

**WP2 – Relatório sobre as condições para a
implementação dos cursos de aprendizagem no sistema
de educação e formação profissional no sector do
comércio**

Portugal, maio 2014

Índice

Índice	2
1. Introdução	3
2. Contextualização	4
2.1. Fatores de desenvolvimento económico e organizacional do setor do comércio dos países parceiros nos últimos 20-30 anos.	6
2.2. Contexto económico: padrões de competitividade e desempenho económico das empresas do setor. Impacto da competitividade no nível de competências exigido para o setor do comércio	12
2.3 Existência de regulamentação legal do sistema de aprendizagem no setor do comércio nos países parceiros	15
2.4. Instituições do setor do comércio envolvidas na formação profissional e desenvolvimento de competências: responsabilidades e padrões de cooperação	17
2.5 Características demográficas da mão-de-obra do setor do comércio: idade, género, educação. Desafios e oportunidades relacionadas com o desenvolvimento do Sistema de Aprendizagem	20
3. Boas Práticas no desenvolvimento de cursos de aprendizagem no setor do comércio	24
3.1. Organização dos cursos de aprendizagem/integração da formação nos processos de trabalho na empresa	27
3.2 Contratualização e acesso ao sistema de aprendizagem (incluindo mecanismos de financiamento)	29
3.3 Conceção do curriculum, duração da formação e progressão.....	29
3.4. Avaliação de competências/atribuição de qualificações	30
3.5. Papéis dos <i>Stakeholders</i> na organização de cursos de aprendizagem.....	31
4. Conclusões	33
Referências	36

1. Introdução

No âmbito do projecto UPPRETAIL e para efeitos de pesquisa, análise e implementação do Sistema de Aprendizagem em Portugal, focalizámo-nos na Região Norte¹, especificamente na Área Metropolitana do Porto², essencialmente por ser a área na qual se situa a sede da INOVA+ (Matosinhos), entidade portuguesa parceira do projecto.

A Região Norte abrange 24% do território de Portugal continental (21 278 km²) e 37% da população de Portugal Continental³ (3 689 609 habitantes), sendo, portanto, a região de maior dimensão e mais populosa do país. É igualmente nesta região que se localizam a maioria das pequenas e médias empresas (PME), sendo ainda a região que mais contribui para as exportações nacionais e a única que exporta mais do que importa⁴.

A Área Metropolitana do Porto, por seu turno, é constituída por 17 municípios e corresponde à área geográfica do Grande Porto e do Entre Douro e Vouga⁵.

Apesar desta focalização de cariz mais regional, consideramos que a análise e resultados que apresentamos neste documento traduzem a realidade Nacional relativa à organização e implementação dos Sistema de Aprendizagem em Portugal, essencialmente por dois motivos. Pelo facto de:

1. A política educativa de Portugal ser de âmbito Nacional e por isso aplicável a todas as regiões, inclusivamente às duas únicas regiões política e administrativamente autónomas (Madeira e Açores, arquipélagos transcontinentais)⁶
2. Algumas das entidades que participaram neste estudo terem uma atuação de âmbito Nacional com representações noutras regiões.

Neste sentido e apesar do ponto de partida ser regional, podemos considerar a os produtos resultantes do projecto UPPRETAIL são suscetíveis de serem disseminados e implementados a nível Nacional e não meramente a nível regional.

¹ Mais informação disponível no portal do Comité de Regiões - <http://cor.europa.eu/pt/regions/>.

² Mais informação disponível no portal da Área Metropolitana do Porto - <http://www.amp.pt/>.

³ Excluindo as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

⁴ De acordo com dados dos Censos 2011, disponível no portal do Instituto Nacional de Estatística: <http://censos.ine.pt/>. (01/07/2014; 15H25M).

⁵ Duas das sub-regiões estatísticas, da Unidade Territorial Estatística de Portugal II (NUT II). Saiba mais no portal do INE: <http://www.ine.pt/>.

⁶ As demais regiões Portuguesas não gozam ainda de autonomia política e administrativa, apesar da Constituição da República Portuguesa de 1976 prever a constituição de regiões administrativas (em Portugal Continental) para além das regiões autónomas já constituídas.

2. Contextualização

Para realizar a pesquisa e análise das condições para a implementação dos cursos de aprendizagem no sistema de Educação e Formação Profissional (EFP) para a área do comércio em Espanha, Bulgária, Itália e Portugal, o consórcio do Projeto UPPRETAIL definiu o *Focus Group* como a metodologia de envolvimento das pessoas que mantêm contato direto com as práticas em análise. Instituições públicas, organizações públicas e privadas, profissionais e empresas da área da educação e formação e instituições de investigação são alguns dos *stakeholders* envolvidos no sistema de EFP identificados pelo consórcio do Projeto UPPRETAIL para este efeito.

Entidades do Setor do Comércio e Cursos de Aprendizagem – A ideia do *Focus Group*

Para esta pesquisa, foram contactadas diversas entidades do setor do comércio da Região do Porto. A ideia inicial era desenvolver um *Focus Group* com profissionais de EFP, decisores políticos, centros/instituições de EFP, associações comerciais, sindicatos/associações profissionais e empresas do setor do comércio. Durante três semanas preparamos e organizamos esta iniciativa de acordo com o seguinte cronograma:

Tabela 1 – Cronograma da organização do *Focus Group* do Projeto UPPRETAIL (Portugal).

Período	Iniciativa	Resultados
22 a 24 de janeiro de 2014	Identificação e seleção de empresas, entidades de EFP, sindicatos, assessores políticos, etc. da região do Porto.	90 entidades selecionadas
28 a 29 de janeiro de 2014	Convite das entidades selecionadas para o <i>Focus Group</i> do Projeto UPPRETAIL	90 convites enviados por e-mail
3 a 5 de fevereiro de 2014	Acompanhamento da receção do convite e confirmação das presenças por telefone	90 contactos telefónicos 2 confirmações de presenças

Apesar dos esforços descritos acima, apenas duas das entidades contactadas estavam disponíveis para participar e contribuir para o *focus group*. Isto forçou-nos a mudar a abordagem metodológica para a pesquisa e análise. As principais razões para uma adesão tão baixa foram:

- Dificuldades na conciliação de agendas: alguns dos gestores ou coordenadores de EFP que estavam interessados em participar não estavam disponíveis no dia da realização do *Focus Group*.

- Falta de conhecimento das empresas sobre o enquadramento de sistemas de aprendizagem: muitas entidades de apoio à alternância não conhecem esta modalidade de EFP em detalhe.

Entidades do Setor do Comércio e Cursos de Aprendizagem – *Entrevistas Individuais*

Aproveitando os contactos estabelecidos anteriormente para o *Focus Group* estabelecemos novos contatos com as entidades interessadas em contribuir para a pesquisa, mas que não estavam disponíveis para participar no *Focus Group*. Assim, durante quatro semanas, preparamos, organizamos e desenvolvemos várias *entrevistas individuais*, de acordo com o seguinte cronograma:

Tabela 2 – Cronograma da organização de *Entrevistas Individuais* do Projeto UPPRETAIL (Portugal).

Período	Iniciativa	Resultados
6 a 12 de fevereiro de 2014	Convite às entidades interessadas para a realização de <i>Entrevistas Individuais</i> no âmbito do Projeto UPPRETAIL	8 convites enviados por e-mail
6 a 10 de fevereiro de 2014	<i>Entrevistas Individuais</i> – 1ª Fase	4 entrevistas
6 a 10 e fevereiro de 2014	Identificação e seleção de outras empresas, entidades de EFP, sindicatos, assessores políticos, etc. da região do Porto.	10 entidades selecionadas
11 a 14 de fevereiro de 2014	Convite às entidades selecionadas para a realização de <i>Entrevistas Individuais</i> no âmbito do Projeto UPPRETAIL	8 convites enviados por e-mail
28 de fevereiro a 7 de março de 2014	<i>Entrevistas Individuais</i> – 2ª Fase	3 entrevistas

Entidades do Setor do Comércio e Cursos de Aprendizagem – Entidades Portuguesas

Participantes

Tabela 3 – Caracterização de Entidades Portuguesas Participantes

Entidade	Tipo	CAE (Divisão – Designação)
CECOA – Centro de Formação para o Comércio e Afins	Instituição de EFP	85 - Educação
DUAL, Qualificação Profissional – Câmara do Comércio e Indústria Luso-Alemã	Departamento de EFP d Câmara de Comércio	94 – Atividades de Organizações Associativas
Escola Profissional Raul Dória	Instituição de EFP	85 - Educação
Escola Profissional de Comércio do Porto	Instituição de EFP	85 - Educação
Grupo Piedade, S. A.	Empresa	16 – Indústrias da Madeira e Cortiça, exceto mobiliário.
INOVAFORMAÇÃO, Lda.	Instituição de EFP	85 - Educação

Durante as *Entrevistas Individuais* foi realizada uma breve apresentação do Projeto UPPRETAIL utilizando como base a primeira *newsletter* do projeto.

Estas entrevistas foram realizadas com recurso a um guião semiestruturado, sendo que as questões foram concebidas de acordo com as orientações do coordenador do projecto (garantindo-se a uniformização na recolha de informação nos diferentes países), a realidade Portuguesa e a metodologia utilizada. Todos os participantes permitiram a gravação da entrevista e estão interessados em aceder ao *Relatório sobre as condições para a implementação dos cursos de aprendizagem no sistema de educação e formação profissional no sector do comércio* e a outros produtos/resultados do Projeto UPPRETAIL.

