

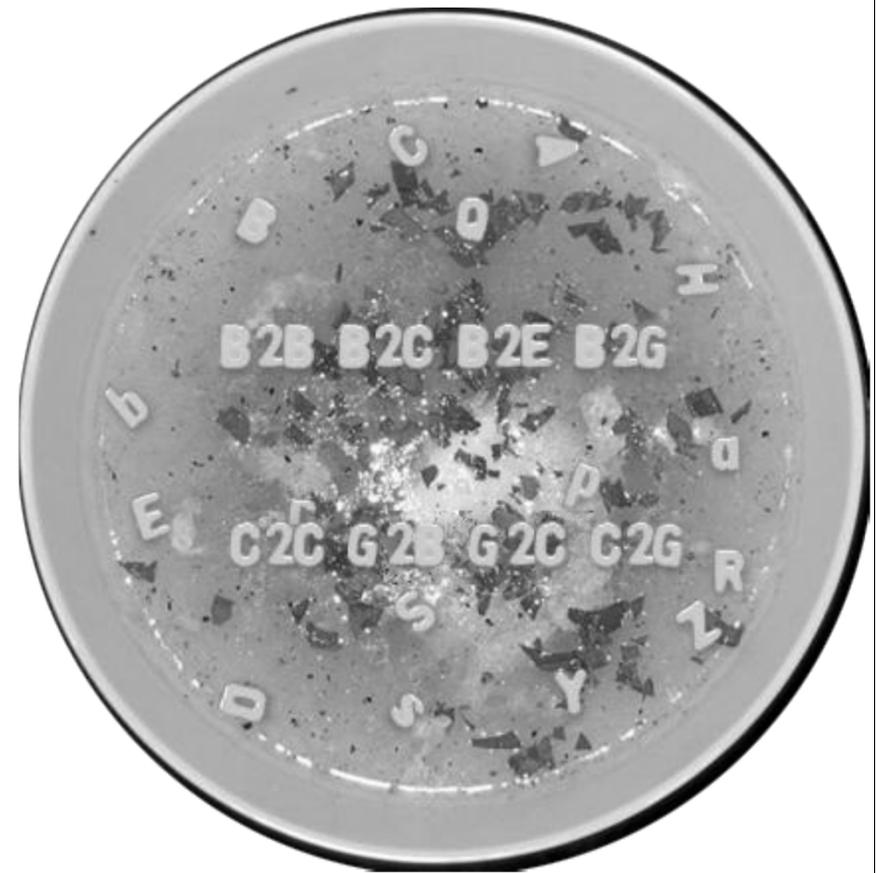
Modelos de comércio eletrónico

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio

Mais do que uma sopa de letras

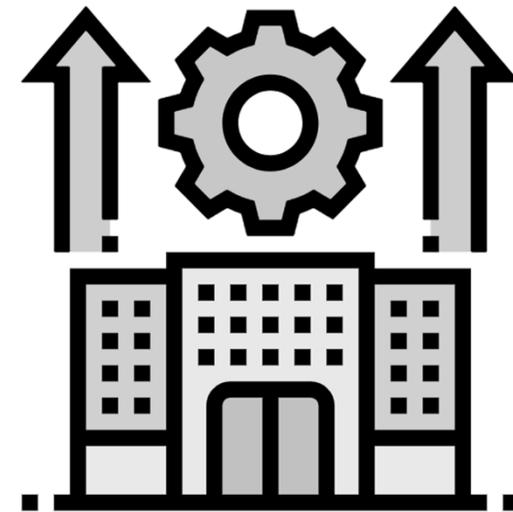
2

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*)

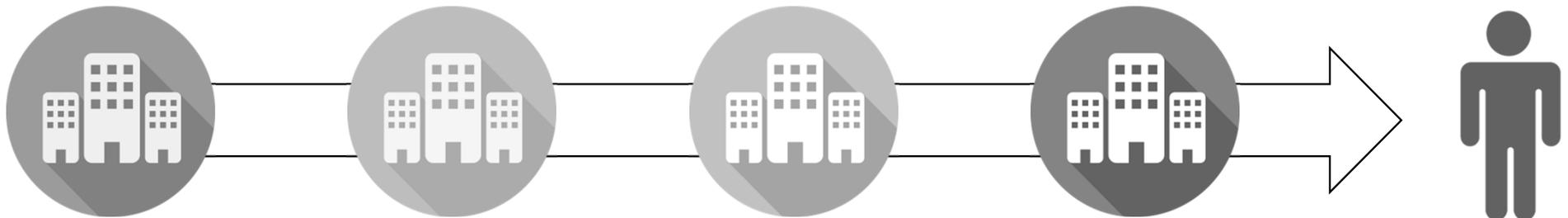
No modelo B2B as **transações são realizadas entre empresas**, ou seja, por empresas que comercializam os seus produtos ou serviços a outras empresas, atuando essencialmente no **mercado empresarial ou industrial**.



B2B (*Business to Business*)

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).



B2B (*Business to Business*)

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*)

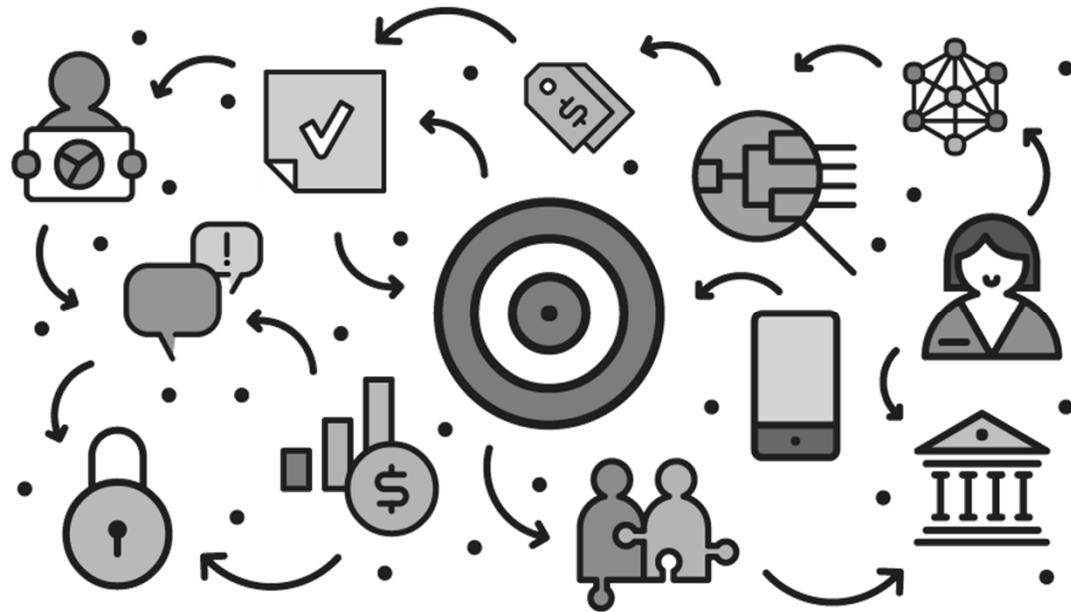
7

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.

