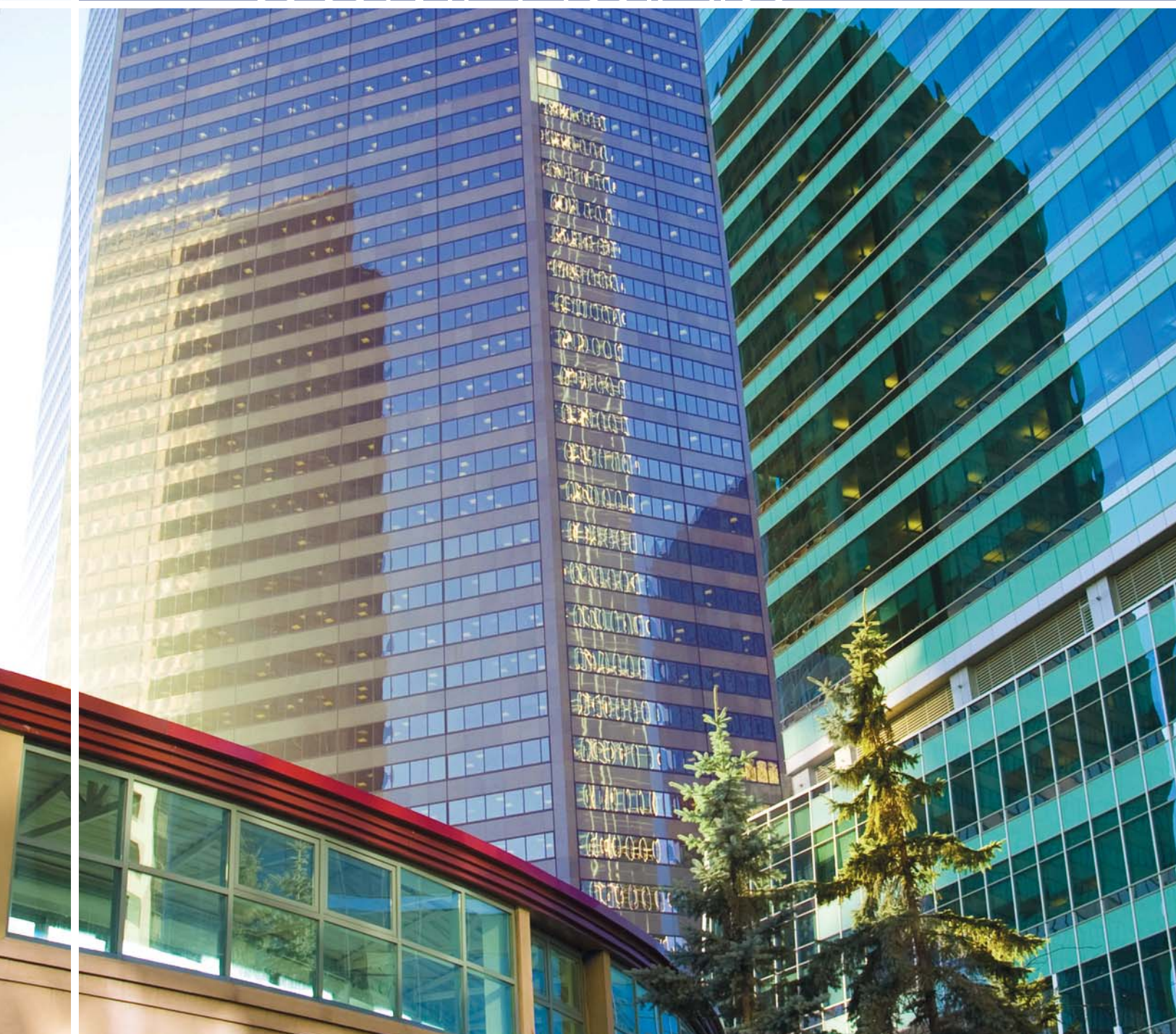


2009

Invista no Canadá

SERVIÇOS

COMERCIAIS



Canada 

Investimentos Recentes no Canadá

- » A empresa francesa **AMESYS** estabeleceu suas operações norte-americanas em Montreal, Quebec em 2008, envolvendo 100 engenheiros nos anos seguintes.
- » A **EDS**, empresa baseada no Texas, escolheu Winnipeg e Manitoba, para instalar seu novo centro de serviços de última geração, que irá criar 1.000 novos postos de trabalho nos próximos cinco anos.
- » Em 2008, a empresa norte-americana de TI **Keane** expandiu suas operações em Halifax, Nova Scotia, com a criação de 375 novos postos de trabalho nos próximos cinco anos.
- » A **Stefanini IT**, brasileira, abriu seu primeiro escritório canadense em Toronto, Ontario em 2008.
- » Em 2008 a gigante **UPS**, com sede nos Estados Unidos, anunciou que construirá instalações de distribuição consolidada em Calgary, Alberta.

