

Modelos de comércio eletrónico

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

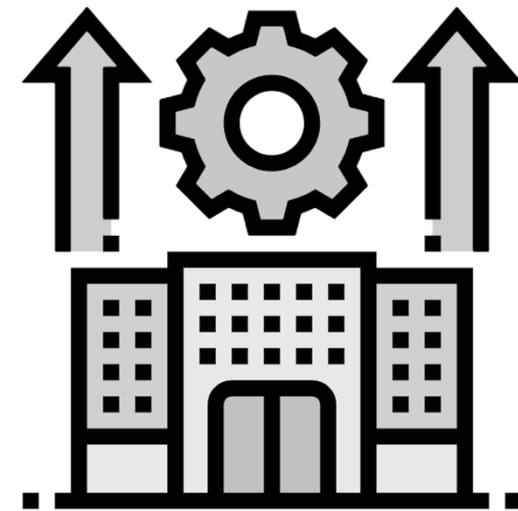
Mais do que uma sopa de letras

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



Modelos B2 (*Business to...*)

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



B2B (*Business to Business*)

4

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**.



B2B (*Business to Business*)

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.



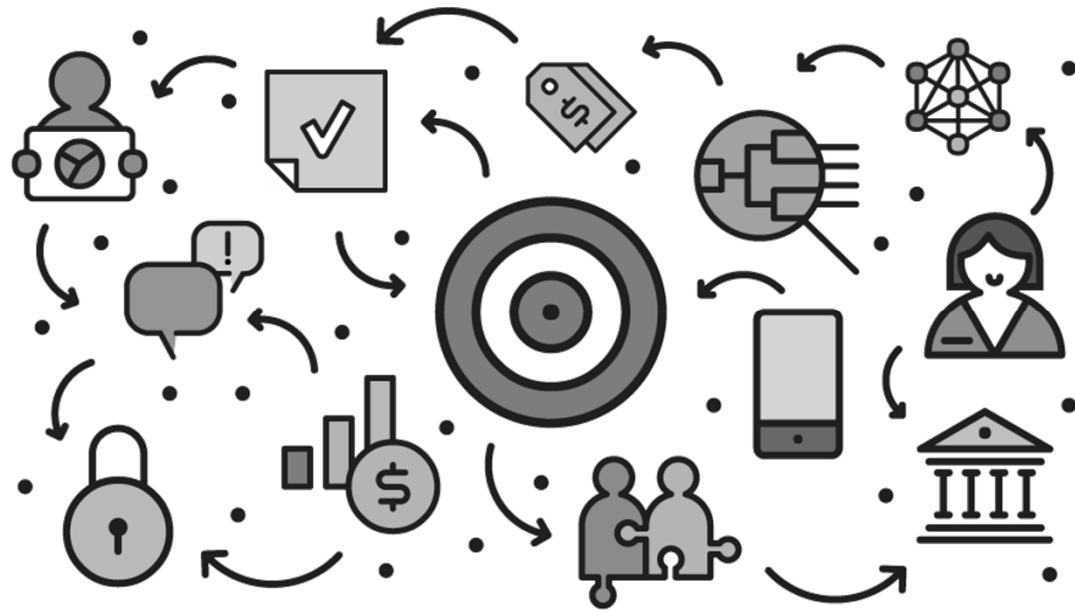
B2B (*Business to Business*)

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.



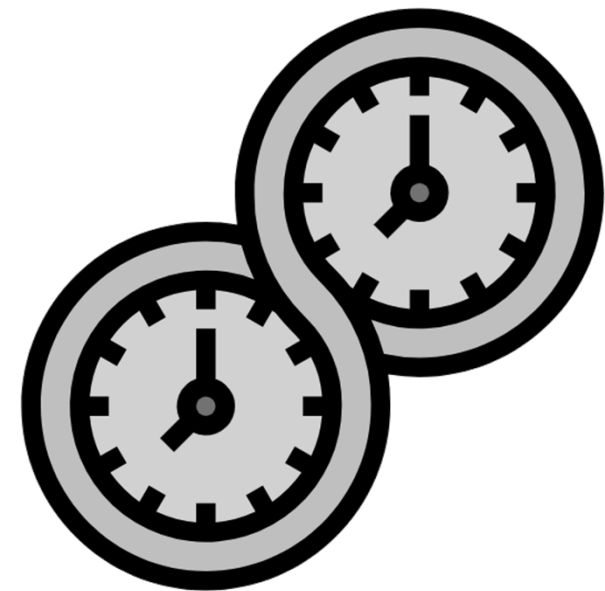
B2B (*Business to Business*)

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



B2B (*Business to Business*)