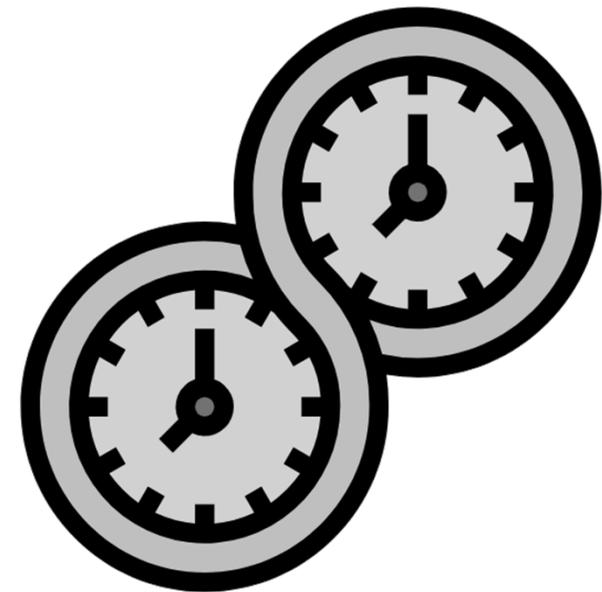


B2B (*Business to Business*)

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.**

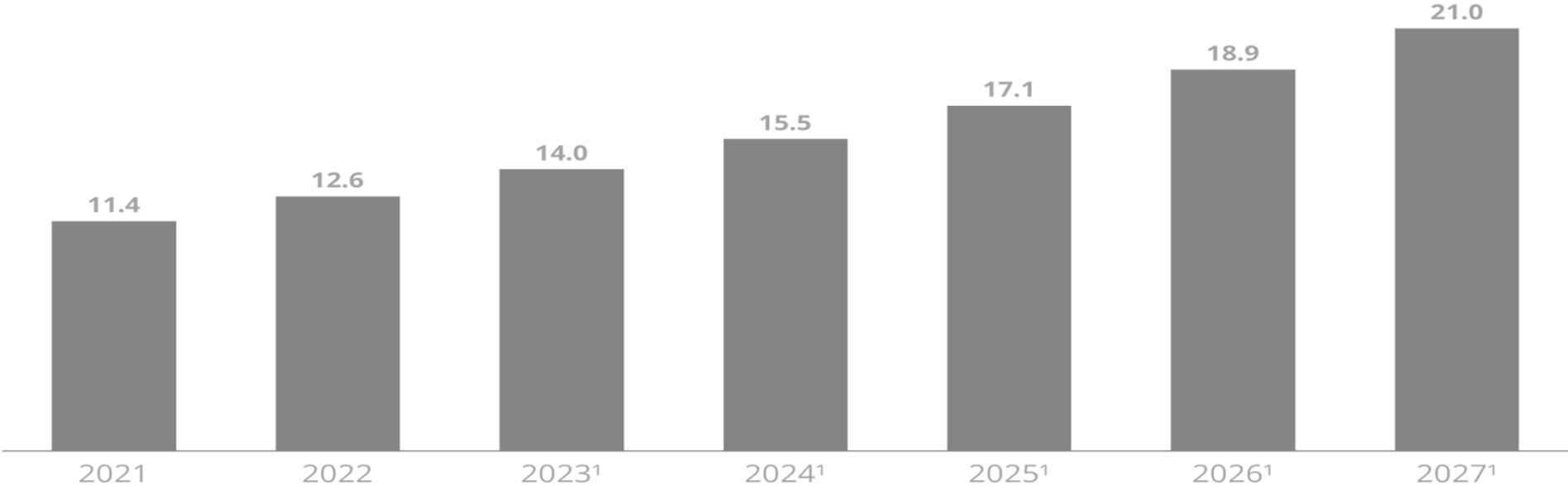


B2B (*Business to Business*) – Exemplos

The image displays three overlapping B2B website screenshots. The top-most is the Intel website, featuring a navigation bar with 'PRODUCTS', 'SUPPORT', 'SOLUTIONS', 'DEVELOPERS', and 'PARTNERS', along with a search bar and language options. Below it is the RECHEIO website, which has a search bar with the text 'Que produto procura?' and navigation links for 'Particular', 'Business', and 'A Vodafone'. The bottom-most screenshot is the Amazon Business website, showing a navigation bar with 'Particular', 'Business', and 'A Vodafone', and a main banner for 'A reinvenção do seu negócio' with a 'Saiba mais' button. A bottom navigation bar with various icons is visible at the very bottom of the Amazon Business screenshot.

