

O município do Funchal está apostado na criação de condições favoráveis ao desenvolvimento económico da cidade. Neste sentido, encontra-se a delinear o **Programa de Revitalização do Comércio e Serviços do Funchal**, a apresentar brevemente.

Trata-se de um documento que conta com o envolvimento de empresários, associações, cidadãos em geral e visa emanar um conjunto de medidas que mitiguem os problemas e potenciem o desenvolvimento do comércio.

Este programa foi precedido do **Estudo de Caracterização do Comércio e Serviços do Funchal**, do qual resultou informação que o município entendeu, desta forma, partilhar. Note-se, que a crise económico-financeira não explica, *per si*, a "desvitalização" do centro cidade. Concorrem outros fatores e novos paradigmas comportamentais, sobre os quais vale a pena refletir.

Consulte o Estudo de Caracterização e Diagnóstico  
do Comércio e Serviços do Funchal  
e participe na elaboração do Programa de  
Revitalização em:

[www.cm-funchal.pt/revitalizar-o-comercio](http://www.cm-funchal.pt/revitalizar-o-comercio)

# REVITALIZAÇÃO

## do Comércio do Funchal

### Estudo de Caracterização e Diagnóstico do Comércio e Serviços do Funchal

São inúmeros os esforços desencadeados ao longo dos anos, por diferentes entidades, no sentido de dinamizar a economia local. Não obstante, há que reforçar parcerias e articular melhor as iniciativas.

A revitalização do comércio não acontece com medidas avulsas, resulta sim do equilíbrio entre três segmentos: o meio urbano, a oferta e a procura. Esteja atento às novas tendências da procura e ajuste a sua estratégia de oferta. O município e outros agentes locais, farão a sua parte.

Relembramos que tem ao seu dispor um canal para reporte de sugestões. Essa informação é relevante na definição do programa de revitalização do comércio.



Contacte-nos em:

**Câmara Municipal do Funchal**

Morada: Praça do Município,  
9004-512 Funchal  
Telefone: 291 211 000  
Fax: 291 211 009  
E-mail: [cmf@cm-funchal.pt](mailto:cmf@cm-funchal.pt)

CMF | DSTI - 2014

**Participe em:**

[www.cm-funchal.pt/revitalizar-o-comercio](http://www.cm-funchal.pt/revitalizar-o-comercio)

Sr. Comerciante,  
esta informação é para si





O Funchal, com 111.892 habitantes, além de concentrar 41,8% da população da RAM, recebe diariamente 27.366 pessoas, em trabalho ou estudo. Grande parte desta dinâmica populacional ocorre no centro da cidade, pois é nele que se concentra o maior número de equipamentos e serviços públicos. ***Já pensou nas necessidades específicas inerentes a esta dinâmica populacional?***

26,3% da população do centro do Funchal é idosa. De resto, a tendência para o envelhecimento é comum à RAM e ao país. Este grupo populacional coloca os segmentos da saúde e do bem-estar em posição de crescimento. ***Estará o seu estabelecimento adaptado a esta realidade?***

Além de envelhecer, a população regional tende a diminuir. Assim, o aumento das vendas terá de acontecer por via do aumento do n.º de visitantes/turistas, do aumento do consumo interno e da exportação de bens e serviços. ***Estará a ação das entidades e dos agentes económicos focada nestas áreas?***

Apesar de menos populosa, a Sé foi das freguesias que mais cresceu na última década, o que revela a capacidade atrativa do centro, para a qual contribuiu um nova política cultural, ambiental e de reabilitação urbana. ***Estará suficientemente informado sobre os apoios institucionais e financeiros decorrentes da UE para reabilitar e requalificar o seu estabelecimento?***

A população é hoje mais informada e qualificada, logo mais exigente. Na última década, a população da RAM com ensino superior quadruplicou. O acesso às novas tecnologias massificou-se. Estima-se que em 2017, 25% da população faça compras online. O consumidor de hoje é diferente do de há 10 anos. ***O seu negócio acompanhou esta transformação?***

***A cidade tem um potencial natural, cultural e humano reconhecido internacionalmente. O seu clima ameno convida à prática de atividades e compras ao ar livre.***

A cidade é dotada de um porto com grande movimento. Para o corrente ano são esperados, aproximadamente, 540.180 turistas de cruzeiros no porto do Funchal. 82% dos navios permanecem no porto do Funchal 9 ou mais horas e 16% mais de 24 horas. 60% das escalas neste porto do Funchal acontecem de outubro a janeiro. 76% dos cruzeiristas preferem fazer compras com o cartão e, em média, numa estadia de 9 horas gastam 70 euros.