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



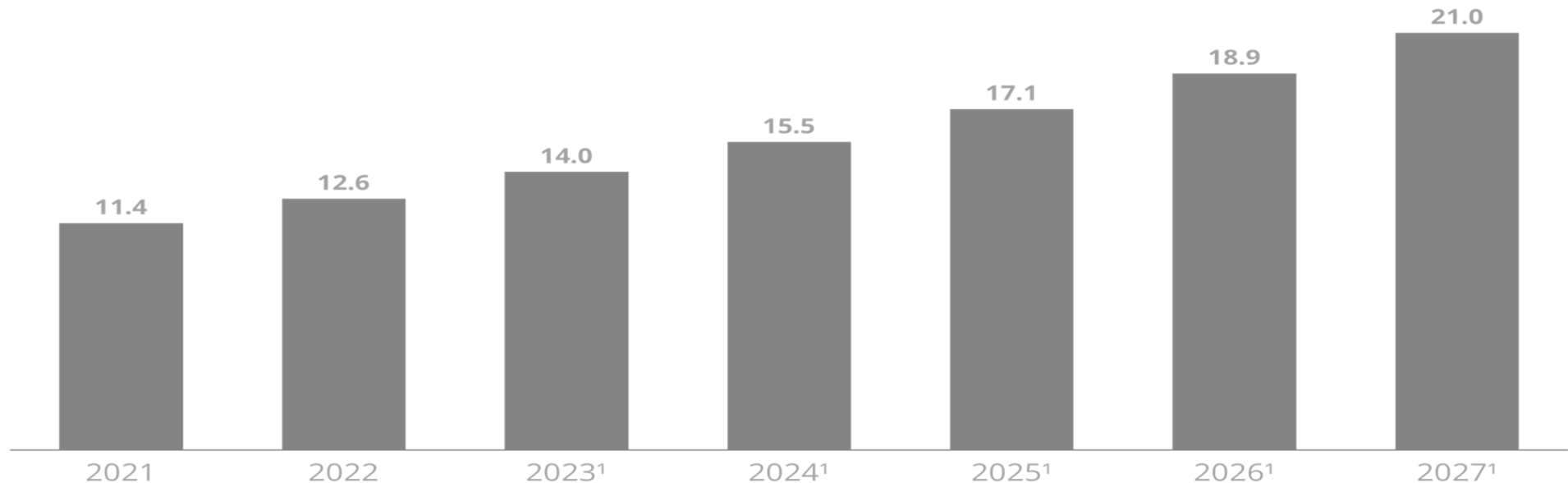
B2B (*Business to Business*) – Exemplos



B2B (*Business to Business*) – Tendências

GLOBAL B2B ECOMMERCE GMV DEVELOPMENT, 2021-2027

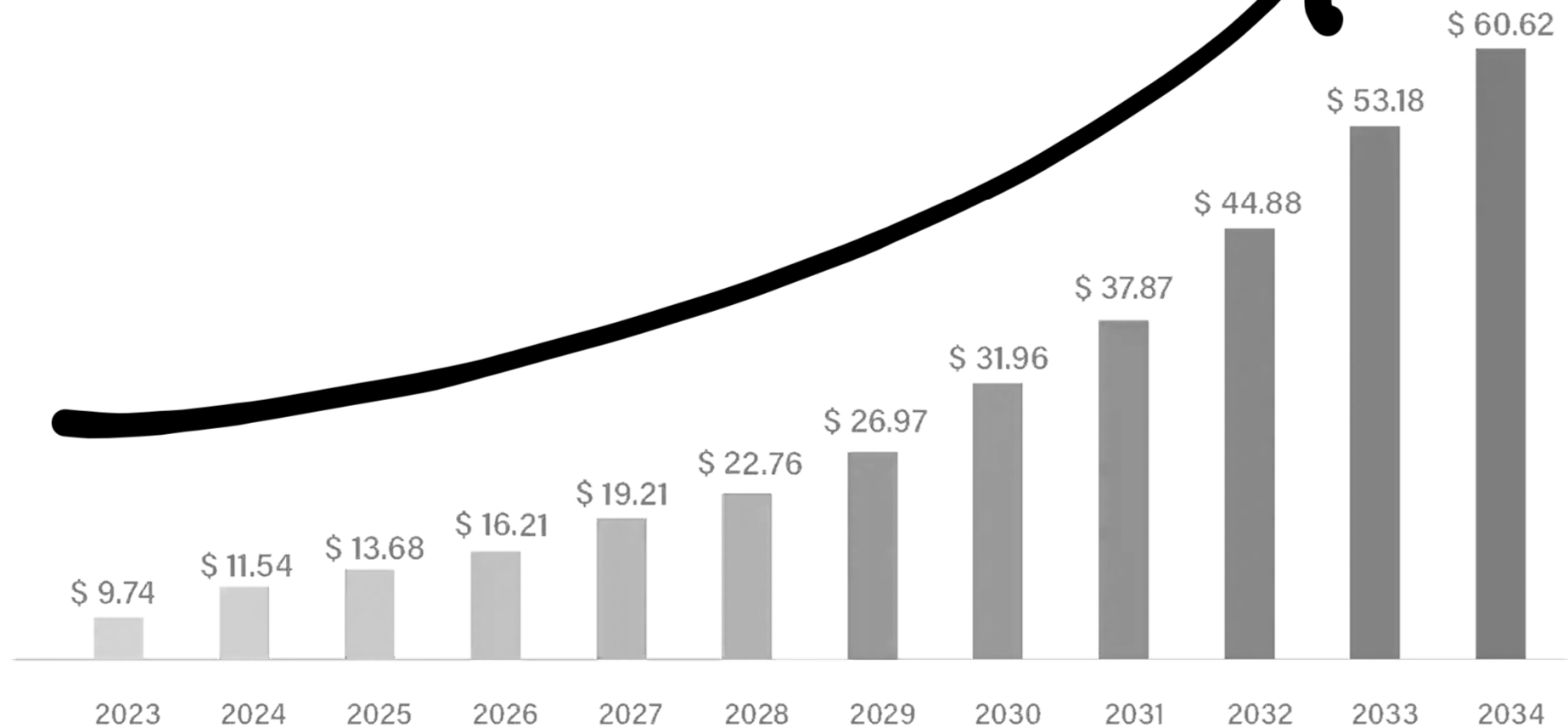
in trillion US\$



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 (*Business to Consumer*)

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.



B2C (*Business to Consumer*)

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



B2C (*Business to Consumer*)

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**.