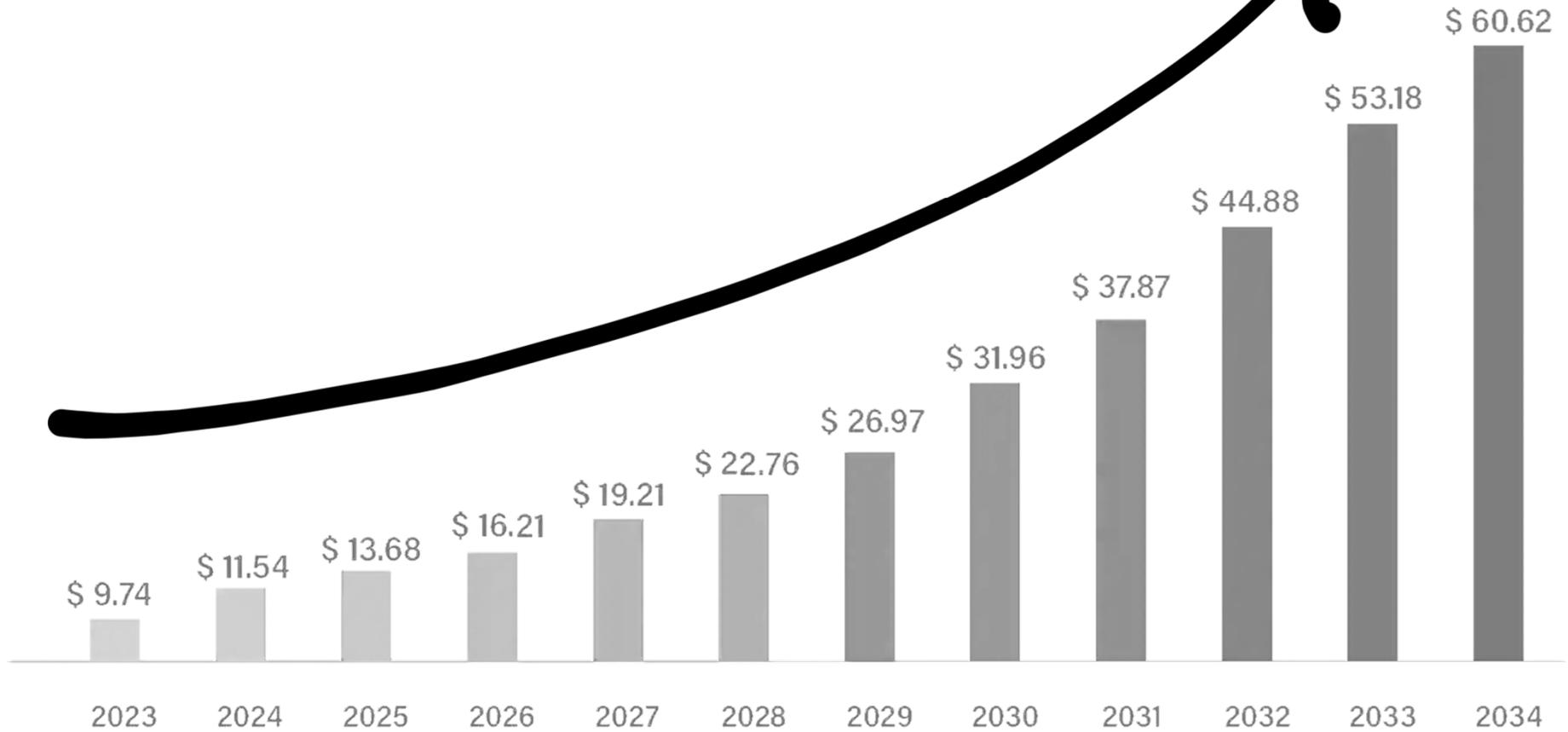
B2B (*Business to Business*) – Tendências

GLOBAL B2B ECOMMERCE GMV DEVELOPMENT, 2021-2027
in trillion US\$



Notes: GMV = Gross merchandise volume / (1) Forecast.
Sources: 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 eletrônico de produtos ou serviços de uma empresa **diretamente para o mercado de consumidores (indivíduos) finais**, através de algum tipo de presença comercial *online*.



B2C (*Business to Consumer*)

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 eletrônicos 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®