PRINCIPAIS EMPRESAS DE ENGENHARIA NO CANADÁ

AECOM Group
 CH2M Hill Canada
 Dessau
 Genivar
 Golder Associates
 Hatch Energy
 MMM Group
 Sandwell Engineering (Ausenco Group)
 SNC Lavalin
 Stantec Consulting International
 Trow Associates

PRINCIPAIS EMPRESAS COM OPERAÇÕES NEAR-SHORING/OFFSHORING NO CANADÁ

Accenture
 Aditya Birla Minacs
 Capgemini
 Ceridian
 CGI Group
 Convergys
 EDS
 Infosys
 Keane
 Tata Consulting Services
 Wipro Technologies

A indústria de serviços comerciais do Canadá é um dos principais setores da economia nacional, respondendo por \$ 57 bilhões do PIB em 2007 no país. Mais de 1,1 milhão de canadenses, cerca de 7% do total, trabalham neste setor. Entre 2003 e 2006 o Canadá ficou entre os 10 países do mundo que mais atraíram projetos de investimento no setor de serviços comerciais.

O Canadá desenvolveu um volume significativo de operações em terceirização de processos de negócios (BPO), gestão de recursos humanos (HRM), gestão do relacionamento com o cliente (CRM), finanças e contabilidade, *data mining*, desenvolvimento de aplicações, suporte a continuidade dos negócios e planos de contingências. Em 2006, esse rápido crescimento dos serviços de apoio aos negócios trouxe mais de \$ 5,7 bilhões em receita. O resultado foi um aumento dramático na geração de empregos no Canadá, com o emprego total crescendo 190% entre 1991 e 2005.

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

Serviços de Engenharia: O Canadá é o terceiro maior exportador de serviços de engenharia. Esses serviços empregam mais de 85.000 trabalhadores, e trazem receitas operacionais anuais de mais de \$ 13 bilhões. O Canadá possui excelente reputação internacional em qualidade de serviços de engenharia, especialmente nas áreas de extração de recursos, energia, telecomunicações, transporte e infraestrutura.

Nearshoring/offshoring: O Canadá é um grande provedor de serviços de terceirização de processos de negócios e tecnologia da informação (ITO ou *Information Technology Outsourcing*) para empresas nos Estados Unidos. Graças a uma força de trabalho qualificada de 150.000 pessoas, além da proximidade física e das semelhanças culturais com os EUA, o Canadá é o segundo maior provedor de serviços de BPO. A indústria de terceirização (nearshore/offshore) é responsável por uma renda de US\$ 14 bilhões anuais ou 30% do mercado dos Estados Unidos.

Serviços de gestão: as multinacionais têm sido uma fonte importante de crescimento nos últimos anos e hoje representam quase 35% das operações canadenses, escritórios centrais e gestão. O apelo global do Canadá como local para instalação de matrizes e escritórios centrais reflete a alta qualidade dos profissionais e a magnífica qualidade de vida das cidades canadenses.

Apoiando esses setores dinâmicos há uma vasta e profunda rede de serviços **profissionais sofisticados** e de nível mundial: consultorias jurídicas e contábeis, empresas de gestão financeira, design arquitetônico, serviços científicos e de consultoria, relações públicas e serviços especializados de design. O Canadá também é um centro de excelência na gestão e logística da cadeias de suprimentos.



A indústria de serviços comerciais do Canadá é um dos principais setores da economia do país, empregando mais de 1,1 milhão de canadenses e gerando receitas anuais de mais de \$ 57 bilhões.

Ontario

Toronto é o maior centro de negócios do Canadá, com faturamento de mais de \$ 70 bilhões em bens e serviços. Na qualidade de capital de negócios do Canadá, Toronto é um dos locais que mais concentram escritórios centrais de empresas canadenses e multinacionais com operações importantes no país. Toronto também é sede de 10 empresas internacionais de recursos humanos e benefícios, bem como centros de atendimento ao cliente, consultorias de gestão, técnica e de design. Os serviços de engenharia são outro segmento muito importante em Toronto, com mais de \$4 bilhões em receitas.

Ontario também conta com um grande número de centros de CRM. Nos últimos anos, esse segmento da indústria tem crescido em média 20% ao ano, impulsionado por investimentos domésticos e internacionais. Entre as principais empresas de BPO localizadas em Ontario estão a Accenture, a Capgemini, a CGI, a Convergys e a EDS.

British Columbia

Estrategicamente localizada entre a região da Ásia Pacífico e a América do Norte, British Columbia é a porta de entrada do Canadá pelo Pacífico. Além de ser o maior e mais ativo porto do Canadá, Vancouver também é um centro de serviços comerciais, incluindo transporte e logística, engenharia e tecnologias avançadas, ITO, BPO e terceirização de processos de conhecimento (KPO). Recentemente a eBay, a Microsoft e a PeopleSoft fizeram investimentos na área, graças à mão de obra altamente qualificada e ao forte compromisso da cidade com TI, educação, pesquisa e treinamento.