B2C (*Business to Consumer*)

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®

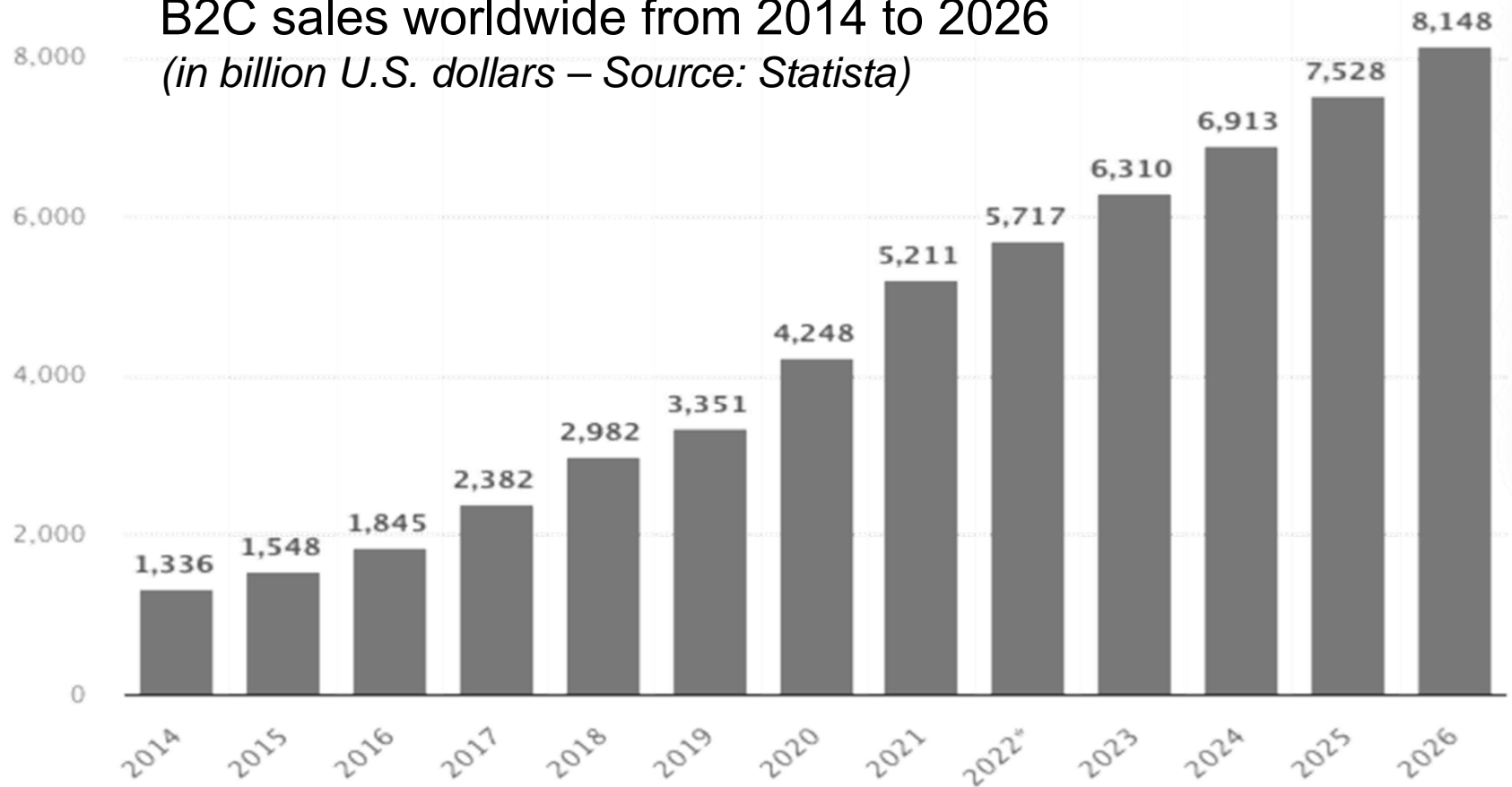


B2C (Business to Consumer) – Exemplos

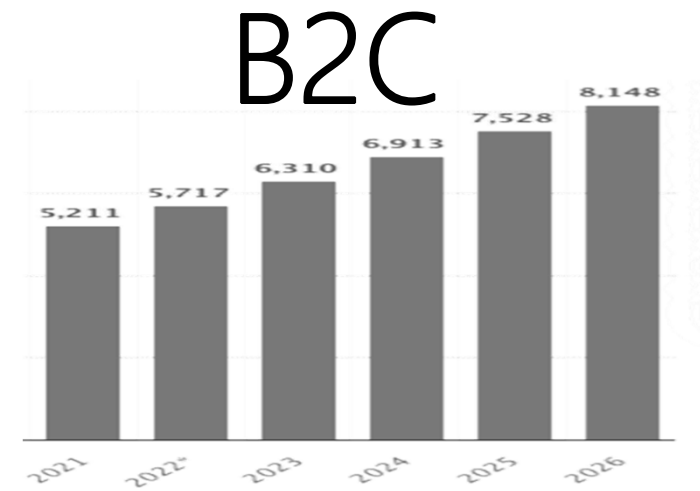
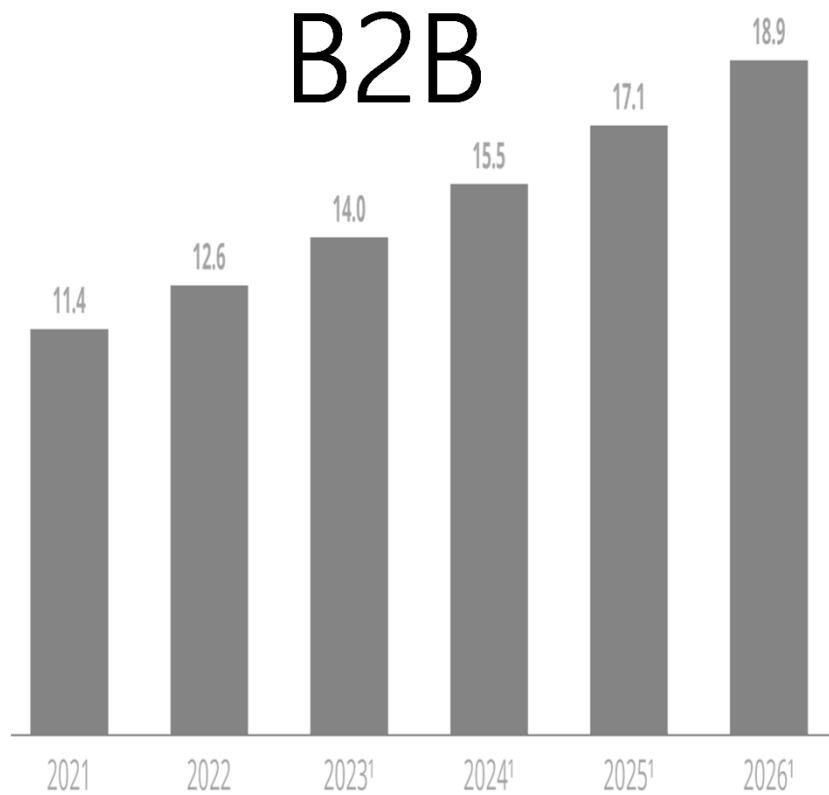
The screenshot displays the Microsoft website interface. At the top, the Microsoft logo is followed by navigation links: Microsoft 365, Office, Windows, Surface, Xbox, Ofertas especiais, and Suporte. A search bar is present with the text "Toda a Microsoft" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are several category tabs: CONTINENTE, Vida + Saudável, CASA JARDIM, Brinquedos, animais Vet, LIVRARIA & Papelaria, well's, and CONTINENTE Negócios. A search bar with the text "O que procura?" is located below these tabs. To the right of the search bar are links for Newsletter, Folhetos, Ajuda, Cartão Continente, and Cartão Dá. Below these links are more category tabs: Campanhas, Bio e Saudável, Mercearia, Frescos, Bebidas, Laticínios, Congelados, Bebê, Higiene e Beleza, Limpeza, Animais, Casa, and