



Pesquisa sobre a procura no futuro de talentos para o sector do comércio a retalho de Macau

Entidade delegante: Comissão de Desenvolvimento de Talentos do Governo da Região
Administrativa Especial de Macau

Data: 28 de Dezembro de 2018

Resumo do relatório

A Comissão de Desenvolvimento de Talentos do Governo da RAEM incumbiu a Universidade de Macau de proceder à pesquisa em epígrafe, com o objectivo de obter, eficazmente, uma melhor compreensão da situação geral das empresas do comércio a retalho, bem como uma plena compreensão sobre a procura no futuro de talentos para o sector do comércio a retalho em Macau. Para o efeito, foi formada uma equipa de pesquisa, constituída pelo professor Davis Fong, director da Faculdade de Gestão de Empresas e presidente do Instituto para o Estudo de Jogos Comerciais, professor Matthew Liu, professor da Faculdade de Gestão de Empresas e director do Centro de Educação Contínua, e três pesquisadores profissionais, tendo sido utilizados ambos os métodos de investigação quantitativa (via questionário electrónico) e investigação qualitativa (via entrevista) para concretizar a pesquisa. A pesquisa decorreu entre Setembro e Dezembro de 2018, destinada, principalmente, a diversos *resorts* de grande envergadura e centros comerciais de Macau, pelo que o relatório abarca mais de 320 retalhistas de marca, e contempla a situação dos recursos humanos de mais de 2.430 trabalhadores. Os dados são indicativos de que os retalhistas destinatários têm contratado, principalmente, trabalhadores residentes. De uma forma geral, a proporção entre os trabalhadores residentes, a tempo inteiro, e trabalhadores não residentes, a tempo inteiro, é de 7:3. Entre os referidos trabalhadores, a maioria exerce funções no âmbito da prestação de serviços, vendas e



trabalhos similares, maioritariamente como vendedor, representando mais de 60% (62,4%) dos recursos humanos das grandes empresas de retalho e empresas de retalho nos principais centros comerciais.

Quanto à situação da mobilidade dos trabalhadores das diferentes profissões em 2017, a soma total de recém-contratados e vagas em postos de trabalho foi superior ao número de trabalhadores desligados das funções, revelando, de uma forma geral, um crescimento, em 2017, no comércio a retalho. É ainda, de salientar, que os técnicos e os assistentes profissionais (principalmente os representantes do negócio e os coordenadores de vendas / assistente coordenador) foram as únicas categorias de trabalhadores em que se verificou que o número de trabalhadores desligados das funções era superior ao de recém-contratados, demonstrando, provavelmente, que teria havido escassez de trabalhadores da linha da frente e que teria havido dificuldades na contratação de pessoal.

De acordo com as estimativas apresentadas pelas empresas inquiridas sobre a procura de trabalhadores para os próximos três e seis anos, estas empresas revelaram que os tipos de trabalhos que tinham sido acrescentados para contratação de futuros trabalhadores a tempo inteiro, eram para a prestação de serviços, vendas e trabalhos similares, prevendo-se que o maior número de postos de trabalho acrescentados seria o de vendedor. A seguir estão, respectivamente, os gerentes de vendas, os gerentes de operações e os coordenadores de vendas. De uma forma geral, as empresas inquiridas previram que não iria ser contratado um número elevado de trabalhadores, mantendo-se, basicamente, um aumento de cerca de 10% em cada três anos. Os dados revelam, ainda, que, embora o comércio a retalho tenha registado uma tendência de crescimento, todavia já se encontra numa fase de crescimento moderado.

Em relação à comparação entre os dados da presente pesquisa e os dados recolhidos na pesquisa de 2014, a proporção de trabalhadores residentes (TR's) perante os trabalhadores não residentes (TNR's) registou, em geral, uma tendência de declínio, proporcionalmente, de 4,1:1, em 2014, para 2,5:1 em 2017, demonstrando a tendência de crescimento dos trabalhadores não residentes no comércio a retalho. Quanto às categorias de prestação de serviço, vendas e trabalhos similares, e de técnicos e assistentes profissionais, onde há maior número de



trabalhadores, regista-se uma queda proporcionalmente significativa de trabalhadores residentes e trabalhadores não residentes, pelo que, em 2014, a proporção de TR's passou de 3,6:1 para 2:1 em 2017; enquanto a proporção de TNR's passou de 9,2:1, em 2014, para 3,8:1, em 2017. Os dados são indicativos de que os dois tipos de trabalhos, acima referidos, teriam tido uma maior procura de recursos humanos de TNR's. Por outro lado, as estimativas apresentadas pelas empresas, inquiridas em 2014, para os próximos três anos, de uma forma geral, previam uma procura na ordem de 20% a 30% de recursos humanos, pelo que, em 2017, as empresas inquiridas revelaram, de uma forma geral, uma opinião relativamente conservadora. Os dados demonstraram mais uma vez que, após um rápido crescimento a longo prazo, a procura de recursos humanos no sector do comércio a retalho, provavelmente, já terá entrado numa fase de desenvolvimento relativamente estável.

Em relação aos resultados da entrevista aos dirigentes do sector do comércio a retalho de Macau, os entrevistados revelaram uma opinião optimista quanto ao actual e futuro desenvolvimento do comércio a retalho de Macau. Os gestores das empresas de retalho consideram que as políticas favoráveis implementadas nos últimos anos pelo Governo e a entrada em funcionamento da ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau têm contribuído, significativamente, como força motriz para o desenvolvimento do comércio a retalho de Macau. Paralelamente, o pessoal de gestão das empresas inquiridas pronunciou-se, no geral, sobre a procura de talentos ainda por satisfazer, sobre os custos de exploração relativamente elevados, e ainda sobre a estrutura industrial e os fluxos de venda em sentido único, não possibilitando satisfazer as exigências do desenvolvimento diversificado. Face a estas questões, os entrevistados referiram que, seria aconselhável que o Governo facilitasse, adequadamente, a política de contratação de talentos e o apoio adequado aos intervenientes do sector do comércio a retalho, inclusivamente no incentivo ao empreendedorismo, fornecendo, entre outros, mais e melhores programas de formação técnica-profissional, bem como a emissão de certificações altamente reconhecidas.