

Modelos de comércio eletrónico

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio



Departamento de
Gestão e Economia

1

Aula 19

2

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.**



2

1

Modelos B2 (*Business to...*)

3

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



3

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**.



4

B2B (Business to Business)**5**

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).



5

B2B (Business to Business)**6**

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.



6

B2B (Business to Business)**7**

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.



7

B2B (Business to Business)**8**

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

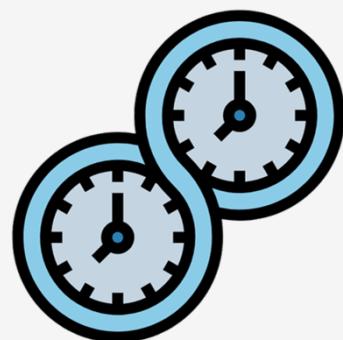


8

B2B (*Business to Business*)

9

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



9

B2B (*Business to Business*) – Exemplos

10

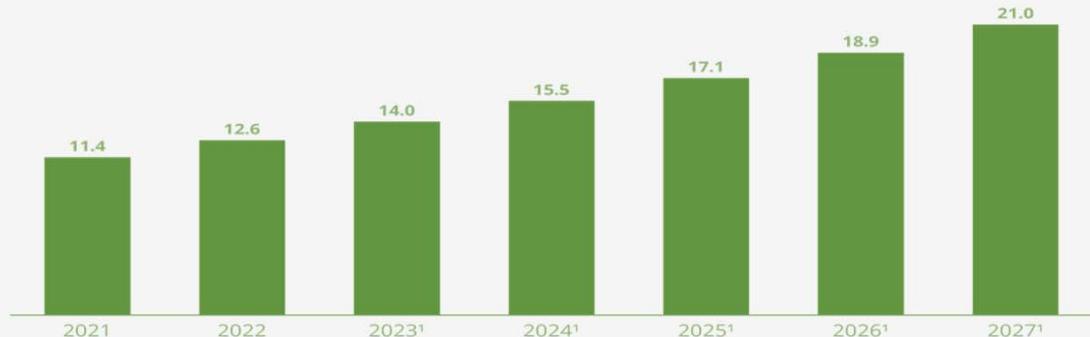
A screenshot of the Intel website's homepage. At the top, there is a navigation bar with links for PRODUCTS, SUPPORT, SOLUTIONS, DEVELOPERS, and PARTNERS. On the right side of the header, there are links for USA (ENGLISH), INICIAR SESSÃO, PT EN, and a search bar labeled "Search Intel.com". Below the header, there is a large banner for Vodafone. The banner features a man in a suit working on a laptop. The text on the banner reads "A reinvenção do seu negócio" and "As nossas soluções ReStart". There is also a "Saiba mais" button. The bottom of the page shows a navigation menu with icons for mobile devices, percentages, documents, and other symbols.

10

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

11

B2B (*Business to Business*) – Tendências



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

12

B2C (Business to Consumer)**13**

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*.



13

B2C (Business to Consumer)**14**

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.



14

B2C (Business to Consumer)**15**

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



15

B2C (Business to Consumer)**16**

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**.



16

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.).