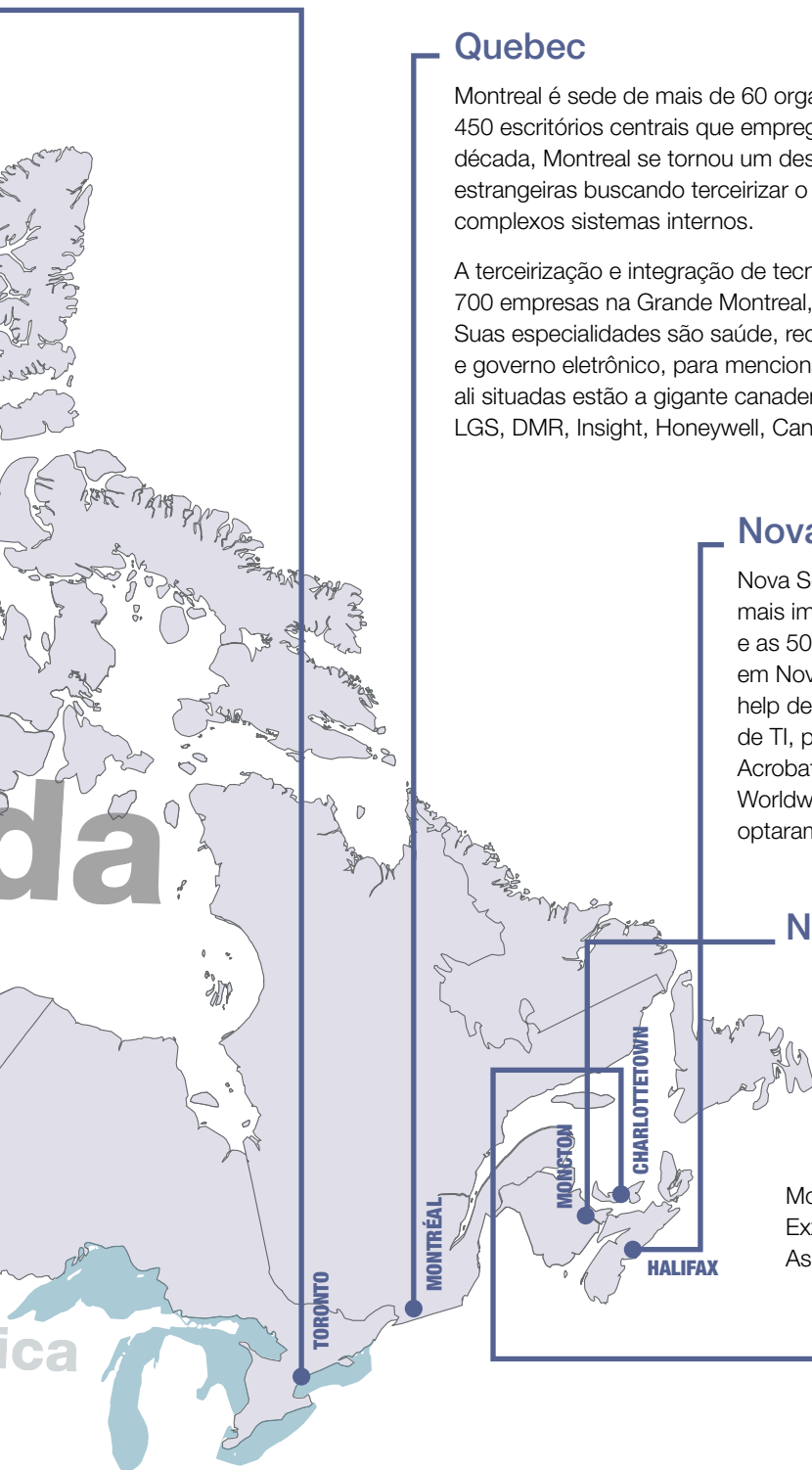
Alberta

Calgary é a cidade que mais cresce no oeste canadense, abrigando centros de serviços comerciais em franca expansão, com mais de 800 empresas. Em Calgary existem mais de 270 sedes de empresas, correspondendo a quase 20.000 empregos. Os serviços de engenharia também representam um segmento de rápido crescimento, refletindo a forte economia regional e seu dinâmico setor de gás e petróleo. O número de empresas de engenharia baseadas em Calgary representa mais de um quarto do total canadense. Um ponto forte a ser ressaltado é a capacidade de engenharia das instalações produtoras de gás e petróleo. O setor inclui ainda diversas empresas empreiteiras de grande porte, que oferecem serviços de engenharia, compras e construção para projetos de plantas industriais.

