e modernizar as administrações públicas através de uma avaliação comparativa das melhores práticas nacionais. Por fim, a definição de novas regras aplicáveis aos contratos públicos, proposta pela Comissão, deverá intensificar a concorrência entre prestadores de serviços.

2. *Os factores de produção (qualificações profissionais, integração de TIC e capital) são escassos em qualidade e em quantidade.*

2.1. Garantir a continuidade da aprendizagem e da actualização de competências A transição para uma economia do conhecimento onde os serviços ligados às empresas desempenham um papel fundamental depende de mão-de-obra qualificada e adaptada à mudança, havendo que garantir a sua empregabilidade para conseguir um mais correcto equilíbrio entre segurança do emprego e flexibilidade na organização do trabalho (tempo parcial, teletrabalho). Este processo facilitará também a mobilidade dos trabalhadores, contribuindo para corrigir desequilíbrios de competências, em especial nos sectores da informática e outros serviços de conhecimento intensivo.

Se a Europa não melhora o seu desempenho em matéria de desenvolvimento de recursos humanos altamente qualificados numa economia do conhecimento, o sector dos serviços ligados às empresas tornar-se-á menos competitivo. São necessárias medidas políticas no que se refere às qualificações da força-de-trabalho na UE, em especial para as PME, a fim de evitar a deslocalização de empregos de serviços, como acontece na indústria.

2.2. Apoiar a integração de TIC nos processos empresariais. Todas as empresas na áreas dos serviços ligados às empresas, especialmente as PME, têm de explorar plenamente as potencialidades das TIC para aumentar a produtividade. Assim acontece já nos EUA onde o crescimento da produtividade é uma realidade tanto nos sectores que utilizam TIC como naqueles que as produzem. Todavia, os serviços que utilizam TIC na Europa registaram um

fraco crescimento de produtividade nos últimos anos. As TIC deveriam ser mais e melhor integradas nos serviços ligados às empresas que utilizam TIC, a fim de garantir que as metas ambiciosas da estratégia de Lisboa não sejam postas em risco. Acresce que o papel de certos serviços que produzem TIC deveria ser reforçado para melhorar o desempenho destas tecnologias em qualquer serviço ou sector industrial. Uma tecnologia nova só por si não induz ganhos de produtividade. Requer a contribuição dos serviços para apoiar a sua implementação, aplicação e integração nos processos empresariais.

2.3. Incentivar a I&D e a inovação nos serviços ligados às empresas. As empresas de serviços registam elevados níveis de inovação e são frequentemente pioneiras na utilização de tecnologias de ponta. Por outro lado, as actividades de serviços de conhecimento intensivo (consultoria de gestão, serviços informáticos, serviços I&D) funcionam como catalizadores de processos de inovação em toda a economia. No sector dos serviços ligados às empresas encontram-se algumas das empresas europeias mais inovadoras, porém, o nível de I&D neste sectores é geralmente baixo. O nível geral de I&D nos serviços está muito aquém do verificado nos EUA.

As iniciativas inovadoras no plano político deveriam promover acções específicas orientadas para as actividades de serviços (papel da inovação dos serviços organizacionais, por exemplo) e uma participação mais activa das empresas de serviços nos programas de I&D. A participação de empresas de serviços nos programas nacionais e europeus de I&D deveria ser reforçada para dar resposta a problemas e necessidades específicos. A meta da UE de afectar 3% do PIB à investigação e ao desenvolvimento será mais facilmente atingida se o sector dos serviços ligados às empresas desempenhar um papel mais importante, reflectindo o seu peso económico global.

3. *Os produtos das empresas de serviços ligados às empresas não são suficientemente transparentes (normas) nem devidamente quantificados (contabilização de activos incorpóreos) ou documentados (qualidade).*

3.1. Normalização As normas voluntárias fornecem soluções para os problemas que se colocam quando a prestação de serviços ultrapassa as fronteiras nacionais. Permitem ao utilizador comparar preços e produtos, o que reforça a competitividade e a eficácia. Na falta de normas previamente acordadas e equilibradas²², a transparência do mercado permanece reduzida e o efeito da passagem para um fornecedor alternativo pode ser importante em termos de custos e de riscos. A definição de normas teria a vantagem para os prestadores de serviços de lhes permitir de se concentrar nos processos internos da produção de serviços e realizar algumas economias de escala. Fazendo valer o respeito das normas, poderiam ainda reforçar a sua presença no mercado e a sua posição negocial enquanto operadores de serviços. A Comissão irá promover a fixação de tais normas voluntárias pelos operadores de serviços, à semelhança do acontece com os produtos industriais.

3.2. Contabilização dos activos incorpóreos É necessário dispor de informação fidedigna sobre os activos incorpóreos das empresas, quer por parte destas, quer ao nível onde se definem as políticas, a fim de evitar afectações de recursos menos eficientes. A falta de dados neste domínio gera incerteza e especulações quanto ao valor real dos activos. A medição e a contabilização dos activos incorpóreos constitui motivo de grande preocupação para governos, entidades reguladoras, empresas, profissionais da contabilidade, investidores e

²² Um processo de standardização excessiva ou a emergência de muitas normas não compatíveis nos vários países da UE teria efeitos negativos.

outros agentes. As empresas de serviços estão particularmente expostas a este problema, já que assentam quase exclusivamente em activos incorpóreos. A melhoria da produtividade nos serviços ligados às empresas depende fortemente do investimento incorpóreo, designadamente na formação, gestão das relações com clientes, imagem de marca, organização interna, investimento em software e em TIC.

As empresas ganharam experiência considerável na utilização de normas com carácter voluntário para registar o capital intelectual e outras formas de activos incorpóreos. Estes esforços só produzirão resultados a longo prazo se houver convergência nos métodos de classificação em vez de proliferação de metodologias contabilísticas. A Comissão entende tratar a problemática da identificação, medição e contabilização, a fim de corrigir o défice actual de informação fidedigna sobre os activos incorpóreos das sociedades. Este processo será complementar, se bem que distinto, em relação às evoluções em curso nos domínios das regras contabilísticas e da governança das empresas.

3.3. Qualidade. A qualidade é, para além dos preços, o factor mais importante para que um produto seja atractivo no respectivo mercado, sendo pois fundamental para garantir a competitividade. A qualidade desempenha um papel significativo na definição do factor de diferenciação para as empresas, na imagem e na obtenção de vantagens competitivas e de serviços especializados. Uma sociedade baseada no conhecimento não pode ser competitiva sem serviços de elevada qualidade. Acresce que os serviços europeus têm de estar prontos para competir em matéria de qualidade, já que os países com baixos salários (os asiáticos designadamente) estão geralmente numa posição mais favorável para competir nos custos.

Contudo, contrariamente ao que se passa com a oferta de bens, o fornecimento de um serviço envolve geralmente uma estreita interacção entre o operador e o cliente, tornando difícil distinguir o processo de execução e os seus resultados. De momento ainda não é possível proporcionar uma definição objectiva e prévia de todos os elementos da qualidade de um serviço, além de que não existe uma política europeia de qualidade para os serviços. À semelhança do que está a ser feito com os produtos industriais, a Comissão incentivará e apoiará a definição de indicadores de qualidade, promovendo ainda boas práticas no sector dos serviços.