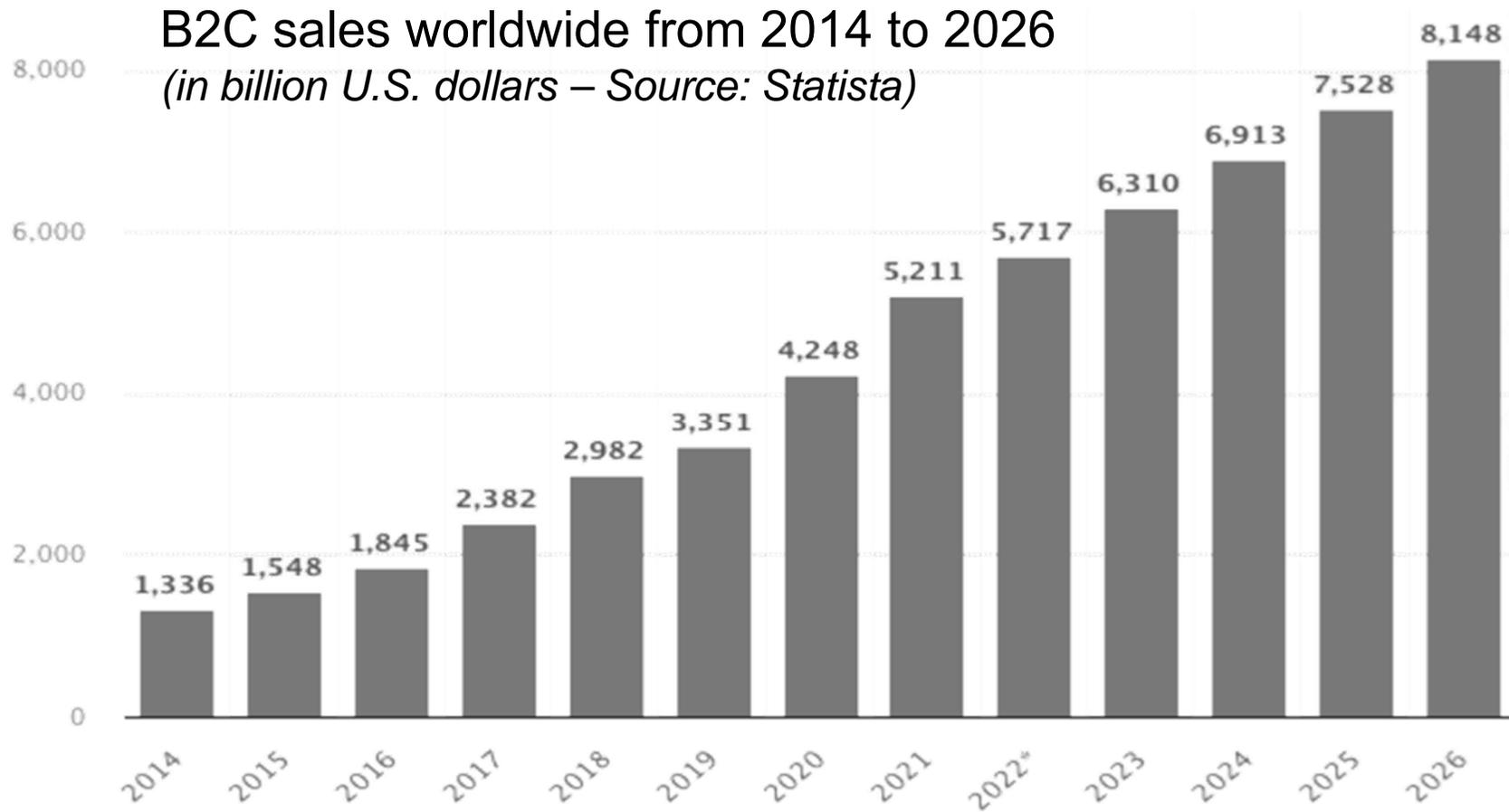


B2C (Business to Consumer) – Exemplos

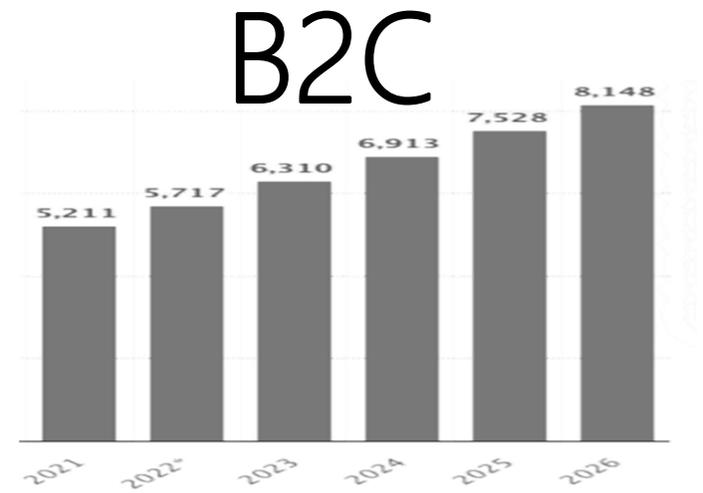
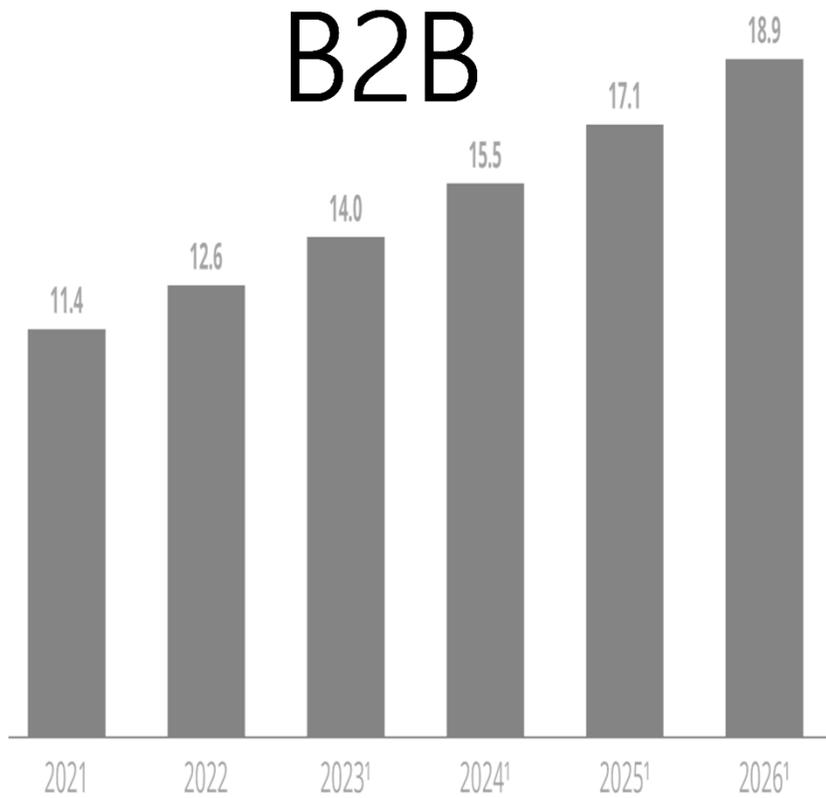
The image shows a screenshot of the Continente website. At the top, there is a navigation bar with the Microsoft logo and links to Microsoft 365, Office, Windows, Surface, Xbox, Ofertas especiais, and Suporte. The main navigation bar includes the Continente logo, 'Vida + Saudável', 'CASA JARDIM', 'brinquedos', 'animais Vet ZU', 'LIVRARIA & Papelaria', 'wells', 'CONTINENTE Negócios', and 'ENTREGAZERØ'. A search bar is present with the text 'O que procura?'. Below the search bar, there are links for 'Newsletter', 'Folhetos', 'Ajuda', 'Cartão Continente', and 'Cartão Dá'. A horizontal menu lists various product categories: 'Campanhas', 'Bio e Saudável', 'Mercearia', 'Frescos', 'Bebidas', 'Laticínios', 'Congelados', 'Bebé', 'Higiene e Beleza', 'Limpeza', 'Animais', 'Casa', and 'Cultura e Lifestyle'. The main content area features a large promotional banner for 'BANDIDA DO POMAR' with the text '[OFERTA DE ENTREGA NA COMPRA DE 15€ EM BANDIDA DO POMAR]' and a 'COMPRAR' button. Below the banner, there are four product tiles: 'Saludões Arroz Integral' with a '20% DIRETO' discount, a bottle of 'FERREIRA' beer, a box of '25% DIRETO' snacks, and a jar of 'CAFÉ INTENSO'. On the right side, there is a shopping cart icon with 'Comprar' and 'Tem 0 artigos Total €0,00'. Below the cart, there are three promotional tiles: 'FIM DE ANO EM BELEZA', 'À NOITE', and 'GUIA de NATAL AS MELHORES CERVEJAS PARA ESTE NATAL'. The bottom right corner shows a 'SERVIÇOS' section with 'Lojas' and 'SERVIÇOS' links.