Manitoba

Winnipeg tem um centro de suporte a negócios que emprega mais de 10.600 pessoas e fornece serviços de RH e processamento de pagamento de contas para empresas de todo o país. Outros serviços incluem call centers e operações de back office. Entre as principais empresas com operações em Winnipeg estão a EDS, Ceridian Canada Ltd., Telpay Incorporated, Convergys, INSPYRE Solutions, IPSOS Reid, Royal Bank e Manitoba Telecom Services.





Quebec

Montreal é sede de mais de 60 organizações não governamentais e mais de 450 escritórios centrais que empregam quase 37.000 pessoas. Na última década, Montreal se tornou um destino de escolha para grandes empresas estrangeiras buscando terceirizar o desenvolvimento de aplicações e complexos sistemas internos.

A terceirização e integração de tecnologias da informação reúnem cerca de 700 empresas na Grande Montreal, resultando em 13.600 postos de trabalho. Suas especialidades são saúde, recursos humanos, gestão, logística, finanças e governo eletrônico, para mencionar algumas. Entre as principais empresas ali situadas estão a gigante canadense CGI Group e multinacionais como IBM-LGS, DMR, Insight, Honeywell, Canon e IMS.

Nova Scotia

Nova Scotia vem consistentemente se classificando entre as três mais importantes localidades emergentes da América do Norte e as 50 mais importantes do mundo². As empresas presentes em Nova Scotia fornecem serviços de atendimento ao cliente, help desk, apoio ao cliente, suporte, vendas e suporte técnico e de TI, principalmente em operações externas. Empresas como a Acrobat Research, Admiral Insurance, ADP, Convergys, Minacs Worldwide, On-Line Support Inc., Register.com, Staples e Xerox optaram por ampliar suas operações em Nova Scotia.

New Brunswick

A área da Grande Moncton tem participação importante nos serviços de terceirização de processos de negócios, contando com mais de 30 centros de contato focados principalmente nos serviços de atendimento ao cliente e suporte técnico. Uma série de grandes centros também se dedicam a operações de *back-office* como folha de pagamentos, seguros, *underwriting* e contabilidade. Em Moncton existem várias empresas de presença global, como a Exxon Mobile, Minacs, UPS, ClientLogic, Moneris Solutions, ICT, Asurion e Medavie Blue Cross.

Prince Edward Island (PEI)

Charlottetown é uma localidade de processamento de serviços comerciais com forte atuação nas áreas de recursos humanos, gestão de recursos, serviços de folhas de pagamentos, contabilidade e relações com o cliente. Algumas das principais empresas em Charlottetown são Ceridian, HRA e Resolve Corporation.

METODOLOGIA

Este estudo de *benchmarking* avalia a competitividade de diversos polos canadenses em relação a outros locais onde se concentram empresas internacionais concorrentes. Adotando o ponto de vista do investidor, a pesquisa e análise feitas usam um protótipo de projeto de investimento (uma fabricante de componentes e montadora de veículos – veja perfil na página 5) para avaliar as exigências relativas à localização que os gerentes corporativos normalmente fazem ao avaliar opções de investimento estrangeiro.

Esse exercício de *benchmarking* de localização internacional foi realizado pela IBM-Plant Location International (IBM-PLI), renomada empresa de consultoria de localização em nível global. A IBM-PLI conduziu pesquisas objetivas para avaliar o custo comparativo dos negócios em várias localidades, aplicando o enfoque do investidor ao analisar candidatas para projetos de investimento corporativo. O estudo de benchmarking examina entre 250 e 300 indicadores financeiros e de qualidade para cada subsetor da indústria.

Para determinar a qualidade do ambiente de negócios de um determinado local são coletados dados de uma variedade de fontes, para os diferentes subfatores em cada uma das categorias apresentadas na tabela de ambiente de negócios (página 5). Os dados para a avaliação qualitativa foram traduzidos em pontuações comparativas (de 0 a 10) para cada subcategoria e subfator, usando-se a abordagem do “scoreboard” ponderado. Foram atribuídos pesos a cada categoria e subfator de localização, para comprovar sua importância relativa no processo de seleção de um local. Esses pesos são específicos para cada subsetor da indústria e estão baseados na experiência da IBM-PLI na assistência prestada a investidores que precisam tomar decisões estratégicas ao escolherem locais para instalar suas empresas.

Foram também realizadas análises financeiras de alto nível para levar em consideração grandes custos de investimentos e operacionais e receitas sensíveis à localização para cada um dos perfis representativos do projeto. Projeções de fluxo de caixa foram realizadas e descontadas num período de 10 anos, embutindo a expectativa inflacionária, para determinar seu valor presente líquido e avaliar a lucratividade do projeto em cada um dos locais avaliados pelo *benchmarking*.



Fazendo o *benchmarking*
do custo e da qualidade do
ambiente de negócios no
exterior

BENCHMARKING



Vancouver Skyline (British Columbia, Canada)

PERFIL DE PROJETO REPRESENTATIVO



Bolsa de valores de Toronto (Ontario, Canada)

CARACTERÍSTICAS DO PROJETO, DESCRIÇÃO GERAL DAS OPERAÇÕES

Consolidação de uma série de funções de RH em uma única operação destinada a servir regiões geográficas específicas.

