

Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre Desenvolvimentos no sector europeu dos serviços às empresas

(2009/C 27/06)

Em 6 de Dezembro de 2007, Margot WALLSTRÖM, vice-presidente da Comissão Europeia e comissária para as Relações Institucionais e Estratégia de Comunicação, e Günter VERHEUGEN, vice-presidente da Comissão Europeia e comissário para as Empresas e Indústria, solicitaram ao Comité Económico e Social Europeu a elaboração de um parecer exploratório sobre:

Desenvolvimentos no sector europeu dos serviços às empresas.

Incumbida da preparação dos correspondentes trabalhos, a Secção Especializada do Mercado Único, Produção e Consumo emitiu parecer em 11 de Junho de 2008, sendo relator Edwin CALLEJA.

Na 446.ª reunião plenária de 9 e 10 de Julho (sessão de 9 de Julho), o Comité Económico e Social Europeu adoptou, por 135 votos a favor, 2 votos contra e 12 abstenções, o seguinte parecer:

1. Introdução

1.1 Margot WALLSTRÖM, vice-presidente da Comissão Europeia e comissária para as Relações Institucionais e Estratégia de Comunicação, e Günter VERHEUGEN, vice-presidente da Comissão Europeia e comissário para as Empresas e Indústria, pediram ao CESE que elaborasse um parecer exploratório sobre os serviços às empresas, dando seguimento e aprofundando um anterior parecer ⁽¹⁾ que focara os serviços e a indústria transformadora.

1.1.1 Esta análise deve ter presente a grande importância que a Comissão Europeia confere à Estratégia de Lisboa para preservar e aumentar a competitividade da indústria europeia, mediante uma gestão do processo de mudança em consonância com a estratégia europeia de desenvolvimento sustentável e, a nível social, promovendo a emergência de parceiros sociais representativos para negociar ao nível adequado.

1.1.2 A prossecução destes objectivos tem de ir de par com a simplificação do quadro regulamentar para a indústria, uma prioridade política que é uma das bases da política industrial da Comissão.

1.1.3 Além disso, esta política industrial caracteriza-se por uma abordagem integrada que tem em conta as necessidades dos diferentes sectores.

2. Síntese das conclusões e recomendações

2.1 Reconhecimento da importância do sector dos serviços para o desenvolvimento económico e social

O CESE considera que é urgente proceder a uma mudança genuína e a alargar a focalização no sector dos serviços, os quais devem deixar de ser considerados como mero acessório da indústria transformadora. A sociedade está a sofrer grandes alterações e o sector dos serviços está no coração dessas mudanças, pelo que a Comissão Europeia tem de reconhecer esta evolução e dar-lhe maior importância.

2.2 Acções prioritárias

Dado o vasto leque de acções possíveis nos domínios políticos relacionados com os serviços às empresas, é extremamente importante definir prioridades. Há 10 objectivos fundamentais no âmbito do programa comunitário de Lisboa para 2008-2010 que devem registar urgentemente progressos, pois afectam directa ou indirectamente o desenvolvimento futuro dos serviços. Na opinião do CESE, as prioridades devem ser ordenadas como segue:

— *Acção no domínio das políticas de serviços às empresas e um Grupo de Alto Nível.* Recomenda-se a criação de um Grupo de Alto Nível para os Serviços às Empresas que proceda a uma análise mais aprofundada do sector, examine minuciosamente as políticas existentes, de modo a identificar e avaliar quais as mais eficazes e que apresentem melhores resultados para os serviços às empresas, e desenvolva medidas políticas concretas para colmatar as principais lacunas e premências. Há que dar particular atenção à natureza muito diversa dos vários subsectores dos serviços às empresas de forma a identificar os que merecem maior atenção e qual o nível (regional, nacional, comunitário) em que deve ser envidada a acção política.

— *Políticas de mercado de trabalho nos serviços às empresas.* De um ponto de vista social, é necessário efectuar uma avaliação aprofundada dos desafios colocados no nível sectorial pela criação de novos tipos de emprego derivados das interações entre os serviços às empresas e a indústria transformadora. Esta análise deve contemplar a educação, a formação e a aprendizagem ao longo da vida, bem como as condições de emprego dos trabalhadores, incluindo dos que estão envolvidos em processos de subcontratação. Para atingir este objectivo deve promover-se o diálogo social a nível sectorial. Neste contexto, deveria elaborar-se uma agenda para debater as mudanças específicas que estão a ocorrer nas condições de trabalho e nas oportunidades de emprego decorrentes das mutações estruturais que afectam o sector dos serviços às empresas.

— *Serviços às empresas nas políticas de inovação.* A I&D e os programas e acções de inovação para os serviços devem ser fortemente incentivados. Entre os domínios que merecem maior atenção conta-se a inovação na organização, os serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos e a gestão da inovação.

⁽¹⁾ JO C 318/2006 de 23.12.2006, p. 4 (CCMI/035).