17

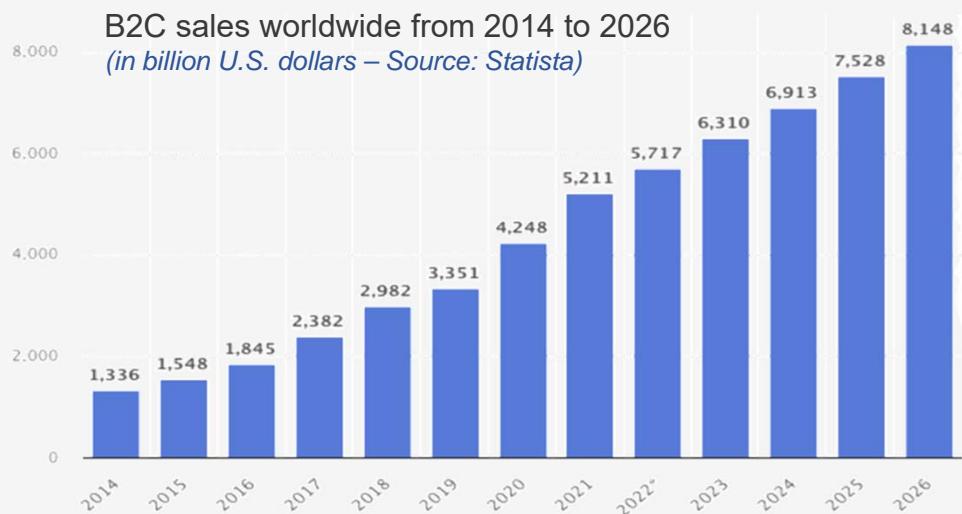
B2C (*Business to Consumer*) – Exemplos

The image displays two screenshots of B2C websites. On the left, a screenshot of the Decathlon mobile application interface is shown, featuring a red background with product images and promotional text like 'TODOS OS DES'. On the right, a screenshot of the Continente online store website is shown, featuring a search bar, navigation menu, and a central promotional banner for 'OFERTA DE ENTREGA NA COMPRA DE 15€ EM BANDIDA DO POMAR'.

18

19

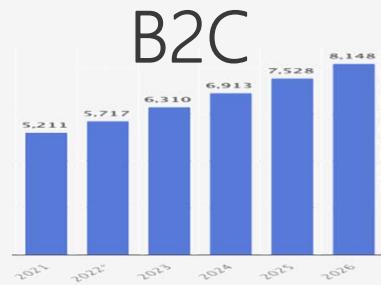
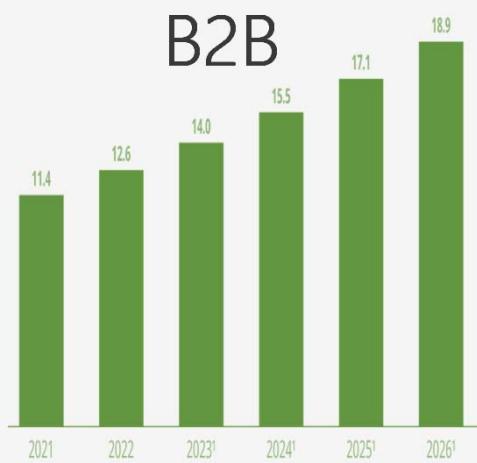
B2C (*Business to Consumer*) – Tendências



19

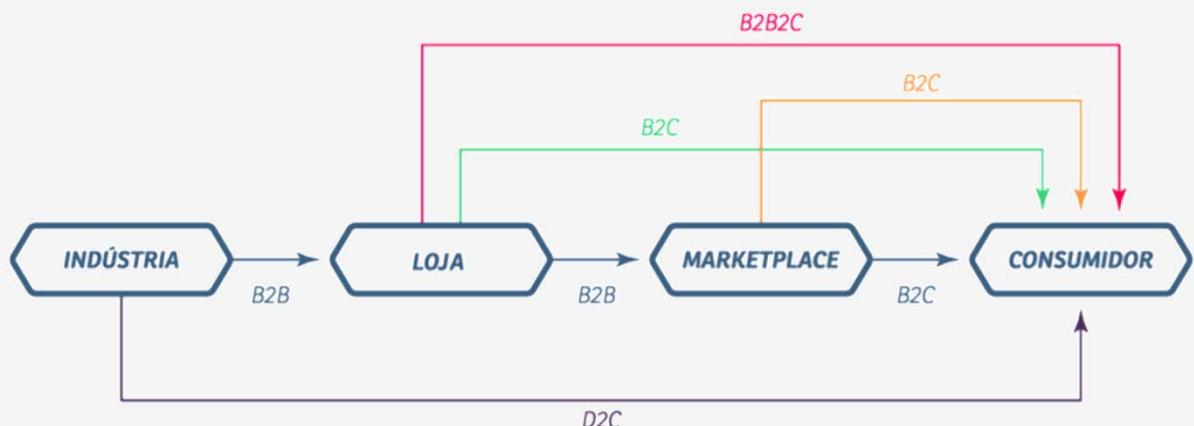
20

B2B (*Business to Consumer*) – Tendências mundiais



20

B2B e B2C – Esquema de resumo



21

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.