B2C (*Business to Consumer*) – Tendências

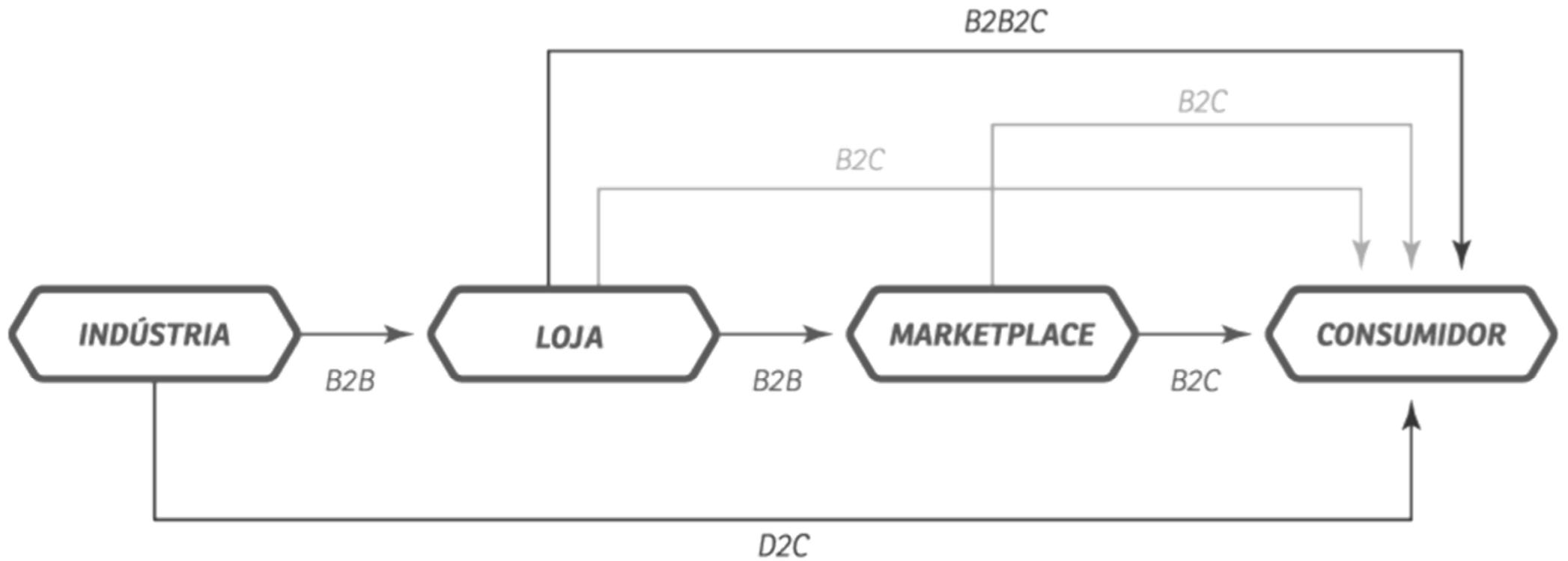
B2C sales worldwide from 2014 to 2026
(in billion U.S. dollars – Source: Statista)



B2B (*Business to Consumer*) – Tendências mundiais



B2B e B2C – Esquema de resumo



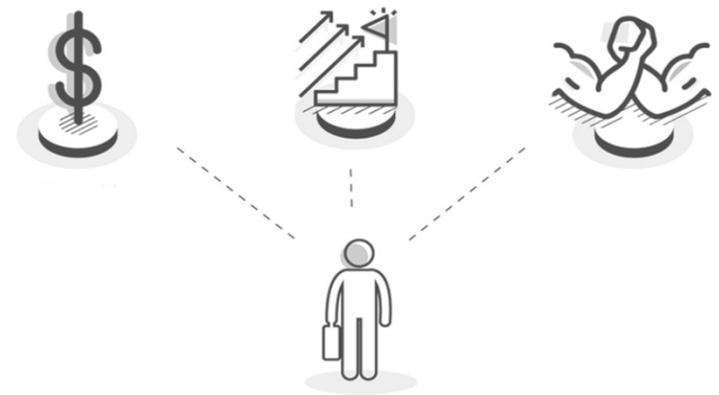
B2E (*Business to Employee*)

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.

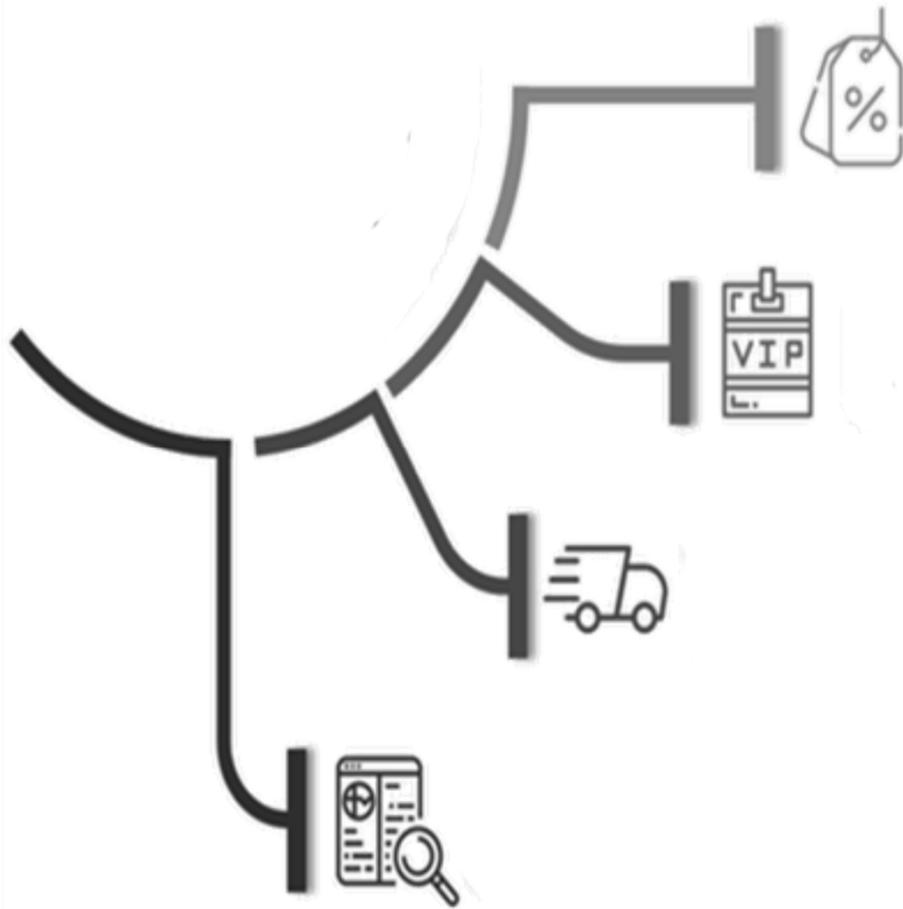


B2E (*Business to Employee*)

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.