- *Elaboração de normas para os serviços às empresas.* As empresas deviam ser encorajadas a ajudar no estabelecimento de normas através da auto-regulação, após consulta meticulosa dos utentes dos serviços às empresas. O apoio do Comité Europeu de Normalização (CEN) e dos seus associados (plataforma aberta) é importante para difundir os frutos da inovação bem sucedida através de uma rápida formação informal de consensos.
- *Promover a Ciência dos Serviços* enquanto nova disciplina para educação e formação.
- *O mercado interno e a regulação dos serviços às empresas.* O CESE identificou um conjunto de domínios que devem ser estudados a fim de se conseguir uma simplificação, clarificação e redução dos deveres regulamentares, sem reduzir, obviamente, as obrigações existentes quanto à higiene e segurança no trabalho e à representação dos trabalhadores. Chama-se, nomeadamente, a atenção para o facto de ainda não ter sido efectuada uma avaliação do impacto da Directiva de Serviços nos serviços às empresas, mas que deveria ser feito um esforço para o fazer, em particular após a transposição da directiva para o direito nacional. Esta avaliação deveria incluir a identificação de possíveis acções futuras para um comércio e concorrência mais abertos no mercado interno comunitário alargado.
- *Melhoria das estatísticas sobre serviços às empresas.* Recomenda-se uma maior colaboração por parte dos Estados-Membros para melhorar as estatísticas sobre os serviços às empresas, em particular para recolher informação de maior qualidade sobre o seu desempenho e impacto na economia dos Estados-Membros. Trata-se de um instrumento fundamental para os governos poderem ajudar o sector a desenvolver o seu potencial. As alterações recentes ao capítulo 74 da Nomenclatura Estatística das Actividades Económicas na Comunidade Europeia (NACE) ainda não serão suficientes para providenciar os pormenores necessários para obter dados significativos sobre os serviços às empresas.

3. Observações na generalidade

3.1 *Contexto* — O parecer de iniciativa do CESE aprovado em Setembro de 2006 (CCMI/035) propunha que se desse maior atenção aos serviços às empresas, dado o seu contributo para o desempenho da indústria transformadora europeia. O parecer explicava as interações entre os serviços e as indústrias transformadoras, bem como o impacto no desempenho social e económico em termos de emprego, produtividade e competitividade. Este foi o ponto de partida do presente parecer que dá seguimento à questão dos serviços às empresas, fazendo um exame mais minucioso. Conviria começar o presente parecer definindo os serviços às empresas que são considerados como um conjunto de actividades de serviço que, através da sua utilização como contribuições intermédias, afectam a qualidade e a eficiência das actividades de produção ao complementarem ou substituírem as funções de serviço internas (Rubalcana e Kox, 2007). Esta definição é, em parte, equivalente à NACE rev. 1 (códigos 72-74) e à nova versão da NACE (códigos 69-74, 77-78, 80-82), bem como à combinação das diferentes categorias de serviços. Há duas grandes categorias dentro dos serviços às empresas:

- serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos (p. ex. computadores e serviços informáticos, consultoria de

gestão, aconselhamento contabilístico, fiscal e jurídico, *marketing* e sondagens de opinião, serviços técnicos e engenharia, serviços de pessoal e formação profissional e recrutamento);

- serviços operacionais às empresas (ex. serviços de segurança, serviços de limpeza, administração e contabilidade, recrutamento de trabalhadores temporários, centros de chamadas, tradução e interpretação).

O presente parecer tem por objectivo ajudar este sector a ganhar maior reconhecimento, permitindo-o desenvolver-se sem entraves e ajudar as economias europeias nos seus esforços para se tornarem mais competitivas no mercado global.

3.2 *Importância dos serviços e dos serviços às empresas* — Os serviços ocupam um lugar cada vez maior no espírito dos cidadãos, dos profissionais, das empresas, das regiões e dos países. Os serviços dominam, em grande medida, a nova procura e oferta dos sistemas económicos e sociais. Apesar de estarem presentes em grande parte da vida económica e social, muita desta actividade não é contemplada pelas estatísticas. A repartição tradicional entre os sectores produtivos, mesmo incompleta e ocultando fortes inter-relações no sector económico, permite-nos estimar a importância das principais actividades económicas. Os serviços enquanto sector económico são cada vez mais importantes na Europa, com uma taxa de emprego global mais baixa (70 %) do que nos Estados Unidos (80 %), mas mais alta do que no Japão (67 %). Nestas três áreas, o subsector específico dos serviços às empresas tem crescido a um ritmo muito dinâmico, conduzindo a aumentos semelhantes na percentagem do emprego total. As empresas que prestam serviços às empresas como actividade principal representam 10 % a 12 % do emprego global e do valor acrescentado. Se considerássemos os serviços às empresas prestados enquanto actividade secundária, a percentagem de emprego seria consideravelmente mais elevada. Na Europa, em 2004, os países que lideravam a economia dos serviços às empresas eram a zona do Benelux, o Reino Unido, França e Alemanha. Durante o período entre 1995 e 2004, alguns países viram o seu sector dos serviços às empresas crescer de forma notável, nomeadamente a Hungria, a Polónia, a Áustria, a Letónia e Malta, o que indica um certo processo de convergência entre alguns países da UE. A classificação destes países apenas diz respeito ao emprego em empresas que têm como actividade principal os serviços às empresas, tratando-se na sua grande maioria de PME.