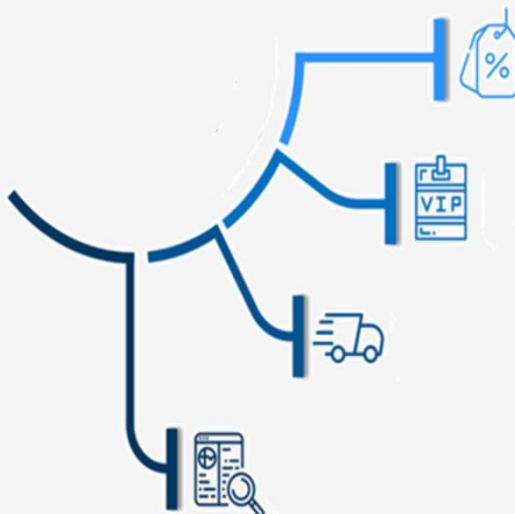
22

B2E (Business to Employee)**23**

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.



23

B2E (Business to Employee)**24**

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).

24

B2G (*Business to Government*)**25**

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



25

B2G (*Business to Government*)**26**

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.



26

B2G (Business to Government)**27**

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.



27

B2G (Business to Government) – Exemplos**28**

The screenshot shows the official website of Lockheed Martin. At the top, there are navigation links for KALASHNIKOV, ABOUT US, PRODUCTS, CONTACTS, RU, and a search bar. The main header features the OGMA logo and the text "How Lockheed Martin is responding to the Coronavirus pandemic – Learn More". Below the header, there's a large image of a helicopter in flight over a forest. To the left, there are smaller images related to MRO COMMERCIAL and Sikorsky. The central content area is divided into several sections: "Featured" (with a link to Sikorsky), "Advanced Technologies" (listing Autonomy and Artificial Intelligence, Directed Energy, Hypersonics, and Multi-Domain Operations), "Mission-Focused Transformation" (linking to Sikorsky), "Capabilities" (listing Advanced Manufacturing, Aircraft, C4ISR, Cyber, Electronic Warfare, Energy, and Integrated Air and Missile Defense), and "Innovation" (listing Maritime Systems, Radar, Sensors, Space, Training, Logistics and Sustainment, and Weapon Systems). A "View All Products" button is located at the bottom of the page.

28

Modelos C2 (*Consumer to...*)**29**

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.