Cultura e Lifestyle. A sidebar on the left features the Decathlon logo and a section titled "TODOS OS DES" with a list of products including Impress, Com, and a game controller. The main content area features a large banner for "BANDIDA DO POMAR" with a 20% discount and a "COMPRAR" button. Below the banner are four product tiles: Saladaes, Arroz Integral, 20% DIRETO; a bottle of FERRERA; a bowl of shrimp with a 25% discount; and a jar of CAFE INTENSO. To the right of the main content area is a shopping cart section showing "Tem 0 artigos" and "Total €0,00". Below the cart are two promotional banners: "FIM DE ANO EM BELEZA" and "GUIA de NATAL". A vertical sidebar on the far right contains a "SERVIÇOS" section with a list of services including "OM CHUVA", "DO FRI", "À NOITE", "CASA", and "SIMPLES E GRAT" with a note about "devoluções até 2 anos".

B2C (*Business to Consumer*) – Tendências

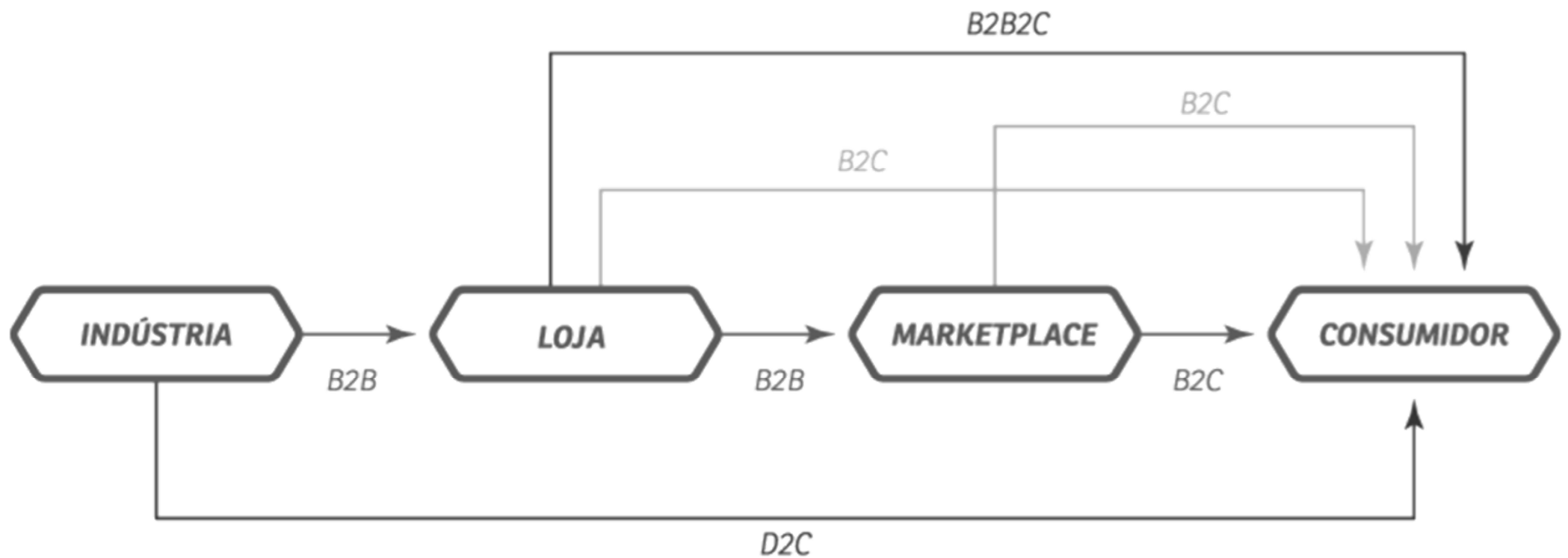
B2C sales worldwide from 2014 to 2026
(in billion U.S. dollars – Source: Statista)