4. *O fornecimento e a utilização de serviços ligados às empresas é limitado nas regiões menos desenvolvidas e nos países candidatos, uma situação que afecta essencialmente as PME e os processos de convergência.*

No contexto da globalização da economia, os serviços às empresas constituem os "cérebros da indústria", capazes de conferir vantagens competitivas às empresas e regiões que mais facilmente acedem a serviços avançados. Mas a sua natureza própria tende a concentrar estes serviços nas áreas metropolitanas com ligações internacionais.

O desenvolvimento de mercados regionais para os serviços ligados às empresas, em especial os serviços avançados destinados a facilitar a inovação nas PME, constitui um elemento necessário para o processo de recuperação das regiões europeias mais desfavorecidas, bem como dos países da adesão. Estes serviços podem também contribuir para uma envolvente regional mais competitiva e assim atrair investimento interno. Por outro lado, é no sector dos serviços que será criada a maior parte dos novos empregos de qualidade que a política regional está a procurar gerar. A concorrência em plano de igualdade e a exploração de sinergias entre os serviços públicos e privados podem contribuir para esta perspectiva desejável de desenvolvimento. A política de desenvolvimento regional dos nossos dias tende a ser uma política mais inclusiva de serviços, que não faz do sector industrial uma prioridade.

5. *O conhecimento do sector e dos mercados é escasso, o que dificulta a tomada de decisões por parte das empresas e dos responsáveis políticos.*

É urgente melhorar a informação e a análise na esfera económica, em especial através do aperfeiçoamento dos serviços estatísticos. O papel essencial dos serviços ligados às empresas para o crescimento e o desenvolvimento sustentável da economia da UE não é plenamente reconhecido pelos operadores empresariais, as organizações profissionais, os economistas, os responsáveis políticos e os meios de comunicação. Esta situação deve-se principalmente ao facto de que os estudos e as estatísticas existentes não reflectem de forma correcta o papel dos serviços na economia. Para apreender correctamente as forças reais que determinam a produtividade, é preciso conhecer melhor e abranger estatisticamente com maior exactidão o sector dos serviços ligados às empresas. Trata-se de um instrumento essencial para orientar o processo decisional das empresas, dos responsáveis políticos e outros agentes e acompanhar os progressos na intervenção política a que a presente Comunicação refere.

O facto de o período que medeia entre a apresentação de uma proposta para a definição de novos dados estatísticos e a disponibilidade dos mesmos ser geralmente longo, explica que se tenha optado por apresentar um estratégia relativamente circunstanciada no Anexo III "Estatísticas do sector dos serviços - As necessidades dos utilizadores numa perspectiva de longo prazo" em simultâneo com a Comunicação e as acções políticas propostas. A melhoria das estatísticas do sector dos serviços deve ser vista no contexto do apuramento de informação estatística nas empresas. Para gerir da melhor forma a carga de trabalho que recai sobre as empresas, seria oportuno estabelecer prioridades em matéria de requisitos estatísticos relacionados com estatísticas empresariais.

IV.2. Definição de um quadro político coerente

A parte analítica da presente Comunicação demonstra que é necessário analisar as condições que determinam os custos e a qualidade dos serviços às empresas, as quais dependem de várias questões ligadas às políticas actuais da UE. Estas questões têm duas grandes vertentes:

Em primeiro lugar, é necessário aprofundar a investigação em colaboração com todos os agentes interessados em que medida as actuais políticas da UE nesta área têm ou não em devida conta a natureza específica dos serviços. Se for o caso, estas políticas deverão ser reformuladas para ter em conta as novas realidades económicas.

Em segundo lugar, é necessário desenhar um quadro coerente para criar melhores sinergias e reforços mútuos entre as várias áreas de intervenção política que dizem respeito aos serviços. Uma ou mais iniciativas políticas isoladas induzirão apenas progressos limitados em matéria de competitividade europeia em razão da complexidade da questão. Há que criar condições propícias ao crescimento da produtividade e do emprego, contribuindo para o aumento sustentável dos rendimentos reais e dos padrões de vida. Os meios para tal residem na adaptação às mudanças estruturais e na tomada de medidas que sujeitem os serviços ligados às empresas a pressões concorrenciais resultantes da correcta aplicação de todas as políticas comunitárias pertinentes.

A Comissão crê que a implementação das acções políticas referidas acima nos pontos 1 a 5, tendo em conta as condições sectoriais específicas, induzirá uma baixa de preços e um aumento da qualidade destes serviços, o que por seu lado terá efeitos positivo sobre a procura. Ao nível dos agregados, os resultados serão visíveis em termos de actividade económica acrescida, conduzindo a aumentos do rendimento real e da procura, bem como ao reforço da competitividade de todas as empresas europeias. O aumento da procura agregada incentivará

por seu lado novos investimentos na economia em geral e criará novas oportunidades de emprego. Um círculo virtuoso desta natureza só é viável se para tal contribuírem todas as políticas. A noção de desenvolvimento sustentável constitui em si um exemplo da necessidade de criar sinergias entre as políticas económica, social e ambiental.

Importa sublinhar que as acções políticas propostas não incidem com a mesma intensidade nas várias actividades que compõem os serviços ligados às empresas. *O desafio reside em encontrar a combinação mais adequada de acções e definir prioridades dentro de um conjunto de acções políticas a empreender em determinados serviços, em função das condições específicas em que os mesmos operam.*

IV.3. Implementação

Os desafios políticos que resultam da presente Comunicação interpelam não só a Comissão, mas também as outras instituições comunitárias, os governos nacionais e outros intervenientes ligados às empresas com interesses directos no bom funcionamento do sector dos serviços ligados às empresas. A proposta de Directiva sobre serviços no mercado interno concluiu um longo processo de consulta sobre os obstáculos nestes domínio. Não obstante, a execução das medidas de acompanhamento necessitará de uma consulta permanente de todas as partes interessadas, com base em propostas políticas circunstanciadas que a Comissão irá elaborar a partir das prioridades identificadas na presente Comunicação.

Os debates deverão conduzir a acções mais direccionadas, respondendo aos requisitos dos serviços ligados às empresas e tendo em conta as condições específicas inerentes às várias actividades. Serão equilibradas as diferentes prioridades e definidos calendários de execução.

A consulta deverá decorrer no âmbito de um Fórum Europeu dos serviços ligados às empresas que a Comissão irá organizar nos próximos meses. Este espaço de discussão incluirá instituições comunitárias, representantes dos Estados-Membros, organizações profissionais, representações de trabalhadores, institutos de investigação e outros intervenientes ligados às empresas. Os trabalhos do Fórum constituirão um complemento mais direccionado e específico da acção de outras instâncias, designadamente o Grupo de Política Empresarial.