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 displays the Lockheed Martin website interface. At the top left, there is a navigation bar with the KALASHNIKOV logo and links for ABOUT US, PRODUCTS, and CONTACTS. On the right side of this bar are language options (RU) and a search icon. Below this is a dark banner with the OGMA logo and the text "EMB R" on the left, and a link "How Lockheed Martin is responding to the Coronavirus pandemic – Learn More" on the right. The main navigation menu includes "Who We Are", "What We Do" (which is underlined), "News & Events", "Innovation", "Investors", and "Careers", along with a globe icon and a search icon. The main content area is divided into several columns. The first column features a "Featured" section with an image of Sikorsky helicopters and the text "Sikorsky >" followed by "Sikorsky, a Lockheed Martin company, is engineering the future of vertical lift." Below this is a "MRO" (Maintenance, Repair, and Overhaul) section with the text "COMMERCIAL". The second column lists "Advanced Technologies >" with sub-items: "Autonomy and Artificial Intelligence >", "Directed Energy >", "Hypersonics >", "Multi-Domain Operations >", and "Mission-Focused Transformation >". The third column lists "Capabilities >" with sub-items: "Advanced Manufacturing >", "Aircraft >", "C4ISR >", "Cyber >", "Electronic Warfare >", "Energy >", and "Integrated Air and Missile Defense >". The fourth column lists various systems: "Maritime Systems >", "Radar >", "Sensors >", "Space >", "Training, Logistics and Sustainment >", and "Weapon Systems >". At the bottom center of the main content area is a button labeled "View All Products".

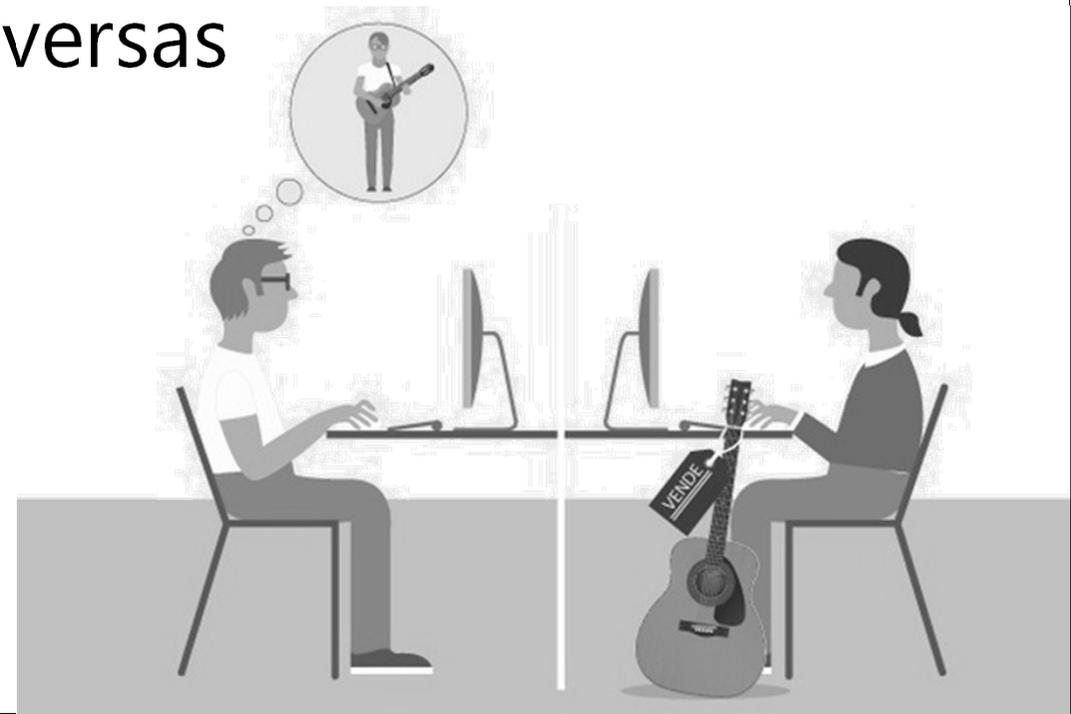
Modelos C2 (*Consumer to...*)

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

The image shows a screenshot of the Craigslist website in Portuguese. The top navigation bar includes the site logo, a search bar, and links for 'Olá! Entre ou cadastre-se', 'Ofertas do dia', 'Ajuda e contato', 'Enviar para', 'BR Português', 'Vender', 'Lista de itens observados', and 'Meu eBay'. Below the navigation is a large banner for 'Aqueça este ano' (Warm up this year) with the text 'Tudo o que precisa, para todos os que ama' (Everything you need, for all who love) and a button 'Entre aqui'.

The 'Ofertas do dia' (Daily Deals) section features several product listings:

- A television for EUR 211,68.
- Bluedio Bluetooth 5.0 headphones for EUR 23,69.
- Bluedio 'Memory Card Slot' headphones for EUR 40,04.
- A smartphone for EUR 330,02.
- CRISWILL tempered glass for EUR 3,25.
- CHUWI tablet for EUR 204,32.

On the left side, there is a sidebar with a search bar, a 'Compre e vende o bom negócio' (Buy and sell the good deal) section, and a list of categories including 'Bebê e Crianças' (Baby and Children) and 'Carros, Triciclos e Barcos' (Cars, Tricycles and Boats). The 'Carros, Triciclos e Barcos' section shows a listing for a car in Alabama with sub-locations: auburn, birmingham, dothan, florence / muscle shoals, and gadsden-anniston.

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.