2.1. Fatores de desenvolvimento económico e organizacional do setor do comércio dos países parceiros nos últimos 20-30 anos.

Integração de Portugal na União Europeia

Existem três fatores que ocorreram nos últimos 20-30 anos que tiveram grande impacto na organização e desenvolvimento da economia em Portugal, principalmente no setor do comércio:

- 1) A integração de Portugal na União Europeia em 1986;
- 2) A adesão de Portugal à moeda única em 1999;
- 3) A integração de países da Europa de Leste e abertura do Mercado à China e Índia.

O primeiro factor, a integração de Portugal na União Europeia, trouxe alguns investimentos externos ao país, principalmente oriundos de países como Espanha, França e Alemanha, mais exigentes a nível da qualificação da população ativa (exigindo níveis médio e superior), e para novos setores tais como: sector automóvel, eletrónica e tecnologia da informação, indústria mecânica e elétrica e indústria eólica com a instalação de centros de I&D.

O segundo factor, a entrada no mercado de moeda única, colocou pressões e tensões muito fortes no mercado Português, porque a sua competitividade dependia, na altura, das diferenças de câmbio entre o *escudo*⁷ Português e outras moedas. A entrada no mercado de

⁷ http://en.wikipedia.org/wiki/Portuguese_escudo

moeda única permitiu a redução dos custos para todos os países que aderiram à União Monetária e Portugal perdeu a oportunidade de praticar a lógica dos preços baixos dos produtos.

O terceiro factor, a integração de países da Europa de Leste e a abertura do mercado à China e Índia, trouxe ainda mais desafios para as empresas e políticas públicas portuguesas. Estes países aumentaram a concorrência a nível do Comércio Internacional e tornaram-se concorrentes diretos de Portugal na captação de investimentos internacionais, principalmente devido às seguintes vantagens competitivas:

- 1) Localização geográfica e proximidade com países do norte e centro da Europa;
- 2) Vigência de salários mais baixos;
- 3) Disponibilização de mão-de-obra especializada.

Para os países da Europa de Leste salienta-se ainda a proximidade histórica e cultural com a Alemanha.

Contexto Interno

A evolução económica portuguesa nos últimos 30 anos teve quatro marcos estruturais que explicam a situação atual:

- i. Alto crescimento do setor não comercial, principalmente devido à transformação e crescimento estrutural das funções do Estado na oferta de serviços públicos (como educação e saúde).
- ii. Modernização do setor do mercado em serviços não-comerciais (orientados para o mercado interno), principalmente telecomunicações, distribuição, serviços para empresas, serviços financeiros, etc.
- iii. Investimento no desenvolvimento de infraestruturas no campo das acessibilidades, indústrias de rede (telecomunicações, eletricidade, gás natural), fornecimento de água e tratamento de efluentes e resíduos, equipamento social e desportivo de cidades e habitação.
- iv. Algumas alterações ou alterações limitadas no setor de transações de bens e serviços. As poucas alterações ocorreram quase exclusivamente a partir de: investimento direto alemão nos setores automóvel e eletrónico, investimento no golfe como atração turística e modernização da indústria do calçado (o setor mais dinâmico de exportação nas indústrias tradicionais portuguesas).

A maioria das empresas de grande dimensão sediadas em Portugal têm atividades em setores cuja competitividade se baseia em recursos naturais e ambientais, tendo o mercado interno como um horizonte de crescimento em áreas como: construção e setor das infraestruturas, indústrias florestais (madeira e aglomerados, cortiça e aglomerados, papel e celulose), agro-indústria (vinhos, óleo alimentar) e, em pequena escala, o turismo. Num contexto de globalização e de construção do Mercado Único Europeu, estes aspetos em conjunto, conduziram Portugal à necessidade de internacionalização, para ganhar dimensão e sobreviver a nível internacional, em particular com os países com os quais tem proximidade cultural e linguística.

Economia portuguesa e o setor terciário

As economias ocidentais têm um indicador comum: o setor dos serviços está a ter uma visibilidade cada vez maior. Alguns dos segmentos do setor dos serviços são fatores diferenciais para o desenvolvimento económico dos países, tais como os "serviços transacionáveis" e a capacidade da sua internacionalização. Este fenómeno tem-se refletido no aumento do comércio internacional de serviços e Portugal tem vindo a seguir esta tendência. De facto, em Portugal o setor dos serviços contribui significativamente para a economia sustentável através do crescimento do emprego e impacto do valor acrescentado bruto (VAB) dos serviços na economia do país. Assim, entre 1995 e 2006, o impacto do VAB no setor dos serviços na economia nacional, aumentou 7% e em 2006 atingiu cerca de 73%. O emprego aumentou cerca de 6,4%, representando cerca de 60% do emprego em 2006. Se considerarmos a segmentação do setor, percebemos que serviços transacionáveis têm maior impacto, representando o VAB um crescimento real médio anual de 3,2% e o emprego 2,4% entre 1995 e 2006, em comparação com a média anual para o total da economia.

Entre 1996 e 2008 assistimos a um aumento da contribuição do setor dos serviços, o que significa uma crescente especialização da economia Portuguesa neste setor. Isto aconteceu principalmente nos serviços de: indústrias de rede (transportes, comunicação, seguros e serviços financeiros); serviços de construção; outros serviços (apoio jurídico, contabilidade, consultoria de gestão, relações públicas, publicidade, *benchmark*, serviços comerciais, etc.); serviços baseados em tecnologia (serviços de I&D, serviços de TIC, arquitetura, engenharia, consultoria técnica, agro-indústria e minas).

Ao observar os padrões de internacionalização do setor, existe uma diminuição do saldo negativo desde 2000 e, a partir de 2004, existem saldos positivos e crescentes, com estagnação em 2008. O saldo nacional do Produto Interno Bruto (PIB) evoluiu de 0,9% em 1996 para 1,3% em 2008. Para este resultado contribuíram, principalmente, os serviços de transportes, construção, comunicação e *outros serviços*.

Mais de 50% das exportações portuguesas são para o mercado europeu, principalmente para Espanha, Alemanha, França e Reino Unido, mas também para os países africanos de língua oficial portuguesa (PALOPs) e para a América Latina (Brasil e Venezuela).

Os serviços com maior representatividade nas exportações nacionais são: indústrias de rede (média de 60%), especialmente transportes aéreos e marítimos; serviços de base tecnológica (média de 28% entre 2003-2008), especialmente de consultoria técnica (+21%), serviços de TIC (+19%) e engenharia (+19%); *outros serviços* (entre 1996-2008) e serviços de construção.

Evolução das exportações

O crescimento das exportações em 2010 é explicado por uma diversificação dos países de destino, uma vez que as exportações para o mercado da União Europeia diminuíram. Esta diminuição do peso das exportações que têm como destino a União Europeia, ocorre já desde 2006. É também neste ano que assistimos a um aumento das exportações para países não pertencentes à União Europeia e países africanos de língua oficial portuguesa (PALOPs).

O dado mais importante parece ser a importância do crescimento do número de países africanos de língua oficial portuguesa e, em 2010, o número de países da Organização dos Países Exportadores de Petróleo (OPEP) países que justificam, em grande escala, o aumento das exportações globais de Portugal.

Por setor de atividade e considerando apenas aqueles que têm mais impacto nas exportações (pelo menos 3% de impacto), observamos uma mudança na estrutura das exportações setoriais entre 2005 e 2010, com uma queda progressiva e sustentável nos seguintes setores: têxteis (-1,9%), vestuário (-11,2%), madeira, indústrias de cortiça e respetivas aplicações (exceto móveis e fabrico de artigos de palha) (-10%), fabrico de equipamentos de

comunicação, equipamentos de informática, produtos eletrónicos e óticos (-37,7%), todos com uma média de crescimento anual negativa.

Ao mesmo tempo, assistimos a um crescimento sustentável do impacto nas exportações nomeadamente ao nível das seguintes atividades: fabrico de celulose, papel, cartão e respetivas aplicações (135,2%), fabrico de produtos petrolíferos refinados e pastilhas de combustível (101,8%) e indústrias alimentares (75,1%). Estes dois últimos são os segundos setores de exportação mais importantes, seguindo o fabrico de veículos, reboques, semirreboques e componentes para veículos automóveis, cuja taxa de variação neste período foi de 7,2%.

Empresas de Comércio – Contexto Nacional Atual

Em 2012, de acordo com os resultados preliminares do Sistema de Contas Integradas das Empresas (SCIE), o setor do comércio abrangia 245.000 empresas (-1,2% face a 2011), empregava 765,000 trabalhadores (-4,5%), tendo originado um volume de negócios de 120.550 milhões de euros (-5,3%). Face à totalidade do setor empresarial, estes valores representaram contributos de 22,2%, 21,5% e 36,8%, respetivamente.

As empresas do setor do comércio encontram-se organizadas do seguinte modo:

- Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos (29.900 empresas, representando 12,2% do total);
- Comércio por grosso, excluindo veículos automóveis e motociclos (64.100 empresas, representando 26,2% do total);
- Comércio a retalho, excluindo veículos automóveis e motociclos (151.000 empresas, representando 61,6% do total).

O setor do comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos registou reduções de 1,4% no número de empresas em 2012, de 6,3% nos trabalhadores ao serviço e 21,0% no volume de negócios.