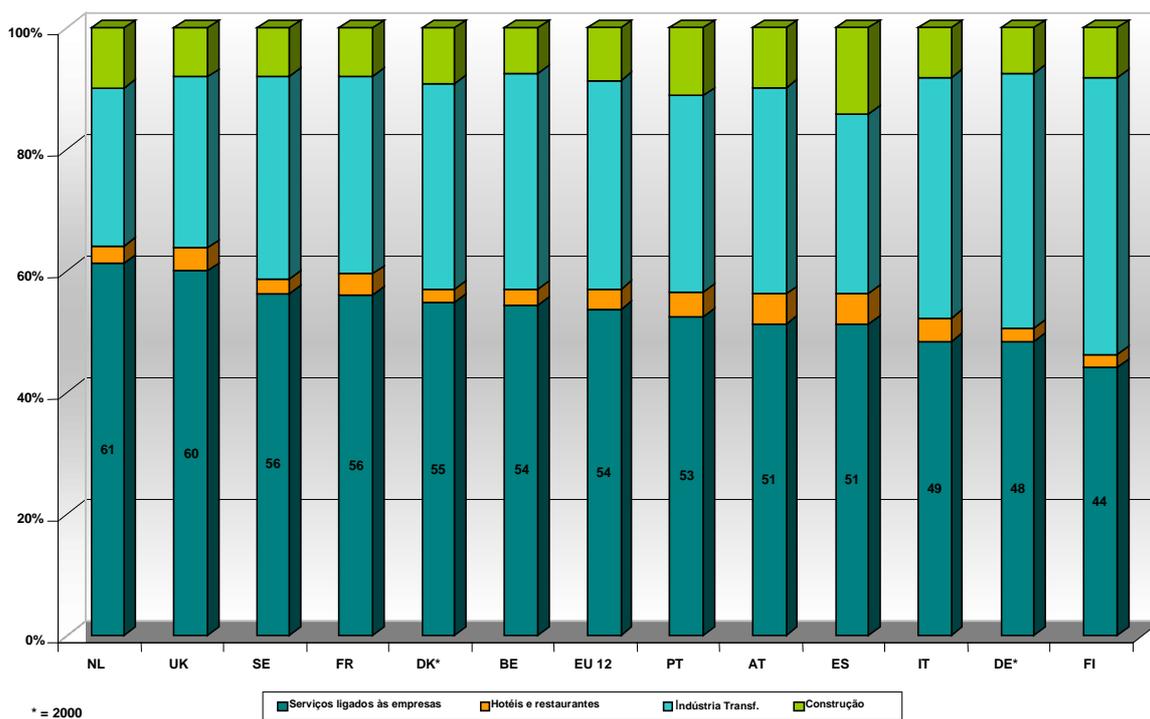
Os debates neste âmbito levarão à elaboração de um Plano de Acção a apresentar pela Comissão até finais de 2005. O plano em questão deverá completar e reforçar as medidas empreendidas ao abrigo da Directiva relativa aos Serviços no Mercado Interno e através da participação das direcções-gerais competentes, procurando atender devidamente aos avanços na aplicação da directiva e interagir com a mesma.

ANEXO I
Classificação dos serviços e dados complementares

Caixa 1. Principais serviços necessários ao desempenho das empresas (perspectiva funcional)

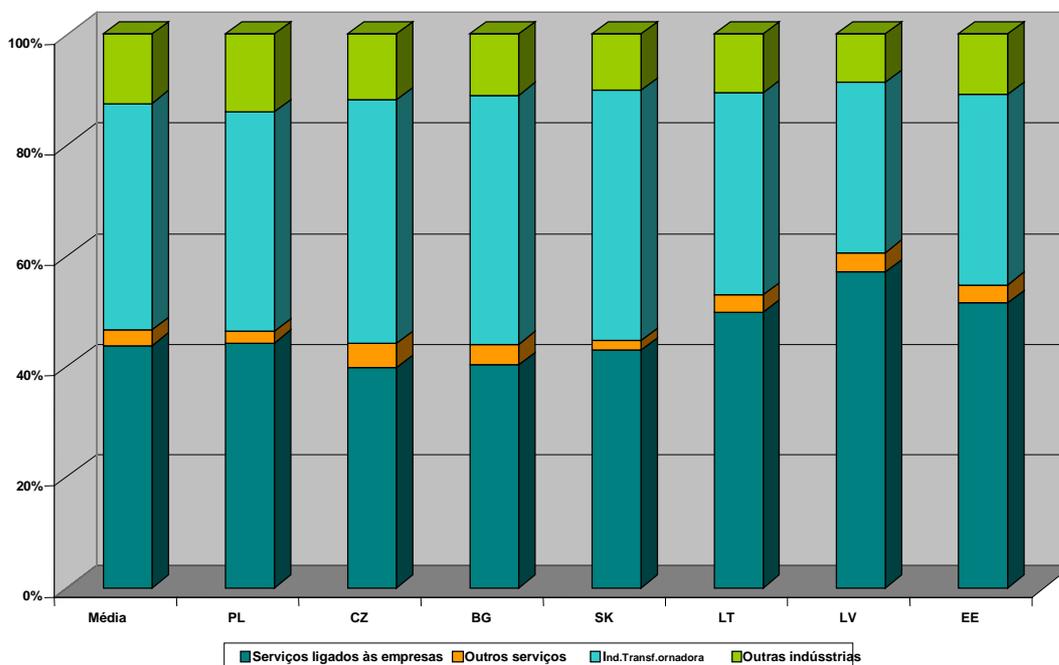
FUNÇÕES NAS EMPRESAS	PRINCIPAIS SERVIÇOS LIGADOS ÀS EMPRESAS	FUNÇÕES NAS EMPRESAS	PRINCIPAIS SERVIÇOS LIGADOS ÀS EMPRESAS
Administração	Consultoria de gestão Serviços jurídicos Auditoria e Contabilidade	Gestão da informação	Serviços informáticos e de TI Telecomunicações
Recursos humanos	Trabalho temporário Recrutamento de pessoal Formação profissional	Marketing e vendas	Publicidade Distribuição Relações públicas Feiras e exposições Serviços pós-venda
Actividades financeiras	Actividade Bancária Seguros Aluguer e leasing	Transportes e logística	Logística Serviços de transporte Serviços de expedição
Produção e apoio técnico	Serviços técnicos e de engenharia Testes e controlo de qualidade - Serviços I&D Design industrial Manutenção e reparação de equipamentos	Gestão de instalações	Serviços de segurança Serviços de limpeza Fornecimento de refeições Serviços ambientais/gestão de resíduos Serviços de fornecimento de energia e de água Imobiliário (entrepósitos)