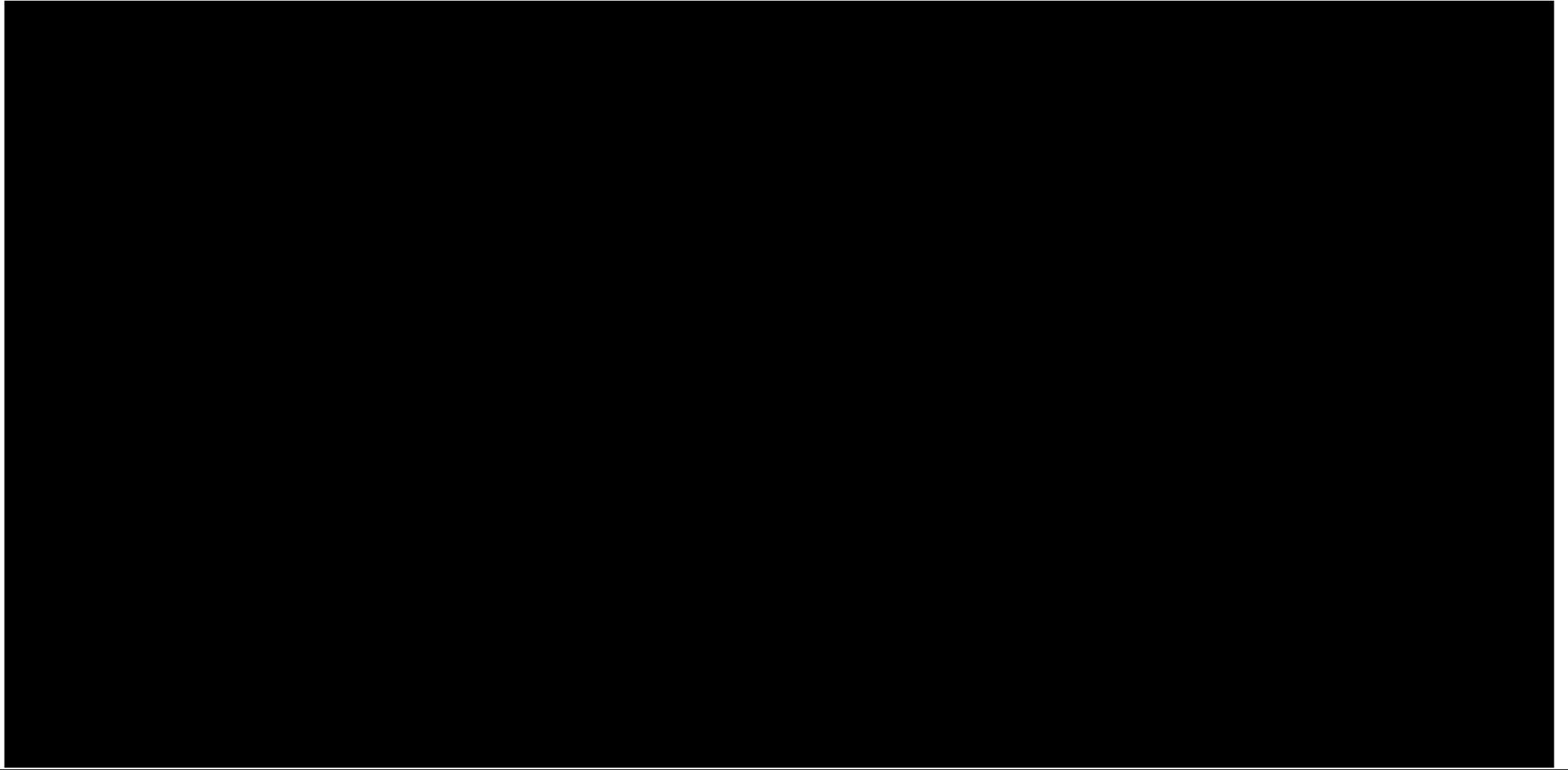
C2B (Consumer to Business) – Freelance – Exemplos

The screenshot shows the Upwork website interface. At the top, there is a navigation bar with the Upwork logo, menu items like 'Find Talent', 'Find Work', 'Why Upwork', and 'Enterprise', a search bar, and 'Log in' and 'Sign up' buttons. Below the navigation, there are category links: 'Development & IT', 'AI Services', 'Design & Creative', 'Sales & Marketing', 'Admin & Customer Support', and 'More'. The main content area features two large promotional banners. The first banner is for the 'Enterprise Suite' and includes the headline 'This is how good companies find good company.', a sub-headline 'Access the top 1% of talent on Upwork, and a full suite of hybrid workforce management tools. This is how innovation works now.', and 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 of this banner. The second banner is for 'AI Artists' and includes the headline 'Find talent your way' and the sub-headline 'For clients'. The background of the banners shows a man in a wheelchair working at a computer and another man looking at a laptop.

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

The collage consists of three overlapping screenshots:

- Left Screenshot:** A social media dashboard interface. It features a 'Welcome to Emplifi!' header, a 'Socialbakers.com' logo, and a 'HypeAudit' logo. A sidebar on the left lists navigation options like 'Início', 'Tendências', 'Subscrições', 'Biblioteca', 'Histórico', 'Os seus vídeos', 'Ver mais tarde', 'Vídeos de que gosto', and 'Favoritos'. Below this is a 'SUBSCRIÇÕES' section with a list of channels including 'POCOVO em PORT...', 'Hiyoko chan', 'Pippo The Beagle', 'SG Authentic Thai Ma...', 'NOW UNITED', 'asmrmessage', 'Invento na Hora', and 'Mostrar mais 9'. At the bottom, there is a 'MAIS VÍDEOS DO YOUTUBE' section with categories like 'YouTube Premium', 'Filmes', 'Videojogos', and 'Em direto'. A footer note says 'By using this website you'.
- Middle Screenshot:** A browser window showing a YouTube channel page for 'Ryan's World'. A prominent black banner reads 'Support us i' with 'Power vital, open, indepe' and buttons for 'Contribute ->' and 'Subscri'. Below the banner, there are 'News' and 'Op' sections. The YouTube interface shows a video player and a channel name 'Rupert Neate' with a timestamp 'Fri 18 Dec 2020 18.38 GMT' and social media icons for Facebook, Twitter, and Email.
- Right Screenshot:** A Forbes magazine profile for 'Ryan Kaji', 'Creator, YouTube'. It features a large photo of a young boy and a text block: '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.' Below the text are 'Forbes Lists' including '#21 Top Creators (2024)' and '#7 Highest-Paid YouTube Stars (2022)'. A 'Related People & Companies' section lists 'MrBeast', 'Olajide Olatunji (KSI)', 'Jake Paul', 'Logan Paul', and 'Mark Rober', each with a 'View Profile' button. On the far right, there are 'ALSO ON FORBES' links for 'Who's Afraid Of The Big Bad Boar?' and 'Levi Strauss Heir Wins San Francisco's Mayoral Race —Here's How Much He Spent To Fund His Run', and a 'Top Creators 2024: The Influencers Turning Buzz Into Billions' link.

Modelos G2 (*Government to...*)

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



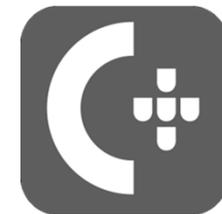
GOVERNO DE
PORTUGAL



ama | AGENCIA PARA
A MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA



AT
autoridade
tributária e aduaneira



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

ANACOM - ANACOM divulga co x +

anacom.pt

Infraestruturas de Portugal

BANCO DE PORTUGAL EURO SISTEMA 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.