O comércio por grosso foi responsável por mais de metade do volume de negócios global para o setor do comércio em 2012 (53,8%), registou a menor diminuição no volume de negócios de todo o setor (-3,0%) e apresentou o maior volume de negócios médio por empresa (1.012,300

de euros). No entanto, o setor de comércio a retalho registou um decréscimo de 3,5% no volume de negócios em 2012, de 3,7% no pessoal ao serviço e de 1,1% no número de empresas, apresentando alguma tendência de retração.

Este setor é composto principalmente por empresas com menos de 50 trabalhadores (PME), que representam 99,6% das empresas de todo o setor. O volume de negócios destas empresas representou 57,8% do total do setor em 2012 (56,8% em 2011).

Embora se constata um predomínio no número de empresas individuais (61,7%), as sociedades asseguraram a maioria do emprego dos trabalhadores afetos à atividade de comércio (75,4%) e geraram 93,9% do seu volume de negócios.

Unidades comerciais de dimensão relevante - Contexto Nacional Atual

Em 2012, existiam 3.264 empresas a retalho classificadas como "Unidade comercial de dimensão relevante" (UCDR), 51,1% das quais dedicadas ao comércio a retalho não alimentar ou predominantemente não alimentar e as restantes eram unidades de comércio alimentar ou predominantemente alimentar. O número de trabalhadores ao serviço em todos os estabelecimentos UCDR era de 100.600, a maioria no comércio a retalho alimentar (69,1%). Do total de trabalhadores ao serviço, 69,0% eram mulheres.

As UCDR tiveram um volume de negócios de 15,723 milhões de euros em 2012 (contra 15,772 milhões de euros em 2011), 99,4% dos quais provenientes da venda de mercadorias e o restante de serviços prestados⁸. Grande parte das vendas (15,632 milhões de euros, cerca de dois terços) proveio do comércio a retalho alimentar e as restantes do comércio a retalho não alimentar.

No comércio a retalho alimentar, a média anual de vendas por estabelecimento foi de 6,9 milhões de euros e, em média, cada unidade comercial a retalho não alimentar lucrou 2,8 milhões de euros.

⁸ IVA não incluído.

O número de transações foi de cerca de 892 milhões de euros no ano de 2012, com uma média resultante de 15,00 euros⁹ por transação para o comércio a retalho alimentar (16,00 euros¹⁰ em 2011) e de 26,00¹¹ euros no comércio a retalho não alimentar (EUR 28,00¹² em 2011).

Nos estabelecimentos a retalho predominantemente alimentares, o peso de produtos alimentares, bebidas e tabaco em relação ao total de vendas foi de 72,9%, e os produtos mais significativos foram o arroz, massas e cereais (13,5%), produtos lácteos e ovos (12,1%) e carne e produtos à base de carne (11,7%). Os produtos mais importantes entre os produtos não alimentares foram: produtos de higiene pessoal e cosméticos (7,4%) e materiais de limpeza domésticos (3,5%).

No comércio a retalho não alimentar, o predominante foram as vendas de vestuário (25,6%), seguido pelas vendas de computadores e material ótico, produtos fotográficos e de telecomunicações (12,7%) e combustíveis (10,3%).

Em 2012, as vendas de produtos de marca própria representaram 34,4% das vendas totais de estabelecimentos alimentares (contra 31,7% em 2011) e 48,4% das vendas totais de estabelecimentos não-alimentares (contra 45,4% em 2011).

2.2. Contexto económico: padrões de competitividade e desempenho económico das empresas do setor. Impacto da competitividade no nível de competências exigido para o setor do comércio

Enquadramento Geral

Como já afirmado anteriormente, três marcos dos últimos 20-30 anos tiveram um grande impacto na organização e desenvolvimento da economia em Portugal, especialmente no setor do comércio (ver secção 2.1).

⁹ Idem.

¹⁰ Idem.

¹¹ Idem.

¹² Idem.

As alterações e consequências mais significativas destes três marcos foram:

- Aumento do número de iniciativas e investimento na qualificação da população portuguesa como um fator estratégico e crucial para a competitividade e crescimento da economia.
- A perda da competitividade portuguesa com base nas diferenças de câmbio entre o *escudo* português e outras moedas criou a necessidade de tornar a oferta de serviços e produtos mais exigente em termos de qualidade e inovação, especialmente nas indústrias tradicionais.
- O crescimento do Mercado externo português, que permitiu uma evolução positiva das exportações portuguesas nos últimos 5 anos, especialmente extra União Europeia e países africanos de língua oficial Portuguesa (PALOPs).

Qualificação da População Portuguesa

Nos últimos 20-30 anos tem havido um enorme investimento na qualificação da população Portuguesa. Vários governos assumiram metas estratégicas neste campo, e os Quadros Comunitários de Apoio estão a ser estratégicos para atingir estes objetivos. Neste campo, destacam-se as seguintes ações e iniciativas:

- Criação de agências e institutos nacionais para a coordenação, implementação e avaliação de políticas relacionadas com a educação e formação profissional (EFP) de jovens e adultos.
- Conceção, teste e avaliação de diferentes modalidades de EFP para jovens e adultos.
- Desenvolvimento, atualização ou ajuste de várias qualificações não superiores nacionais, permitindo a construção de uma ferramenta dinâmica para gestão do Sistema Nacional de Qualificações: Catálogo Nacional de Qualificações.
- Desenvolvimento do processo de Certificação de Qualidade de Instituições de EFP que está a ser implementado nos últimos 3-4 anos (responsabilidade da Direção-Geral do Emprego e Relações Laborais).
- Aumento substancial do investimento na formação de públicos estratégicos (professores, formadores, tutores, *coaches*, e gestores ou coordenadores de formação).
- Maior abertura, disponibilidade e interesse das empresas em investir na qualificação dos seus trabalhadores.

Qualidade e Inovação de Serviços e Produtos

A evolução do setor dos serviços em Portugal mostra claramente a exigência dos investimentos de empresas portuguesas em serviços/produtos inovadores e com elevada qualidade: houve um aumento significativo de empresas que prestam serviços de consultoria em áreas como apoio jurídico, contabilidade, gestão, relações públicas, publicidade, *benchmark*, serviços comerciais, serviços de base tecnológica, gestão da inovação, etc.

Tal como na **Qualificação da População Portuguesa**, neste âmbito os Quadros Comunitários de Apoio têm sido estratégicos, permitindo o/a:

- Apoio a *start-ups* de base tecnológica;
- Desenvolvimento de serviços/produtos inovadores e criativos por empresas portuguesas;
- Transferência e/ou disseminação de serviços/produtos inovadores e criativos de e para empresas portuguesas;
- Estabelecimento, desenvolvimento e manutenção de redes de negócio nacionais e internacionais;
- Formação da população ativa em campos estratégicos e competitivos.

Mercado Externo extra União Europeia

Os investimentos no mercado externo extra União Europeia têm sido estratégicos para a revitalização das relações e trocas comerciais com os países histórica e culturalmente próximos da realidade Portuguesa. Este facto permite que Portugal estabeleça uma relação simbiótica com países cuja língua oficial é o Português, tornando-se um parceiro estratégico nas trocas comerciais entre os países africanos de língua oficial portuguesa, América Latina (Brasil e Venezuela) e os países da UE. Este facto é um dos pontos fortes de Portugal e deve ser reforçado nos próximos anos.

Resultados das Entrevistas Individuais realizadas em Portugal para a definição do contexto económico

Durante as entrevistas percebemos que todos os intervenientes do setor do comércio (empresas, sindicatos profissionais, câmaras de comércio e indústria, instituições de EFP), independentemente da sua dimensão, reconhecem que a evolução do sistema de EFP Português no setor do comércio tem acompanhado a evolução dos padrões de concorrência e

desempenho económico das empresas no setor. Portanto, o aumento da competitividade entre as empresas e a necessidade de obter maior desempenho tem exigido: o crescimento do investimento em formação EFP, especialmente dos jovens; o desenvolvimento de novos perfis profissionais ou a melhoria dos existentes e a crescente proximidade entre sistema de EFP e o mercado de trabalho.

2.3 Existência de regulamentação legal do sistema de aprendizagem no setor do comércio nos países parceiros

Breve história do Sistema de EFP Português

Nos últimos 15 anos, o sistema de EFP Português tem vindo a alterar-se significativamente: tem crescido e amadurecido, estando mais próximo do mundo do trabalho. O sistema de EFP é baseado em princípios de aprendizagem ao longo da vida e inclui cursos específicos para jovens e adultos. Em relação à educação e formação de jovens existe uma extensa oferta formativa complementar ao ensino e escola regulares. De salientar que, em Portugal a educação e a formação profissional caminham lado a lado, portanto, as modalidades do sistema de educação e formação profissional normalmente proporcionam Certificação Educacional e Certificação Profissional (dupla certificação).

O sistema de aprendizagem é uma das modalidades do sistema de EFP Português e consiste numa formação inicial de jovens, onde o enfoque principal é a sua integração no mercado de trabalho. Portanto, a formação numa instituição de EFP decorre em simultâneo com a formação prática em contexto de trabalho (numa empresa) e em regime de alternância. O plano de estudo inclui quatro componentes de formação: Sociocultural; Científica; Tecnológica e Prática. Estes cursos culminam com a apresentação de um Projeto de Avaliação Final. O grupo-alvo são jovens com idade inferior a 25 anos (ou com 24 anos, inclusive), com o 9º ano de escolaridade (nível básico) concluído, mas sem o 12º ano (ensino secundário) concluído e que têm interesse em obter uma qualificação profissional e concluir o 12º ano em simultâneo. Após a conclusão com aproveitamento de um curso de aprendizagem é atribuído ao jovem um certificado de educação de nível secundário e de qualificação profissional de nível 4, conforme definido no âmbito do Quadro Nacional de Qualificações (QNQ).