3.3 *Avaliação dos progressos* — O CESE reavaliou a situação à luz dos progressos realizados desde o seu anterior parecer de Setembro de 2006 (CCMI/035) e nota com satisfação que a importância atribuída aos serviços às empresas na indústria transformadora aumentou com a tomada de várias decisões pela Comissão:

- A comunicação «Avaliação intercalar da política industrial — Uma contribuição para a Estratégia do Crescimento e do Emprego da União Europeia»^(?), publicada após o parecer já referido do CESE, defende a realização de uma análise da competitividade do sector dos serviços e do seu impacto na competitividade industrial. Se necessário devem-se efectuar outras análises sectoriais. O resultado deve ser a identificação de todos os obstáculos que impedem uma maior competitividade e a eliminação de possíveis deficiências no mercado

(?) COM(2007) 374 de 4 de Julho de 2007.

que possam justificar acções destinadas a problemas específicos do sector industrial e/ou dos serviços. Esta análise aprofundada da Comissão Europeia está a decorrer no presente ano e os resultados são esperados para o final do mesmo.

- A publicação em Julho de 2007 de um documento de trabalho da Comissão intitulado «Towards a European strategy in support of Innovation in services: Challenges and key issues for future actions» ⁽³⁾, o lançamento da plataforma europeia dos serviços relacionados com as empresas em Fevereiro de 2008 e a próxima comunicação sobre a inovação nos serviços (esperada para finais de 2008) podem constituir um importante passo para uma verdadeira integração dos serviços nas políticas de inovação comunitárias.
- A adopção da Directiva relativa aos serviços no mercado interno ⁽⁴⁾, que tem de ser transposta até 28 de Dezembro de 2009, será um momento de viragem para se conseguir obter um verdadeiro mercado interno dos serviços, desde que o disposto na directiva seja transposto para o direito nacional dos Estados-Membros, garantindo-se a aplicabilidade do direito laboral e dos acordos colectivos em vigor no país em que o serviço é prestado. Tanto as empresas como os consumidores poderão beneficiar plenamente das oportunidades oferecidas. A directiva irá, igualmente, ajudar o mercado dos serviços às empresas a funcionar ao facilitar o comércio e o investimento entre os países da UE e abrirá novas possibilidades à indústria transformadora para escolher de entre um maior número de serviços que sejam mais baratos ou melhores. As novas vantagens competitivas decorrentes do recurso aos serviços às empresas deverá conduzir a mais emprego, produtividade reforçada e maior desempenho económico.

3.4 *Acções de apoio aos serviços às empresas* — Para além das grandes acções comunitárias em curso para promover os serviços às empresas nas políticas industrial e de inovação e das potenciais repercussões que a directiva do mercado interno pode ter, há outras medidas da Comissão que apoiam de forma indirecta o papel dos serviços às empresas na indústria transformadora:

- O Eurostat fez uma revisão da NACE para incluir mais informação relacionada com os serviços.
- A «Enterprise Europe Network» (rede europeia de empresas) para promover o espírito empreendedor e o crescimento das empresas na UE foi lançada mediante a integração das redes do Euro Info Centre (EIC) e do Centro de Ligação de Apoio à Inovação (IRC) oferecendo assim aos empresários mais de 500 pontos de contacto ⁽⁵⁾. Esta rede deverá ajudar as PME e, por conseguinte, a grande maioria dos prestadores de serviços às empresas.
- Desde 2005, a Comissão Europeia tem apresentado várias propostas de simplificação e redução da burocracia. As mais

recentes datam de 2008 e referem-se a acções rápidas para reduzir os encargos administrativos ⁽⁶⁾. São boas notícias para as PME, que sofrem por força da sua pequena dimensão face aos enormes encargos administrativos.

- A comunicação da Comissão «Para a definição de princípios comuns de flexigurança: Mais e melhores empregos mediante flexibilidade e segurança» ⁽⁷⁾ tem sido debatida e progressos alcançados no diálogo social com os parceiros sociais, o que deve abrir caminho a uma aplicação a nível europeu do conceito com adaptações consoante as diferentes condições conseguidas em cada Estado-Membro. A flexigurança, negociada pelos parceiros sociais, pode ser útil para serviços às empresas dinâmicos ao promover simultaneamente empregos melhores e de qualidade. Os parceiros sociais devem ser envolvidos para que a UE possa ter êxito na sua resposta às pressões da globalização.
- O lançamento do documento da Comissão «Reforçar o contributo da normalização para a inovação na Europa» ⁽⁸⁾, que promove, entre outras iniciativas, a aceleração da cooperação entre a indústria e outras partes interessadas no desenvolvimento, a aplicação e a utilização de normas para apoiar a inovação no domínio de uma política industrial sustentável.