PRINCIPAIS VETORES DO PROJETO

- » Presença de equipe experiente: profissionais de RH e empregados
- » Qualidade e Confiabilidade de TI e das telecomunicações

ANÁLISE DE CUSTO OPERACIONAL

REQUISITOS DE PROJETO PARA MODELAGEM FINANCEIRA

MÃO DE OBRA

(Quadro de Funcionários = 150)
 Gerente de RH: 3
 Gerente de Folha de Pagamento: 7
 Administrador Sênior de RH: 50
 Administrador Júnior de RH: 90

EDIFICAÇÃO: 20.000 sq. ft.

CENTRO DE SERVIÇOS DE RH COMPARTILHADOS - Categoria de Localização

AMBIENTE GERAL DE NEGÓCIOS » 5%*	<ul style="list-style-type: none"> » Qualidade do apoio do governo local e de agências de fomento; » Disponibilidade de apoio financeiro e incentivo; » Estabilidade econômica e financeira; » Estabilidade política; » Condições favoráveis à condução de negócios
POTENCIAL LOCAL PARA RECRUTAR FUNCIONÁRIOS QUALIFICADOS » 30%*	<ul style="list-style-type: none"> » Presença de funcionários experientes (serviços compartilhados de RH); » Presença de estudantes; » Limitações do mercado de trabalho (desemprego); » Dimensão da mão de obra disponível
PRESENÇA DE INDÚSTRIAS/ CONGLOMERADO » 10%*	<ul style="list-style-type: none"> » Presença de base industrial
FLEXIBILIDADE DA MÃO DE OBRA E REGULAMENTAÇÕES » 15%*	<ul style="list-style-type: none"> » Flexibilidade contratação e demissão; » Relações industriais/postura dos sindicatos; » Carga de trabalho regulamentada; » Autorizações de trabalho
INFRAESTRUTURA E COMUNICAÇÕES » 10%*	<ul style="list-style-type: none"> » Qualidade e confiabilidade de TI e das telecomunicações; » Acesso aéreo ; » Malha viária e congestionamentos; » Transporte público; » Confiabilidade do fornecimento de energia
IMÓVEIS » 5%*	<ul style="list-style-type: none"> » Disponibilidade de espaço para escritórios
AMBIENTE RESIDENCIAL » 5%*	<ul style="list-style-type: none"> » Apelo a jovens profissionais internacionais; » Custo de vida; » Apelo a expatriados
PROFIÊNCIA EM IDIOMAS » 20%*	<ul style="list-style-type: none"> » Proficiência em Inglês; » Proficiência em Francês

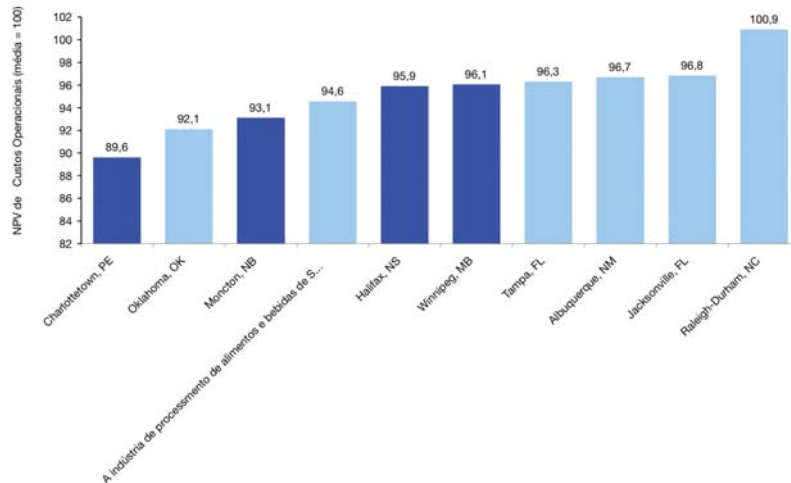


PROPOSTA DE VALOR DO CANADÁ

A localização geográfica do Canadá e suas sólidas práticas de negócios fazem do país um principais mercados de BPO e um destino favorito de nearshoring/outsourcing para investidores dos EUA. As cidades canadenses pesquisadas oferecem ambientes operacionais de bom desempenho e alternativas competitivas.