Em 1980, foi implementado o primeiro curso piloto de formação inicial de jovens, o que estimulou a aprovação do Sistema de Aprendizagem. Nessa altura Portugal não tinha qualquer oferta de formação inicial para jovens ao nível da formação profissional, que fosse reconhecido por nenhum ministério ou pelas empresas (havia apenas a oferta de escolaridade obrigatória). Na verdade, os primeiros cursos técnico-profissionais e profissionais apenas surgiram em 1983 sob a tutela do Ministério da Educação com uma ordem simplesmente normativa, especialmente para as escolas técnicas da época (e foram recusados por todas as outras escolas). Com esta primeira experiência e perspetiva da integração de Portugal na Comunidade Económica Europeia, foi criada a primeira lei nacional para o Sistema de Aprendizagem em 1984 (Portaria n. 102/84 de 29 março) da responsabilidade de dois Ministérios: Ministério da Educação e Ministério do Trabalho e da Segurança Social.

Enquadramento Legal dos Cursos de Aprendizagem em Portugal

A legislação do Sistema de Aprendizagem tem-se alterado ao longo do tempo e a lei atual é a Portaria nº 1497/2008 de 19 de Dezembro¹³. Esta legislação é de âmbito nacional e está organizada em 6 capítulos:

- Questões iniciais (âmbito, conceitos, condições de acesso);
- Candidaturas aos cursos (candidatos);
- Organização, gestão e função da formação (estrutura curricular, duração da formação, constituição de formandos, orientações metodológicas, formação prática, contrato de aprendizagem);
- Intervenientes na formação (formandos, entidades formadoras, equipa pedagógica);
- Avaliação e certificação da aprendizagem (princípios e critérios de avaliação, avaliação formativa e sumativa, progressão, prova de avaliação final, reclamações, classificação e conclusão do curso, certificação);
- Disposições finais (regulamento específico, acompanhamento e avaliação, norma transitória, norma revogatória);
- ANEXOS (estrutura curricular dos cursos de aprendizagem, Modelo de certificado e diploma).

Anualmente, o Instituto do Emprego e Formação Profissional, Instituto Público (IEFP, I.P.)¹⁴ concebe e publica um regulamento específico relativo aos cursos de aprendizagem e que

¹³ Portaria disponível em <http://www.iefp.pt>.

¹⁴ O IEFP, I.P. é formalmente apresentado na seção 2.4 deste documento.

complementa e concretiza a legislação nacional geral (Decreto de Lei nº 1497/2008 de 19 de Dezembro¹⁵).

O último regulamento¹⁶ específico foi revisto em março de 2014 e está organizado em 2 partes:

- Procedimentos técnico-pedagógicos (destinatários e condições de acesso a financiamento, tipologias de entidades, entidades externas de formação (EEF), entidades de apoio à alternância (EAA), entidades parceiras para qualificação (EPQ), componentes de formação, estrutura curricular, planeamento, organização e desenvolvimento da formação, metodologias, avaliação de aprendizagem, certificação, formandos, equipa técnico-pedagógica, prosseguimento de estudos (estudos superiores), processo técnico-pedagógico, monitorização EEF pelo IEFP, I.P.).
- Procedimentos administrativos e Financeiros (financiamento, candidatura e pagamentos, imputação de custos, lucros, valores máximos de financiamento, processo contabilístico).

De salientar que todos estes documentos legais e regulamentares são aplicados a todos os sectores, não existindo legislação ou regulamentos específicos ao setor do comércio.

2.4. Instituições do setor do comércio envolvidas na formação profissional e desenvolvimento de competências: responsabilidades e padrões de cooperação

Instituto de Formação Profissional e Emprego, Instituto Público (IEFP, I.P.)

O IEFP presta serviço público e a sua missão é estimular a criação e qualidade do emprego e combater o desemprego, por via da execução de políticas ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

Criado em 1979, o IEFP, I.P. é um instituto público com autonomia administrativa e financeira, sob a alçada do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. Para cumprir a sua missão, o IEFP, I.P. tem serviços descentralizados, estruturas que prestam um serviço de proximidade em todo o território nacional. Os serviços descentralizados estão organizados numa Rede de Centros.

A Rede de Centros do IEFP, I.P. é composta por:

- Centros de Emprego;
- Centros de Emprego e Formação Profissional;
- Centros de Formação e Reabilitação Profissional.

¹⁵ Portaria disponível em <http://www.iefp.pt>.

¹⁶ *Regulamento Específico 2014 - Sistema de Aprendizagem: Formar jovens para um emprego qualificável*. Disponível em <http://www.iefp.pt>.

Os Centros de Emprego e de Formação Profissional promovem, por excelência, cursos de aprendizagem. No entanto, outras entidades - entidades formadoras externas (EFE) - podem também candidatar-se a promotores destes cursos. São exemplos destas entidades:

- Centros de Formação Profissional de gestão indireta do IEFP, I.P.;
- Instituições de Formação Profissional que detenham protocolos ativos de colaboração com o IEFP I.P.;
- Outras entidades com autorização e apoio financeiro do IEFP, I.P.

Caracterização de Entidades de Formação Profissional promotoras de Cursos de Aprendizagem

De acordo com o último regulamento específico de cursos de aprendizagem do IEFP, I.P.¹⁷ existem três tipos de entidades, além das estruturas descentralizadas do próprio IEFP, I.P., que intervêm direta ou indirectamente na implementação de cursos de aprendizagem e que são:

- Entidades Formadoras Externas (EFE)
- Entidades de Apoio à Alternância (EAA)
- Entidades Parceiras para a Qualificação (EPQ)

Tabela 4- Breve caracterização das entidades intervenientes no Sistemas de Aprendizagem¹⁸.

Entidades Formadoras Externas (EFE)	Entidades de Apoio à Alternância (EAA)	Entidades Parceiras para a Qualificação (EPQ)
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar e desenvolver as seguintes componentes de formação: sociocultural, científica e tecnológica; • Monitorizar a formação prática em contexto de trabalho (FPCT) desenvolvida numa entidade que apoia a alternância; • Assegurar diretamente a FPCT de alguns ou todos os formandos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a FPCT de acordo com o plano individual de formação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar recursos físicos e/ou humanos para o desenvolvimento dos cursos numa lógica de partilha e otimização dos meios públicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Entidades Formadoras Públicas; • Entidades Privadas devidamente certificadas no âmbito do sistema de certificação de entidades formadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas públicas e privadas; • Outros empregadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escolas básicas, secundárias e profissionais; • Estabelecimentos politécnicos e universitários; • Centros Tecnológicos e grupos de empresas.

¹⁷ Idem.

¹⁸ Idem.

a) Entidades Formadoras Externas (EFE)¹⁹

Todos os anos o IEFP, I.P. promove um conjunto de cursos de aprendizagem através dos seus recursos internos e de acordo com as necessidades do mercado e expectativas (Rede de Centros do próprio IEFP, I.P.). As EFE são publicamente convidadas²⁰ a apresentar propostas para a promoção destes cursos sempre que o IEFP, I.P. não tiver capacidade para providenciar uma oferta adequada às necessidades do mercado.

As EFE podem ser:

- Entidades públicas com competências no domínio da formação profissional descritas nos seus Estatutos;
- Entidades públicas e privadas de formação, certificadas no âmbito do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras, exceto escolas básicas, secundárias e profissionais.

É possível, no entanto que o IEFP, I.P. autorize o desenvolvimento desta modalidade de formação profissional por parte de instituições de ensino privado que tenham como objeto social, (além da oferta educativa que têm no âmbito do Ministério da Educação e Ciência), o desenvolvimento de cursos de formação profissional. Nestes casos, educação obrigatória e cursos de formação profissional têm de ser logística e pedagogicamente independente.

b) Entidades de Apoio à Alternância (EAA)²¹

As EAA são as entidades que recebem um ou mais estagiários para FPCT e são geralmente selecionadas pelas entidades que promovem os cursos de aprendizagem. Os requisitos para que uma empresa seja elegível como EAA estão devidamente detalhados no regulamento anual específico, sendo que as entidades responsáveis pela sua seleção têm autonomia e, por vezes, podem definir um perfil específico.

c) Entidades Parceiras para a Qualificação (EPQ)²²

As escolas do Ministério da Educação e Ciência, institutos politécnicos e de ensino superior e os municípios são algumas das entidades com as quais o IEFP, I.P. estabelece protocolos de

¹⁹ Idem.

²⁰ O Convite Público é efetuado através do portal do IEFP, I.P.

²¹ Regulamento Específico 2014 - Cursos de Aprendizagem: Formar jovens para um emprego qualificável. Disponível em <http://www.iefp.pt>.

²² Idem.

colaboração. A ideia destas parcerias é otimizar os recursos locais (humanos, materiais e logísticos) e, ao mesmo tempo, estimular a troca de experiências entre os diferentes prestadores de EFP.