3.5 *Necessidades principais do sector dos serviços às empresas* — Apesar da evolução actual nas acções relacionadas com os serviços, existem grandes lacunas e necessidades. O actual enquadramento político europeu está demasiado centrado na indústria transformadora, embora os serviços constituam de longe o maior segmento da economia e contribuam para o crescimento em qualquer aspecto da vida económica e social.

3.5.1 A maioria das iniciativas horizontais e sectoriais ao abrigo da política sectorial da UE, aos níveis nacional e comunitário, centra-se na indústria transformadora, independentemente do papel complementar intrínseco desempenhado pelos serviços às empresas. É portanto urgente definir uma política comunitária equilibrada que não subestime a importância dos serviços às empresas para a competitividade geral da própria indústria transformadora e para a economia em geral. As políticas horizontais orientadas para qualquer sector económico devem revestir um carácter verdadeiramente horizontal e satisfazer as necessidades das empresas e dos trabalhadores da nova economia de serviços, em que os sectores industrial e de serviços estão estreitamente ligados, criando novas oportunidades para a economia europeia no mercado mundial, consequência directa das sinergias existentes entre eles. Muitas das iniciativas comunitárias que compõem a política sectorial devem ser adaptadas e aplicadas aos serviços. Tal envolve questões como um mercado interno de serviços plenamente operacional, o comércio internacional, regras para as ajudas estatais, mercado do trabalho, acções sociais, política regional e de formação, I&D,

⁽³⁾ SEC(2007) 1059 de 27 de Julho de 2007 [N.T.: À data não há versão portuguesa].

⁽⁴⁾ Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de Dezembro de 2006 [N.T.: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:01:PT:HTML>].

⁽⁵⁾ Comunicado de imprensa IP/08/192 de 7 de Fevereiro de 2008 [N.T.: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/192&format=HTML&aged=1&language=PT&guiLanguage=en>].

⁽⁶⁾ Memo/08/152 de 10 de Março de 2008 [N.T.: Apenas disponível em inglês, francês e alemão <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/08/152&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>].

⁽⁷⁾ COM(2007) 359 final.

⁽⁸⁾ COM(2008) 133 de 11 de Março de 2008.

inovação, normalização, espírito empreendedor, melhores estatísticas e informações, etc., tendo em conta, se adequado, as necessidades específicas de serviços. Isto não quer dizer que todas as políticas devem ser verticais e específicas aos serviços. Pelo contrário, deve significar que o impacto de todas estas políticas nos serviços deve ser analisado, adoptando medidas específicas, quando pertinente.

3.5.2 Foram identificadas importantes necessidades nos seguintes domínios:

- *Serviços às empresas nas políticas sectoriais.* Após a recente inclusão dos serviços às empresas no exercício de avaliação em curso, há que prestar mais atenção às condições específicas em que o recurso aos serviços é benéfico para o desempenho industrial, por exemplo, o papel dos serviços na competitividade e produtividade industrial de uma perspectiva económica. Para enfrentar a concorrência mundial, a Europa tem de investir na inovação, nos conhecimentos, na concepção, logística, comercialização e outros serviços às empresas ou, por outras palavras, em toda a cadeia de valor.
- *Serviços às empresas nas políticas de emprego e de formação.* A maior parte dos postos de trabalho surge no sector dos serviços e assim continuará. (Os legisladores não devem esquecer que 20 % dos produtos intermédios da indústria transformadora provêm dos serviços.) Assim, o impacto potencial da subcontratação/transferência de funções para o exterior no sector dos serviços (cerca de 30 % de acordo com o estudo de 2006 da OCDE) leva os Estados-Membros a reforçar as capacidades e qualificações adequadas para que a sua indústria consiga enfrentar a concorrência mundial.
- *Serviços às empresas nas políticas de inovação e produtividade.* A promoção da inovação nos serviços é essencial para reforçar a competitividade sectorial através de factores de qualidade. A inovação nos serviços tem um forte impacto positivo na qualidade, no emprego e nas interacções com os clientes. Simultaneamente, os serviços às empresas podem criar emprego de qualidade com boas condições de trabalho e em ambientes de uso intensivo de conhecimentos, contribuindo, nestes casos, os trabalhadores para tornar a inovação dos serviços possível e bem sucedida. Isso poderá permitir à empresa concorrer a partir de uma posição melhor e aos trabalhadores desenvolverem novas oportunidades de trabalho. Os benefícios da inovação nos serviços devem destinar-se a resolver os níveis de estagnação do crescimento da produtividade nos serviços às empresas. Em muitos países ainda predominam baixos níveis de crescimento da produtividade, apesar de problemas na avaliação estatística subestimarem o contributo dos serviços às empresas para os ganhos gerais em produtividade.
- *Serviços às empresas e o mercado interno.* O objectivo é criar um mercado europeu de serviços, permitindo dessa forma à UE desempenhar um papel decisivo no processo de globalização, tendo em conta todas as condições que influenciam os mercados e a competitividade. É necessário um acompanhamento específico da transposição da Directiva de Serviços nos Estados-Membros e do impacto nos serviços às empresas.