Gráfico A. Valor acrescentado na economia mercantil, 2001. Repartição sectorial



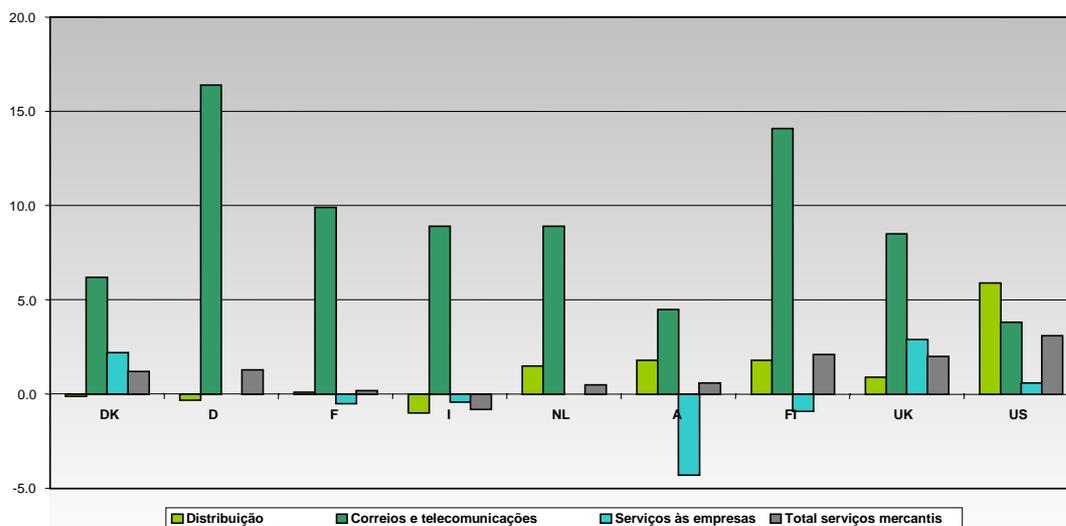
Fonte: Eurostat. Dados SBS

Gráfico B. O emprego nos países candidatos, 2000. Repartição sectorial



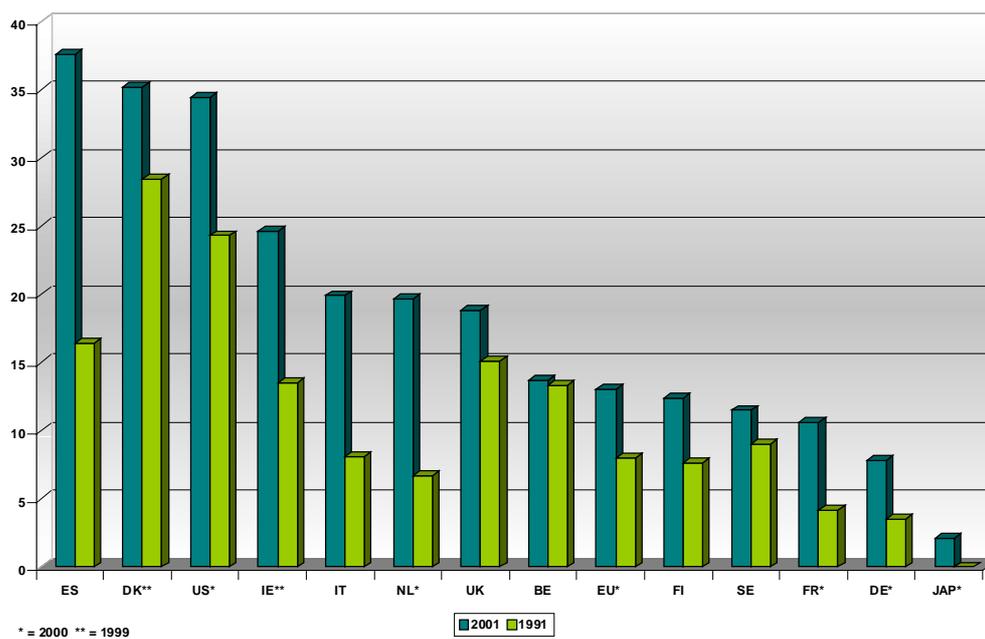
Fonte: Eurostat. Dados SBS

Gráfico C - Evolução da produtividade do trabalho nos serviços ligados às empresas, 1995-2000



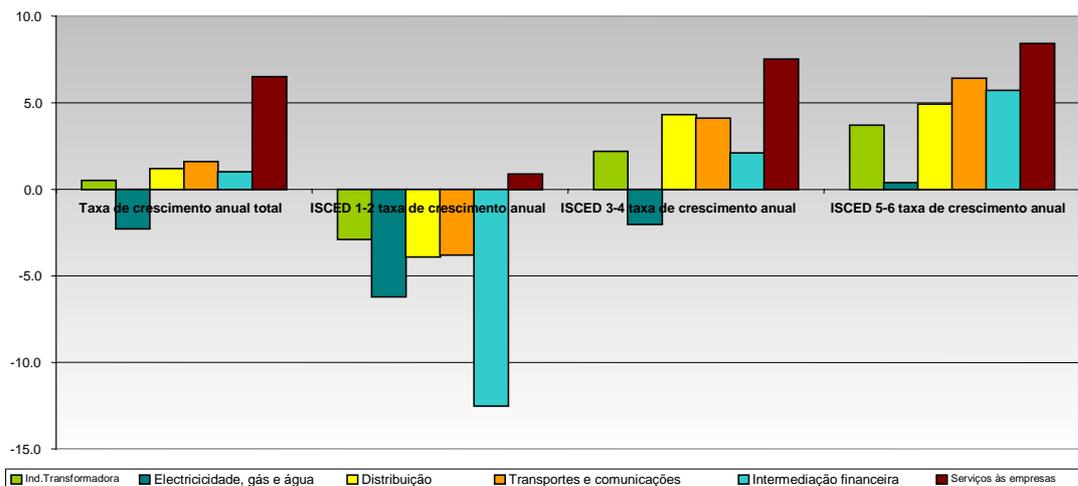
Fonte: Cálculos baseados na base de dados STAN da OCDE, 2001

Gráfico D - % dos serviços na I&D das empresas



Fonte: OCDE, base de dados ANBERD, 2003

Gráfico E - Crescimento do emprego por sector e nível educativo, 1995-2000



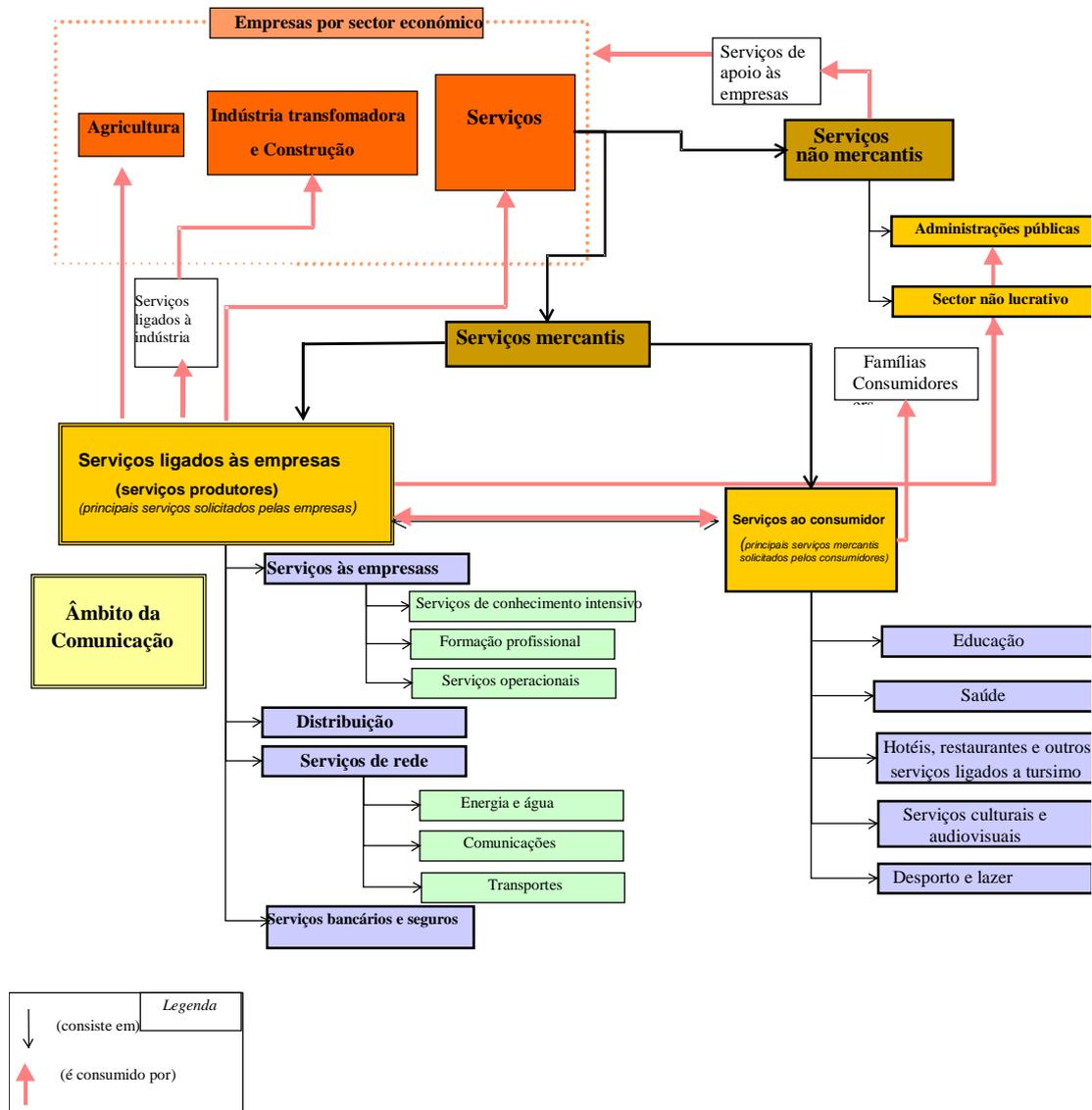
Nota: ISCED 1-2: ensino primário e secundário inferior, ISCED 3-4: secundário superior e pós-secundário não superior, ISCED 5-6: primeiro e segundo ciclos do ensino superior

