

Modelos de comércio eletrónico

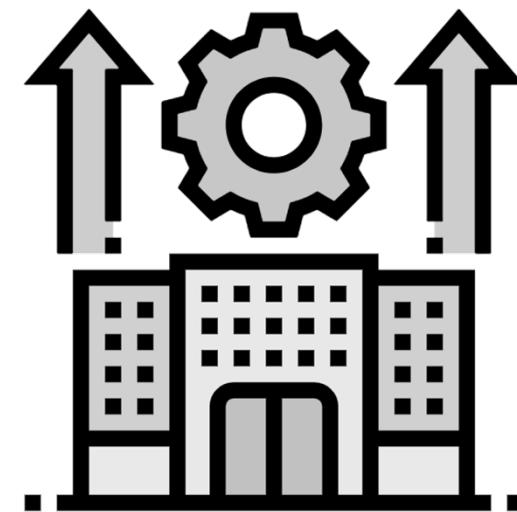
Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

Mais do que uma sopa de letras

A evolução da *internet* permitiu o desenvolvimento de diversos modelos de negócio *online*, **verdadeiramente sustentados por sistemas de informação.**



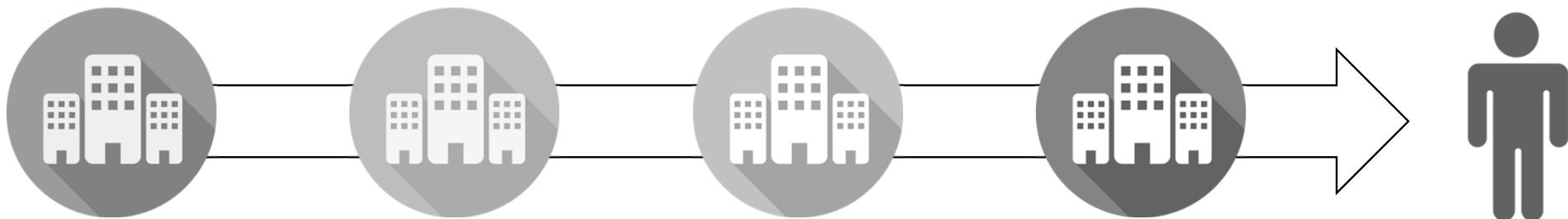
Os modelos “B2 (*Business to...*)” colocam uma **empresa como o agente principal** com diversos processos de negócio que partem dela para diferentes destinatários



No modelo B2B as **transações são realizadas entre empresas**, ou seja, por empresas que comercializam os seus produtos ou serviços a outras empresas, atuando essencialmente no **mercado empresarial ou industrial**.



As redes de grossistas são um exemplo claro desta situação, em que **uma empresa vende a outra empresa**, até que uma delas venda ao consumidor final (deixando de ser B2B para B2B2C).



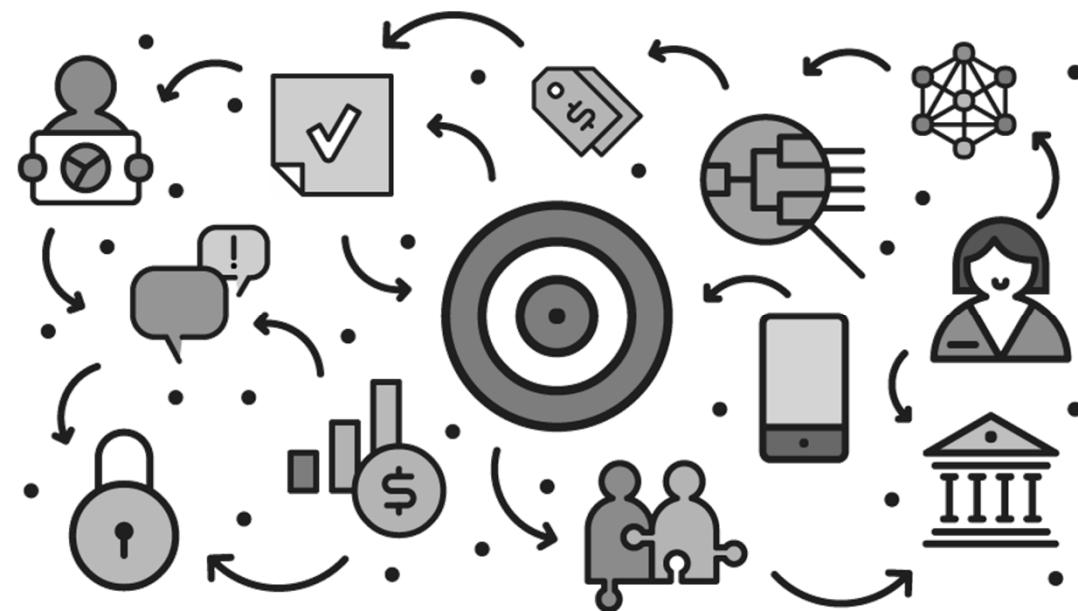
Normalmente, **uma transação B2B requer mais estudo e análise racional detalhada**, sendo normalmente prolongada e necessitando de uma assistência permanente do vendedor, pois a decisão costuma envolver diversas áreas da companhia.



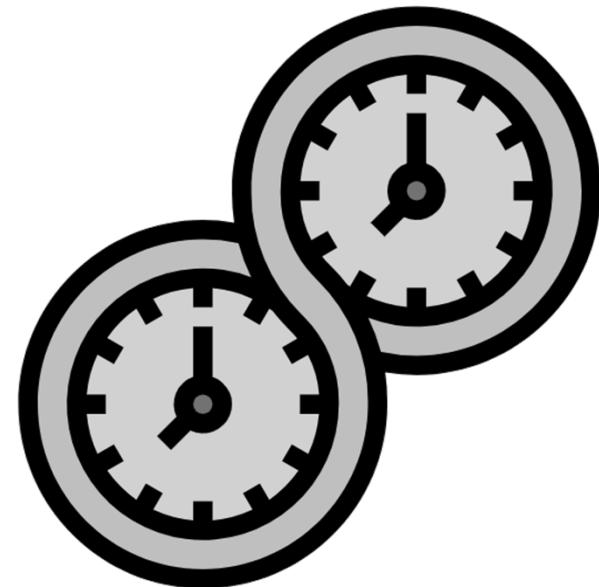
A estratégia de comunicação e de *marketing* deve ser **permanentemente adaptada**, porque o **mercado do B2B** é mais **pequeno e específico**, por oposição ao que acontece no B2C que é geralmente grande e geograficamente muito disperso, como veremos.



No caso do B2B, as **vendas são mais complexas, atendendo à profissionalização do comprador.**



Contudo, no B2B existem também oportunidades acrescidas para um **relacionamento comercial de longo prazo**.