— *Serviços às empresas e as regiões.* Muitas regiões estão pouco dotadas de serviços às empresas, na medida em que estes tendem a concentrar-se nas grandes zonas metropolitanas e regionais de elevado rendimento. A nível regional, é importante promover e estimular a procura e a oferta de serviços às empresas e aproveitar bem as redes existentes que reforçam as sinergias entre os diferentes actores locais.

— *Serviços às empresas e outras políticas conexas.* Há dois tipos de políticas relacionadas com os serviços às empresas: políticas principalmente reguladoras (mercado interno, concorrência, legislar melhor, contratos públicos) e principalmente não reguladoras (inovação, capacidades, qualidade e emprego, normas, empresas e PME, políticas regionais, conhecimentos e estatísticas). Dever-se-á prestar especial atenção ao papel das normas, à nova disciplina da ciência dos serviços e às estatísticas.

3.6 *Interacções entre as actividades de serviços às empresas e as políticas específicas* — A experiência revela que eventuais acções gerais podem interagir e contribuir para uma evolução mais vigorosa dos serviços às empresas de forma a enfrentar os desafios futuros. As sinergias e interacções entre os diferentes tipos de políticas devem ser tidas em conta.

3.7 É necessária uma *motivação económica* na concepção de políticas comunitárias específicas, de forma a incentivar as acções de serviços às empresas, tal como Kox e Rubalcaba demonstraram recentemente («Business services in European Economic Growth», 2007). Para justificar os seus argumentos, chamaram principalmente a atenção para deficiências de mercado e sistémicas, como as assimetrias nas informações e factores externos.

3.8 *Estratégia de Lisboa 2008-2010* — As políticas relacionadas com os serviços às empresas podem ser úteis no contexto da proposta para o programa comunitário de Lisboa 2008-2010 (COM(2007) 804 final). A maioria dos dez objectivos prioritários a realizar até 2010 afecta directa ou indirectamente os serviços.

3.8.1 Em meados de 2008, a Comissão propôs uma nova **Agenda Social** que ajudará a colmatar as lacunas em matéria de qualificações. Existem carências e necessidades de envergadura na maioria dos serviços às empresas que exigem muita mão-de-obra. No seu parecer sobre «O emprego para as categorias prioritárias (Estratégia de Lisboa)»⁽⁹⁾, o CESE assinalou que os ambiciosos objectivos para o emprego da Estratégia de Lisboa tinham sido apenas parcialmente atingidos e que o crescimento do emprego observado nos últimos anos especialmente junto das mulheres se deveria, em larga medida, à multiplicação de empregos a tempo parcial. Continuava a haver uma manifesta falta de postos de trabalho adequados para os trabalhadores mais velhos e que particularmente junto dos jovens se observava um forte crescimento de formas de emprego atípicas (não normalizadas), algumas das quais sem protecção jurídica e social suficiente. O parecer do CESE sublinhou que, no âmbito do actual debate sobre o conceito da flexigurança, devia haver uma elevada segurança social, uma política de mercado activa, educação e formação contínua.

⁽⁹⁾ JO C 256, de 27.10.2007, p. 93 (SOC/251).

3.8.2 No início deste ano, a Comissão apresentou **propostas para uma política comum de imigração**. Esta poderá afectar a imigração de trabalhadores altamente qualificados em domínios como os serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos e de trabalhadores menos qualificados em actividades como serviços de limpeza ou de segurança.

3.8.3 A Comunidade adoptará um **Acto Europeu das Pequenas Empresas** destinado a fomentar o potencial de crescimento das PME durante o seu ciclo de vida. Os serviços às empresas são o sector com as taxas mais elevadas de constituição e encerramento de empresas, sendo, por isso, apropriado dedicar mais atenção às novas PME. No seu parecer sobre «O potencial das empresas, especialmente das PME (Estratégia de Lisboa)»⁽¹⁰⁾, o CESE apelou à formulação de orientações integradas para o crescimento e emprego sobre as PME mais orientadas e racionais para o período de 2008 a 2010. As PME também beneficiarão com a redução de 25 %, até 2012, dos encargos administrativos comunitários.

3.8.4 A Comunidade **reforçará o mercado interno e a concorrência nos serviços**. O mesmo parecer (INT/324, já citado) do CESE lamenta a realização incompleta do mercado único, em especial a aplicação lenta das directivas pelos Estados-Membros, os encargos administrativos e a falta de mobilidade laboral. Estes representam obstáculos de grande envergadura difíceis para as PME de superar.