AVALIAÇÃO DE CUSTO*

■ Canadense
 ■ Não-Canadense
 C\$1 = US\$0.862



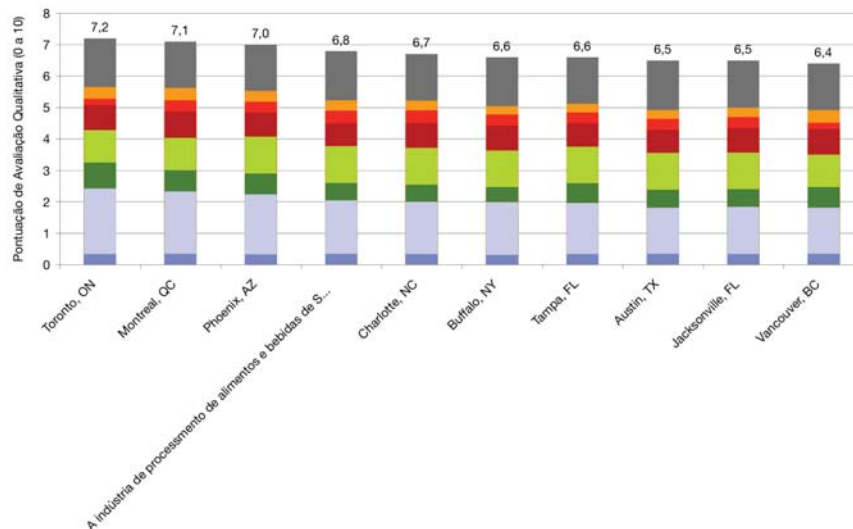
Custos operacionais competitivos

O custo de operar um centro de serviços compartilhados é altamente influenciado pelo nível salarial. Winnipeg e as cidades do Atlântico como Charlottetown, Moncton e Halifax oferecem

significativas vantagens de custo em relação as cidades norte-americanas, proporcionando, ao mesmo tempo, um ambiente de negócios favorável.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DO AMBIENTE OPERACIONAL*

■ Conhecimentos de idiomas
 ■ Qualidade de vida
 ■ Imóveis
 ■ Infraestrutura e comunicação
 ■ Flexibilidade de mão de obra e regulamentações
 ■ Presença de base industrial
 ■ Potencial local para recrutar pessoal qualificado
 ■ Ambiente geral de negócios



Centros sólidos com mão de obra especializada

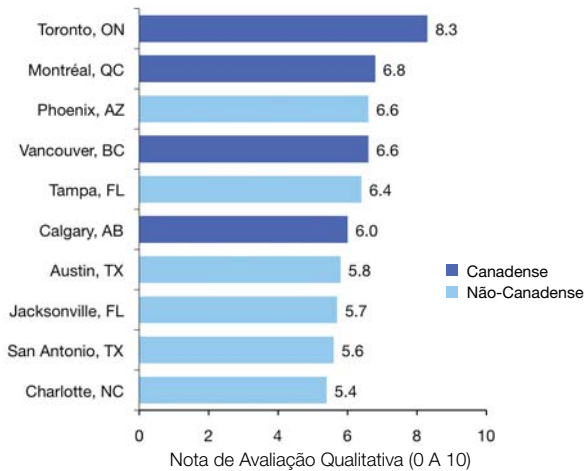
Os serviços comerciais constituem uma parte importante das atividades de negócios em muitos centros urbanos canadenses. As cidades do Canadá figuram entre as melhores localidades na América do Norte em termos de excelência de ambiente operacional, lideradas por Toronto e Montreal, no ponto mais

alto do espectro. Todas as localidades canadenses apresentam alternativas interessantes de investimento, além de vantagens exclusivas decorrentes da especialização das robustas habilidades lingüísticas de seus habitantes.

*A menos que de outro modo indicado, os gráficos representam as notas de avaliação da IBM-PLI.



Presença de base industrial (cidades com classificação mais alta)*



Prósperos centros de serviços comerciais

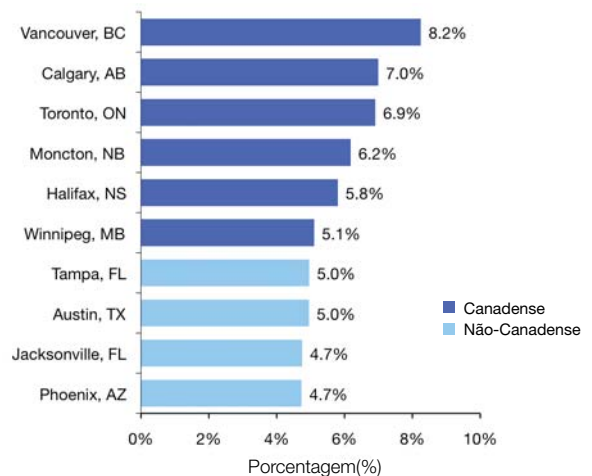
O Canadá é um grande mercado de serviços compartilhados. As cidades canadenses se beneficiam da abundância de empresas de serviços de administração de escritórios, agenciamento de emprego e suporte a negócios, proporcionando aos funcionários a capacitação necessária para operar em organizações de serviços compartilhados.