B2B (*Business to Consumer*) – Tendências mundiais



B2B e B2C – Esquema de resumo



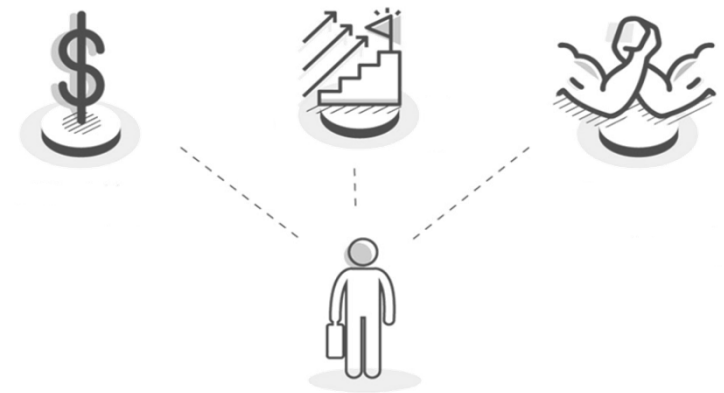
B2E (*Business to Employee*)

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.

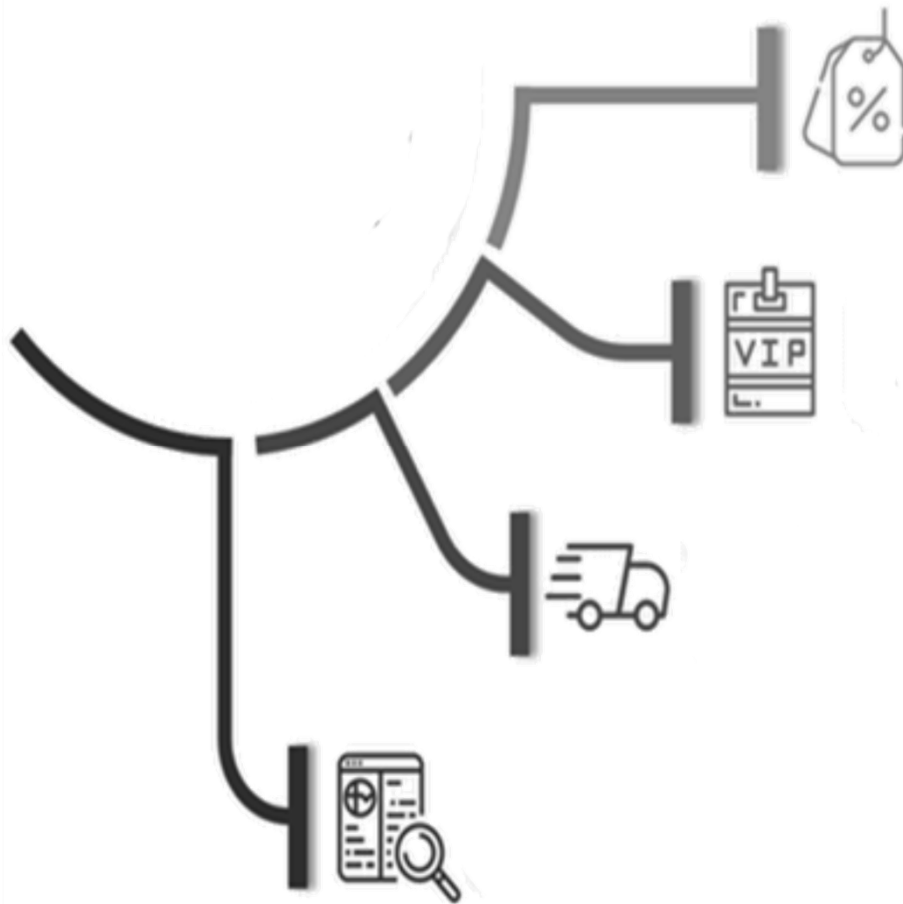


B2E (*Business to Employee*)

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.



B2E (*Business to Employee*)



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).

B2G (*Business to Government*)

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



B2G (*Business to Government*)

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.




B2G (*Business to Government*)

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

 **KALASHNIKOV**


ABOUT USPRODUCTSCONTACTS

RU

Q


EMB R


How Lockheed Martin is responding to the Coronavirus pandemic – Learn More



Who We Are ▾What We Do ▾News & Events ▾Innovation ▾InvestorsCareers ▾

Q

Featured >



Sikorsky >

Sikorsky, a Lockheed Martin company, is engineering the future of vertical lift.

