

DEFINIÇÃO DE SERVIÇOS GLOBAIS DE EXPORTAÇÃO

Os serviços são entendidos como aquelas ideias, atividades ou processos gerados por uma unidade econômica (física ou jurídica), a pedido de e sendo remunerados por outra, com o propósito de agregar valor às pessoas, empresas ou à sociedade como um todo.¹ Em nível internacional, costuma-se diferenciar os serviços tradicionais, de comércio e transporte, dos serviços não tradicionais, formalmente denominados outros serviços nas contas nacionais dos países. Apesar de pertencerem a uma categoria residual, impulsionados pelos avanços tecnológicos, esses serviços são os que mais cresceram nos últimos tempos. Os serviços não tradicionais incluem os seguintes segmentos principais:

- Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC): desenvolvimento de um software específico ou de uma plataforma de *e-commerce*.
- Processos de Negócios (PN): atendimento ao cliente implementado por um *call center*, ou contabilidade e finanças realizadas por um centro de serviços compartilhados (também denominados neste relatório como serviços empresariais ou serviços corporativos).
- Indústrias Criativas (IC): desde a realização de uma peça teatral até a publicação de um livro.
- Serviços Intensivos em Conhecimento (SIC): design arquitetônico de um aeroporto ou pesquisa e desenvolvimento (P&D).

Como o aumento do comércio desse tipo de serviços é um fenômeno novo e muito dinâmico, existem diversos conceitos que se referem a esse tipo de serviços, como serviços modernos, serviços baseados no conhecimento ou *offshoring* e *outsourcing*.

Neste relatório, adota-se um conceito mais amplo, o de serviços globais, que incorpora o comércio internacional de ideias, atividades ou processos intermediários entre empresas e

¹ Para a elaboração deste anexo, utilizou-se como referência o livro *La nueva era de los servicios globales*, de Javier Peña (2021).

também a comercialização direta das empresas com o consumidor final². Assim, entendem-se por serviços globais aquelas ideias, atividades ou processos comercializados em nível internacional, produto de quatro tipos de relações: *Business to Business* (B2B): através de *offshoring* (deslocalização) de negócios.

Business to Consumer (B2C): como resultado da exportação direta de serviços realizada por uma empresa a clientes finais no exterior.

Peers to Peers (P2P): geradas por meio de contratações entre pares.

Peer to Business (P2B): por meio do *microsourcing*.

Figura 1:
Modelo de fornecimento de serviços globais



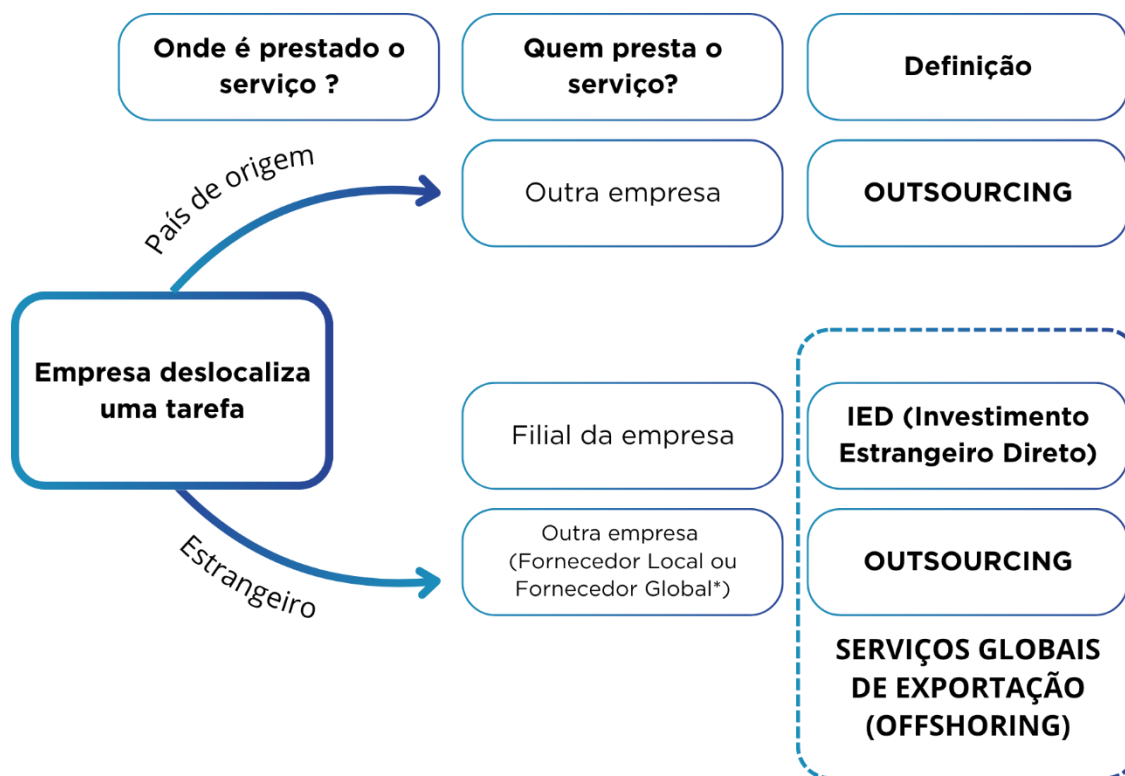
Fonte: *La nueva era de los servicios globales*, Javier Peña (2021).