29

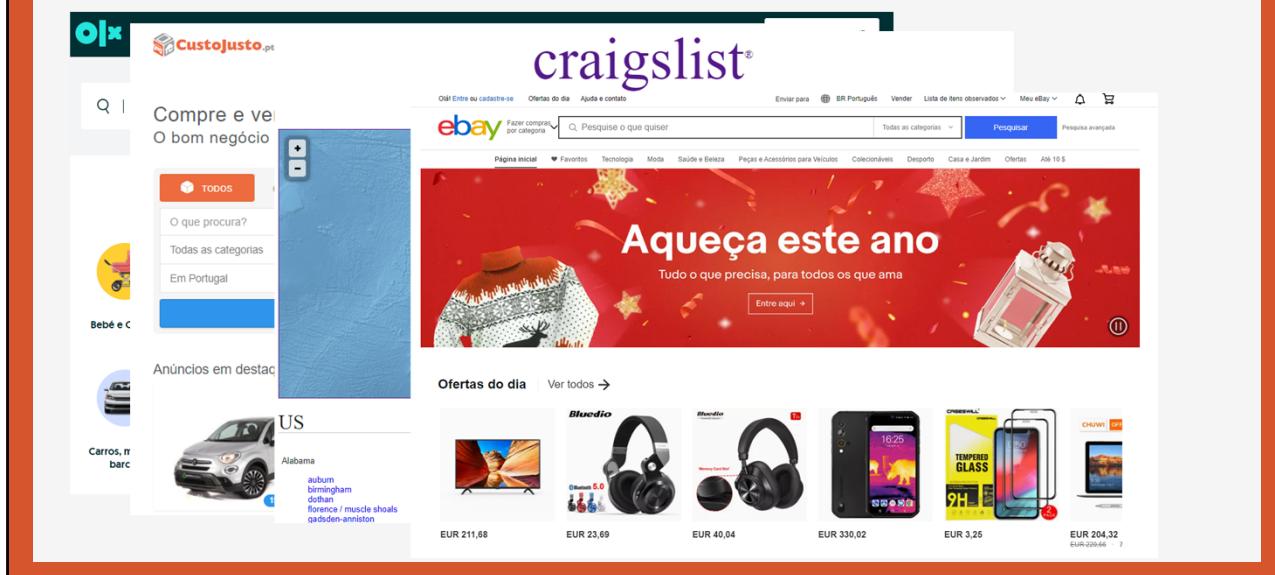
C2C (*Consumer to Consumer*)**30**

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



30

31

C2C (*Consumer to Consumer*) – Exemplos

31

32

C2B (*Consumer to Business*)

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*).

32

C2B (*Consumer to Business*) – Freelance

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



33

C2B (*Consumer to Business*) – Freelance – Exemplos

The screenshot shows the Upwork homepage. At the top, there's a navigation bar with links for 'Find Talent', 'Find Work', 'Why Upwork', 'Enterprise', 'Search', 'Talent', 'Log in', and 'Sign up'. Below the navigation, there's a large dark green banner for 'Enterprise Suite' with the text: 'This is how good companies find good company.' It lists benefits like access to top talent, filling skill gaps, controlling workflow, and end-to-end support. To the right of this banner is a photo of a man in a wheelchair working at a desk. Below this is another section for 'For clients' with the text 'Find talent your way' and a photo of a man sitting at a desk.

34

Aula 19

C2B (Consumer to Business) – Procurement

35

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.

35

Aula 19

C2B (Consumer to Business) – Procurement - Exemplos

36

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).



37

C2B (Consumer to Business) – Influencer - Exemplos

The screenshot displays three open browser tabs:

- Socialbakers.com:** A dashboard titled "Welcome to Emplifi!" showing insights and tools. It includes a sidebar with "SUBSCRIÇÕES" (POCOYO em PORT..., Hyoko chan, Pippo The Beege, SG Authentic Thai Ma..., NOW UNITED, asmamongase, Invento na Hora, etc.) and "MAIS VÍDEOS DO YOUTUBE" (Filmes, Videogames, Em direto, etc.).
- YouTube:** The "Ryan's World" channel page. It shows a "Support us" button, news, and a "YouTube" section.
- Forbes:** A profile for "Ryan Kaji" (Creator, YouTube). It highlights his earnings of "\$35M" (2024 Top Creators Earnings) and ranks him "#21 Top Creators (2024)" and "#7 Highest-Paid YouTube Stars (2022)". The profile features a photo of a young Ryan Kaji smiling.

38

Modelos G2 (Government to...)

39

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



39

G2B (Government to Business)

40

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**.