2.5 Características demográficas da mão-de-obra do setor do comércio: idade, género, educação. Desafios e oportunidades relacionadas com o desenvolvimento do Sistema de Aprendizagem

Empregabilidade no Comércio

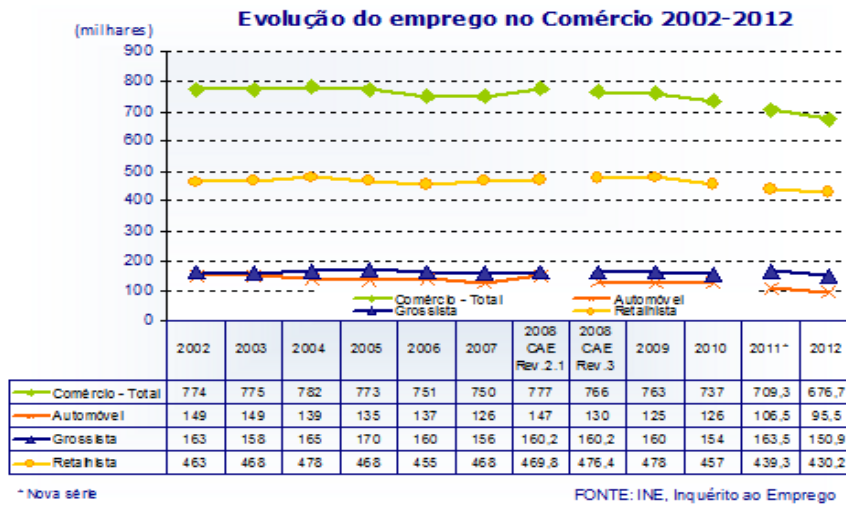
Tabela 5 – Número de trabalhadores por setor – A relevância do setor do comércio²³

(milhares)	2008 CAE Rev. 2.1	2008 CAE Rev. 3.	2009	2010	2011	2012	Peso de cada setor (2012)
Economia - Total	5 197,8	5 197,8	5 054,1	4 978,2	4 837,0	4 634,7	100%
Agricultura, Floresta e Pescas	595,6	581,2	564,8	542,2	478,5	486,0	10,5%
Indústria, Construção, Energia, Água	1 520,9	1 525,1	1 425,7	1 377,5	1 322,7	1 188,3	25,6%
Serviços	3 081,4	3 091,5	3 063,6	3 058,5	3 035,9	2 960,4	63,9%
Comércio - Total	777,4	766,1	762,9	736,7	709,3	676,7	14,6%
Automóvel	147,4	129,5	124,9	125,7	106,5	95,5	2,1%
Por grosso	160,2	160,2	160,0	153,7	163,5	150,9	3,3%
A Retalho	469,8	476,4	477,9	457,3	439,3	430,2	9,3%

A tabela demonstra que em 2012 o peso dos trabalhadores no setor do comércio era de 14,6%, representando 22,8% do peso dos trabalhadores no setor terciário (Serviços). No mesmo ano, o peso dos trabalhadores do setor a retalho foi de 9,3%, que representou mais de metade do peso total de trabalhadores no setor do comércio (63,7%). Assim, podemos concluir que o peso de trabalhadores do setor a retalho é bastante relevante para o setor do comércio em geral.

²³ Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE), Inquérito ao Emprego.

Gráfico 1 – Evolução do Emprego no Comércio entre 2002-2012²⁴



De acordo com o gráfico a evolução do emprego no setor do comércio em geral (a verde), foi mais ou menos estável entre 2002 e 2005. Em 2006, houve uma diminuição do emprego (quase 3%), que foi recuperada em 2008 (com um aumento de 3,5% no CAE Rev. 2.1 e 1,4% no CAE Rev. 3.). Em 2010 houve também uma diminuição (3,5%) e, desde então, o emprego no setor do comércio tem estado gradualmente em declínio (3,9% em 2011 e 4,8% em 2012).

No comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos especificamente (a vermelho), tem havido uma tendência para a diminuição do emprego neste subsetor (somente nos anos de 2003, 2006, 2008 e em 2010 não houve diminuição). A maior queda foi em 2011 (quase 20%) e em 2012 também houve uma diminuição (quase 12,5%).

A evolução do emprego no setor do comércio por grosso (a azul) oscila ligeiramente, embora pareça haver uma tendência de diminuição.

A evolução do emprego no comércio a retalho (a laranja) é relativamente estável, portanto, em 2002 e 2003 assistimos a uma ligeira diminuição (2% e quase 3%, respetivamente), que foi um pouco maior em 2010 e 2011 (quase 5% em 2010 e 4% em 2011). Em 2012 também houve uma diminuição, mas menor que nos dois anos anteriores (2%).

²⁴ Idem.

Caracterização dos Trabalhadores do Comércio

Durante esta pesquisa não obtivemos informação específica relativa à caracterização dos trabalhadores do comércio a retalho ou mesmo no setor do comércio em geral, tais como a estrutura etária, distribuição por género ou habilitação literária e/ou qualificação profissional educacionais. A informação estatística que encontramos é descrita ao longo deste documento e são da responsabilidade das maiores entidades portuguesas de estatísticas e/ou comércio.

Encontramos, no entanto, um estudo interessante da Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED)²⁵. A APED é uma associação patronal, a nível nacional, que tem como associadas as empresas que têm atividade no setor a retalho alimentar e não alimentar, de venda de produtos de grande consumo, em regime predominante de livre serviço.

Em 2010, a associação desenvolveu um estudo sobre a caracterização dos recursos humanos dos membros associados da APED²⁶. O documento do estudo está organizado em 10 partes: Introdução, Sumário Executivo, Contribuição para o Emprego, Caracterização, Contribuição para a Atividade Económica, Estabilidade e Valorização no Emprego, Absentismo, Acidentes de Trabalho, Formação Profissional, Ações de Responsabilidade Social para os Trabalhadores. No âmbito do projeto UPPRETAIL concentrar-nos-emos em alguns dos dados disponíveis na parte da Caracterização, onde podemos encontrar informação sobre a distribuição etária e de género dos trabalhadores.

Gráfico 2 – Distribuição dos Trabalhadores das Empresas Associadas da APED em função do género, entre 2005 e 2010.²⁷



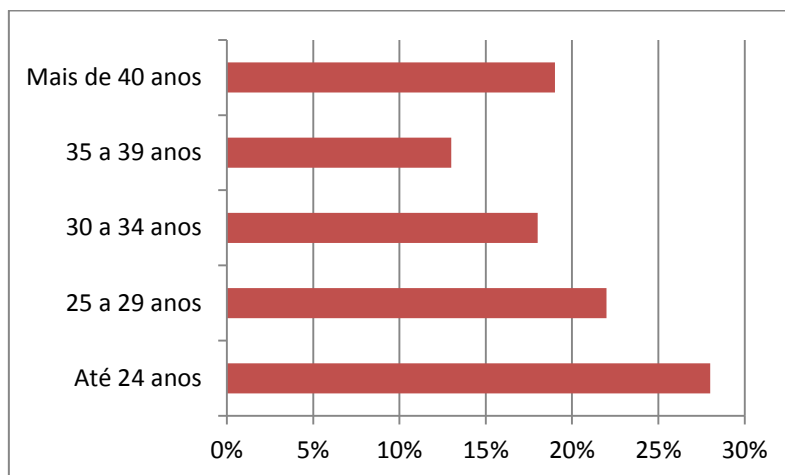
²⁵ Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED), cuja missão, actividade, associados e outra informação estão disponíveis em <http://www.aped.pt/>

²⁶ Balanço Recursos Humanos APED - Ano 2010. Disponível em <http://www.aped.pt/>.

²⁷ Idem.

De acordo com o estudo da APED, a variação do número de trabalhadores homens e a variação do número de trabalhadoras mulheres das empresas associadas entre 2005 e 2010 são muito ligeiras. Também podemos observar que, em 2010, dois terços dos trabalhadores das empresas associadas da APED eram mulheres (cerca de 66,2%), valor que foi mais elevado em 2005, representando 69,8%.

Gráfico 3 – Distribuição dos Trabalhadores das Empresas Associadas da APED em função da idade em 2010.²⁸



O gráfico 3 evidencia que, em 2010, os trabalhadores das empresas associadas da APED eram essencialmente jovens: mais de 50% com menos e 29 anos. Portanto, através deste estudo podemos concluir que os trabalhadores das empresas associadas da APED (principalmente em empresas do setor a retalho alimentar e não alimentar, de venda de produtos de grande consumo) foram, em 2010, maioritariamente mulheres (66,2%) e jovens (50% tem menos de 29 anos de idade).

No mesmo estudo não existia informação disponível sobre as habilitações literárias e qualificação profissional dos trabalhadores das empresas associadas da APED.

²⁸ Idem.

3. Boas Práticas no desenvolvimento de cursos de aprendizagem no setor do comércio

As entrevistas individuais permitem-nos identificar o Padrão de Qualidade para o Sistema de Aprendizagem relacionado com:

- **Perfil das Entidades Formadoras:** Qual é o contexto da emergência de Entidades Formadoras que promovem cursos de Aprendizagem de Qualidade no setor do comércio? De que forma estas entidades formadoras se relacionam com o setor do comércio?
- **Currículos de Formação:** Que temas do setor do comércio têm de ser abordados de forma mais detalhada? Que competências devem ser desenvolvidas nos jovens de modo a garantir uma integração adequada nas empresas?
- **Perfis Profissionais das Equipas Pedagógicas:** Qual é o perfil funcional de cada elemento da equipa pedagógica? Que conhecimentos, capacidades e competências devem as equipas pedagógicas deter?
- **Qualidade da Parceria:** Qual é a relevância de uma rede ativa de parceiros? Que entidades devem integrar a rede de parcerias?

