



O comércio é um dos setores mais dinâmicos da União Europeia e está a atravessar um período de grande transformação, impulsionado principalmente pela rápida expansão das novas tecnologias e da economia digital. O **comércio eletrónico** cresce a cada dia, oferecendo novas oportunidades de negócio e mudando drasticamente o comportamento e as expectativas dos consumidores. Para os comerciantes, o comércio eletrónico oferece novas formas de interagir com os clientes e de os servir através de diferentes canais e plataformas, mas o e-commerce traz igualmente novas necessidades e desafios, nomeadamente, ao nível das competências dos vários atores, em especial ativos e empresários.

PORQUÊ?

Vários estudos têm vindo a demonstrar que há um desequilíbrio significativo entre as competências necessárias ao desenvolvimento da economia digital e as que estão disponíveis no mercado.

É neste contexto que surge o projeto **ALL-ECOM** (acrónimo para "Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and skills in the e-commerce sector").

O objetivo do projeto é o de contribuir para a diminuição do défice de qualificações e de competências no setor do comércio, originado pelas alterações digitais, estabelecendo um programa de cooperação e de intercâmbio entre *stakeholders* representativos das empresas, de entidades formadoras, de organizações setoriais e

de entidades públicas com funções de regulação em matéria de qualificações.

PARA QUEM?

Principais destinatários e grupos-alvo do projeto:

- ◆ Trabalhadores (empregados e trabalhadores por conta própria) e empregadores do setor do comércio.
- ◆ Organizações / *stakeholders* do setor do comércio: parceiros sociais (sindicatos e organizações patronais), associações setoriais, entidades formadoras e outras entidades públicas ou privadas com funções de regulação no âmbito dos sistemas de educação e formação profissional, decisores políticos, organismos que prestem serviços de orientação profissional no setor.
- ◆ Organismos nacionais reguladores em matéria de qualificações.

O QUÊ?

Para enfrentar os desafios identificados e os objetivos do projeto, são vários os resultados que se esperam desenvolver até ao final do projeto (outubro 2017):

- ◆ Identificação das necessidades de competências relacionadas com o comércio eletrónico.
- ◆ Análise da oferta de formação e métodos de aprendizagem inovadores identificados em cada país parceiro.
- ◆ Desenvolvimento de uma metodologia comum para o desenho de qualificações, bem como para o reconhecimento de competências no setor do comércio.
- ◆ Desenho de resultados de aprendizagem em matéria de comércio eletrónico para integrar nas qualificações do setor do comércio.
- ◆ Conceção de mapa comum de qualificações em comércio eletrónico.

Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº1, abril 2016

ALL-ECOM

- ◆ Construção de materiais de formação (programas e conteúdos de formação) gerados a partir dos resultados de aprendizagem concebidos.
- ◆ Desenvolvimento de ferramenta on-line para o reconhecimento de competências relacionadas com comércio eletrónico, adquiridas através de contextos de aprendizagem não formais e informais.
- ◆ Conceção de recursos educacionais abertos (MOOC).



POR QUEM?

O projeto ALL-ECOM reúne uma parceria com múltiplas partes interessadas, oriundas de 3 Estados Membro. Cada país é representado por um cluster de 3 organizações-tipo: **uma organização representativa do setor do comércio, uma entidade formadora do setor do comércio e por uma entidade que tenha funções de regulação no âmbito dos sistemas de educação e formação profissional nacionais.**

Espanha

FETICO - Federación de Trabajadores Independientes de Comercio (**promotor**)
(*Federação dos Trabalhadores Independentes do Comércio*)
Website: www.fetico.es
Contacto: Ignacio Granado Paz
(ignaciogranado@fetico.es)

IBECON 2003

(*Entidade Formadora*)
Website: www.ibecon.org
Contacto: Ramón Zayas (rzayas@ibecon.org)

Servei d'Ocupació de Catalunya

(*Serviço de Emprego da Catalunha*)
Website: www.oficinadetreball.gencat.cat
Contacto: Esther Estany (esther.estany@gencat.cat)

Portugal

CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal
Website: www.ccp.pt
Contacto: Rita Siborro (ritasiborro@ccp.pt)

CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins
Website: www.cecoa.pt
Contacto: Cristina Dimas (cristina.dimas@cecoa.pt)

ANQEP, I.P. - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
Website: www.anqep.gov.pt
Contacto: Sandra Lameira
(sandra.lameira@anqep.gov.pt)

Áustria

ÖGB/GPA-djp - Österreichischer Gewerkschaftsbund/Gewerkschaft der Privatangestellten-Druck-Journalismus-Papier
(*Federação Austríaca de Sindicatos - União dos Empregados do Setor Privado - União de tipógrafos, jornalistas e trabalhadores da indústria do papel*)
Website: www.gpa-djp.at
Contacto: Mag.a Verena Nussbaum
(verena.nussbaum@gpa-djp.at)

Nowa Training□Beratung□Projektmanagement
(*Nowa Formação, □orientação□gestão de projetos*)
Website: www.nowa.at
Contacto: Eva Janusch (eva.janusch@nowa.at)

WirtschaftskammerSteiermark(WK)
(*Câmara Federal da Economia da Estíria- WKO*)
Website: www.wko.at/stmk/handel
Contacto: Dr.in Isabella Schachenreiter-Kollerics
(isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



O QUE HÁ DE NOVO NO PROJETO?

“Necessidades de competências e de formação e métodos de aprendizagem inovadores relacionados com o e-commerce em Espanha, Portugal e Áustria”

Liderado pelo parceiro português CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e pelo parceiro austríaco NowaTrainingBeratung foi realizado um trabalho de investigação em cada país parceiro (Espanha, Portugal e Áustria) com o objetivo de:

- ◆ Analisar o estado da arte do setor do comércio relativamente ao comércio eletrónico, oportunidades, barreiras e desafios.
- ◆ Identificar competências e necessidades de formação relacionadas com a utilização das TIC no setor do comércio.
- ◆ Analisar a oferta de formação existente no setor, bem como identificar os métodos de aprendizagem mais inovadores, especificamente em relação ao desenvolvimento de competências relacionadas com o comércio eletrónico, com vista a estabelecer as bases para a definição de novos resultados de aprendizagem a serem introduzidos nos Quadros Nacionais de Qualificação bem como na oferta formativa dos países participantes.

As principais conclusões resultantes da investigação levada a cabo são as seguintes:

O setor do comércio é caracterizado por um baixo nível de habilitações. Em Portugal e Espanha, uma percentagem muito significativa das pessoas empregadas no setor tem o nível 2 ou inferior de qualificação.

Na Áustria, 63% dos empregados concluíram uma formação em regime dual ou uma formação profissional de nível médio, 15% não tem nenhuma formação profissional, mas apenas a escolaridade obrigatória.

Em relação à questão da utilização das TIC no setor, os resultados da investigação realizada mostram que mais de 85% das empresas tem ligação à Internet. No entanto, apenas 39% delas usam redes e suportes eletrónicos para enviar ou receber encomendas e é muito baixa a proporção de empresas com recursos humanos especializados nesta área.

A evolução rápida do comércio eletrónico exige, do setor, um maior investimento tanto em tecnologia como em recursos humanos. Formar colaboradores e empregadores em competências-chave, competências digitais/tecnológicas e competências atitudinais (*soft skills*) é crítico para alcançar um elevado nível de desempenho nos negócios.

Dado o desequilíbrio entre as competências em comércio eletrónico necessárias e as existentes que este estudo confirma, urge promover a melhoria das competências nesta área e rever os referenciais de qualificação atualmente em vigor, garantindo a possibilidade da sua revisão/reestruturação, de modo a que possam ser ajustados às necessidades do mercado e mais facilmente atualizados.

Quadros de Qualificações (QNQ, QEQ)

A maioria dos trabalhadores do setor do comércio tem um nível de qualificação entre 1 e 3 do QEQ (Quadro Europeu de Qualificações): 38% dos entrevistados austríacos, 50% dos entrevistados portugueses e 66% dos entrevistados espanhóis têm apenas o nível 1 ou 2.