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 >

Maritime Systems >

Radar >

Sensors >

Space >

Training, Logistics and Sustainment >

Weapon Systems >

View All Products

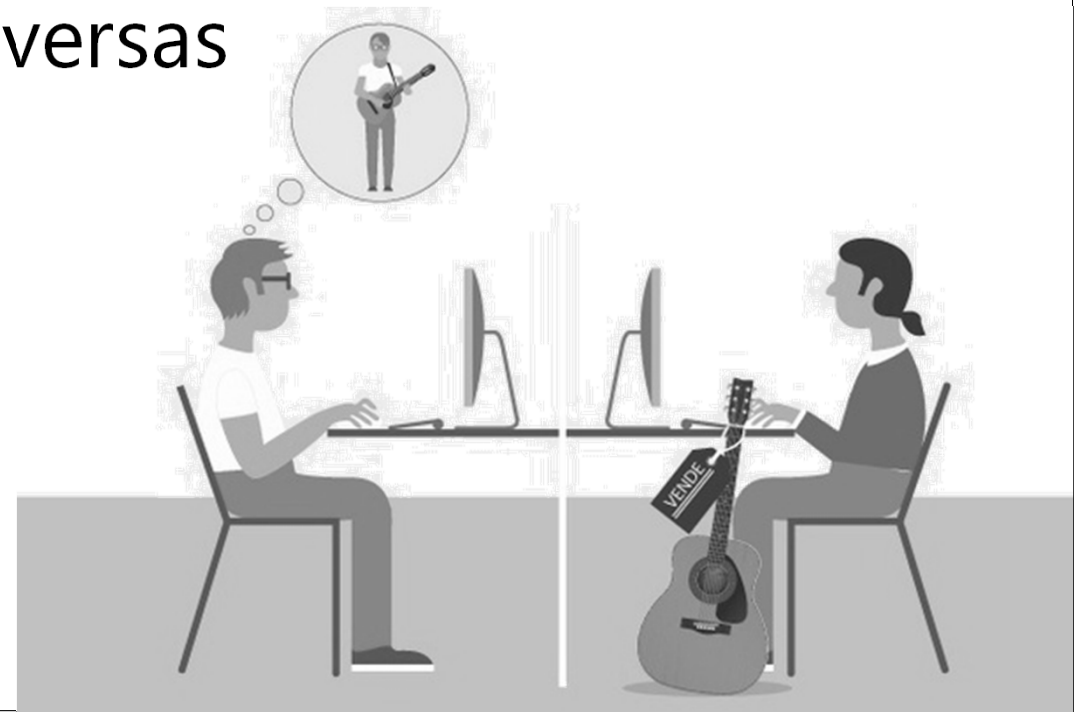
Modelos C2 (*Consumer to...*)

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.



C2C (*Consumer to Consumer*)

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






Compre e vende
O bom negócio

TODOS

O que procura?

Todas as categorias

Em Portugal

Bebé e crianças

Anúncios em destaque

Carros, motos e barcos



US

Alabama

auburn
birmingham
dothan
florence / muscle shoals
gadsden-anniston



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

Q Pesquise o que quiser 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 →



EUR 211,68



EUR 23,69



EUR 40,04



EUR 330,02



EUR 3,25



EUR 204,32
EUR-220,66 - 7

C2B (*Consumer to Business*)

O C2B é, porventura, o tipo menos conhecido e menos mencionado de modelo eletrônico 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*).

C2B (Consumer to Business) – Freelance

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 displays the Upwork homepage with the following elements:

- Navigation Bar:** Includes the Upwork logo, a search bar, and links for "Talent", "Log in", and "Sign up".
- Service Categories:** A horizontal list of categories including "Development & IT", "AI Services", "Design & Creative", "Sales & Marketing", "Admin & Customer Support", and "More".
- Left Sidebar:**
 - A "Find the service" section with a search input field and a "Popular: Website Development" tag.
 - A "Popular services" section featuring a card for "Add talent to AI Artists".
- Main Content Area:**
 - Enterprise Suite Banner:** Features the headline "This is how good companies find good company." and subtext: "Access the top 1% of talent on Upwork, and a full suite of hybrid workforce management tools. This is how innovation works now." It lists three benefits: "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.
 - For clients Banner:** Features the headline "Find talent your way" over a background image of a man in a wheelchair working at a desk.