Fonte: Eurostat. Inquérito às forças de trabalho (LFS)

ANEXO II Âmbito da Comunicação

As interacções entre serviços e empresas:

O lugar dos serviços ligados às empresas e o âmbito da Comunicação



ANEXO III
Estatísticas do sector dos serviços - As necessidades dos utilizadores numa perspectiva de longo prazo

I. Introdução

Nos últimos anos, a informação estatística conquistou uma posição de relevo no processo de decisão política. O Conselho Europeu de Lisboa, em Março de 2000, convidou a Comissão a "elaborar anualmente um relatório de síntese sobre os progressos efectuados, com base em indicadores estruturais a serem acordados, referentes ao emprego, à inovação, à reforma económica e à coesão social". Outro exemplo recente está na adopção em Dezembro de 2002 do Plano de Acção eEuropa 2005 que inclui uma lista completa de indicadores para aferição de desempenhos. A fim de garantir que o processo de decisão política decorre em bases sólidas e fiáveis, as estatísticas oficiais têm de responder à procura crescente de informação estatística.

O processo de produção estatística baseia-se fundamentalmente numa perspectiva de medição do desenvolvimento e das mudanças que caracterizam um fenómeno ao longo do tempo. Esta abordagem está por vezes em conflito com as necessidades do utilizador, cujo carácter urgente e volátil evolui em função das prioridades e da agenda política. O desenvolvimento de uma estratégia de longo prazo depende da identificação de um conjunto de necessidades políticas fundamentais com um dado carácter "sustentável".

A estratégia de Lisboa, ao colocar a tónica no desenvolvimento sustentável, combinando as metas da competitividade, do pleno emprego, da coesão social e da sustentabilidade ambiental, constitui um precioso ponto de partida para uma estratégia de longo prazo para a elaboração de estatísticas do sector dos serviços. Em 2001, foi aditado um terceiro pilar relativo a "sustentabilidade" nas metas de Lisboa. Tratando-se de questões políticas altamente agregadas, as necessidades estatísticas são cobertas pelo desenvolvimento de indicadores estruturais. Os objectivos conexos só podem ser realizados com intervenções em diferentes áreas políticas, designadamente o campo económico, social e empresarial.

A política empresarial da Comunidade incide sobre as seguintes grandes áreas: competitividade, mercado interno, inovação, espírito empresarial e economia digital. A Comunicação sobre competitividade dos serviços ligados às empresas e o seu contributo para o desempenho das empresas europeias (a seguir designada Comunicação sobre Serviços) constitui parte integrante da política empresarial da Comunidade e incide nas já referidas grandes áreas, para além de outros aspectos como os serviços de conhecimento intensivo, as competências e os activos incorpóreos.

Caixa 1. Questões políticas tratadas na Comunicação sobre Serviços

I.	Sustentabilidade (económica, social, ambiental)		Competitividade (produtividade, emprego. Globalização)
II + IIIa	Inovação empreendedora	I&D;	Mercado Interno - economia digital
IIIb	<i>Serviços de conhecimento intensivo</i>	<i>Activos incorpóreos</i>	<i>Competências</i>
I: objectivos de Lisboa; II: política DG ENTR; III a e b: questões políticas incluídas na Comunicação sobre Serviços			

O presente documento coloca a tónica nas necessidades do utilizador em termos de estatísticas de serviços relacionadas com a formulação e o acompanhamento de políticas para o sector dos serviços. Esta área da política empresarial reveste crescente importância, uma vez que o sector dos serviços representa uma proporção cada vez mais significativa das economias dos Estados-Membros da União Europeia. A maioria dos empregos criados desde 1970 encontra-se no sector dos serviços e os serviços ligados às empresas são responsáveis pela maior fatia do valor acrescentado. Em consequência, a competitividade e a prosperidade dos países europeus depende muito dos ganhos de produtividade e da criação de emprego nos serviços e do seu contributo para a competitividade da indústria transformadora. Uma vez que os serviços ligados às empresas constituem um sector heterogéneo que inclui desde actividades altamente especializadas e de conhecimento intensivo, como os serviços informáticos e de engenharia, a empregos pouco qualificados como a limpeza industrial, cresce a procura por parte de governos, organizações sectoriais, investigadores, etc. no sentido de uma cobertura estatística mais ampla e detalhada .

II. Estatísticas do sector dos serviços: situação actual

No final da década de 1980 e durante a de 1990 os institutos nacionais e internacionais de estatística começaram a desenvolver estatísticas dos serviços, em virtude do crescente peso económico deste sector e das consequentes necessidades de informação estatística dos diferentes utilizadores²³.

Em consequência, foram adoptados inúmeros regulamentos UE aplicáveis ao sector dos serviços, designadamente em matéria de registos empresariais e de estatísticas empresariais estruturais e de longo prazo. Na sequência da aplicação desta regulamentação, o sistema estatístico europeu melhorou consideravelmente. A demonstrá-lo está o facto de que, antes da adopção do Regulamento do Conselho de 20 de Dezembro de 1996²⁴, só havia estatísticas estruturais das empresas para as indústrias extractivas, a indústria transformadora, o aprovisionamento energético é hídrico e a construção. Assim, a aplicação deste regulamento, que abrange também os serviços ligados às empresas, é uma importante conquista.

Não obstante, subsistem lacunas significativas no que se refere à apreensão da estrutura do sector dos serviços e dos factores que determinam o crescimento das empresas deste sector. O material estatístico disponível não reflecte correctamente a posição dominante dos serviços na economia, nem a extensão da interacção entre os serviços ligados às empresas e os outros sectores.

Várias são as razões que explicam esta situação:

- Os serviços são um sector difícil de definir, donde, de quantificar. As principais características do sector dos serviços residem no seu carácter incorpóreo. Todavia, as tecnologias da informação vieram alterar a situação, no sentido de que os serviços hoje em dia podem ser equiparados a produtos físicos e consequentemente fornecidos e armazenados através de meios físicos. Normalmente, um serviço comporta uma dimensão considerável de contacto pessoal entre o produtor e o cliente, ou seja, uma interacção social. Esta última evidencia a importância das chamadas "tecnologias leves" (*soft*

²³ Para uma síntese das questões de desenvolvimento conceptual e das medidas práticas na área das estatísticas dos serviços, remete-se para o relatório do Conselho Económico e Social das Nações Unidas. Relatório do Australian Bureau of Statistics on statistics of services (doc E/CN.3/2003/12).