B2B (*Business to Business*) – Exemplos

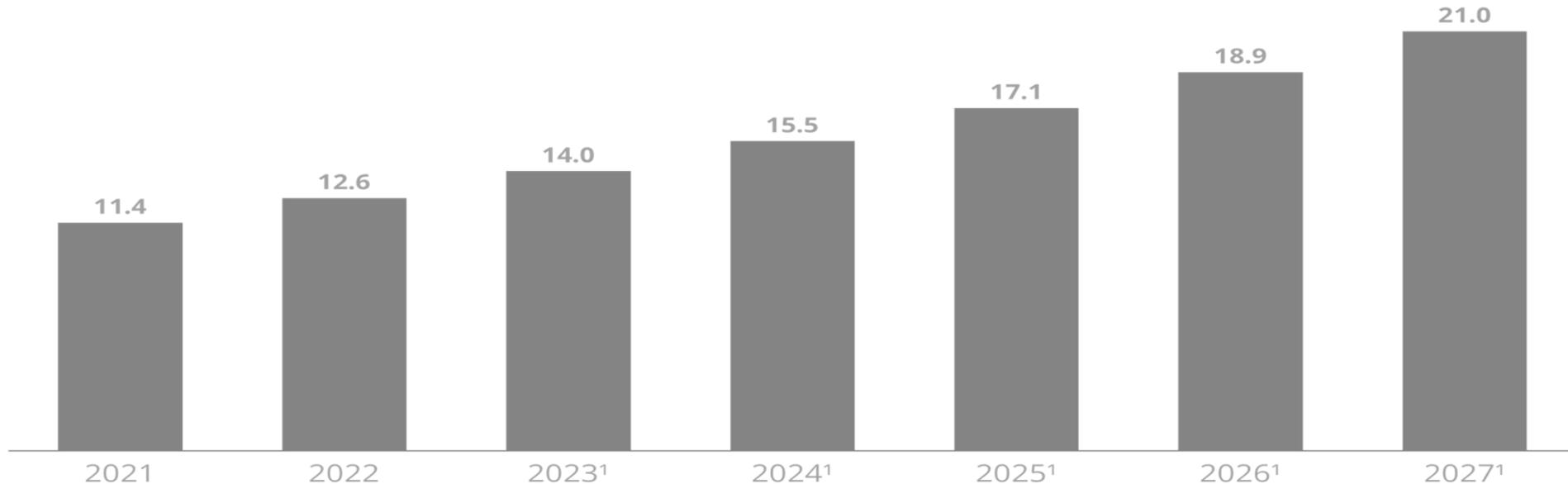


The screenshot shows the homepage of the Vodafone Business website. The top navigation bar includes links for **PRODUCTS**, **SUPPORT**, **SOLUTIONS**, **DEVELOPERS**, and **PARTNERS**. On the right side of the top bar are icons for user profile, language (USA (ENGLISH)), and a search bar labeled "Search Intel.com". Below the top bar, there is a secondary navigation bar with tabs for **Particular**, **Business**, and **A Vodafone**. The main content area features a large banner with a man in a suit working on a laptop. The banner text reads "A reinvenção do seu negócio" and "As nossas soluções ReStart". Below the banner is a "Saiba mais" button. At the bottom of the page, there is a footer with several circular icons representing different business solutions: a smartphone with a signal, a percentage sign, a document, a circular arrow, an eye, and a 5G symbol.

B2B (*Business to Business*) – Tendências

GLOBAL B2B ECOMMERCE GMV DEVELOPMENT, 2021-2027

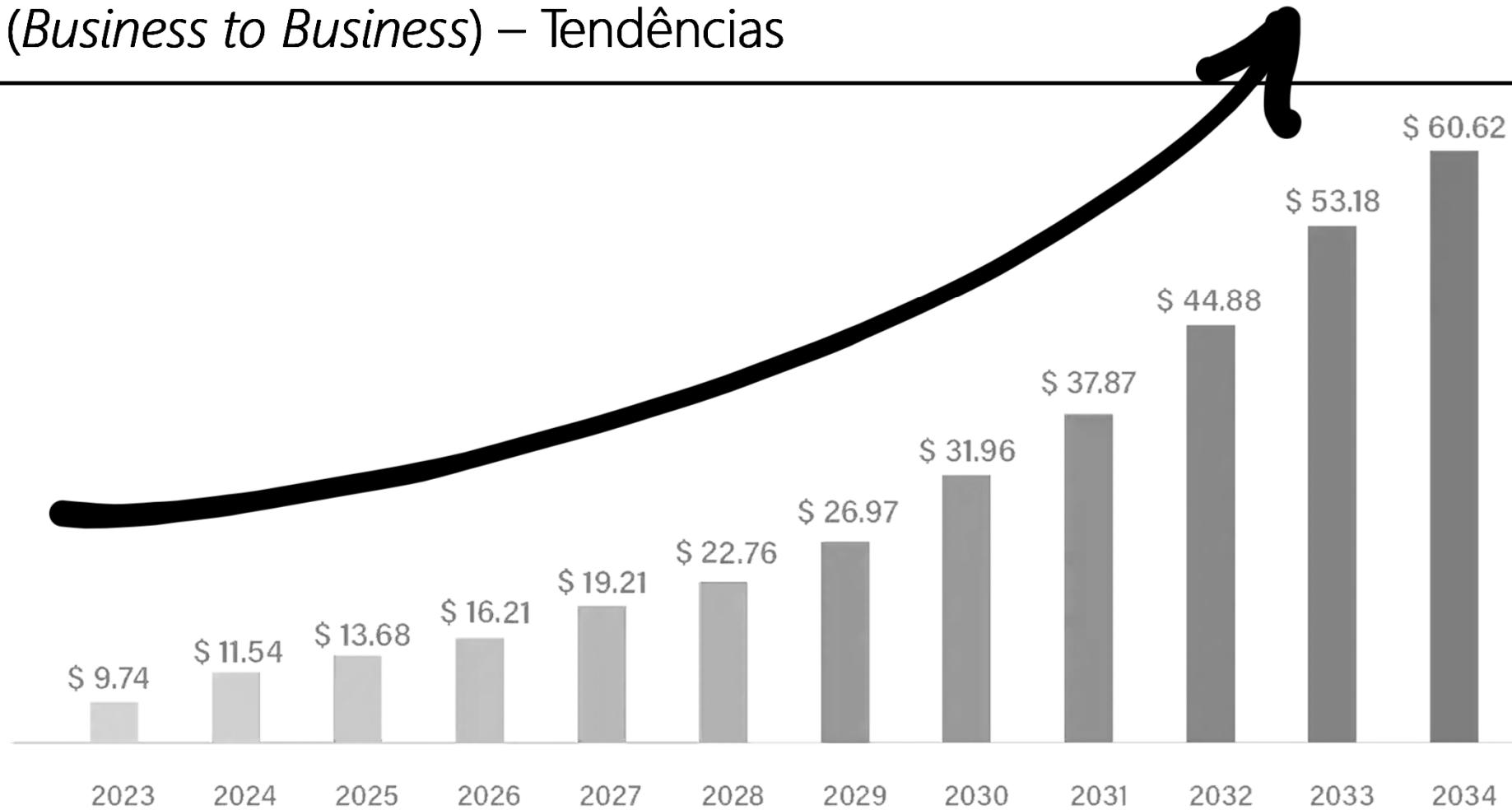
in trillion US\$



Notes: GMV = Gross merchandise volume / (1) Forecast.
Sources: ECDB.