***Será que está a tirar partido deste potencial em benefício do seu negócio?***

***Estudos mostram que em 2020 as vendas online irão representar 20% do volume de vendas do comércio a retalho, não alimentar, a nível mundial.***

Com a *internet* tudo mudou. O mercado é global e tende para a homogeneização, mas não retirou espaço ao comércio tradicional e de proximidade. Obriga-o é a adaptar-se às novas tendências. Essa adaptação pode passar pela emergência de novos setores de mercado, como o *lazer* e o *fitness*, pela maior valorização da relação cliente/empresa através da qualidade do serviço, da fidelização do cliente, do atendimento personalizado, da assistência pós-venda e dos contratos de serviços. ***Já pensou nesta perspetiva?***

A procura mudou. Os consumidores são hoje mais exigentes e seletivos. Há o desejo crescente de viver mais e melhor, daí uma procura mais focada e criteriosa. O consumidor atual adere a tudo o que é diferente, inovador e tecnológico mas é também um consumidor mais atento ao fator preço e à qualidade do produto ou serviço prestado. Ao novo consumidor não lhe basta comprar. Esse ato deve ser lúdico, confortável, célere, ao menor custo e se possível, ecológico. ***Como pensa reagir a estes factos?***

***A oferta atual exige planos estruturados de comunicação e uma diferenciação por via da qualidade e do design, nunca descurando o marketing relacional e social.***

Dados recentes mostram que, desde 2009, apenas 0,6% dos consumidores portugueses não alteraram, em nada, os seus hábitos e os seus consumos. Constata-se assim, que a esmagadora maioria dos consumidores está aberta à mudança de comportamentos. ***Perante tal realidade, como poderá a oferta se adaptar?***

Cada vez mais, a proximidade, a conveniência e a venda *online*, são fatores importantes na escolha de uma loja. Qualquer um destes fatores pode representar uma mola impulsora para o comércio tradicional se reinventar.

Invista na criação e manutenção de uma marca forte, que ofereça produtos originais e atrativos. A simples oferta de marcas comerciais, sem adicionar valor, pode já não ser o suficiente para competir no mercado de forma sustentável.

Facilite o ato de compra, o conceito passa por “onde e quando o cliente quiser”. Seja criativo e envolva o consumidor, recorrendo a todas as plataformas possíveis na relação oferta/procura e integre-as no seu *mix* comercial. Fale com os seus clientes, conheça-os melhor, não existem dois clientes iguais.

***O estabelecimento deve ter um ambiente agradável que faça do ato de comprar uma experiência positiva para o cliente.***

Tenha atenção aos preços que pratica. Compare preços e produtos dentro do segmento onde atua. O consumidor já o faz, sendo um fator relevante na maioria das decisões de compra. Este processo pode exigir modelos de negócio mais flexíveis de forma a que, quando se torne necessário competir em preço, seja possível transferir custos. A integração da tecnologia na empresa é uma das vias possíveis. Use-a como instrumento de competitividade.

Invista em colaboradores que resolvam os problemas dos clientes. No comércio tradicional, o colaborador é parte integrante do ato da compra. Deve estar sempre atendo, informado e atualizado. Muitas vezes, é o colaborador que ajuda a fidelizar os clientes.

Com base no questionário realizado a comerciantes, no centro da cidade, verificou-se que as vendas online, vendas e entregas ao domicílio e o recurso a práticas de fidelização de clientes, têm fraca expressão, o que indicia a necessidade de uma maior adaptação. Verificou-se também que o recurso aos programas de apoio é baixo. Há pouca divulgação e há falhas no encaminhamento dos candidatos.

De um total de 4408 estabelecimentos de comércio e serviços no Funchal, a restauração e bebidas é a atividade que apresenta maior número de estabelecimentos (950), seguindo-se o pronto-a-vestir com 375 estabelecimentos. Na última década, em média por ano, encerraram 8 estabelecimentos de pronto-a-vestir e reabriram 14 estabelecimentos de restauração e bebida.

Na última década, o número de agências de viagens, assim como as agências de mediação imobiliária, tem vindo a decrescer. Em ciclo contrário, estão os estabelecimentos relacionados com a área da saúde, cabeleireiros e centros de estética. As ourivesarias cresceram de forma acentuada, tendência que se inverte a partir de 2012.