²⁴ Regulamento (CE, Euratom) n.º 58/97 do Conselho.

technology), a saber, as qualificações dos trabalhadores em termos de conhecimentos, capacidade de comunicação com o cliente, etc.

- O desenvolvimento de novas tecnologias, produtos e relações empresariais é rápido e evolui constantemente, donde a pressão sem precedentes que é exercida no apuramento de dados estatísticos pela necessidade de incluir novos indicadores ou variáveis.
- Acresce que muitos serviços de estatística sofreram importantes cortes orçamentais durante a década de 1990, o que dificultou o alargamento dos programas estatísticos. Os imperativos políticos no sentido da redução dos encargos que recaem sobre os inquiridos dificultaram a realização de inquéritos estatísticos em muitos países. A melhoria das estatísticas dos serviços deve ser vista num contexto global abrangente de toda a informação a fornecer às empresas.

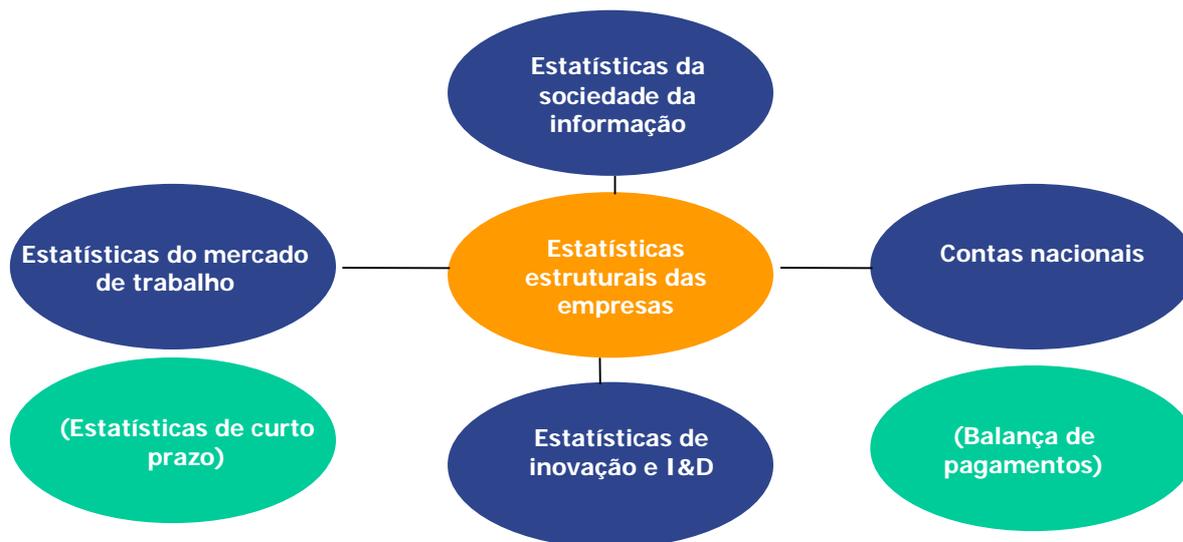
III. Elementos estruturais propostos para futuras estatísticas dos serviços

A fim de fornecer aos responsáveis políticos informação estatística relevante e indicadores na área dos serviços ligados às empresas, a Comunicação sobre serviços apresenta uma estratégia para a elaboração futura de estatísticas do sector dos serviços, cf. Capítulo IV.1.5. O facto de o período que medeia entre a apresentação de uma proposta para a definição de novos dados estatísticos e a disponibilidade dos mesmos ser geralmente longo, explica que se tenha optado por apresentar um estratégia relativamente circunstanciada em simultâneo com a Comunicação e as acções políticas propostas. É urgente proporcionar acesso aos vários tipos de dados referidos no presente documento, a fim de se poder acompanhar o desenvolvimento económico e formular futuras políticas na área dos serviços ligados às empresas.

Em consequência do desenvolvimento dinâmico do sector dos serviços, o Eurostat e os institutos nacionais de estatística elaboraram propostas para melhor disponibilizar dados relativos aos serviços no domínio das estatísticas estruturais das empresas²⁵. A definição das necessidades futuras dos utilizadores e as propostas de novos indicadores e variáveis apoiaram-se nas alterações ao Regulamento das Estatísticas Estruturais das Empresas propostas pelo Eurostat. As necessidades do utilizador dizem respeito essencialmente às estatísticas estruturais das empresas, mas em razão da natureza transversal dos serviços, há outros domínios estatísticos envolvidos, cf. Gráfico 1.

²⁵ Em relação às reflexões do Eurostat no domínio das estatísticas dos serviços, remete-se para o estudo *Eurostat: Statistiques de services: stratégie pour les statistiques de services - un complément à la stratégie des statistiques conjoncturelles* (doc. CPS 2002/46/4/FR) apresentado na reunião do CPS em Palermo, em Setembro de 2002.

Gráfico 1. Domínios estatísticos abrangidos pela estratégia

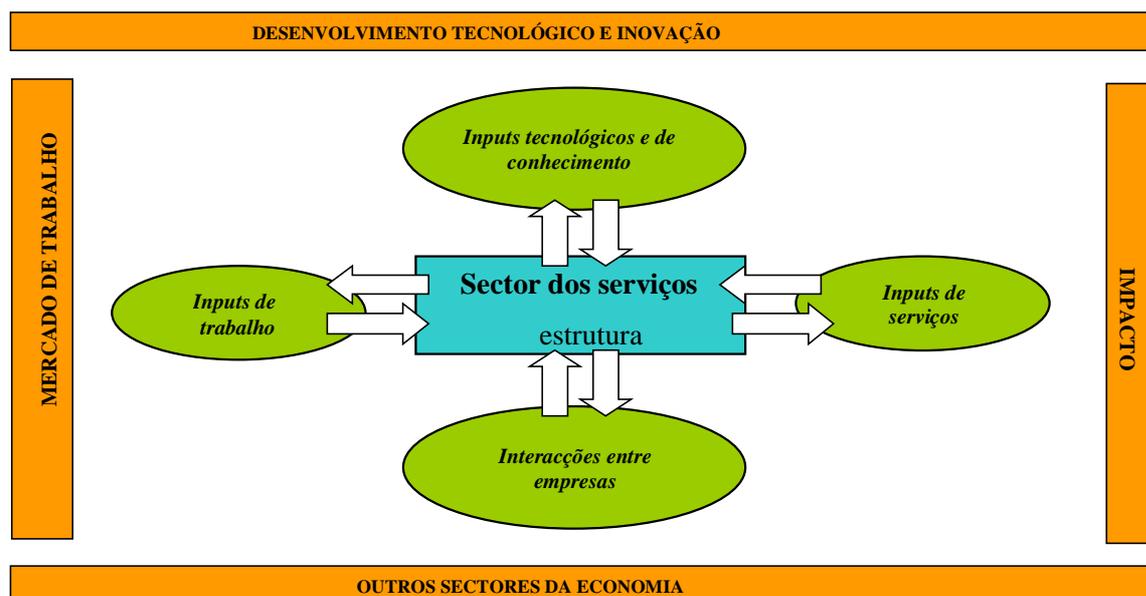


A fim de tornar operacionais as necessidades políticas de informação estatística, procedeu-se à identificação de um conjunto de elementos estruturais para a definição de novas estatísticas de serviços. São eles os seguintes:

1. Arquitectura do sector dos serviços com descrição das principais variáveis económicas e de emprego (incluindo aspectos como a dinâmica empresarial, o espírito empresarial, o comércio internacional de serviços - exportações e importações de serviços, investimento estrangeiro directo)
2. Input humano (qualificações profissionais, competências, habilitações, horas trabalhadas)
3. Input tecnológico e cognitivo (TIC, economia digital, comércio electrónico, investigação e desenvolvimento, inovação e activos incorpóreos)
4. Interações de empresas (externalização, compra de serviços, actividades em rede, alianças estratégicas, franchising)
5. Produção de serviços (produtos, preços, produtividade)

Apresentam-se a seguir os diferentes elementos estruturais e as ideias subjacentes às necessidades.