Novas e diferentes competências são cada vez mais necessárias - uma mistura de competências tecnológicas, comerciais e de empreendedorismo, uma forte orientação para o cliente, línguas estrangeiras, competências de negociação e gestão de contratos, gestão de projetos e capacidade para trabalhar em equipas multidisciplinares.



As qualificações atuais têm que ser melhoradas e atualizadas, a fim de responder às necessidades de competências resultante das tendências identificadas nesta investigação.



Oferta Formativa

O nível de exigência dos negócios multicanal não é compatível com o (baixo) nível de qualificação das pessoas que trabalham atualmente no setor do comércio. Por isso, determinadas competências-chave têm de ser melhoradas e/ou desenvolvidas para permitir que os colaboradores possam trabalhar em comércio eletrónico.

Os pré-requisitos para que este desenvolvimento pessoal possa acontecer, passam por um maior esforço de promoção da aprendizagem ao longo da vida, por reduzir o receio deste novo campo de trabalho, aumentar a afinidade de colaboradores e empregadores com as novas tecnologias e prestar aos grupos-alvo um acesso orientado para métodos de aprendizagem inovadores.

Em relação ao tópico "oferta formativa utilizada nas empresas", os resultados mostram uma diferença marcante na perceção dos colaboradores e dos empregadores em matéria de ofertas de formação existentes, especialmente na tipologia "formação no posto de trabalho" onde os empregadores referem existir um número consideravelmente elevado de ofertas, e o item "nenhuma" é indicado por um número significativamente superior de colaboradores. Efetivamente e em geral para qualquer tipologia de oferta, os empregadores consideram existir mais ofertas de formação nas empresas do que os colaboradores.

Métodos de Aprendizagem Inovadores

Para que os colaboradores do setor do comércio, possam ter acesso aos diferentes métodos de aprendizagem de base tecnológica existentes, a etapa de "socialização on-line" é indispensável. A investigação mostra que os entrevistados preferem os métodos de aprendizagem inovadores que melhor conhecem, o que não significa, necessariamente, que esses métodos sejam os mais adequados.

Pode-se inferir que, se as competências a serem desenvolvidas são "e"-competências (e-marketing, e-consumidor, e-commerce, etc), então, "e"-métodos de aprendizagem poderão ser os mais apropriados. No entanto, neste processo, não se pode perder de vista que as componentes pedagógicas e técnicas destes métodos de aprendizagem devem ser vistas como duas partes de um todo. Não se pode valorizar uma e negligenciar a outra, ambas são essenciais para um processo de aprendizagem e de formação adequado e eficaz.

Um trabalho de cooperação entre instituições de ensino/formação e empresas bem como a adaptação urgente da oferta formativa às necessidades das empresas foram referidos como aspetos essenciais. Essencial ainda, promover formação de alta qualidade e uma estrutura que garanta empregabilidade.

Novas profissões/funções

É expectável uma crescente utilização das TIC em todas as áreas funcionais da empresa (não somente nas vendas), bem como a individualização dos estilos de vida e dos hábitos de consumo.

A utilização das novas tecnologias no setor do comércio trouxe vários desafios que precisam ser levados em conta no desenvolvimento de novos perfis e empregos (ou funções) do setor, conducente a uma monitorização da integração dessas tecnologias nas estratégias de

Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº1, abril 2016

ALL-ECOM

desenvolvimento das atividades das empresas e à necessária antecipação de competências, de forma a aumentar a competitividade das empresas.



Segundo indicam os resultados da investigação realizada é crescente a consciência de que o rápido desenvolvimento do comércio eletrónico leva a novas profissões ou à “renovação” de perfis profissionais já existentes no setor. Na área comercial, destaque para os seguintes perfis:

- ◆ **Comprador** que deve ter a capacidade de negociar e fazer pedidos de compra ao melhor preço, expandindo a função para os serviços de compra e para o conhecimento de outros mercados;
- ◆ **Gestor de vendas e técnico comercial.**

Na área da logística, foram identificados:

- ◆ **Gestor de logística; lojista; responsável pelas entregas; técnico de manutenção especialista**

No que respeita às funções de apoio/suporte, destaque para:

- ◆ **Técnico administrativo; responsável financeiro, contabilista, especialista de sistemas de informação e internet; técnico de marketing; técnico de qualidade e desenvolvimento sustentável**