3.8.5 A Comunidade concretizará a **quinta liberdade** (livre circulação do conhecimento), criando um verdadeiro espaço europeu da investigação. Os serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos têm uma função a desempenhar nesta prioridade de Lisboa.

3.8.6 A Comunidade melhorará as **condições-quadro para a inovação**. O CESE elaborou igualmente um parecer sobre «Investimento no conhecimento e na inovação»⁽¹¹⁾. A orientação principal era a Europa manter uma posição de vantagem nos domínios da investigação, do desenvolvimento tecnológico e da inovação, sendo necessário mais financiamento do orçamento comunitário, a melhoria das estruturas de ensino e o aumento dos níveis de exigência, um ambiente social estimulante para o progresso e a inovação, a criação de condições e a tomada de decisões que transmitam às empresas a confiança e o optimismo necessários ao investimento na Europa, a sensibilização para a importância dos conhecimentos científicos básicos e o incentivo do espírito empreendedor junto dos indivíduos dispostos a inovar e correr riscos, e a aceitação de um certo nível de insucesso e de ocorrência de danos inevitavelmente associados à tomada de riscos. O CESE analisou igualmente as condições jurídicas e sociais imprescindíveis para que possa haver uma actividade empresarial e um mercado propícios à inovação.

3.8.7 A Comunidade promoverá uma **política sectorial** orientada para uma produção e um consumo mais sustentáveis. Os serviços às empresas no domínio do ambiente na política sectorial podem ser inseridos nesta prioridade.

3.8.8 A Comunidade negociará bilateralmente com parceiros comerciais prioritários de forma a criar novas **oportunidades**

de comércio e investimento internacional e um espaço comum de regulamentos e normas.

4. Prioridade das acções em prol dos serviços às empresas

Há que definir prioridades para as acções, na medida em que o âmbito dos serviços às empresas envolve domínios de política mais amplos. Na opinião do CESE, as prioridades devem ser as seguintes:

4.1 **Prioridade 1:** criação, pela Comissão Europeia, de um grupo de alto nível para os serviços às empresas, no contexto da política de empresas e sectorial, para garantir que as acções políticas incluem de forma mais ampla os serviços nas suas interacções com a indústria e a actividade económica em geral. Esse grupo de alto nível poderia ter os seguintes objectivos principais:

- aprofundar a análise das necessidades em termos de serviços às empresas, incluindo as necessidades de subsectores de natureza muito diversa.
- analisar as políticas em vigor que afectam os serviços às empresas e elaborar acções concretas ao nível apropriado (regional, nacional ou comunitário).
- apresentar recomendações para objectivos estratégicos a realizar nas negociações da OMC sobre o GATS, colocando a tónica nas medidas necessárias para permitir às PME a exportação dos serviços.
- identificar e agrupar as partes interessadas nas políticas em domínios em que a representação é muito limitada e fragmentada.
- criar um observatório europeu dos serviços às empresas para analisar os resultados das medidas aplicadas pelas acções comunitárias e divulgar as melhores práticas. Os membros do observatório devem incluir representantes do CESE, sindicatos, associações empresariais e especialistas em serviços às empresas.

4.2 **Prioridade 2:** fomento de um diálogo social dedicado especificamente ao sector dos serviços às empresas que debata e formule recomendações sobre o seguinte:

- novas oportunidades de emprego;
- aprendizagem ao longo da vida;
- desafios da subcontratação e transferência de funções para o exterior;
- identificação das carências em capacidades;
- trabalho em tempo parcial e teletrabalho;
- o caso da flexigurança nos serviços às empresas (este tema já foi tratado de forma geral pelo CESE num parecer recente — SOC/283);
- falta de pessoal nos serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos e papel da imigração;
- mobilidade.

⁽¹⁰⁾ JO C 256, de 27.10.2007, p. 8 (INT/324).

⁽¹¹⁾ JO C 256 de 27.10.2007, p. 17 (INT/325).

De facto, a viabilidade e eficácia de um diálogo social sectorial deste tipo (incluindo o reconhecimento de acordos, o apoio organizativo) dependerão do reconhecimento das organizações europeias representativas de trabalhadores e de empregadores.

4.3 **Prioridade 3:** I&D e inovação nos serviços:

- análise de formas de inovar nos serviços às empresas e do seu impacto na produtividade e crescimento social e económico;
- papel dos serviços às empresas de uso intensivo de conhecimentos no desenvolvimento da inovação nos serviços;
- relação entre a evolução das TIC e a inovação nos serviços;
- análise dos programas de I&D e inovação a fim de avaliar a posição dos serviços às empresas;
- aplicação de técnicas de produção flexíveis aos serviços;
- papel da inovação nos serviços e outras acções eventuais nos serviços de uso intensivo de conhecimentos ao nível regional; recurso às políticas de inovação para promover a oferta e a procura de serviços às empresas.