NOVO

RE

Fase de registo de

AC

Login

Palavra-passe

Esqueceu a s

INSTITUCIONAL

MERCADO

SERVIÇOS

Formulários

Pesquisas

Ensaio e calibração

Perguntas frequentes

Biblioteca

Crónica das comun

javascriptvoid(0)

INICIO > SOBRE NÓS > H

SOBRE NÓS

MOMENTOS CHAVE

ORGANIZAÇÃO

GRUPO

GOVERNO SOCIETÁRIO

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

INFORMAÇÃO PARA INVESTIDOR

HISTÓRICO

EP

REFER

DOCUMENTAÇÃO

AITA VFI OCIDADF

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)

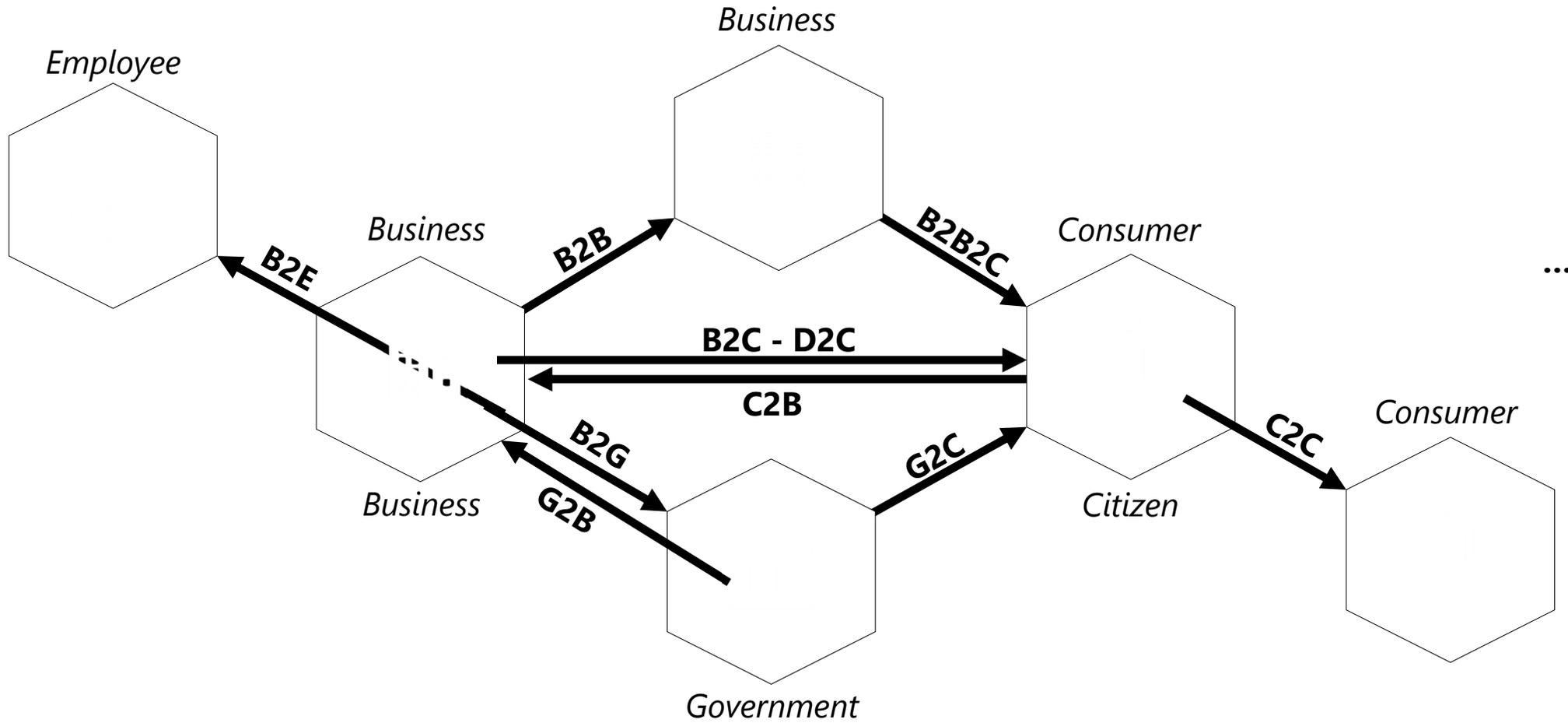
The screenshot displays the official website of the Portuguese Social Security system. At the top, there are logos for various government services: Portal Imobiliário Público, AT (Autoridade Tributária e Aduaneira), IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.), Segurança Social Direta, Atendimento por Marcação, chat, and a phone number (300 502 502). A navigation menu includes 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 in the top right corner.

The main banner features the text: "JUNTOS, VAMOS AJUDAR A PROTEGER OS LARES DE IDOSOS" (Together, we will help protect the homes of the elderly), accompanied by an illustration of a person and a shield. Below the banner, there are three main service categories:

- Sou Cidadão** (I am a citizen):
 - Páginas mais visitadas: Abono de família para crianças e jovens, Prova escolar, Subsídio de desemprego.
 - Procuvo informações sobre: -- outras páginas --
- Sou Empregador** (I am an employer):
 - Páginas mais visitadas: Declaração Mensal de Remunerações, Número de Identificação de Segurança Social, Admissão de trabalhadores.
 - Procuvo informações sobre: -- outras páginas --
- Apoios Sociais e Programas** (Social supports and programs):
 - Páginas mais visitadas: Crianças e jovens, Família e comunidade, Idosos.
 - Procuvo informações sobre: -- outras páginas --

On the left side, there is a vertical menu with categories like 'Comprar' (with a house icon) and 'Concessões' (with a castle icon). A 'Finanças' section is also visible, with the text 'Aceda aos Serviços Tributários'. At the bottom, there are logos for MOSS (Mini Balcão Único) and G.T.A.T. (Gestão de Transportes e Autonomia de Transportes). The footer contains a navigation bar with 'Sou Cidadão', 'Sou Empregador', 'Apoios Sociais e Programas', and 'Simulações', along with a list of links: 'Notícias', 'Perguntas frequentes', 'Links úteis', 'Linhas de apoio', 'Mapa do site', and 'Política de cookies'.

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.