Padrão de Qualidade relacionado com o Perfil de Entidades Formadoras

O contexto de emergência das Entidades Formadoras é particularmente importante para garantir um padrão de qualidade do Sistema de aprendizagem no setor do comércio. Na verdade, o facto das entidades formadoras surgirem de entidades do setor de comércio (tais como, empresas e organizações setoriais patronais, sindicatos e organizações profissionais ou câmaras de comércio e indústria), garante a ponte entre entidades de formação profissional e a área do comércio, aspecto crucial para o sucesso da formação neste setor, na medida em que permite às entidades de formação profissional:

- Conhecerem o setor do comércio, a sua evolução e tendências;
- Identificarem os conhecimentos, capacidades e competências que as equipas pedagógicas devem deter;
- Incorporarem melhorias nos currículos de formação de cursos relacionados com o setor do comércio pela actualização dos conteúdos, introdução de métodos inovadores e inclusão de recursos específicos.

Padrão de Qualidade relacionado com os Currículos de Formação

Os cursos de formação promovidos por entidades de formação profissional são desenvolvidos de acordo com os currículos de formação disponíveis no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ). Este catálogo inclui 42 áreas de formação profissional (incluindo comércio) correspondentes a 277 qualificações (8 qualificações relacionadas com o setor do Comércio). Cada qualificação inclui um perfil profissional (com perfil funcional, conhecimento, capacidades e competências para a qualificação) e currículos de formação (organizados em módulos e para cada módulo são apresentadas a duração, objetivos e conteúdos). Estas ferramentas (perfil profissional e currículos de formação) são desenvolvidas pelos Conselhos Setoriais para a Qualificação, grupos de trabalho criados pela Agência Nacional para a Qualificação e Formação Profissional (ANQE, I.P.) e que se constituem como estruturas do Sistema Nacional para a Qualificação. São dois os factores estratégicos para o desenvolvimento do CNQ que permitem a promoção e manutenção da qualidade do Sistema de Aprendizagem no setor do comércio:

- O conceito de Modelo Aberto de Consulta aplicado à construção e atualização do CNQ que permite: a integração ou revisão de qualificações profissionais, alterações do perfil profissional ou currículos de formação, inclusão, alteração ou exclusão de uma determinada unidade de formação.
- A possibilidade de entidades diferentes do setor do comércio, tais como empresas e organizações setoriais de empregadores, sindicatos e organizações profissionais ou câmaras de comércio e/ou indústria, participarem ativamente no desenvolvimento e atualização das qualificações deste setor.

Padrão de Qualidade relacionado com os Perfis Profissionais das Equipas Pedagógicas

As entrevistas mostraram que o perfil profissional das equipas pedagógicas é também um fator importante, de modo a garantir a qualidade dos cursos de aprendizagem no setor do comércio. Incluem-se, neste âmbito, os seguintes profissionais:

- **Formador de EFP** – Profissional da entidade de EFP que dinamizam a formação presencial²⁹

²⁹ Para este relatório apenas são considerados os formadores da formação tecnológica, que asseguram a dinamização das unidades de formação de curta duração integradas nos currículos das qualificações do setor do comércio.

- **Tutor** – Profissional da empresa (entidades de apoio à alternância) responsável pela formação dos jovens no contexto da empresa.

É mais ou menos consensual que, no sentido de garantir um padrão de qualidade relacionado com os perfis profissionais das equipas pedagógicas, os perfis do Formador de EFP e do Tutor devam ser os seguintes:

Tabela 6 – Perfis Profissionais e Formador de EFP e do Tutor.

	Perfil Funcional	Conhecimento	Capacidades	Competências ³⁰
Formador de EFP	1. Planear e preparar a formação presencial; 2. Desenvolver e implementar a formação presencial; 3. Avaliar a aprendizagem dos jovens durante a formação presencial.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificação na área³¹; • Qualificação Pedagógica³² 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência na área³³ enquanto profissional; • Experiência pedagógica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relação interpessoal; • Trabalho em equipa; • Capacidade de promover autonomia e autorregulação.
Tutor	1. Receber e integrar os jovens na empresa e função; 2. Formar os jovens para o exercício da função na qual frequentam formação; 3. Avaliar a aprendizagem dos jovens durante a formação na empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificação na área³⁴ • Qualificação pedagógica³⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência na área³⁶ enquanto profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivação para ser tutor; • Relação interpessoal; • Liderança; • Capacidade de promover autonomia e autorregulação.

³⁰ Aqui estão identificadas as competências mais importantes relacionadas com a actividade do formador de EFP e do tutor.

³¹ Na qual dinamiza formação.

³² Em Portugal, um formador de EFP tem de ser certificado pelo IEFP, I.P. para dinamizar formação e deter o Certificado de Competências Pedagógicas (CCP).

³³ Na qual dinamiza formação.

³⁴ Na qual é tutor.

³⁵ A Qualificação Pedagógica do Tutor está em discussão em Portugal: alguns peritos defendem que os tutores, como os formadores de EFP, devem possuir um CCP; outros peritos defendem que os tutores devem possuir formação/conhecimento pedagógico, mas não necessariamente CCP; outros peritos defendem que esta questão é irrelevante.

³⁶ Na qual é tutor.

Padrão de Qualidade Relacionado com a Qualidade da Parceria

As entrevistas mostraram que um dos fatores cruciais para garantir o sucesso da modalidade de aprendizagem no setor do comércio é o desenvolvimento e gestão de uma rede de parceria de qualidade. De fato, é essencial para as entidades de EFP estarem integradas no setor do comércio, mantendo contacto com as empresas deste setor, câmaras de comércio e/ou, indústria, sindicatos e organizações profissionais. Este contacto permite que as entidades de EFP:

- Estejam cientes das necessidades das empresas e do mercado, no que diz respeito a qualificações profissionais;
- Integrem conteúdos adicionais identificados pelos parceiros nos cursos de formação;
- Preparem os jovens para a sua integração numa empresa específica, assumindo um perfil funcional específico;
- Mantenham ativa uma rede de parcerias de entidades potenciais de apoio à alternância (EAA).

3.1. Organização dos cursos de aprendizagem/integração da formação nos processos de trabalho na empresa

Antes da FPCT ter início e logo após a formação presencial começar, as entidades de EFP devem identificar potenciais EAAs para o seu desenvolvimento. O primeiro passo é a identificação de uma possível EAA existente na rede de parceiros, de acordo com o perfil exigido. O primeiro contacto com a possível EAA é estabelecido pelo gestor de formação (da entidade de EFP) com o gestor de recursos humanos da empresa identificada. Se a empresa estiver interessada e disponível para ser uma EAA, é estabelecido um protocolo entre ambas as entidades, que inclui os termos de referência da FPCT³⁷, plano de formação individual para cada estagiário³⁸, as responsabilidades de cada uma das entidades, o programa e a avaliação.

Normalmente, no sistema de EFP Português, os formandos estabelecem um contrato de formação com a instituição de EFP, sendo que quando a FPCT tem início não é formalizado nenhum contrato entre jovens estagiários e empresas. A formalização contratual para o período da FPCT é efetuada entre a instituição de EFP e as empresas, geralmente através de um protocolo de parceria (que não é necessariamente escrito). Assim, nem os jovens

³⁷ Tal como estabelecido na Portaria nº 1497/2008 de 19 de Dezembro.

³⁸ Geralmente negociado entre o gestor da formação da entidade de EFP e o gestor de RH da empresa.

formandos nem as empresas assumem, em nenhum momento, o papel de "trabalhador real" ou de "empregador real", respetivamente: o compromisso principal é entre as instituições de EFP e os jovens formandos. A existência de um contrato entre formandos e empresas poderia ser importante, de modo a:

- Estimular uma participação ativa dos jovens formandos na construção do seu percurso de formação;
- Promover, não só um ambiente de formação em contexto real mas também um ambiente de trabalho para o formando;
- Estimular o papel da empresa na integração, formação e avaliação do jovem formando, mais como trabalhador e menos como formando;
- Consciencializar as empresas e comunidade para o seu papel na formação e qualificação da população ativa (inicial ou contínua);
- Estimular o investimento das empresas no desenvolvimento de cursos de aprendizagem.

A integração dos jovens (formandos) na empresa começa nos primeiros dois ou três meses (depende da entidade de EFP) antes do início da FPCT. Durante esta formação, os jovens começam a conhecer a empresa na qual serão integrados, entram em contacto com as principais atividades que vão desenvolver e começam a perceber o tipo de comportamento e postura devem adotar durante a FPCT.

O primeiro contacto dos jovens com a empresa é geralmente estabelecido com o tutor, mas por vezes, dependendo da empresa, o gestor de recursos humanos tem preferência por conhecer o formando antes deste iniciar a FPCT. O tutor é responsável pela integração, formação e avaliação dos jovens durante toda a FPCT. Os principais contactos estabelecidos pela entidade de EFP com a empresa, durante a FPCT são da responsabilidade do seu gestor de formação, que normalmente tem contacto com o tutor.