ECDB

B2B (*Business to Business*) – Tendências



Source: <https://www.precedenceresearch.com/business-to-business-e-commerce-market>

B2C identifica o comércio eletrónico de produtos ou serviços de uma empresa **diretamente para o mercado de consumidores (indivíduos) finais, através de algum tipo de presença comercial online.**



Fazem parte do B2C a **maioria das empresas que possuem produtos, serviços ou marcas** que de alguma maneira fazem parte do nosso dia a dia, dedicadas à comercialização de artigos de vestuário, alimentos, itens para a casa, equipamentos eletrónicos e de informática, etc.



Como visto, enquanto mercado do B2B é pequeno e específico, o B2C é **geralmente grande, numeroso e geograficamente muito disperso**.



No caso do B2C, a **compra é baseada nas emoções e na impulsividade**, pelo que **o processo de aquisição desses produtos e serviços é curto e individual**.

O comprador adquire o produto ou contrata o serviço para o seu **consumo pessoal**.



No modelo B2C, de acordo com as características do produto e do mercado, as empresas podem utilizar publicidade de massa em meios tradicionais (revistas, TV, rádio, jornais) e *online* (sites, motores de busca, e-mail e redes sociais, etc.).

showroomprive.pt



facebook

Google
Imagens



B2C (*Business to Consumer*) – Exemplos

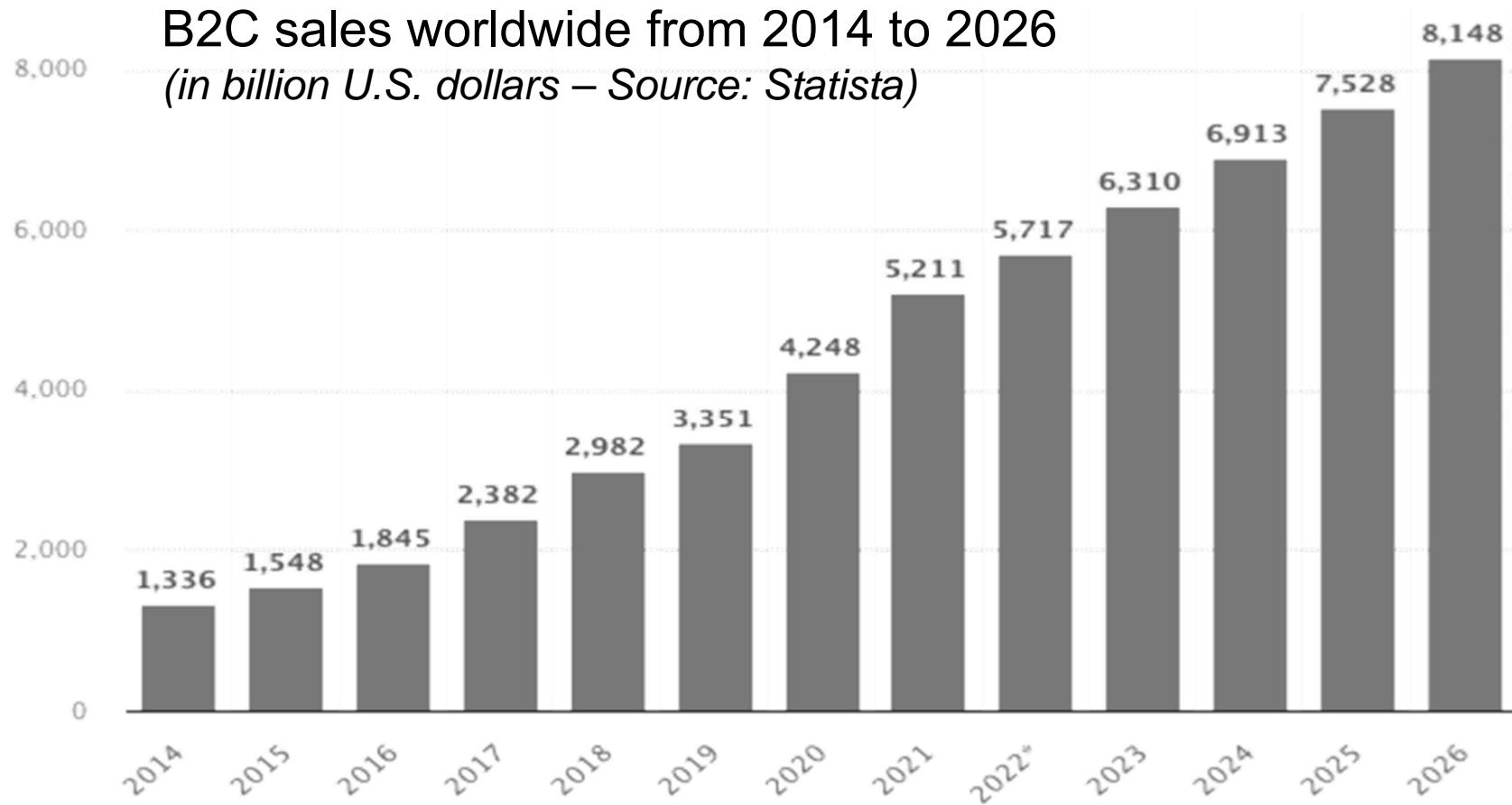
Aula 19

18

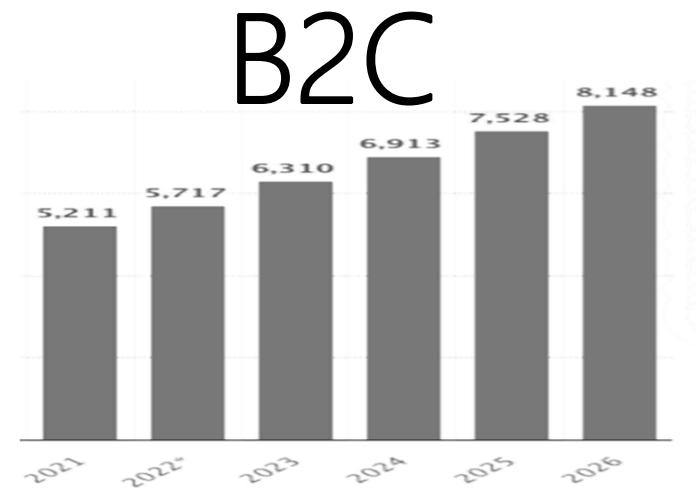
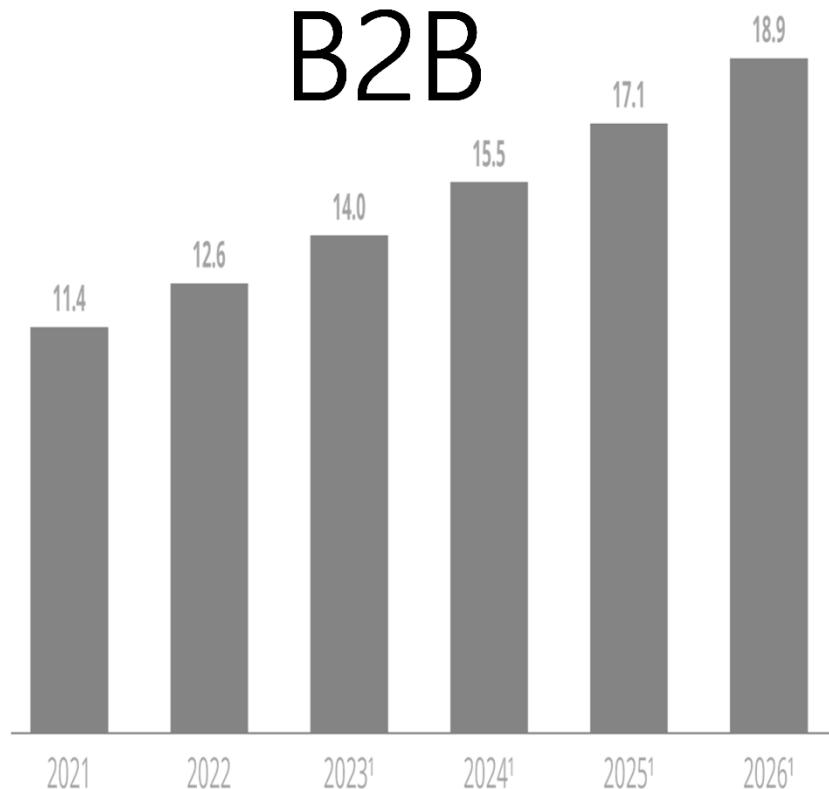
B2C (Business to Consumer) – Exemplos

The image shows a screenshot of the Continente online store website. At the top, there is a navigation bar with links for Microsoft, Microsoft 365, Office, Windows, Surface, Xbox, Ofertas especiais, and Suporte. The search bar contains the text 'O que procura?' (What are you looking for?). Below the search bar, there are several categories: Vida + Saudável, CASA JARDIM, brinquedos!, animais, LIVRARIA & Papelaria, well's, CONTINENTE Negócios, and ENTREGAZERO. A promotional banner in the center of the page reads 'SEJA RESPONSÁVEL BEBA COM MODERAÇÃO.' and '[OFERTA DE ENTREGA NA COMPRA DE 15€ EM BANDIDA DO POMAR]'. Below the banner, there is a 'COMPRAR >' button and a date range '29/12 A 04/01/2021'. The page also features a 'Comprar' button with a shopping cart icon and a 'Total €0,00' message. To the left, there is a sidebar for Decathlon, and to the right, there are various promotional banners for different products and offers.

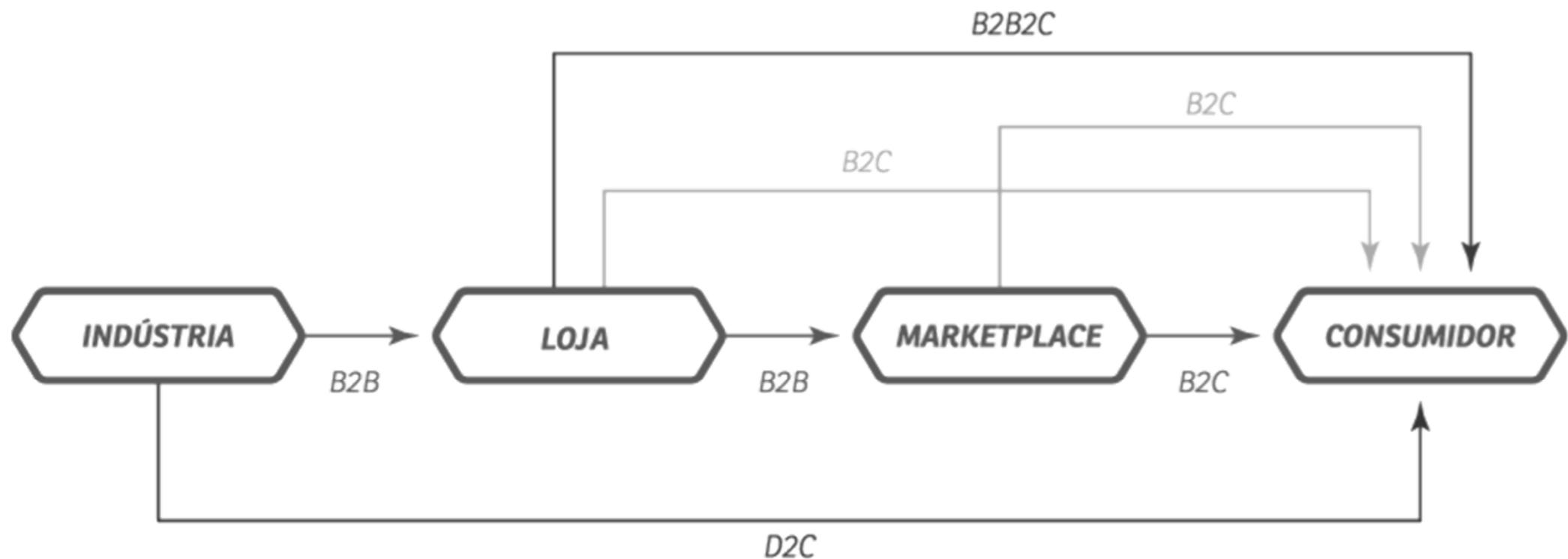
B2C (*Business to Consumer*) – Tendências