As três maiores cidades do Canadá, Toronto, Montreal e Vancouver, juntamente com Calgary, destacam-se por abrigarem alguns dos maiores clusters de serviços da América do Norte, o que permite a formação de vínculos mais fortes com compradores, fornecedores e outras instituições, fornecendo vantagens que levam à maior eficiência, rápidas melhorias e inovações.

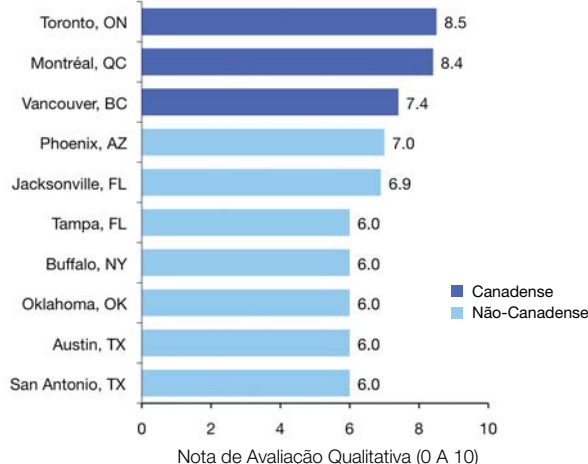
Especialização em serviços comerciais

O rápido crescimento da indústria de serviços comerciais no Canadá é prova da atração que o país exerce sobre empresas internacionais. As cidades canadenses contam com uma presença mais maciça de empresas de suporte aos negócios do que a maioria das localidades na América do Norte. A riqueza de experiência e conhecimentos disponível no Canadá nesta área já está alavancando o crescimento de muitas das maiores empresas globais.

Tamanho estimado do polo como porcentagem do total das empresas (cidades com classificação mais alta)*



População de estudantes e recém-formados (cidades mais bem colocadas)*



Pessoas - um ativo de valor

Investir em pessoas é um dos valores centrais do Canadá. Isso explica por que possui a mais alta porcentagem de graduados em faculdades e universidades e aparece como terceiro colocado no mundo em número de matrículas no ensino médio, bem à frente dos Estados Unidos (26º. colocado).³

Graduados de nível superior das mais diversas origens constituem um rico potencial de mão de obra para serviços compartilhados. A presença de grandes universidades como Toronto, McGill (Montreal) e British Columbia (Vancouver) promovem suas respectivas cidades, as três maiores no Canadá, para o topo das listas. A educação universitária é de alta qualidade em todo o país e algumas das menores cidades também se destacam por contarem com universidades que se saem bem nos rankings qualitativos do país. Cidades como Moncton e Montreal se destacam por contar com universidades e escolas de nível superior que também oferecem educação de primeira linha em francês.

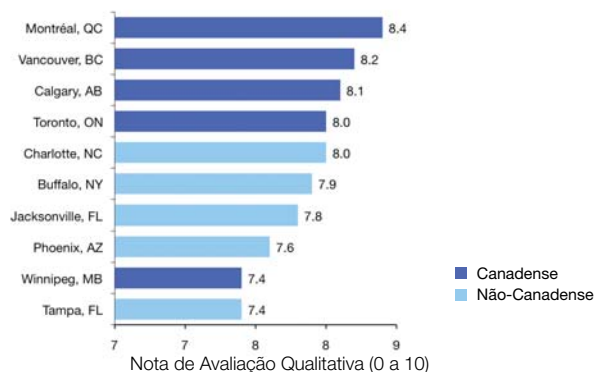
Infraestrutura classe mundial

A infraestrutura de transporte e comunicação é uma consideração importante para a avaliação geral do ambiente operacional. A avaliação da infraestrutura de cada localidade passa por considerações a respeito da malha viária e níveis de congestionamento, acesso por ar e mar, confiabilidade do transporte público e dos serviços elétricos e de telecomunicações.

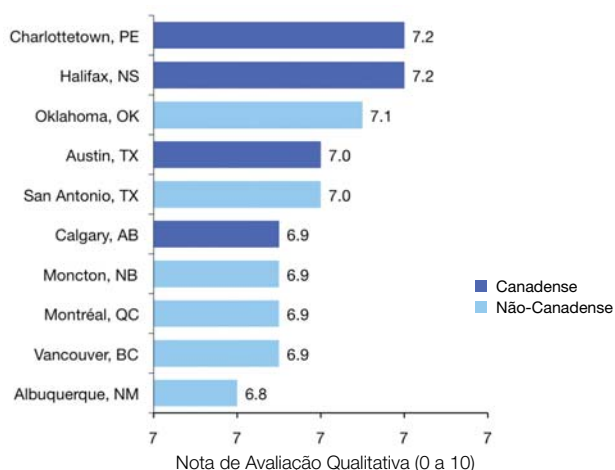
O Canadá oferece conectividade ímpar, com infraestrutura de telecomunicação e banda larga confiável e de alta qualidade, além das mais baixas tarifas telefônicas comerciais entre os países do G7.