3.2 Contratualização e acesso ao sistema de aprendizagem (incluindo mecanismos de financiamento)

O desenvolvimento de cursos de aprendizagem no setor do comércio depende de financiamento público, que é proporcionado pelo IEFP, I.P.. Em detalhe, de acordo com o artigo 21 - Regulamento Específico, do VI capítulo da Portaria n.º 1497/2008, de 19 de dezembro, o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP, I.P.)³⁹ é o organismo público, sob a supervisão do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, responsável pelas questões técnicas, financeiras e pedagógicas do Sistema de Aprendizagem. Assim, de acordo com a legislação nacional dos cursos de Aprendizagem, todos os anos o IEFP, I.P. concebe um Regulamento Específico disponível na sua [página web](#)⁴⁰. Na mesma página estão também disponíveis todos os documentos que devem ser utilizados pelas instituições de EFP que promovam cursos de aprendizagem. Esta atualização anual do regulamento específico é crucial, de acordo com vários *stakeholders*, para a melhoria e maturidade do sistema de aprendizagem e o facto de ser atualizado todos os anos num único documento é reconhecido como uma vantagem por instituições de EFP.

Como mencionado anteriormente as entidades que podem ministrar cursos de aprendizagem são os Centros de Emprego e de Formação Profissional do IEFP, I.P. e outras Entidades de Formação Externas⁴¹. As EFE são publicamente convidadas⁴² a apresentar propostas para a promoção de cursos de aprendizagem sempre que o IEFP, I.P. não puder proporcionar uma oferta adequada às necessidades do mercado.

3.3 Conceção do curriculum, duração da formação e progressão

Os cursos de aprendizagem divergem em duração, dependendo da sua natureza e incluem as seguintes componentes: formação sociocultural, formação científica, formação tecnológica e formação prática (que ocorre num ambiente de trabalho e corresponde a pelo menos 30% do total de horas de curso)⁴³.

³⁹ Portaria disponível em <http://www.iefp.pt>

⁴⁰ Existe um local específico para formandos: http://portal.iefp.pt/cdrom/cursos_aprendizagem/index.html

⁴¹ Os Centros de EFP com gestão indireta do IEFP, I.P., instituições de EFP com protocolos ativos de colaboração e outras entidades com autorização e apoio financeiro do IEFP, I.P.

⁴² O Convite Público é efetuado através do portal do IEFP, I.P.

⁴³ Tal como estabelecido na Portaria n.º 1497/2008 de 19 de Dezembro.

Tabela 7 – Conceção do curriculum e duração da formação nos cursos de aprendizagem⁴⁴.

Componentes de Formação	Áreas de Competência	Domínios de Formação ⁴⁵	Duração (horas)	
			Mínimo	Máximo
Sociocultural	Línguas, Cultura e Comunicação	Viver em Português	240	280
		Comunicar em Língua Estrangeira	200	200
		TIC	100	100
			540	580
	Cidadania e Sociedade	Mundo Actual	80	100
		Desenvolvimento Social e Pessoal	80	100
		160	200	
Científica	Ciências Básicas	Matemática e Realidade		
		Outros		
			200	400
Tecnológica	Tecnologias	Tecnologias Específicas	800	1 000
Prática	Contexto de Trabalho		1 100	1 500
Total			2 800	3 700

Os cursos ministrados no âmbito do sistema de aprendizagem são destinados a jovens com idade inferior a 25 anos (24 anos inclusive) com pelo menos o 3º ciclo do ensino básico e a sua finalidade é preparar e qualificar os jovens para o seu primeiro emprego e facilitar a sua entrada no mundo do trabalho. Estes cursos são caracterizados por:

- Promoverem o desenvolvimento e melhoria de competências académicas, pessoais, sociais e relacionais;
- Proporcionarem conhecimento e *know-how* no campo da ciência e tecnologia;
- Oferecerem experiência de trabalho prático.

3.4. Avaliação de competências/atribuição de qualificações

A avaliação da formação é caracterizada como sendo formativa e sumativa: os formandos são avaliados durante todo o curso de formação, de acordo com critérios identificados por formadores de EFP - avaliação formativa - e no final a aprendizagem são avaliados numa escala de 0 a 20 - avaliação sumativa. No final do curso de aprendizagem, os formandos também são avaliados através de um Projecto de Avaliação Final, que permite a um júri avaliar o seu desempenho profissional. O formando tem de ter pelo menos 10 valores (numa escala de 0 a 20), em cada componente de formação e no projeto de avaliação final, para ser aprovado.

⁴⁴ Idem.

⁴⁵ Cada domínio está organizado em unidades de formação de curta duração.

A conclusão com aproveitamento da formação permite a obtenção pelos formandos de uma qualificação profissional de nível 4 e um certificado de conclusão do ensino secundário, tendo ainda a possibilidade de prosseguirem os seus estudos a nível superior.

3.5. Papéis dos *Stakeholders* na organização de cursos de aprendizagem

No Sistema Português de EFP, o desenvolvimento de cursos de aprendizagem no setor do comércio pode envolver os seguintes *stakeholders*:

- Centros de EFP e escolas, através dos seguintes profissionais:
 - Gestor de Formação
 - Formador de EFP
 - Formando
- Empresas e organizações sectoriais de empregadores, através dos seguintes profissionais:
 - Gestor de Recursos Humanos
 - Tutor
- Sindicatos e organizações profissionais;
- Câmaras de comércio e indústria.

Já foi referido anteriormente que a interação entre estes *stakeholders*, por via do desenvolvimento, manutenção e gestão de uma parceria ativa e de uma rede de parceria de qualidade (entre entidades), é fundamental para garantir um padrão de qualidade no desenvolvimento do sistema de aprendizagem no setor do comércio. Portanto, é importante que todos os *stakeholders* conheçam, compreendam e reconheçam os papéis e responsabilidades de cada um de maneira clara e exata. De fato, em algumas entrevistas a falta de conhecimento sobre o papel e responsabilidade de alguns destes *stakeholders*, principalmente das empresas e tutores, é mencionado como uma questão a melhorar.

A tabela seguinte descreve as responsabilidades de cada um dos *stakeholders* na organização e desenvolvimento dos cursos de aprendizagem e foi desenvolvida com base nas opiniões dos entrevistados e na análise dos regulamentos existentes para o sistema de aprendizagem:

Tabela 8 – Identificação das responsabilidades dos *stakeholders* na organização e desenvolvimento dos cursos de aprendizagem no setor do comércio.

Stakeholders		Responsabilidades
Escolas e centros de EFP	Gestor de Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar cursos de aprendizagem (disseminação do curso ao longo do seu desenvolvimento, recrutamento de jovens formandos, recrutamento da equipa pedagógica, estabelecimento de parcerias estratégicas, localização de recursos físicos e materiais); • Desenvolver os cursos de aprendizagem (especificar conteúdos de acordo com a região, local e empresa, definir metodologias pedagógicas específicas, definir metodologias de avaliação específicas); • Monitorizar a formação prática em contexto de trabalho (FPCT) desenvolvida em qualquer entidade que apoie a alternância (manter e gerir a rede de parcerias estratégicas para FPCT, definir o perfil de empresas e tutores, definir o plano de formação para a FPCT em conjunto com a empresa); • Contribuir para o desenvolvimento ou atualização de perfis profissionais e currículos de formação (existem certas entidades de EFP com especificações setoriais que contribuem ativamente em conjunto com a Agência Nacional para Qualificação e EFP (ANQEP, I. P.) neste processo).
	Formador de EFP	<ul style="list-style-type: none"> • Planear e preparar a formação presencial (plano das sessões, materiais pedagógicos, materiais de avaliação, estruturas das atividades/tarefas) • Desenvolver e dinamizar a formação presencial (desenvolvimento das atividades e tarefas) • Avaliar a aprendizagem dos jovens durante a formação presencial. • Assegurar diretamente a FPCT de alguns ou todos os formandos (mantendo contacto com empresários, selecionando o formador da formação tecnológica, avaliação das empresas, tutores e formandos).
	Formandos	<ul style="list-style-type: none"> • Participar ativamente nas atividades propostas pelos formadores de EFP de modo a aprender; • Autorregular a sua aprendizagem durante toda a formação, envolvendo-se na sua própria avaliação; • Preparar ativamente a sua integração na empresa durante a FPCT (entidades de apoio à alternância); • Trabalhar em equipa com outros formandos (formação presencial) e trabalhadores da empresa (FPCT).
Empresas e organizações sectoriais de empregadores	Gestor de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a FPCT de acordo com o plano individual de atividades (contribuir para a definição do plano para FPCT com entidades de EFP, promover a integração de jovens formandos durante a FPCT na empresa, proporcionar as condições físicas e materiais para a formação profissional em contexto de trabalho e garantir que o formando tem à disposição um tutor com o perfil adequado para o monitorizar e avaliar); • Contribuir para o desenvolvimento ou atualização do perfil profissional e currículos de formação (existem empresas com especificações setoriais que contribuem ativamente em conjunto com a Agência Nacional para Qualificação e Formação Profissional (ANQEP, I. P.) neste processo); • As empresas também podem ser uma entidade de EFP e promoverem cursos de aprendizagem.
	Tutor	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a FPCT de acordo com o plano individual de atividades (contribuir para a definição do plano para FPCT com entidades de EFP, promover a integração de jovens formandos durante a FPCT na empresa, proporcionar as condições físicas e materiais para a aprendizagem em contexto real do formando, formar os jovens, avaliar a aprendizagem dos jovens).
Sindicatos e organizações profissionais		<ul style="list-style-type: none"> • Podem ser Entidades Parceiras para Qualificação (proporcionam os recursos físicos, identificam possíveis formandos, identificam possíveis tutores); • Contribuir para o desenvolvimento ou atualização do perfil profissional e currículos de formação (certas entidades com especificações setoriais podem contribuir ativamente em conjunto com a Agência Nacional para Qualificação e Formação Profissional (ANQEP, I. P.) neste processo); • Sindicatos e organizações profissionais também podem ser uma entidade de EFP e promoverem cursos de aprendizagem.
Câmaras de comércio e indústria		<ul style="list-style-type: none"> • Em Portugal é comum uma Câmara de Comércio e Indústria ter um departamento ou escola de formação profissional, assumindo o perfil e funções de entidade de EFP. • Podem ser Entidades Parceiras para a Qualificação (proporcionam os recursos físicos, identificam possíveis empresas); • Contribuir para o desenvolvimento ou atualização do perfil profissional e currículos de formação (certas entidades com especificações setoriais podem contribuir ativamente em conjunto com a Agência Nacional para Qualificação e Formação Profissional (ANQEP, I. P.) neste processo).