B2B (*Business to Consumer*) – Tendências mundiais



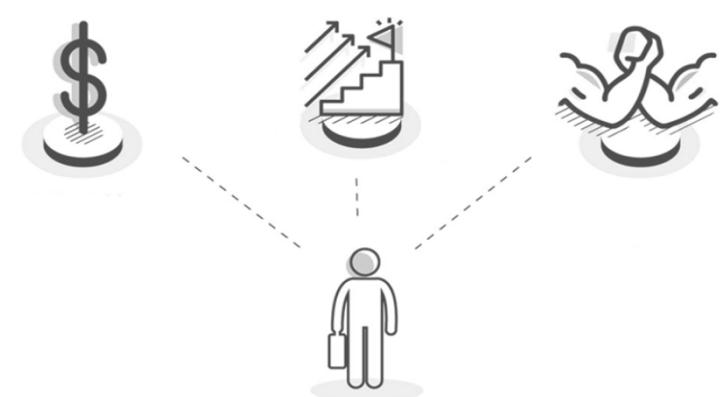
B2B e B2C – Esquema de resumo

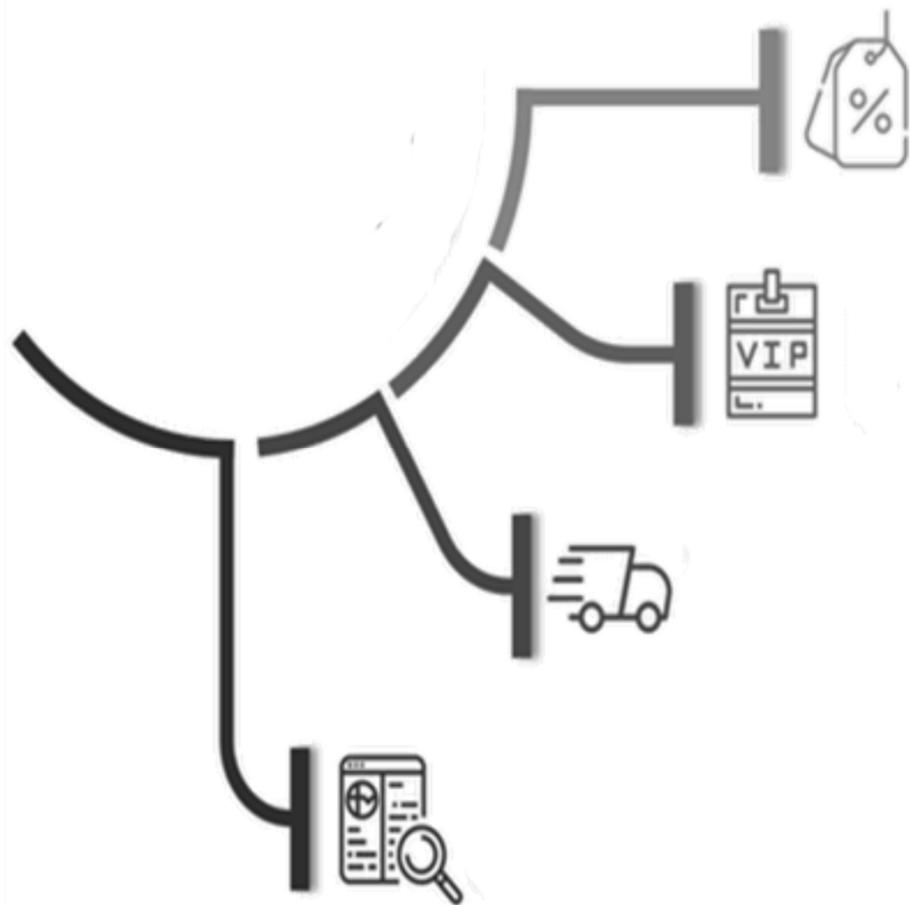


Esta relação define as transações comerciais entre empresas e funcionários. É similar à B2C, mas, neste caso, o “cliente final” é o colaborador da empresa.



Num sentido amplo, o **B2E faz parte da estratégia de RH das empresas** para atrair e reter funcionários qualificados num mercado competitivo, como: benefícios, oportunidades de educação, horários flexíveis, bónus, seguros de saúde, etc.





O B2E acontece quando uma pessoa, que faz parte do quadro de funcionários de determinada companhia, decide adquirir produtos ou serviços fornecidos por essa empregadora (ou que estão acessíveis através dela).

O B2G envolve a relação comercial entre empresas que vendem ou, prestam seus serviços, às instâncias governativas (locais/municipais, ou centrais/nacionais).



O modelo B2G é uma variante do modelo B2B.

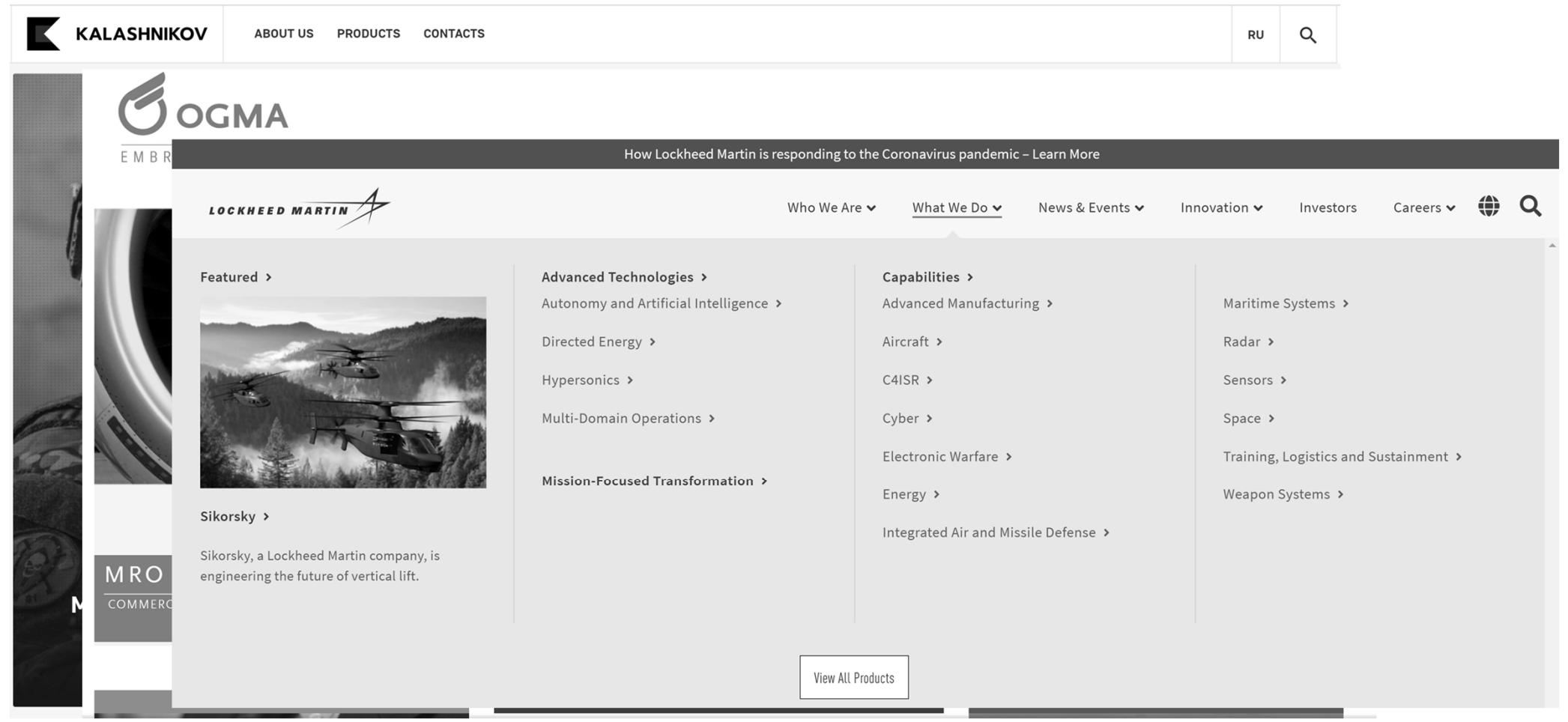
Neste modelo usam-se *sites* credenciados pelo Governo para comercializar e trocar informações com várias organizações empresariais, fornecendo um meio para que as empresas enviem formulários de inscrição ao governo.