4.4 Prioridade 4: desenvolvimento de normas. As normas nos serviços têm registado uma evolução lenta, sendo geralmente orientadas pela procura. No tocante aos fornecedores de serviços às empresas, há problemas estruturais. Na sua grande maioria, são pequenas empresas que não pertencem a organizações representativas nos seus países, o que se reflecte a nível europeu em que a categoria não está bem representada em nenhuma organização europeia. Assim, a única forma de melhorar a situação é mobilizando os utilizadores a exprimirem as suas exigências. O mercado dos serviços às empresas ganhará muito com a existência de normas claras neste domínio. A elaboração de normas pode ser útil para o seguinte:

- completar ou até substituir regulamentação;
- melhorar a qualidade e estimular a concorrência;
- ajudar a reduzir as informações assimétricas para benefício do fornecedor e do utilizador, num mercado que carece de transparência;
- garantir a possibilidade de comparação quando um utilizador se vê perante diferentes ofertas e tem de tomar uma decisão;
- divulgar mais os benefícios dos programas de I&D e inovação, encorajando dessa forma a inovação para reforçar a qualidade dos serviços;
- reduzir o número de litígios por intermédio de esclarecimentos sobre os direitos e obrigações dos prestadores de serviços e dos utilizadores;
- evitar os conflitos sociais respeitando os fornecedores e os utilizadores de serviços o direito laboral e recorrendo à negociação colectiva ao nível adequado, se necessário;

- facilitar algumas economias de escala por pequenas empresas fornecedoras de serviços similares nos diferentes Estados-Membros da UE, abrindo dessa forma caminho para a redução dos obstáculos à integração do mercado;
- desenvolver um sector de exportação próspero e prestar apoio em concursos públicos para serviços e subcontratação de serviços.

4.5 Prioridade 5: melhoria das estatísticas sobre serviços às empresas. As acções políticas dependem de uma análise das tendências existentes que só podem ser avaliadas mediante estatísticas claras e significativas. A aparente falta de um aumento da produtividade em comparação com os EUA pode dever-se em parte a estatísticas pouco fiáveis baseadas numa metodologia que mede o desempenho da indústria transformadora. O aperfeiçoamento das estatísticas sobre os serviços às empresas exige não só uma decisão do Eurostat, mas também a colaboração dos governos nacionais para mudarem os seus métodos de compilação de estatísticas. Há que prestar uma atenção especial à avaliação do papel dos serviços às empresas no âmbito de outros sectores industriais e de serviços.

4.6 **Prioridade 6:** Ciência dos serviços

A ciência dos serviços (ou ciência, gestão e engenharia dos serviços, CGES) é uma nova disciplina emergente que abrange as diferentes abordagens fragmentadas aos serviços, designadamente a economia dos serviços, gestão dos serviços, comercialização dos serviços e engenharia de serviços. Os investigadores e empresas de serviços reconhecem a necessidade de promover e integrar melhor todos esses domínios. No âmbito da ciência dos serviços, a engenharia de serviços constitui um bom exemplo, sendo uma disciplina técnica específica que se ocupa do desenvolvimento sistemático e da concepção de produtos de serviços com a utilização de modelos, métodos e instrumentos adequados. Embora a engenharia de serviços cubra igualmente aspectos da gestão do funcionamento dos serviços, o desenvolvimento de novos produtos de serviços constitui um dos seus principais objectos. Simultaneamente, a engenharia de serviços concentra-se também na concepção de sistemas de desenvolvimento, ou seja, nas questões relacionadas com os serviços no domínio da gestão da I&D e da inovação em geral. As abordagens integradas de bens físicos, de software e de serviços de co-engenharia assumirão um carácter cada vez mais estabelecido.

A investigação fundamental de novos modelos, métodos e instrumentos empresariais dará à ciência dos serviços um valioso impulso. Por último, a crescente harmonização das normas de serviços incentivará a especificação e o eficaz desenvolvimento de novos serviços ⁽¹²⁾.

A engenharia de serviços é um dos poucos domínios do sector de serviços que foi substancialmente modelado pela investigação europeia. Uma mais estreita integração em redes internacionais e o desenvolvimento sistemático de uma comunidade independente de engenharia de serviços são essenciais para sustentar futuramente um papel de liderança neste domínio ⁽¹³⁾.

⁽¹²⁾ «Service engineering — methodical development of new service products», de Hans-Jorg Bullinger, Klaus-Peter Fahrnich, Thomas Meiren.

⁽¹³⁾ Thomas Meiren, Instituto Fraunhofer de Engenharia Industrial, Estugarda, Alemanha.