Gráfico 2. Elementos estruturais das estatísticas do sector dos serviços



III.1. Estrutura do sector dos serviços

As informações de base relativas à amplitude em termos de emprego e de valor acrescentado das diversas actividades de serviços são fundamentais para a formulação de políticas, mas são escassas no que se refere a inúmeras actividades de serviços num plano desagregado por actividade, designadamente no que se refere aos serviços às empresas, na medida em que este sector é muito heterogéneo. No Regulamento das Estatísticas Estruturais das Empresas, a indústria transformadora é abrangida por 241 actividades distintas, contra 32 para os serviços mercantis²⁶. Nas contas nacionais, a necessidade de informações mais circunstanciadas é ainda maior - os utilizadores apenas dispõem da categoria residual "outros serviços mercantis". A análise é dificultada pela agregação da secção K da NACE e, no mínimo, a separação entre serviços de conhecimento intensivo e serviços operacionais deveria ser sistematicamente proposta como agregado alternativo.

O espírito empresarial é um dos principais elementos da nova economia e as novas empresas estão a contribuir para a criação de uma envolvente empresarial dinâmica através do crescimento económico, da criação de novas oportunidades de emprego e da inovação dos processos produtivos e dos produtos. Questões como a amplitude, a sobrevivência e a criação de empregos e de novas empresas constituem uma parte essencial da política empresarial da UE. Embora o contributo das novas empresas para o crescimento económico e o emprego seja limitado durante a fase de arranque, as novas empresas desempenham um papel central, na medida em que contribuem para o aumento da competitividade, a flexibilidade e a inovação na economia. É urgente desenvolver estatísticas harmonizadas na área da demografia das empresas.

A interpretação do desempenho das novas empresas não pode ser feita correctamente com base exclusivamente na análise dos dados tradicionais das empresas. Verifica-se uma forte coincidência entre a nova empresa e o seu proprietário - o empresário, já que a grande maioria

²⁶ Eurostat: *Statistiques de services: stratégie pour les statistiques de services - un complément à la stratégie des statistiques conjoncturelles* (doc. CPS 2002/46/4/FR) apresentado na reunião do CPS em Palermo, em Setembro de 2002.

das novas empresas começa sem empregados. Para que se possa formular uma política de criação de condições favoráveis aos novos empresários em bases sólidas, as estatísticas deverão fornecer dados relativos ao sexo e à idade desses novos empresários, níveis de habilitações, competências e outras qualificações.

O grande objectivo de uma política de criação de novas empresas não reside tanto na criação, mas sobretudo na sobrevivência dessas novas empresas, por forma a gerar novas oportunidades de emprego, bem como novos produtos e serviços numa economia em constante mutação. A fim de ajuizar do contributo e da importância das novas empresas para o crescimento económico, é necessário acompanhar as empresas para além do ano do início das respectivas actividades. Nem todas as novas actividades são viáveis e há uma proporção de novas empresas que não sobreviverá. A criação de uma empresa não constitui por si só garantia de sucesso. O elemento decisivo reside no contributo das novas empresas para a criação de valor acrescentado e emprego. A elaboração de estatísticas que dêem conta dos diferentes factores que determinam o sucesso de uma empresa reveste carácter de prioridade.

O Conselho Europeu de Estocolmo, em Março de 2001, concluiu que "(...) a criação de um mercado interno de serviços que funcione eficazmente é uma das maiores prioridades da Europa". As exportações e importações de produtos industriais têm cobertura estatística adequada, falta agora informação detalhada sobre o comércio internacional de serviços. É urgente dispor de informação sobre a relevância económica do comércio transfronteiras de serviços. Em razão da importância da sua presença no mercado local, os investimentos estrangeiros directos nos serviços são mais importantes do que nas indústrias transformadoras, pelo que se torna urgente dispor de dados estatísticos relativamente a IDE (com possibilidade de desagregação entre os investimentos novos em novos sectores e os investimentos em empresas já existentes) e outras relações empresariais transfronteiras. Este último aspecto reveste crescente importância, patente nas joint-ventures, nos acordos de licença e outras formas de cooperação transfronteiras.

III.2. O factor trabalho

Para compreender os processos de criação de emprego nos serviços às empresas, não basta fazer referência às informações estatísticas de base relativas ao número de trabalhadores. É necessária mais informação circunstanciada sobre as qualificações dos trabalhadores, os níveis de habilitações educativas, a experiência profissional, o sexo, a idade. Uma vez que a aprendizagem dos trabalhadores se está a tornar um processo permanente e contínuo (aprendizagem ao longo da vida), a informação relativa às qualificações formais já não é suficiente. É necessário apurar dados relativamente às acções de formação, a fim de completar a informação relativa às qualificações formais da força de trabalho. As tecnologias da informação fazem do trabalho um processo móvel e quebram a relação física entre o trabalhador e o seu local de trabalho. A importância crescente do teletrabalho tem de ser reflectiva em futuras estatísticas empresariais.

A questão das disparidades de competências está em destaque na agenda política e uma das formas de resolver este problema consiste em abrir a Europa aos cidadãos não europeus que possuem as qualificações requeridas. São necessárias informações relativamente à amplitude deste fluxo migratório e respectivos postos de trabalho, bem como no que se refere à emigração de cidadãos europeus qualificados, a fim de identificar os possíveis obstáculos à economia europeia do conhecimento. Também o fenómeno do recurso aparentemente cada vez mais frequente à mão-de-obra temporária estrangeira, em especial a partir de filiais no estrangeiro, tem de ser devidamente apurado em futuras estatísticas.

III.3. Input tecnológico e cognitivo

Em muitas das actividades do sector dos serviços, em especial as que assentam no conhecimento, como os serviços TI e de engenharia, mas também em sectores mais tradicionais como a distribuição ou os transportes (GALILEO), está em curso um processo de inovação intensivo. A inovação no sector dos serviços provém geralmente do investimento na aquisição de novas competências, novas estruturas organizacionais, novos modos de cooperação, criação de novas empresas e relações com clientes e fornecedores. Estes tipos de inovação são, em termos de conteúdo, diferentes da inovação de produtos físicos e requerem novos métodos de medição.

