



CIRCULAR

N/REF^a: 04/2015

DATA: 05 de Janeiro de 2015

Assunto: **Publicação de Relatório sobre emprego e competências no sector do Comércio a nível Europeu (2014)**

Exmos. Senhores,

Pelo eventual interesse, junto se envia Informação relativa à publicação “European Sector Skills Council Commerce – Report 2014 - Employment and Skills”.

A referida publicação poderá ser consultada no site da CCP (www.ccp.pt) ou do CECOA (www.cecoa.pt).

Com os melhores cumprimentos,

Ana Vieira
Secretária-Geral

European Skills Council Commerce

No passado dia 21 de novembro em Bruxelas os membros do [European Skills Council Commerce](#) *, entre os quais se inclui o CECOIA, organizaram uma conferência, que visou, por um lado, celebrar o primeiro ano de atividade do Conselho, e por outro, apresentar os principais dados e conclusões dos quatro relatórios que este Conselho produziu durante 2014.

Os quatro relatórios produzidos integram uma publicação designada "[European Sector Skills Council Commerce – Report 2014 - Employment and Skills](#)" cuja leitura recomendamos vivamente!

Efetivamente a publicação começa por elencar nove recomendações dirigidas aos stakeholders chave do setor a nível europeu e nacional, e que, no entender, dos membros deste Conselho, são a base para um desenvolvimento sustentável das atividades futuras deste Conselho, em prol do setor e da necessária adequação das qualificações e competências às necessidades de recursos humanos do setor, à escala europeia.

Tais recomendações foram elaboradas com base num trabalho prévio de recolha e análise, a três níveis fundamentais, que se encontra patente na publicação:

- Situação do emprego no setor do comércio, incluindo previsões e tendências;
- Evolução das profissões do setor do comércio e competências associadas;
- Ferramentas inovadoras, estratégias nacionais/regionais ou iniciativas locais focadas em métodos para a monitorização das necessidades de competências e que visem "resolver" o desencontro entre as competências existentes e as necessárias para o setor.

Assim, e no primeiro nível, nesta publicação pode encontrar um "retrato" da situação recente do emprego no setor do comércio (comércio a retalho e comércio por grosso), incluindo previsões e tendências.

Um das primeiras constatações a se chega é a de que o comércio é um dos setores mais dinâmicos da União Europeia. Dados de 2010 do Eurostat mostram que gerou um volume de negócios de mais de 7.8 triliões de euros; tem um pouco mais de 5 milhões e meio de empresas, muito mais do que o segundo maior setor da economia europeia, a indústria; e proporcionou emprego a cerca de 29 milhões de pessoas, ficando em 2º lugar no ranking da "empregabilidade", somente atrás do setor industrial.

Constata-se ainda que quando se trata de obter e comparar dados que permitam quantificar o peso do setor no presente e no futuro, as fontes de informação nomeadamente as europeias incluem a reparação de veículos automóveis e motociclos no setor do comércio, sem desagregação dos dados, o que dificulta o trabalho de análise e projeção. Uma das fontes citadas neste relatório, o EU Skills Panorama refere, por exemplo, que no horizonte 2025, Portugal se encontra entre os países onde se prevê um declínio do emprego no comércio a retalho. Refere no entanto, que para Portugal, segundo o estudo da Quartenaire “Avaliação Regional das Necessidades de Qualificações” (fevereiro de 2013) se prevê um crescimento do número de pessoas empregadas de mais 8.3%, para o período 2009-2020 (inclui comércio a retalho, comércio por grosso e reparação de veículos automóveis e motociclos).

Em termos de tendências este relatório permite chegar à conclusão de que - apesar de o tratamento dos dados presente na estruturação do relatório se subjugar à divisão clássica entre comércio a retalho e comércio por grosso - esta separação é cada vez mais difícil, considerando a tendência crescente para movimentos destes na cadeia de abastecimento: com retalhistas a produzir e a distribuir os seus próprios produtos e grossistas a efetuar uma aproximação aos clientes individuais e finais, especialmente com o desenvolvimento do e-commerce.

No que à evolução das profissões/ocupações do setor do comércio e das competências associadas a cada profissão diz respeito, a análise efetuada visou obter uma melhor compreensão sobre as novas necessidades de competências para as “profissões atuais” e que novas profissões estão a surgir e a mudar o panorama do setor.