É comum que as empresas focadas neste modelo de negócio estejam atualizadas com as informações de portais de compra dos órgãos públicos, pois são eles que abrem uma concorrência pública (licitação) e delimitam as regras para participar e escolher a empresa vencedora, ou melhor dizendo, a que irá vender seu serviço ou produto para o governo.



B2G (Business to Government) – Exemplos

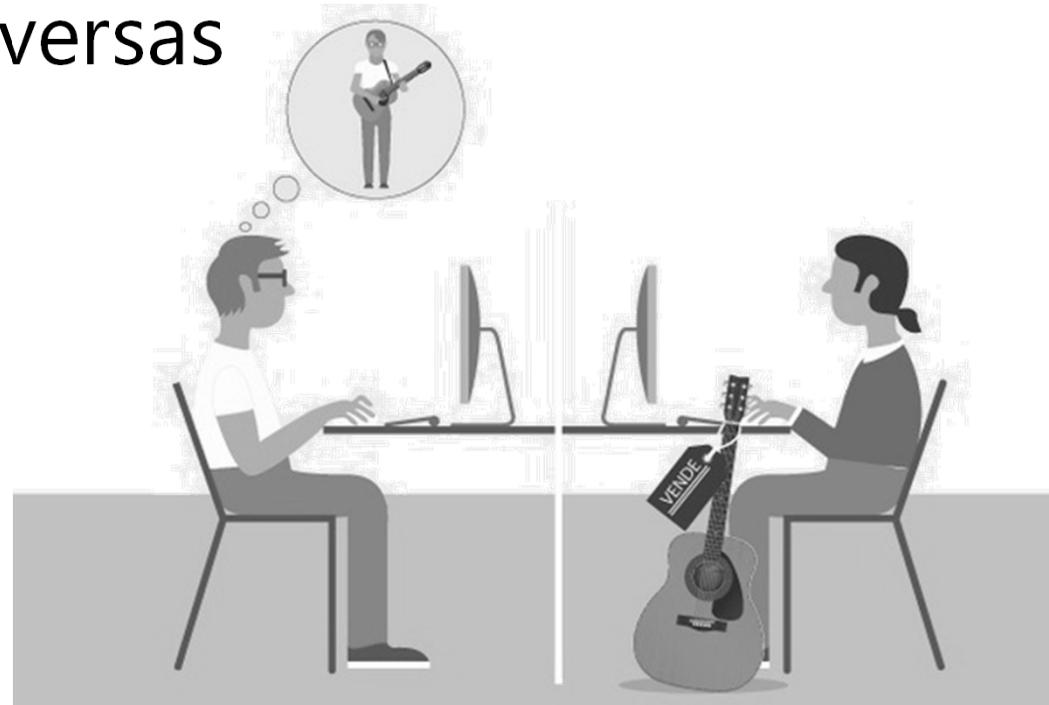


The screenshot shows the homepage of the Lockheed Martin website. At the top, there is a navigation bar with the KALASHNIKOV logo, links for ABOUT US, PRODUCTS, and CONTACTS, and buttons for RU and a search icon. A banner at the top right says "How Lockheed Martin is responding to the Coronavirus pandemic – Learn More". Below the banner, the OGMA logo is displayed. The main content area features a large image of three helicopters flying over a forest. To the left, there are sections for "Featured" (with a link to Sikorsky) and "MRO COMMERCIAL". The central part of the page is divided into several columns: "Advanced Technologies" (Autonomy and Artificial Intelligence, Directed Energy, Hypersonics, Multi-Domain Operations), "Mission-Focused Transformation", "Capabilities" (Advanced Manufacturing, Aircraft, C4ISR, Cyber, Electronic Warfare, Energy, Integrated Air and Missile Defense), and "Innovation" (Maritime Systems, Radar, Sensors, Space, Training, Logistics and Sustainment, Weapon Systems). A "View All Products" button is located at the bottom of the central column. The footer of the page is partially visible on the right.

Os modelos “C2 (*Consumer to...*)” colocam um indivíduo como o agente principal com processos de negócio que partem dele para outro indivíduo ou diferentes destinatários.



A relação C2C acontece quando duas pessoas realizam uma transação comercial entre si (comércio um-para-um), através de diversas plataformas digitais.



C2C (Consumer to Consumer) – Exemplos

Olx **CustoJusto.pt**

Compre e vende
O bom negócio

O que procura?
Todas as categorias
Em Portugal

Anúncios em destaque

US

Alabama
auburn
birmingham
dothan
florence / muscle shoals
gadsden-anniston

craigslist®

Olá! Entre ou cadastre-se Ofertas do dia Ajuda e contato Enviar para BR Português Vender Lista de itens observados Meu eBay

eBay Fazer compras por categoria Pesquisar Todas as categorias Pesquisar Pesquisa avançada

Página inicial Favoritos Tecnologia Moda Saúde e Beleza Peças e Acessórios para Veículos Colecionáveis Desporto Casa e Jardim Ofertas Até 10 \$

Aqueça este ano
Tudo o que precisa, para todos os que ama
Entre aqui →

Ofertas do dia | Ver todos →

Item	Preço
Bluedio T5	EUR 40,04
Smartphone	EUR 330,02
Capa de tela de vidro temperado	EUR 3,25
Smartphone	EUR 204,32
Smartphone	EUR 220,66

O C2B é, porventura, o tipo menos conhecido e menos mencionado de modelo eletrónico de negócio.

Este modelo inclui três modos distintos: o da **oferta individual de serviços** (*freelance*), o de **procura individual de serviços** (*procurement*) e o de **influenciador** (*marketing influencer*).

Nesta modalidade desenvolvem-se comunidades *online* de agentes independentes (*freelancers*), que oferecem os seus serviços, permitindo colaborar remotamente.