A inovação exige investimento I&D, desenvolvimento de produtos, formação, gestão das relações com os clientes e criação de uma estrutura eficaz com o investimento adequado em tecnologias da informação e comunicação. Estes tipos de despesas em bens incorpóreos constituem requisitos prévios para a produção de bens e serviços pela empresa. Levam à criação de novos produtos, novos serviços e novas tecnologias. Entre os exemplos de activos incorpóreos contam-se as infra-estruturas organizacionais (sistemas de informação, redes, estruturas e processos administrativos), o conhecimento do mercado e o conhecimento técnico, as patentes, o design, as marcas e o capital humano. Há uma necessidade urgente de definir o conceito de "investimento incorpóreo" em termos estatísticos, a fim de permitir identificação, medição e registo dos activos incorpóreos.

A utilização das TIC nas empresas mudou radicalmente os processos empresariais, quer na indústria quer nos serviços. É essencial acompanhar esta evolução, não só em termos da pré-disposição das empresas para as TI, mas também na perspectiva do impacto da utilização destas tecnologias nos processos empresariais, na estrutura organizacional e por último no desempenho e na produtividade da empresa. O Plano de Acção eEuropa identificou um conjunto de indicadores para aferição de desempenhos relativamente aos quais não existe ainda informação estatística disponível.

III.4. Interacções de empresas

Para apreender o desenvolvimento do sector dos serviços, é importante medir o processo de externalização. As estatísticas dos serviços incidem no lado da oferta, é necessária agora mais informação sobre a procura de serviços pelas empresas industriais e outras empresas de serviços e sobre como essa procura determina o desenvolvimento de serviços ligados às empresas. Um exemplo está na externalização de serviços TI, que é importante para compreender o desenvolvimento dos serviços informáticos: irá o desenvolvimento recente de software mais convivial modificar o processo de externalização? São necessários mais estudos na óptica da procura para que se possam elaborar quadros de input-output circunstanciados, os quais são importantes para compreender as interacções entre os serviços às empresas e a indústria transformadora.

A cooperação entre as empresas assume contornos renovados, com diferentes tipos de actividades em rede cada vez mais frequentes e de importância estratégica para as empresas. Trata-se de uma área difícil de avaliar estatisticamente, mas a informação relativa a tais interacções entre empresas é necessária para que se possa avaliar a sua competitividade.

III.5. Produtos dos serviços

A informação agregada sobre o volume de negócios total dos serviços ligados às empresas não é suficiente para que se possa proceder a uma análise circunstanciada. Para compreender a evolução de um sector, é necessário recolher informação que dê conta da repartição exacta do volume de negócios por categorias de produtos. Assim, por exemplo, qual é a proporção do volume de negócios total dos serviços informáticos correspondente ao software personalizado? Que proporção do volume de negócios do sector corresponde à venda de serviços como a formação e qual a quota-parte que corresponde à venda de software ou de serviços Internet? Dada a fraca qualidade da nomenclatura dos produtos na área dos serviços, será necessário proceder a uma revisão da CPA.

Os dados relativos aos preços no produtor são essenciais para deflacionar o volume de negócios e calcular o produto real do sector dos serviços. Para medir o preço de um serviço, é essencial apreender quer o conteúdo quer a qualidade do mesmo. A tendência crescente para a apresentação de diferentes serviços sob a forma de pacote dificulta a identificação não só da qualidade mas também da consistência de inúmeros serviços.

Os dados disponíveis sobre o fosso persistente que separa a UE dos EUA no que se refere à produtividade constituem motivo de preocupação, mas antes de procurar analisar e explicar as razões para o lento crescimento da produtividade, seria oportuno evidenciar os problemas relacionados com a medição da produtividade dos serviços. Os conceitos de produtividade do trabalho aplicam-se bem às empresas industriais, mas enfermam já de alguma incerteza quando se trata de medir a produtividade no sector dos serviços.

Na ausência produtos físicos, a melhoria da produtividade nos serviços ligados às empresas depende fortemente do investimento incorpóreo, designadamente na formação, gestão das relações com clientes, imagem de marca e criação de organizações eficientes, bem como de investimento em software e em tecnologias da informação e comunicação. É no sector dos serviços que o crescimento do investimento incorpóreo é mais aparente.

A Caixa 2 no Anexo III ilustra as lacunas das estatísticas dos serviços actuais e consequentemente da medição da produtividade geral da economia.

Caixa 2. Problemas metodológicos relacionados com a medição da produtividade nos serviços

Definição de produto dos serviços Em muitas actividades de serviços, o produto é difícil de medir, devido à sua natureza incorpórea. Faltam informações detalhadas sobre os "produtos" produzidos pelas empresas de serviços, bem como sobre a composição do volume de negócios das empresas de serviços. Como se define o produto da actividade bancária ou retalhista?

Preço e qualidade dos serviços. Há pouca informação sobre o preço dos serviços no produtor e a evolução da qualidade dos produtos. Como deflacionar o produto e como fazer o ajustamento das mudanças de qualidade?

Impacto do factor trabalho. As competências dos trabalhadores são cruciais para a qualidade dos serviços oferecidos. Como medir a qualidade e os impactos das competências para os produtos dos serviços?

Impacto do factor tecnologia Actualmente, não há dados disponíveis sobre a medição do impacto das TI nos processos empresariais. De que forma a utilização de TI influencia a produtividade das empresas?

Interdependência dos utilizadores e produtores de serviços. A produtividade das empresas industriais é influenciada pela respectiva utilização e compra de serviços ligados às empresas. De que forma a externalização de serviços ou a produção interna de novos serviços inovadores influencia o desempenho das empresas industriais e de que forma a crescente inter-relação entre empresas industriais e empresas de serviços determina a evolução global da produtividade?

Tendo presente o luz do objectivo que a União Europeia se fixou para se tornar "a economia do conhecimento mais competitiva do mundo", seria oportuno conferir elevado grau de prioridade à definição de metodologias para medir a produção e a produtividade nos serviços às empresas e na produção de estatísticas pertinentes.

IV. O caminho a seguir para a definição de uma estratégia de longo prazo para as estatísticas dos serviços

Conforme consta do Gráfico 1 no Capítulo III, as necessidades do utilizador incidem fundamentalmente nas estatísticas estruturais das empresas, mas em razão da natureza transversal da economia baseada no conhecimento, o presente documento também estuda as necessidades de desenvolvimento de estatísticas novas e mais detalhadas noutros domínios, tais como as contas nacionais, a sociedade da informação e as estatísticas sociais.

Propõe-se a elaboração de uma estratégia circunstanciada para a produção de estatísticas do sector dos serviços no contexto de uma cooperação entre o Eurostat, a DG ENTR e outras partes interessadas. Em termos de contributo para o desenvolvimento da estratégia, propõe-se a organização de um seminário que reúna utilizadores e produtores de estatísticas dos serviços, para identificar necessidades e definir prioridades.

Os regulamentos existentes deverão ser cuidadosamente analisados a fim de determinar em que medida podem constituir instrumentos para uma cobertura estatística alargada do sector dos serviços (quer para confrontar registos já existentes, quer para aditar novas questões aos inquéritos existentes) ou se será necessário conceber novos instrumentos (lançamento de novos inquéritos). Em algumas das áreas mencionadas supra, já foram realizados

inquéritos-piloto financiados essencialmente pela DG ENTR, outros estão em preparação e deverão ser realizados pelo Eurostat e pelos institutos nacionais de estatística. A experiência adquirida deverá ser utilizada para avaliar a viabilidade da recolha de tais dados e incluir assim as variáveis no regulamento existente ou elaborar novos regulamentos por forma a institucionalizar apuramentos de dados permanentes.