FORUM DOS SERVIÇOS
Para uma especialização inteligente
da economia portuguesa

Anexo - Documento 2

Criação de Estrutura de Dinamização dos "Business Service Centres" (BSC)

1. Enquadramento

O Fórum dos Serviços tem vindo a dedicar, no âmbito da sua actividade, uma especial atenção aos chamados Business Service Centers (BSC) enquanto serviços deslocalizados da actividade das empresas, sejam os mesmos executados dentro da estrutura da empresa ou em regime de «outsourcing». No culminar deste trabalho o Fórum promoveu um estudo (da responsabilidade da EY) dedicado, de um modo mais geral, aos serviços às empresas, mas tendo com um enfoque particular neste segmento de actividade.

Os BSC são uma área do sector dos serviços que tem vindo a crescer, em grande medida por impulso de grupos internacionais que vêm reconhecendo as vantagens competitivas do nosso país, num domínio em que as competências e a qualificação dos recursos humanos são factores de desempenho essenciais. Este crescimento está ainda longe de atingir o seu potencial, devendo, contudo, o mesmo ser devidamente estruturado e assentar em princípios de qualidade global. Ou seja, não basta garantir a alocação de recursos humanos ou tecnológicos para o seu funcionamento, mas é, igualmente, essencial olhar para as condições envolventes, ou seja, aquilo que normalmente se designa por qualidade de vida. A elevada mobilidade destes serviços resultante da utilização dos TIC torna-os particularmente atractivos para se poderem

localizar em regiões menos densificadas desde que ofereçam as infraestruturas adequadas dentro de uma relação qualidade-preço competitiva e que, igualmente, consigam atrair os recursos humanos qualificados, os quais dão especial importância à qualidade de vida percepcionada, o que requer a disponibilização de um conjunto de serviços pessoais em condições acessíveis.

Daqui resulta que, se a estratégia de captação de IDE na área dos BSC tem que ser nacional e envolver entidades com responsabilidade na promoção externa do país, existe um amplo domínio de actuação que tem que ser assumido regional ou mesmo localmente (ao nível dos concelhos) implicando directamente, em especial, o poder local. Neste sentido, o êxito de uma política apostada no desenvolvimento dos BSC no nosso país, implica uma permanente articulação ente os dois planos referenciados, assegurando que o esforço local e nacional se processam visando a adequação da oferta com a procura existente. A oferta tem que respeitar as reais necessidades da procura e visar critérios de satisfação da mesma e reporta a domínios que ultrapassando a competência do poder local têm que ver com uma parte de serviços desconcentrados da Administração a nível nacional.

Como dissemos antes o país possui, já hoje, níveis de atractividade concorrenciais com escolhas alternativas existentes. Os inquéritos da E.Y. junto de grandes empresas, localizadas ou não em Portugal, confirma-o; mas para que o país possa crescer de forma sustentada e ganhar uma "imagem de referência" neste domínio muito está ainda por fazer. É pois, para o muito que é necessário fazer que o Fórum dos Serviços se propõe dar uma nova contribuição activa.

2. Missão e Objectivos

O projecto a desenvolver pelo Fórum pauta-se pelos **objectivos** globais seguintes:

- Promover, interna e externamente, a imagem e as competências distintivas do "cluster" dos BSC em Portugal;

- Reunir e divulgar informação relevante sobre os BSC e proporcionar espaços de debate envolvendo os vários protagonistas relevantes, contribuindo para melhorar o ambiente de negócios nesta área;
- Debater e fornecer um quadro estratégico para o desenvolvimento do sector a nível nacional;
- Contribuir para que haja um reforço da coordenação sectorial e territorial, uniformizando a comunicação interna e externa e tornando-a fluída e eficiente;
- Sinalizar os domínios em que as políticas públicas necessitam ser reforçadas ou melhoradas com vista ao desenvolvimento desta actividade;
- Incentivar a mobilização dos actores económicos para a partilha de experiências e conhecimentos e que possa traduzir-se na constituição de redes e plataformas colaborativas, em que a qualidade e eficiência colectiva reverte em benefício de cada um.

Com estes objectivos a **missão** a prosseguir pelo Fórum com esta acção centra-se em:

- Chamar a colaborar neste projecto os seus principais protagonistas: empresas, entidades da administração central e regional, autarquias locais, associações de âmbito sectorial ou regional, escolas (universidades e politécnicos), consultores, investigadores e profissionais com experiência na área;
- Ver reconhecido externamente o seu papel enquanto voz qualificada para se pronunciar sore o tema, quer enquanto plataforma agregadora a dirigida à promoção de uma estratégia de eficiência colectiva deste «cluster»;
- Dotar-se de capacidade de organização que lhe permita prosseguir os objectivos anunciados e contribuir para reforçar a atractividade, competitividade e sustentabilidade do sector, promovendo a mais ampla colaboração intersectorial e uma efectiva aproximação entre os agentes com intervenção na cadeia de valor (nomeadamente, com instituições de ensino).

3. Da formalização do projecto

Será criado no âmbito do Fórum um G.T. alargado (com base no anterior G.T. dos "serviços às empresas") visando debater e propôr o modelo institucional que o projecto deve adoptar: constituição de «cluster»? Criação de uma associação? Formalização de um observatório do sector? Manutenção do projecto nu quadro de informalidade? São algumas das hipóteses a considerar.

O G.T. deverá ainda, no prazo de 1 ano, apresentar:

- A definição de perímetro de BServices em geral e de BSC em particular, introduzindo propostas de alteração a nível de códigos de actividade que permitam categorizar correctamente a actividade e ter acesso a dados quantitativos (o INE não disponibiliza);
- A definição de um "road map" de políticas públicas, conjugando os interesses do «cluster» e de um conjunto alargado de entidades públicas, que traduza uma melhoria progressiva do ambiente de negócios para actividades de BSC e a elevação da atractividade de Portugal para este tipo de actividades;

- As bases constitutivas de parcerias a estabelecer com instituições académicas, visando, em especial, a realização de curso direccionados para as competências requeridas por esta actividade.