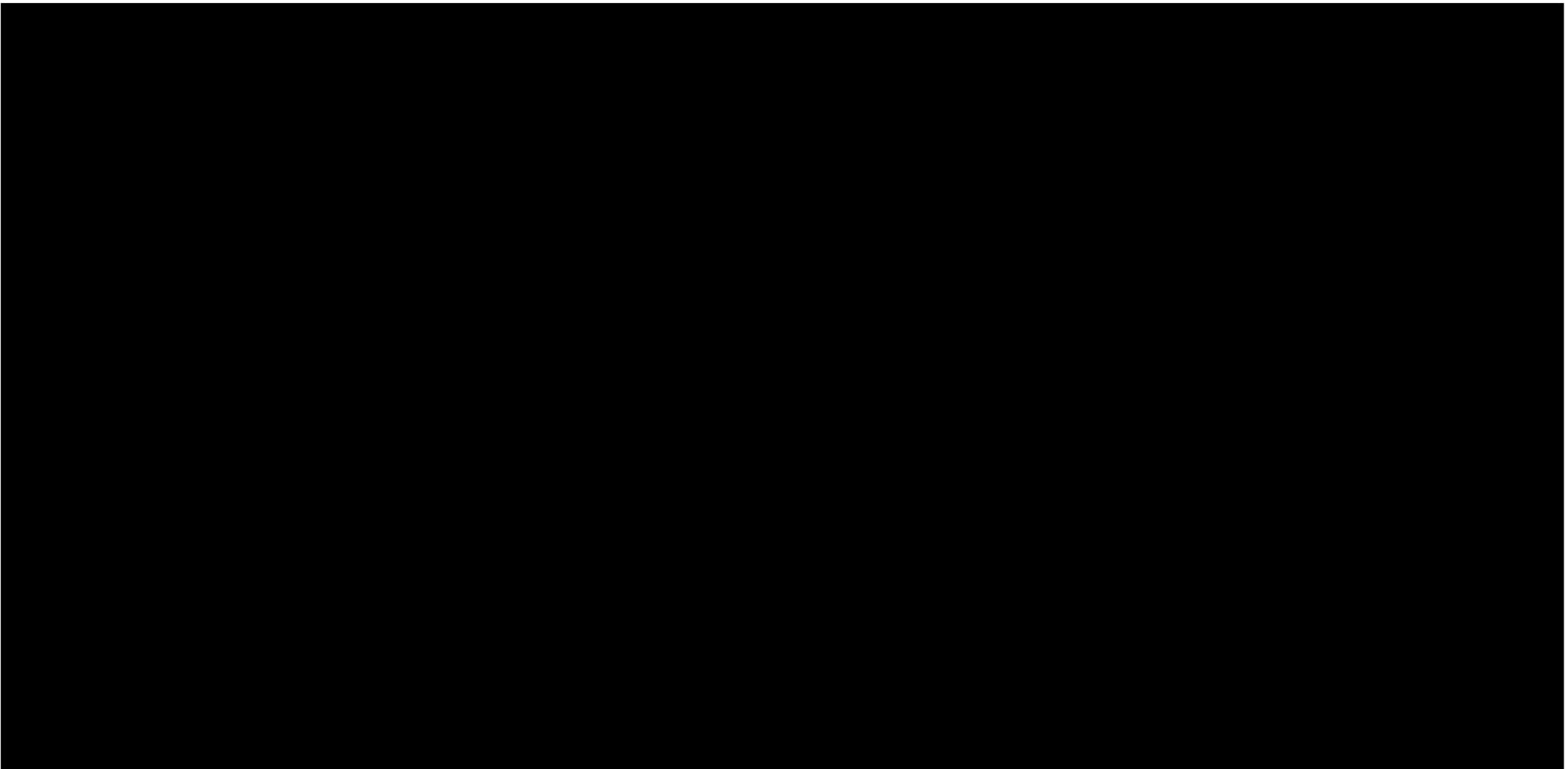
C2B (Consumer to Business) – Freelance – Exemplos

The screenshot shows the Upwork homepage. At the top, there are navigation links for Fiverr, Upwork, Find Talent, Find Work, Why Upwork, and Enterprise. A search bar and user account links (Talent, Log in, Sign up) are also present. The main content area features a large banner for the 'Enterprise Suite' with the headline 'This is how good companies find good company.' Below this, there's a list of benefits: 'Access the top 1% of talent on Upwork, and a full suite of hybrid workforce management tools. This is how innovation works now.' followed by three bullet points: 'Access expert talent to fill your skill gaps', 'Control your workflow: hire, classify and pay your talent', and 'Partner with Upwork for end-to-end support'. A 'Learn more' button is at the bottom. To the right of this banner is a black and white photo of a man in a wheelchair working at a desk in an office. Below this is another section titled 'For clients' with the headline 'Find talent your way' and a photo of a man sitting at a desk in a home office environment.

Neste modelo, um consumidor (ou representante de consumidores) solicita através da sua plataforma digital (ou área pessoal) um determinado produto/serviço de índole empresarial.

Uma organização empresarial interessada aborda esse consumidor a propor os seus produtos/serviços.

C2B (*Consumer to Business*) – Procurement - Exemplos



O *influencer marketing* é uma forma de *marketing* para os media sociais, que envolve o **aval/recomendação de pessoas** (os *influencers*) que têm conhecimento numa determinada área e **que, pela sua competência ou notoriedade, conseguem influenciar** outras pessoas (por exemplo a consumir determinados produtos).



C2B (Consumer to Business) – *Influencer* - Exemplos

Welcome to Emplifi!

Socialbakers.c
insights and to
offerings to tak

HypeAudit

YouTube PT

Ryan's World - YouTube

Support us i
Power vital, open, indepe
Contribute → Subscri

News Op

Coronavirus World UK Er

YouTube

INICIAR SESSÃO

Rupert Neate
Fri 18 Dec 2020 18.38 GMT

4,

Mais

Mais

Mais

By using this website you

Definições

Forbes

F PROFILE

Ryan Kaji

Creator, YouTube

\$35M 2024 Top Creators Earnings
as of 10/24/24

PHOTO BY GREGG DEGUINE/GETTY IMAGES

F | From the Editor

For child star Kaji, the creator business is all fun and games. By age 6, Kaji earned more than \$10 million conducting toy reviews on his YouTube channel Ryan's World. Now 12, Kaji has expanded into challenge videos and an animated superhero series. With more than 32 million subscribers, Kaji has used his fanbase to launch a string of Ryan's World toys ranging from action figures, robots, and video games.

Forbes Lists

#21 Top Creators (2024)

#7 Highest-Paid YouTube Stars (2022)

Related People & Companies

 **MrBeast**
Related by employment: YouTube

[View Profile →](#)

 **Olajide Olatunji (KSI)**
Related by employment: YouTube

[View Profile →](#)

 **Jake Paul**
Related by employment: YouTube

[View Profile →](#)

 **Logan Paul**
Related by employment: YouTube

[View Profile →](#)

 **Mark Rober**
Related by employment: YouTube

[View Profile →](#)

ALSO ON FORBES

[Who's Afraid Of The Big Bad Boar?](#)

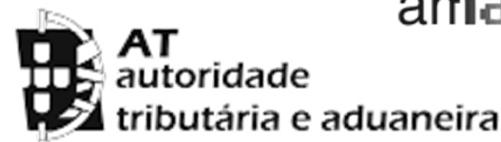
[Levi Strauss Heir Wins San Francisco's Mayoral Race — Here's How Much He Spent To Fund His Run](#)

[Top Creators 2024: The Influencers Turning Buzz Into Billions](#)

Os modelos “G2 (*Government to...*)” colocam o Governo (**independentemente da forma que assuma**) como o agente principal.