4.7 Prioridade 7: o mercado interno e a regulação dos serviços às empresas

Redução e simplificação da carga regulamentar — Há vários factores restritivos que trabalham contra as empresas de serviços às empresas e neutralizam os esforços para aumentar a sua produtividade e procurar negócio noutros Estados-Membros. Isto inclui problemas de mobilidade laboral e reconhecimento das qualificações académicas. O volume e a complexidade da regulamentação aumentaram nos últimos anos, o que reforçou os encargos para os pequenos prestadores de serviços. Apresentam-se a seguir os pontos mais relevantes a que deve ser dada atenção:

- *Constituição e transferência de empresas.* O tempo e o dinheiro empregues na constituição de uma nova empresa ou na transferência de propriedade de uma já existente são proibitivos para as PME.
- *Obstáculos à exportação de serviços.* Os recursos necessários para encontrar os regulamentos pertinentes para as suas empresas e os custos da sua consulta são onerosos para as PME que pretendam exportar serviços. Um acompanhamento das negociações comerciais internacionais é necessário, a fim de remover os obstáculos desnecessários nos mercados externos de serviços às empresas para os fornecedores de serviços europeus. A base de dados de acesso ao mercado existente criada pela Comissão Europeia deverá ajudar a identificar esses obstáculos.
- *Restrições à colaboração pluridisciplinar.* Há obstáculos à entrada de fornecedores de serviços profissionais que podem ser eliminados quando a Directiva dos Serviços entrar em vigor.
- *Transposição deficiente da legislação comunitária* e leis diferentes nos Estados-Membros. Ainda que os regulamentos não sejam directamente contrários ao mercado interno, uma grande disparidade entre os países da UE entrava a integração do mercado.
- *Contratos públicos e regulamentos* sobre a concorrência entre empresas privadas e públicas para a obtenção de contratos públicos.
- *Obstáculos que excluem a prestação de serviços entre Estados-Membros.* As associações profissionais adoptaram, nos seus diplomas, atitudes defensivas contra a prestação de serviços por fornecedores de outros Estados-Membros.
- *Destacamento de trabalhadores altamente qualificados.* Problemas no destacamento de trabalhadores para outros Estados-Membros, mesmo quando os postos de trabalho são altamente qualificados. O parecer do CESE sobre o destacamento de trabalhadores poderá orientar eventuais acções nesse domínio ⁽¹⁴⁾.
- *Reconhecimento das qualificações.* A Directiva 2005/36/CE, de 7 de Setembro de 2005, relativa ao reconhecimento das qualificações profissionais, devia ser transposta até 20 de Outubro de 2007. Isto significou a substituição das quinze directivas anteriores que abrangiam o reconhecimento das qualificações profissionais. Devia ser já patente uma verdadeira modernização global do sistema comunitário, que promova o mercado comunitário de serviços às empresas, mediante o reconhecimento mais flexível e automático das qualificações. Entretanto, a iniciativa IMI da Comissão é considerada uma estratégia prática para autoridades e empregadores dos Estados-Membros consultarem numa base de dados central a autoridade designada (ao nível regional ou nacional em cada Estado-Membro) para emitir certificados de competência e qualificações e verificar a autenticidade desses certificados.
- *Transposição da Directiva dos Serviços.* Uma análise sectorial ajudaria os serviços às empresas a aproveitarem da melhor forma o novo ambiente regulamentar, em particular no tocante à identificação dos obstáculos ainda existentes durante e após a transposição da Directiva dos Serviços. Uma análise deverá ser realizada a partir de 2010, de forma a avaliar a evolução na transposição e a acompanhar de perto a forma como está a ser transposta. Deve prestar-se especial atenção ao impacto na economia dos serviços às empresas. O sistema de informação sobre o mercado interno pode fornecer informações úteis para o acompanhamento e a simplificação futura das disparidades nacionais.

Bruxelas, 9 de Julho de 2008.

O Presidente

do Comité Económico e Social Europeu

Dimitris DIMITRIADIS

⁽¹⁴⁾ Ver CESE 995/2008 (SOC/282) (JO C 224 de 30.8.2008, p. 95).

ANEXO

ao parecer do Comité Económico e Social Europeu

A proposta de alteração seguinte foi alterada em benefício de uma proposta de alteração adoptada pela assembleia, mas obteve pelo menos um quarto dos votos expressos:

Ponto 2.2, segundo travessão:

«— Políticas de mercado de trabalho nos serviços às empresas. — De um ponto de vista social, é necessário efectuar uma avaliação aprofundada dos desafios colocados no nível sectorial pela criação de novos tipos de emprego derivados das interacções entre os serviços às empresas e a indústria transformadora. Esta análise deve contemplar a educação, a formação e a aprendizagem ao longo da vida, bem como as condições de emprego dos trabalhadores, incluindo dos que estão envolvidos em processos de subcontratação. Para atingir este objectivo propõe-se o alargamento da agenda para o diálogo social de forma a examinar as mudanças específicas que estão a ocorrer nas condições de trabalho e nas oportunidades de emprego decorrentes das mutações estruturais que afectam os serviços às empresas».

Resultado da votação:

87 votos a favor, 35 votos contra e 13 abstenções.