4. Conclusões

Todas as entidades entrevistadas são da opinião que os cursos de aprendizagem são estratégicos e importantes para a competitividade e desempenho das empresas no setor do comércio. Efetivamente, foram muitas vezes referidas como vantagens desta modalidade de formação profissional a sua contribuição para:

- Motivar os jovens e as suas famílias para a formação profissional, combatendo o abandono precoce dos jovens deste sistema.
- A qualificação efectiva dos jovens, devido à sua contribuição para o conhecimento e integração no contexto real de trabalho. De salientar que as entidades entrevistadas referem que o regime de alternância permite que os jovens compreendam: o que é uma empresa, o significado de produção, as ferramentas que podem ser utilizadas numa empresa, o conhecimento, capacidades e competências que devem deter para trabalhar numa empresa e o conhecimento específico relativo ao setor da empresa.
- A empregabilidade dos jovens, pelo aumento da capacidade de resposta da sociedade ao elevado nível de desemprego dos jovens, nomeadamente dos jovens com baixas qualificações.
- A elevada proximidade entre o perfil profissional do currículo de formação e as necessidades e expectativas do mercado de trabalho.
- O Sistema Educativo Português em geral, proporcionando uma oferta de formação diferente e complementar a educação obrigatória regular, mas com igual valor (Certificação Escolar), proporcionando ao mesmo tempo uma Certificação Profissional (nível 4 do CNQ) ambos reconhecidos pelos respetivos Ministérios (Ministério da Educação e Ciência e Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social) e pelo mercado de trabalho.
- A proximidade entre o contexto de formação por excelência (formação na entidade de EFP) e o contexto de trabalho (formação em entidades de apoio à alternância), através da implementação do regime de alternância que permite que os jovens formandos apliquem o conhecimento, capacidades e competências no contexto laboral e compreendam a sua relevância e operacionalização; os formandos podem levar para o contexto de formação os exemplos, experiências, dúvidas e sugestões adquiridas no contexto laboral.
- A promoção da qualidade dos currículos e metodologias de formação/aprendizagem, através da disponibilização de recursos e equipamentos que promovam o

desenvolvimento de competências e crescimento dos formandos. Os recursos humanos são particularmente importantes nesta modalidade, porque os formadores e tutores têm muita experiência profissional nas áreas da formação e formação em contexto de trabalho.

- O prosseguimento de estudos a nível superior.
- A qualificação dos recursos humanos, que pode para a melhoria dos processos empresariais e as competências dos trabalhadores.
- O acompanhamento e avaliação pelas empresas da evolução dos currículos dos cursos do setor do comércio.
- O reconhecimento e validação pelas empresas do papel e experiência dos tutores, ao proporcionar-lhes a oportunidade de formar um jovem (favorece a motivação dos trabalhadores envolvidos na formação dos jovens).
- A identificação e contacto entre empresas e profissionais qualificados o que poderá ser útil para futuros processos de recrutamento.

Apesar das vantagens mencionadas anteriormente, algumas entidades entrevistadas mencionaram também constrangimentos à implementação de cursos de aprendizagem no setor do comércio:

- O facto de a FPCT ocorrer em regime de alternância nem sempre é adequado a certos perfis funcionais ou atividades das empresas.
- O facto do curso de aprendizagem ser uma formação inicial para os jovens, requer por vezes um acompanhamento constante e formação por parte tutor (*mentoring*), o que por vezes não é compatível com a autonomia necessária e competências exigidas aos jovens.
- Alguns dos perfis técnico-profissionais nos quais os cursos de aprendizagem são desenvolvidos são semelhantes aos perfis profissionais com qualificação superior (existe alguma confusão entre perfis profissionais do sistema de EFP e os perfis do sistema de Educação Superior).

Neste sentido e para além da sugestão avançada de tornar os cursos de aprendizagem mais apelativos e atractivos para os jovens, suas famílias e empresas, as entidades entrevistadas avançaram com algumas sugestões/recomendações de melhoria na implementação deste sistema:

- Investir em campanhas nacionais de promoção desta modalidade de EFP dirigidas à comunidade e às empresas, como uma resposta alternativa à formação inicial de jovens tão importante quanto outras modalidades (como a educação obrigatória regular, por exemplo). É importante assegurar a maleabilidade entre diferentes percursos de formação, assegurando a complementaridade e não a sobreposição entre modalidades.
- Desenvolver e manter uma rede nacional de informação e orientação de jovens relativamente a toda a oferta de EFP e/ou respectivas modalidades de formação.
- Ajustar ainda mais os perfis profissionais e currículos de formação disponíveis no CNQ às necessidades e interesses do mercado laboral.
- Promover a ideia de Empresas como um contexto privilegiado de formação.
- Promover iniciativas para a integração e envolvimento mais ativo de empresas e respetivos tutores no sistema de aprendizagem, permitindo-lhes compreender as suas vantagens, constrangimentos, potencialidades e fraquezas.
- Promover formação pedagógica específica aos tutores, reforçando a sua capacidade de monitorizar, formar e avaliar os jovens formandos em formação em contexto de trabalho.
- Desenvolver e manter uma rede nacional de entidades envolvidas nos cursos de aprendizagem no setor do comércio.
- Desenvolver e aplicar um padrão de qualidade e um processo de acompanhamento e avaliação da qualidade dos cursos de aprendizagem no setor do comércio.
- Desenvolver diretrizes que permitam a identificação dos perfis funcionais ou perfis empresariais do setor do comércio para os quais a modalidade de aprendizagem é adequada.
- Desenvolver diretrizes relacionadas com as competências e capacidades chave que os jovens têm de desenvolver ou consolidar antes do primeiro contacto com a empresa.

Referências

- ANQEP, I. P. 2014. **ANQEP**. Disponível em <http://www.en.anqep.gov.pt/> (2014/02/10; 10H23M).
- ANQEP, I. P. 2014. **Catálogo Nacional de Qualificações**. Disponível em <http://www.en.anqep.gov.pt/> (2014/02/10; 12H42M).
- ANQEP, I. P. 2014. **Jovens**. Disponível em <http://www.en.anqep.gov.pt/> (2014/02/10; 15H25M).
- APED. 2014. **Balanço Recursos Humanos APED - Ano 2010**. Disponível em <http://www.aped.pt/>. (2014/02/14; 12H35M).
- CCP. 2014. **Informação Estatística> O Emprego no Comércio**. Disponível em <http://www.ccp.pt/> (2014/02/14; 17H52M).
- CNQ, 2014. **CSQ - Conselhos Sectoriais para a Qualificação**. Disponível em <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/Home/Index> (2014/02/11; 09H54M).
- Duarte, A. A formação em alternância e o papel das empresas na qualificação profissional. **Formar - Revista dos Formadores**. Lisboa. ISSN 0872-4989. N.º 61. (2007). p. 4-9.
- Instituto Nacional de Estatística, I. P. (INE, I.P.) 2013. **Estatísticas do Comércio 2012**. Lisboa: INE, I.P.
- IEFP, I.P. 2014. **Regulamento Específico 2014 - Sistema de Aprendizagem: Formar jovens para um emprego qualificável**. Disponível em <http://www.iefp.pt> (2014/07/01; 13H15M).
- IEFP, I.P. 2014. **Cursos de Aprendizagem**. Disponível em <http://www.iefp.pt> (2014/02/12; 16H11M).
- IEFP, I.P. 2014. **Cursos de Aprendizagem – Versão Promocional**. Disponível em http://portal.iefp.pt/cdrom/cursos_aprendizagem/index.html (2014/02/12; 17H00M).
- Neves, A. O. Avaliação do sistema de aprendizagem – notas de um exercício em curso de execução. **Formar - Revista dos Formadores**. Lisboa. ISSN 0872-4989. n.º 61. (2007). p. 14-18.
- Oliveira, C. B. Sistema de aprendizagem: alguns apontamentos. **Formar - Revista dos Formadores**. Lisboa. ISSN 0872-4989. n.º 61. (2007). p. 19-25.
- Pedroso, P. 2011. **Análise prospectiva da evolução sectorial em Portugal**. Disponível em <https://www.igfse.pt/>. (2014/02/09; 09H22M).
- Portaria n.º 1497/2008. **Diário da República, I série, n.º 245**. (10-12-2008). 8960 – 8967.
- Trigo, M. M. Sistema de formação em alternância – oportunidade e atualidade de uma iniciativa. **Formar - Revista dos Formadores**. Lisboa. ISSN 0872-4989. N.º 61. (2007). p. 10-12.
- Trigo, P. Seminário “Formação em alternância – sistema de aprendizagem”. **Formar - Revista dos Formadores**. Lisboa. ISSN 0872-4989. N.º 61. (2007). p. 26-28.