Montreal, Vancouver e Toronto estão conectadas aos maiores centros da Europa, Ásia-Pacífico e Américas, enquanto Calgary e Winnipeg contam com excelentes conexões regionais para cidades nas Américas e alguns destinos selecionados na Europa.

Infraestrutura e comunicação (cidades com classificação mais alta)*



Ambiente geral de negócios (cidades com classificação mais alta)*



Ambiente de negócios favorável

Graças a uma economia sólida e dinâmica, baixa carga tributária empresarial, incentivos generosos à P&D, suporte de qualidade do governo local e das agências de desenvolvimento, trâmites simplificados para a realização de negócios e proteção de direitos de propriedade intelectual, o Canadá fez surgir um ambiente de negócios que permite às empresas investir e crescer.

Liderando os países do G7 na última década em termos de PIB e com o mais sólido sistema bancário do mundo⁴, o Canadá proporciona um ambiente de negócios estável e forte, oferecendo enorme potencial de crescimento e tranquilidade aos investimentos de negócios. Efetivamente, todas as cidades canadenses avaliadas oferecem um forte ambiente de negócios, de acordo com as métricas publicadas pelo IMD, pelo *Economist Intelligence Unit* e o Fórum Econômico Mundial. Charlottetown e Halifax foram particularmente bem classificadas graças ao grande apoio da sua rede de desenvolvimento local

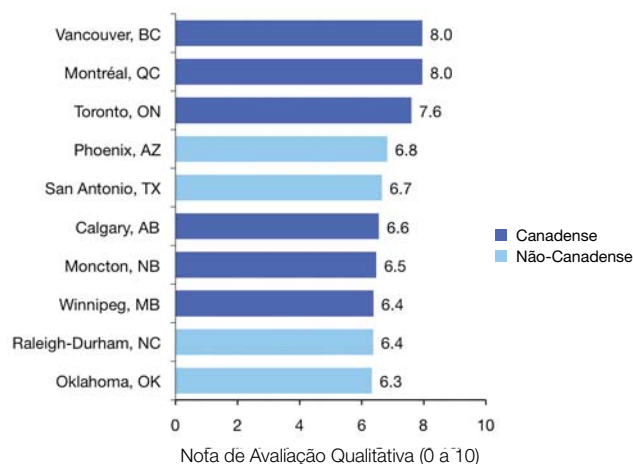
Excelente qualidade de vida

Com suas belezas naturais, qualidade de vida, sólidos valores e custo de vida relativamente baixo, o Canadá aparece entre os melhores destinos para se estabelecer residência. Isto explica porque as cidades canadenses atraem tantos talentos, jovens profissionais e expatriados do mundo todo

Índices internacionais de qualidade de vida como da Mercer, da Sperling e do *Economist Intelligence Unit* costumam colocar as cidades canadenses nos mais altos níveis de suas classificações.

Os principais centros urbanos, como Vancouver, Montreal e Toronto estão no topo da lista, enquanto cidades como Calgary, Moncton e Winnipeg também apresentam ótima qualidade de vida e custos relativamente baixos.

Ambiente para viver (cidades com classificação mais alta)*



Invista no Canadá às suas ordens

Oferecemos os seguintes serviços aos nosso clientes:

- Inteligência estratégica de mercado em seu setor específico.
- Contato direto com os principais tomadores de decisão no governo.
- Referências para contatos com associações empresariais e industriais e especialistas.
- Informação e assessoria para estabelecer empresa no Canadá.
- Auxílio na identificação de local apropriado a seu investimento.
- Assistência no desenvolvimento de um projeto comercial para sua próxima decisão de investimento.

Nossa rede global demonstrará porque o Canadá é sua escolha estratégica de crescimento.

Para contatar um consultor de investimentos em seu mercado, visite:

www.investincanada.com/globalnetwork

Invest in Canada Bureau
Foreign Affairs and International Trade Canada
111 Sussex Drive
Ottawa, ON, Canada K1N 1J1

Email: investincanada@international.gc.ca
Website: www.investincanada.com

Catalogue Number FR5-38/5-2009Por-PDF
ISBN Number 978-0-662-03216-8

Esta publicação foi preparada pela Invest Canada, em cooperação com a IBM-PLI. O documento abrange uma ampla gama de temas e não se propõe a ser uma referência detalhada nem exaustiva. Dessa maneira, antes de se basear no conteúdo deste material, os leitores devem verificar, a partir de outras fontes, sua precisão, atualidade e relevância para as finalidades a que se destinam, devendo buscar assessoria profissional. Detalhes das fontes sobre todos os fatos e números citados estão disponíveis, mediante solicitação. O governo do Canadá não se responsabiliza pelo conteúdo deste trabalho. Esta publicação foi impressa em papel reciclado e está disponível em diversos idiomas, inclusive o francês. © Sua majestade a Rainha do Canadá, representada pelo Ministro de Comércio Internacional, 2009



Calgary's Business District (Alberta, Canada)