A natureza dos serviços globais de exportação permite supor que, em sua grande maioria, são realizados para empresas (B2B), enquanto os serviços B2C, P2P e P2B estão se desenvolvendo de forma mais recente. As relações B2B acarretam a decisão de uma empresa de deslocalizar uma atividade ou processo e transferi-lo para o exterior. Isso é denominado **offshoring de serviços**. As razões que levam as empresas a tomar esse tipo de decisão são diversas: vantagens na relação custo-benefício, diferença de fuso horário e a possibilidade de acessar novos mercados, entre outras. Essas empresas buscam reduzir custos, liberar recursos em seus países de origem, aumentar sua eficiência e inovação, e aproveitar as diferenças trabalhistas, tributárias e tecnológicas entre os países. Conforme o grau de controle que a

² A diferença entre serviços não tradicionais e serviços globais, no nível da balança de pagamentos, consiste no fato de que os serviços globais não incluem os seguintes segmentos: bens e serviços governamentais, serviços relacionados ao turismo em viagens e transporte de passageiros, serviços de seguros e pensões, serviços de manutenção e reparações, e construção.

matriz da empresa exerce sobre a operação no exterior, os modos de fornecimento podem ser classificados em dois casos extremos:

Figura 2:
Formas de deslocalização de serviços de uma empresa (B2B)



Fonte: Elaborado por Uruguay XXI.

Offshoring Outsourcing: quando o serviço é terceirizado para um fornecedor no exterior.

- **Captive Offshoring:** por meio da instalação de uma filial da própria empresa no exterior. Entre esses extremos, há um leque de modelos de negócios considerados exportações de serviços globais, que também incluem: fornecedor direto, centro dedicado, *joint venture*, *Build-Operate-Transfer*, entre outros³.

Por outro lado, o *offshoring* de serviços pode ser classificado, segundo o tipo de conhecimento aplicado, em três grandes categorias:

- **Business Process Services (BPS):** *offshoring* de serviços empresariais, relacionado a processos de negócios e administração, incluindo contabilidade, cobranças,

³ Com base em: "[Uruguay en el comercio global de tareas](#)"; BID, 2012.

pagamentos de salários, faturamento, administração de recursos humanos, marketing, entre outros.

- **Information Technology Services (ITS):** *offshoring* de serviços de tecnologias da informação em duas grandes áreas: software e aplicativos ou atividades vinculadas à infraestrutura e ao processamento de dados.
- **Knowledge Process Services (KPS):** *offshoring* de processos intensivos em conhecimento, como pesquisa e desenvolvimento, serviços de consultoria especializada, análises de riscos e créditos, entre outros.

Essas categorias variam conforme os requisitos de qualificação da mão de obra. No geral, o segmento BPS é mais intensivo em pessoal, porém exige menor nível de qualificação. O setor ITS possui segmentos de baixos requisitos de qualificação e outros de alta especialização. Já o segmento KPS, por ser intensivo em conhecimento, requer pessoal com alto nível de qualificação.

Em nível global, e no Uruguai em particular, há inúmeras empresas (centros corporativos regionais) que desenvolvem simultaneamente esses três tipos de serviços (operações de amplo espectro). Acrescentamos a essas categorias uma série de serviços verticais, que requerem conhecimentos específicos de determinadas indústrias e podem demandar um alto grau de especialização. Dentre desses serviços se incluem os serviços financeiros, serviços relacionados à indústria farmacêutica e à saúde, serviços criativos e serviços profissionais.