40

G2B (Government to Business) – Exemplos

The screenshot shows the Banco de Portugal website's 'Empresas' (Businesses) section. The main menu includes 'INSTITUCIONAL', 'MERCADO', 'SERVIÇOS', 'Formulários', 'Pesquisas' (highlighted in purple), 'Ensaios e calibração', 'Perguntas frequentes', 'Biblioteca', and 'Chronologia das com'. Below this, there are sections for 'SOBRE NÓS' (About Us) with links to 'MOMENTOS CHAVE', 'ORGANIZAÇÃO', 'GRUPO', 'GOVERNO SOCETÁRIO', 'COMUNICAÇÃO CORPORATIVA', 'INFORMAÇÃO PARA INVESTIDORES', 'HISTÓRICO', 'EP', 'REFER', and 'DOCUMENTAÇÃO'. Other sections include 'Base de Dados de Contas', 'Central de Responsabilidades de Crédito', 'Restrição ao uso de cheque', 'Quadrros da Empresa e do Setor', 'Entregar Informação' (with links to 'Comunicação de Operações e Posições com o Exterior', 'Comunicação de informação de títulos', and 'Transferência de ficheiros'), and a 'Consultar' section.

41

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.

42

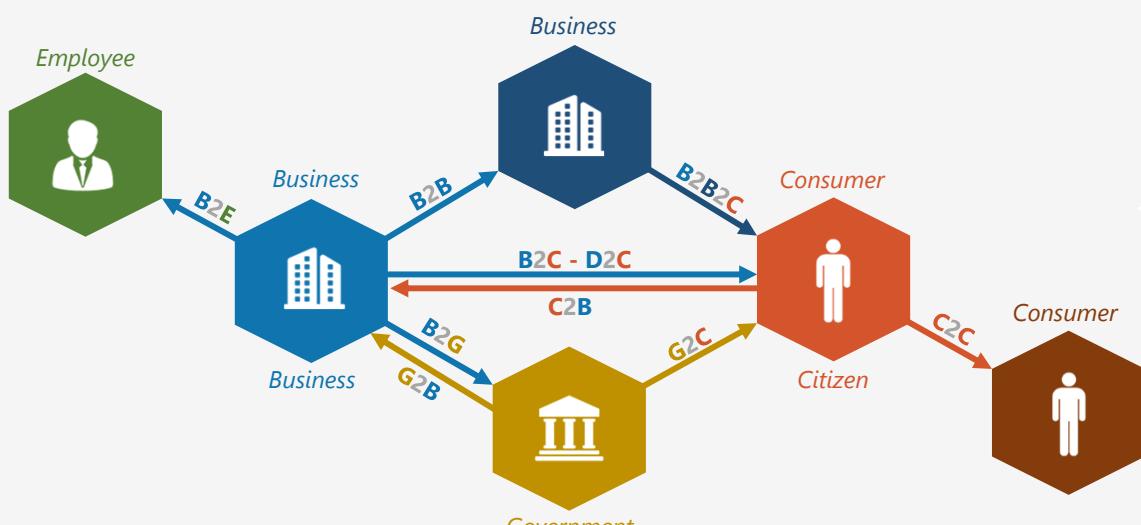
G2C (Government to Citizen)

The screenshot shows the official website of the Portuguese Government. It features several service sections:

- IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.)**: Offers services related to road infrastructure, vehicles, and maritime transport.
- AT (autoridade tributária e aduaneira)**: Provides information on tax and customs issues, including a section on "FLEXIBILIZAÇÃO PAGAMENTOS" (Payment Flexibility) for VAT.
- Segurança Social**: Includes links for "Sociedade Civil", "Empregador", "Após Sociais e Programas", "Simulações", "Documentos e Formulários", and "A Segurança Social".
- Atendimento por Marcação**: A service for booking appointments.
- chat**: An online chat service.
- Junte-se à Proteção dos Lares de Idosos**: A campaign banner for protecting elderly homes.
- REPÚBLICA PORTUGUESA**: National emblem and links to the Ministry of Employment, Social Security, and Health.
- Notícias**: News section.
- Sou Cidadão**, **Sou Empregador**, **Após Sociais e Programas**: Specific sections for citizens, employers, and social programs.
- Mobilidade internacional**: Information on international mobility.
- Coordenação internacional de legislação**: International coordination of legislation.
- BOLSA DE MÉDICOS DO ISS**, **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ISS**, **PLATAFORMA DE SERVIÇOS DE INTEROPERABILIDADE**: Various policy links.

43

Esquema resumo



44

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.