GOVERNO DE
PORTUGAL



ama | AGÊNCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
MINISTÉRIO DO CONSELHO DE MINISTROS



Este modelo é **parecido em tudo ao C2B** (*procurement*), mas neste caso são as entidades estatais que usam *sites* para abordar organizações empresariais, **oferecendo suporte a leilões, propostas e funcionalidades de envio das mesmas.**

DATA.GOV

G2B (Government to Business) – Exemplos

The screenshot displays a web browser with three tabs open:

- ANACOM - ANACOM divulga co...** (Active tab)
- LEILÕES DE ENERGIA SOLAR**
- anacom.pt**

The active tab, anacom.pt, is the website of the Portuguese Communications Authority (ANACOM). The page is titled "Empresas" (Companies) and provides information on various services offered to businesses, such as databases of accounts, credit responsibility centers, and restriction of cheque use.

The left sidebar of the ANACOM page includes links for "INSTITUCIONAL", "MERCADO", "SERVIÇOS", "Formulários", "Pesquisas" (highlighted in grey), "Ensaios e calibração", "Perguntas frequentes", "Biblioteca", and "Chronologia das comu...".

The right sidebar contains sections for "Consultar" (Search) and "Entregar Informação" (Information Submission), each with three items:

- Base de Dados de Contas**: Consulte informação em nome da sua empresa sobre contas de depósito, de pagamentos, de crédito e de instrumentos financeiros.
- Central de Responsabilidades de Crédito**: Consulte informação sobre os créditos em nome da sua empresa.
- Restrição ao uso de cheque**: Consulte informação sobre eventuais registos existentes em nome da sua empresa na Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco (LUR).
- Quadros da Empresa e do Setor**: O Quadro da Empresa e do Setor de cada ano é calculado para todas as empresas não financeiras com atividade em Portugal que tenham reportado os Anexos A e R da declaração Informação Empresarial Simplificada (IES) de acordo com os requisitos de qualidade e de produção estatística definidos pelo Banco de Portugal.

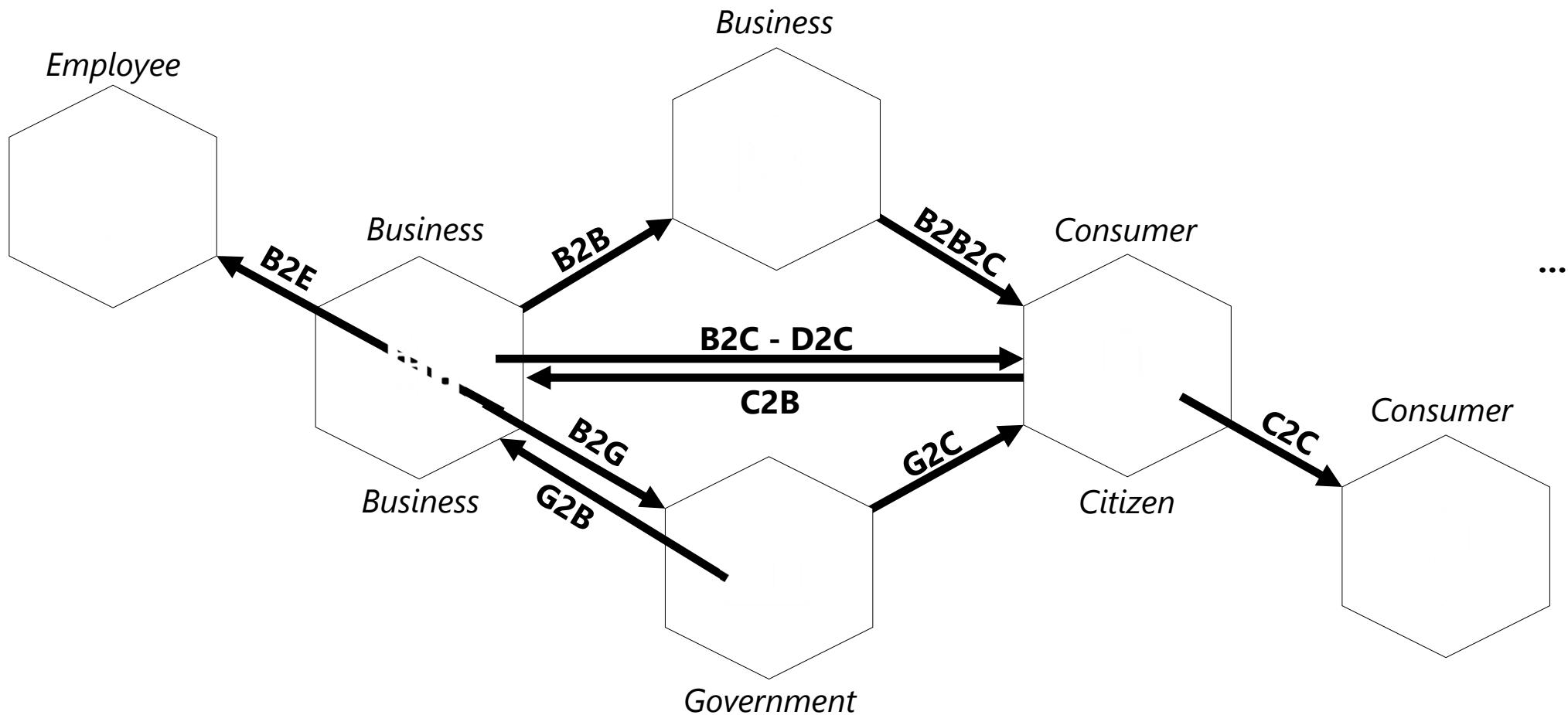
As autoridades estatais usam o modelo G2C para melhorar a relação “comercial” dos órgãos públicos para com a população (via pagamento de impostos, taxas, multas e tarifas de serviços, etc.).

O principal objetivo dos *sites* G2C é **reduzir o tempo médio de atendimento** das solicitações dos cidadãos aos diversos serviços governamentais.

G2C (*Government to Citizen*)

The image is a screenshot of the official website of the Portuguese Government, featuring a central banner with the text 'JUNTOS, VAMOS AJUDAR A PROTEGER OS LARES DE IDOSOS' (Together, let's help protect the homes of the elderly). Surrounding the banner are various service links for citizens, employers, and social support programs. The top navigation bar includes links for 'Segurança Social Direta', 'Atendimento por Marcação', and 'chat'. The left sidebar contains links for 'IMT', 'AT', 'Finanças', 'Comprar', 'Concessões', and 'GTAT'. The right sidebar features the logo of the 'República Portuguesa' and links for 'Trabalho, Solidariedade e Segurança Social'.

Esquema resumo



Resumo

- Atendendo às possibilidades técnicas permitidas pela evolução da internet, existem vários modelos de comércio eletrónico.
- Existem essencialmente três intervenientes principais nos vários modelos de comércio eletrónico: as empresas, os consumidores e o estado (governo).
- Os modelos de comércio eletrónico não esgotam as possibilidades de relacionamento de entidades através da internet, mas constituem um enquadramento para melhorar e expandir a sua presença comercial na internet.