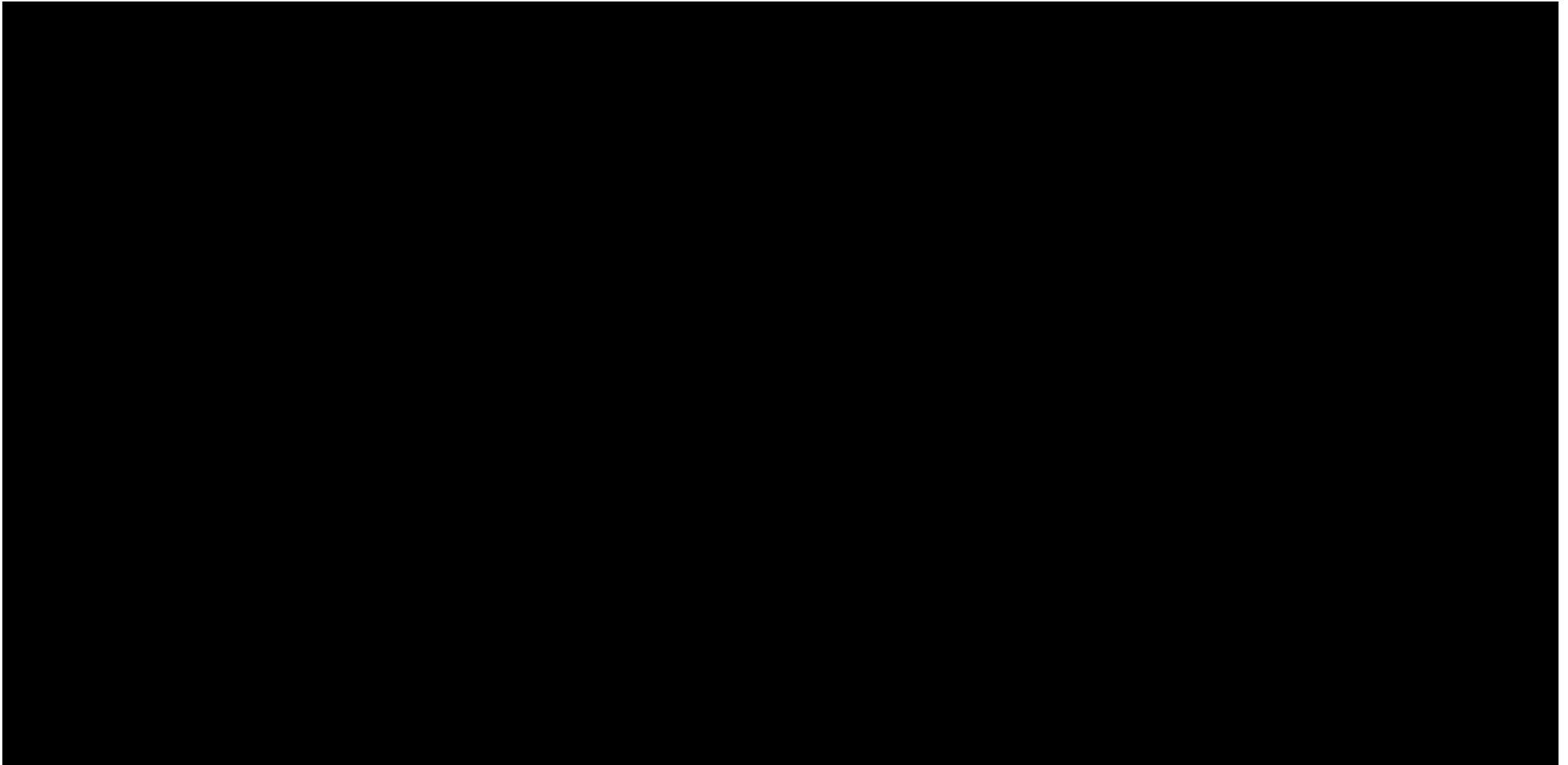
C2B (Consumer to Business) – Procurement

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

36



C2B (Consumer to Business) – Influencer

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

The collage consists of three overlapping screenshots:

- Left Screenshot:** A dashboard for Emplifi. The sidebar on the left includes sections like 'Welcome to Emplifi!', 'Socialbakers.com insights and tool offerings to take', 'HypeAudit', and a list of subscriptions including 'POCOVO em PORT...', 'Hiyoko chan', 'Pippo The Beagle', 'SG Authentic Thai Ma...', 'NOW UNITED', 'asmrmessage', 'Invento na Hora', and 'Mostrar mais 9'. The main content area shows a 'YouTube' channel page for 'Ryan's World' with a 'Support us' banner and a 'News' section.
- Middle Screenshot:** A YouTube channel page for 'Ryan's World'. The page features a 'Support us' banner with a 'Contribute' button and a 'Subscribe' button. Below the banner, there's a 'News' section with a headline 'Coronavirus World UK Er'. The channel name 'Ryan's World' is prominently displayed.
- Right Screenshot:** A Forbes article about Ryan Kaji, a child star. The article title is 'Ryan Kaji' and the subtitle is 'Creator, YouTube'. The article text mentions that Kaji earned more than \$10 million conducting toy reviews on his YouTube channel 'Ryan's World'. Below the article, there's a section titled 'Forbes Lists' with a list of top creators, including 'MrBeast', 'Olajide Olatunji (KSI)', 'Jake Paul', 'Logan Paul', and 'Mark Rober'. Each entry has a 'View Profile' button.

Modelos G2 (*Government to...*)

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



GOVERNO DE
PORTUGAL



AT
autoridade
tributária e aduaneira

ama
AGÊNCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



G2B (*Government to Business*)

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

LEILÕES DE ENERGIA SOLAR x +

leiloes-renovaveis.gov.pt

ANACOM - ANACOM divulga co x +

anacom.pt

Infraestruturas de Portugal

BANCO DE PORTUGAL EUROSISTEMA English Login

Particulares Empresas

O Banco Media Publicações e estudos Estatísticas Supervisão Política monetária Sistemas de pagamentos Notas e moedas Pesquisar

Início > Empresas

Empresas

Nesta área pode aceder aos vários serviços que o Banco de Portugal presta às empresas. O Banco de Portugal assegura a confidencialidade da informação recolhida.

Consultar

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.

Entregar Informação

Comunicação de Operações e Posições com o Exterior
Inicie sessão para comunicar ao Banco de Portugal as transações e posições com o exterior.

Comunicação de informação de títulos
Inicie sessão para aceder à aplicação de recolha de carteiras de títulos.

Transferência de ficheiros
Inicie sessão para receber e enviar ficheiros de e para o Banco de Portugal.