Novas competências

Dependendo do nível de qualificação e da área específica de atuação importa investir em ofertas formativas que visem desenvolver competências a

3 níveis: “competências-chave”, “competências digitais e tecnológicas” e “competências atitudinais” (*soft skills*):

Competências-chave

- ◆ Aprender a aprender / motivação para se manter atualizado / aprendizagem ao longo da vida
- ◆ Competências básicas de Informática/literacia digital

Competências digitais e tecnológicas

- ◆ Competências gerais em comércio eletrónico
- ◆ Papel e função do comércio eletrónico
- ◆ Trabalhar com novas aplicações tecnológicas
- ◆ Formação sobre motivação do consumidor online, compras, marketing
- ◆ Utilização das redes sociais para comunicar com o cliente
- ◆ Utilização do comércio eletrónico e das redes sociais para aumentar as vendas

Competências atitudinais

- ◆ Comunicação: capacidade de comunicar através das novas tecnologias “a distância” (comunicação oral e escrita)
- ◆ Línguas estrangeiras e competências de gestão de relações interculturais
- ◆ Planeamento: utilização de ferramentas de TI de apoio ao planeamento em harmonia com ferramentas mais “tradicionais” de planificação
- ◆ Resolução de problemas: modelos de negócio multicanal “criar novos problemas”
- ◆ Gestão do *stress*: as novas tecnologias criam a expectativa de que tudo tem de ser tratado rapidamente; os clientes multicanal são bem informados e críticos

Foram produzidos **relatórios nacionais** em cada país e foi ainda preparado um **relatório comparativo**. Leia mais: [“Resultados”](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Newsletter nº1, abril 2016

O QUE HÁ DE NOVO NO SETOR?

A Ecommerce Europe anunciou recentemente o lançamento do site de comércio eletrónico Europe Trustmark

A falta de confiança dos consumidores nas transações online dificulta o crescimento do e-commerce europeu. A associação Ecommerce Europe, com o objetivo de aumentar a confiança do consumidor no comércio eletrónico, lançou um site “marca de confiança” europeia, disponível para aqueles que se associem a esta iniciativa sem fins lucrativos. A associação também pede aos legisladores europeus uma abordagem mais equilibrada aos direitos do consumidor e às políticas contratuais.

No site <http://www.ecommercetrustmark.eu> compradores e vendedores online podem aceder a soluções de gestão de reclamações simples e gratuitas.

Saiba mais: <http://www.ecommerce-europe.eu/news/2016/new-ecommerce-europe-trustmark-website-paves-the-way-for-increased-consumer-trust-in-e-commerce-commerce>

Relatório “Accenture Technology Vision 2016”

O relatório refere que na “Era Digital” a primazia vai para as pessoas. A transformação digital é considerada como um “desafio de pessoas”, não de tecnologia. Aqueles que têm sucesso nesta Nova Digital fazem bem mais do que apostar em recursos tecnológicos. Eles sabem que o seu sucesso depende de pessoas. A capacidade de compreender a evolução das necessidades e comportamentos dos clientes é, aqui, naturalmente, vital. Mas o verdadeiro fator decisivo nesta Era será a capacidade da empresa de fazer evoluir a sua cultura corporativa no sentido de, não só tirar proveito das tecnologias emergentes, mas também, de forma crítica,

abraçar as novas estratégias de negócio que essas tecnologias impulsionam.

Saiba mais:

https://www.accenture.com/t20160202T102002_w_us-en/_acnmedia/Accenture/Omobono/TechnologyVision/pdf/Technology-Trends-Technology-Vision-2016.pdf

Cimeira “Global de E-commerce”

Esta cimeira é o principal evento internacional que mostra e debate as tendências e desenvolvimentos mais importantes em matéria de comércio eletrónico à escala global, de comércio transfronteiriço e no retalho omnicanal.

De 29 de maio a 1 de junho, em Barcelona.

Para inscrições e mais informações <http://e-commercesummit.com/>

QUER MAIS INFORMAÇÃO?

www.allecom.org

ritasiborro@ccp.pt

cristina.dimas@cecoa.pt

sandra.lameira@angep.gov.pt



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union