

MODELOS DE NEGÓCIO ELETRÓNICO

Os negócios na Internet podem ser agrupados em duas categorias:

- ♣ Pure-plays;
- ♣ Bricks-and-clicks (também conhecidas como surf-and-turf e como clicks-and-mortar).

Os pure-plays referem-se a negócios que só funcionam na Internet, utilizam a Internet para criar novos negócios. Exemplo Amazon.com.

Os negócios bricks-and-clicks combinam a presença física com a presença na Internet, utilizam a Internet como suplemento para os negócios que existem fisicamente. Exemplo, o Diário de Noticias e o DOnline.

Tipos/Modelos de Comércio eletrónico

1. Business-to-Business (B2B);
2. Business-to-Consumer (B2C);
3. Business-to-Administration (B2A);
4. Consumer-to-Administration (C2A).

BUSINESS-TO-BUSINESS (B2B)

O comércio Business-to-Business (B2B) engloba todas as transações eletrónicas bens ou serviços efetuadas entre empresas. Neste tipo de comércio eletrónico atuam normalmente os produtores e grossistas no comércio tradicional.

BUSINESS-TO-CONSUMER (B2C)

O tipo de comércio eletrónico Business-to-Consumer distingue-se pelo estabelecimento de relações comerciais eletrónicas entre as empresas e os consumidores finais. Corresponde à secção de retalho do comércio eletrónico, onde operam normalmente os retalhistas no comércio tradicional.

Este tipo de relações pode ser mais dinâmico e mais fácil, mas também mais esporádico ou descontinuado. Este tipo de comércio tem-se desenvolvido bastante devido ao advento da web, existindo já várias lojas virtuais e centros comerciais na Internet que comercializam todo o tipo de bens de consumo, tais como computadores, software, livros, CDs, automóveis, produtos alimentares, produtos financeiros, publicações digitais, etc..

Quando comparado com uma situação de compra a retalho no comércio tradicional, o consumidor tem normalmente mais informação disponível na forma de conteúdos informativos e existe a ideia generalizada de que compra mais barato, sem prejuízo de obter, muitas vezes, um atendimento igualmente personalizado e de assegurar a rapidez na concretização do seu pedido.

BUSINESS-TO-ADMINISTRATION (B2A)

Esta parte do comércio eletrónico engloba todas as transações realizadas on-line entre as empresas e a Administração Pública. Esta é uma área que envolve uma grande quantidade e diversidade de serviços, designadamente nas áreas fiscal, da segurança social, do emprego, dos registos e notariado, etc. O tipo de serviços tem vindo a aumentar consideravelmente nos últimos anos com os investimentos feitos em e-government (Governo Eletrónico).

Exemplos:

- Portal Compras.gov.pt: O Portal das Compras Públicas pretende ser uma ferramenta para todos os intervenientes no mercado de compras públicas: os compradores (a Administração Pública) e os fornecedores. Disponibiliza um conjunto de serviços e informações de relevo ao nível

das compras públicas, mantendo todos os intervenientes informados sobre as iniciativas e projetos em curso.

- Declarações Eletrónicas: Este serviço foi criado para facilitar o relacionamento dos Utilizadores com a Direcção-Geral dos Impostos (DGCI).

CONSUMER-TO-ADMINISTRATION (C2A)

O modelo Consumer-to-Administration engloba todas as transações eletrónicas efetuadas entre os indivíduos e a Administração Pública.

Exemplos de aplicações:

- Educação - divulgação de informação, formação à distância, etc. Ex.: e-U (universidade eletrónica).
- Segurança social - através da divulgação de informação, realização de pagamentos, etc.
- Impostos - entrega das declarações, pagamentos, etc.
- Saúde - marcação de consultas, informação sobre doenças, pagamento de serviços de saúde, etc.

Ambos os modelos que envolvem a Administração Pública (B2A e C2A) estão fortemente associados à ideia da eficiência e facilidade de uso dos serviços prestados aos cidadãos pelo Estado com apoio nas tecnologias da informação e comunicação.

VANTAGENS DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO

A principal vantagem do comércio eletrónico é a sua capacidade **atingir um mercado à escala global**, sem que isso implique, necessariamente, um grande esforço financeiro. Os limites deste tipo de comércio não são definidos geograficamente, o que permite aos consumidores proceder a uma escolha global, obter a informação necessária e comparar as ofertas de todos os potenciais fornecedores, independentemente das suas localizações.

Ao permitir a interação direta com o consumidor final, o comércio eletrónico permite diminuir o comprimento da cadeia de distribuição dos produtos, ou mesmo, por vezes, eliminá-la completamente. Cria-se desta forma um canal direto entre o produtor ou prestador de serviços e o consumidor final, permitindo oferecer produtos e serviços adequados às preferências individuais do mercado-alvo.

O comércio eletrónico permite aos fornecedores estarem mais próximos dos seus clientes, traduzindo-se em ganhos de produtividade e competitividade para as empresas; como consequência, o consumidor sai beneficiado com a melhoria na qualidade do serviço, resultante da maior proximidade e de um suporte pré e pós-venda mais eficiente. Com as novas formas de comércio eletrónico, os consumidores passam a dispor de lojas virtuais abertas 24 horas por dia.

A **redução de custos** é outra das vantagens muito importantes, normalmente associada ao comércio eletrónico. Quanto mais trivial for um determinado processo comercial, maior será a probabilidade do seu êxito, resultando numa significativa redução dos custos de transação e, logicamente, dos preços praticados aos clientes.

DESVANTAGENS DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO

As principais desvantagens associadas ao comércio eletrónico são as seguintes:

- Forte dependência das tecnologias da informação e da comunicação (TIC);
- Insuficiência de legislação que regule adequadamente as novas atividades do comércio eletrónico, quer ao nível nacional, quer ao nível internacional;
- Cultura de mercado avessa às formas eletrónicas de comércio (os clientes não poderem tocar ou experimentar os produtos);
- A perda de privacidade dos utilizadores, a perda de identidade cultural e económica das regiões e países;
- Insegurança na realização das transações comerciais.