INSTITUCIONAL

MERCADO

SERVIÇOS

Formulários

Pesquisas

Ensaios e calibração

Perguntas frequentes

Biblioteca

Cronologia das comunicações

SOBRE NÓS

REDE

INÍCIO > SOBRE NÓS > H

SOBRE NÓS

MOMENTOS CHAVE

ORGANIZAÇÃO

GRUPO

GOVERNO SOCIETÁRIO

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

INFORMAÇÃO PARA INVESTIDOR

HISTÓRICO

EP

REFER

DOCUMENTAÇÃO

AJUDA

CONTACTOS

G2C (*Government to Citizen*)

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)

Aula 19

43

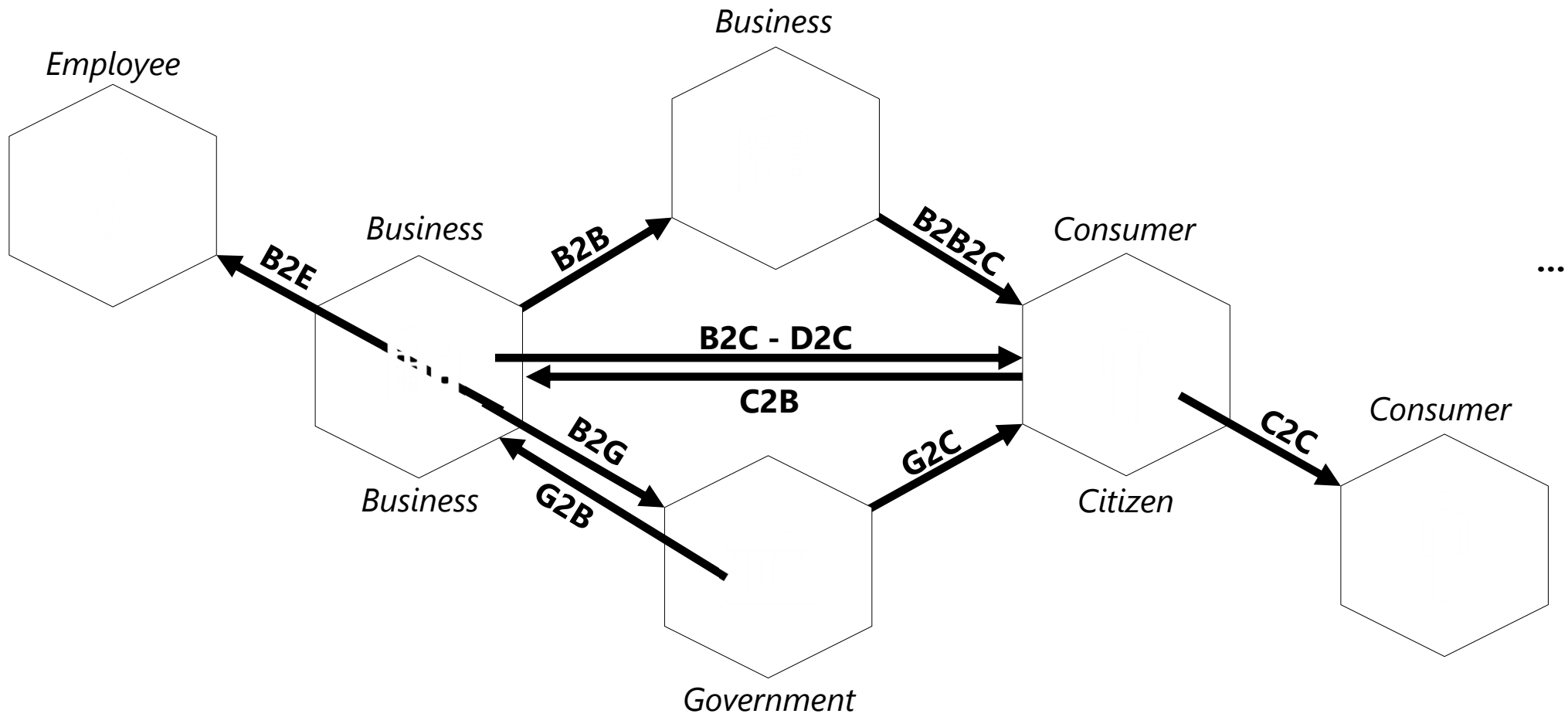
The screenshot displays the Portuguese Government's G2C portal. The header includes logos for the Portal Imobiliário Público, AT (Autoridade Tributária e Aduaneira), IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.), Segurança Social Direta, Atendimento por Marcação, chat, and the number 300 502 502. A navigation bar contains links for 'Sou Cidadão', 'Sou Empregador', 'Apoios Sociais e Programas', 'Simulações', 'Documentos e Formulários', 'A Segurança Social', and 'COVID-19'. A search bar is located on the right.

The main content area features a large banner with the text 'JUNTOS, VAMOS AJUDAR A PROTEGER OS LARES DE IDOSOS' (Together, we will help protect the homes of the elderly) and a graphic of a person with a checkmark. Below this, there are three main sections: 'Sou Cidadão', 'Sou Empregador', and 'Apoios Sociais e Programas'. Each section has a 'Páginas mais visitadas' (Most visited pages) list and a 'Procurar informações sobre' (Search for information about) dropdown menu.

On the left side, there is a sidebar with a 'Comprar' (Buy) section, a 'Concessões' (Licenses) section, and a 'Finanças' (Finance) section. The 'Finanças' section includes a link to 'Aceda aos Serviços Tributários' (Access tax services). Below the sidebar, there is a 'MOSS' (Mini One Stop Shop) logo.

The bottom of the page features a footer with a navigation bar containing links for 'Sou Cidadão', 'Sou Empregador', 'Apoios Sociais e Programas', and 'Simulações'. There is also a 'Notícias em destaque' (Featured news) section with three articles: 'Saída do Reino Unido da União Europeia / Withdrawal of the United Kingdom from the EU', 'Segurança Social paga apoios extraordinários em dezembro', and 'Novos Serviços para entidades empregadoras na Segurança Social Direta'. The footer also includes a 'Subscrever' (Subscribe) button and a 'Ver todas' (View all) button.

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.