O relatório analisa como as profissões do setor estão a evoluir e que fatores estão a afetar essas mudanças, categorizando em cinco os fatores de mudança: consumidor, económico, tecnológico, organizacional e regulamentar/legal.

As mudanças encontradas representam desafios que “retalhistas” e “grossistas” enfrentam no seu dia-a-dia de trabalho e que continuarão a oferecer oportunidades de melhoria num futuro a médio prazo.

De uma forma genérica, o relatório traça o seguinte “retrato” sobre a forma como os fatores de mudança afetam o setor do comércio: o comportamento do consumidor está a mudar. Os consumidores são cada vez mais numerosos; vivem por mais tempo; são diversificados; estão cada vez mais urbanos; são mais instruídos e cada vez mais bem

informados. Em suma, os consumidores são cada vez mais exigentes. A crise económica e financeira significa, para muitos consumidores, uma redução do seu poder de compra. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e a globalização da economia e das sociedades têm um grande impacto sobre o ato de compra e venda e também sobre a forma como as empresas gerem os seus processos organizacionais. O ambiente regulamentar/legal continua a exercer uma influência significativa sobre a evolução do setor do comércio.

No relatório encontrará, ainda, uma descrição detalhada dos conhecimentos, aptidões e atitudes existentes e necessários no futuro - por força dos fatores de mudança identificados – relativamente a oito profissões atuais e consideradas representativas do setor do comércio: operador de armazém, gerente de loja, assistente de loja, operador de call center, técnico de logística, gerente de linha de caixa, empresário do retalho e vendedor especialista.

A “digitalização” do setor e a internacionalização dos mercados são apontados neste Relatório como vetores determinantes influenciando as competências seja das profissões atuais do setor seja ditando a necessidade e o aparecimento de novas profissões. Desta forma, as competências “profissionais” ligadas à atividade (aptidões?), o conhecimento dos produtos e dos serviços da empresa em que se trabalha bem como as soft skills e as competências em matéria de tecnologias de comunicação e informação foram consideradas pelos membros deste Conselho como fundamentais para as profissões atuais do setor, ditando inclusive a emergência de novas profissões. De entre as ocupações emergentes identificadas pelos membros do Conselho destaque para: técnico especialista em comércio internacional/assistente de comércio internacional, e-merchandiser, assistente de loja online, técnico especialista de e-commerce, operador de e-commerce, especialista em CRM digital (tradução “livre” a partir da língua inglesa, língua de redação do Relatório).

Finalmente procurou-se identificar nos países membros do Conselho, boas práticas, ferramentas, instrumentos ou estratégias inovadoras de monitorização das necessidades de competências para o setor do comércio bem como boas práticas ou iniciativas nacionais/regionais/locais focadas na resolução do problema do desencontro entre as competências existentes e as necessárias para o setor. No Relatório encontrará onze exemplos de boas práticas nas seguintes áreas:

- resposta a necessidades do setor em matéria de competências
- desenvolvimento de novas qualificações para o setor
- reconhecimento de aprendizagens formais, informais e não formais

- coordenação de stakeholders
- gestão do uso crescente do e-commerce no setor
- enfrentar o desafio do retalho multicanal
- análise das condições de transferibilidade
- análise dos critérios de estratégias bem-sucedidas
- encontro entre qualificações e necessidades de competência do mercado de trabalho

Já está disponível o número de [novembro de 2014 da newsletter](#) deste Conselho

* Este Conselho Europeu para as Qualificações do Comércio é uma iniciativa dos parceiros sociais europeus representativos do setor do comércio - a EUROCOMMERCE e a UNI Europa Commerce. Visa contribuir para o alcance dos objetivos da Estratégia Europa 2020 da União Europeia, nomeadamente em matéria de emprego. Assim sendo, é objetivo central deste Conselho acompanhar e antecipar, ao nível europeu, as evoluções do setor, antecipando, tanto quanto possível, as necessidades em matéria de qualificações, competências e aptidões profissionais necessárias ao setor do comércio. O Conselho mais do que um “centro de conhecimento do setor”, assume-se como um centro para a promoção e partilha de informação e boas práticas entre os seus membros, criando um verdadeiro “Skills Intelligence” para o Setor. Conta, até ao momento, com representações nacionais de Portugal, Espanha, Bélgica, França, Dinamarca, Holanda e Croácia (membro recentemente aderente). Decorrem negociações com a República Checa, a Estónia e a Suécia.