

## PARCERIA

O projeto ALL-ECOM reúne uma parceria com múltiplas partes interessadas, oriundas de 4 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 (promoter)

(Federação dos Trabalhadores Independentes do Comércio)

Website: [www.fetico.es](http://www.fetico.es)

Contacto:

Ignacio Granado Paz  
([ignaciogranado@fetico.es](mailto:ignaciogranado@fetico.es))

Emilia Martín Sánchez  
([emiliamartin@fetico.es](mailto:emiliamartin@fetico.es))



**ibecon**

IBECON 2003 SL

IBECON

(Instituto de Formação Integral)

Website: [www.ibecon.org](http://www.ibecon.org)

Contacto: Ramón Zayas Manero  
([rzayas@ibecon.org](mailto:rzayas@ibecon.org))



Servei d'Ocupació de Catalunya

(Serviço de Emprego da Catalunha)

Website: [www.oficinadetreball.gencat.cat](http://www.oficinadetreball.gencat.cat)

Contacto: Esther Estany

([esther.estany@gencat.cat](mailto:esther.estany@gencat.cat))

### Portugal



**CCP**  
Confederação do Comércio e Serviços de Portugal

Website: [www.ccp.pt](http://www.ccp.pt)

Contacto: Rita Saborro  
([ritasaborro@ccp.pt](mailto:ritasaborro@ccp.pt))



**CECOA**

Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins

Website: [www.cecoa.pt](http://www.cecoa.pt)

Contacto: Cristina Dimas  
([cristina.dimas@cecoa.pt](mailto:cristina.dimas@cecoa.pt))



**ANQEP, I.P.**

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

Website: [www.anqep.gov.pt](http://www.anqep.gov.pt)

Contacto: Sandra Lameira

([sandra.lameira@anqep.gov.pt](mailto: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](http://www.gpa-djp.at)

Contacto: Mag.a Verena Nussbaum  
([verena.nussbaum@gpa-djp.at](mailto:verena.nussbaum@gpa-djp.at))



**Nowa Training • Beratung • Projektmanagement**  
•Projektmanagment  
(Nowa Formação • Orientação • Gestão de Projetos)

Website: [www.nowa.at](http://www.nowa.at)

Contacto: Eva Janusch  
([eva.janusch@nowa.at](mailto:eva.janusch@nowa.at))



**Wirtschaftskammer Steiermark(WK)**

(Câmara Federal de Economia da Estíria - WKO)

Website: [www.wko.at/stmk/handel](http://www.wko.at/stmk/handel)

Contacto: Dr.in Isabella Schachenreiter-Kollerics

([isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at](mailto:isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at))



SECTOR SKILLS ALLIANCE TO SET EUROPEAN STANDARDS FOR QUALIFICATIONS AND SKILLS IN THE E-COMMERCE SECTOR



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

## ENQUADRAMENTO

O comércio é um dos setores mais dinâmicos da União Europeia. O ecossistema do setor do comércio está a atravessar um período de grande transformação, impulsionado principalmente pela rápida expansão das novas tecnologias e da economia digital. O e-commerce aumenta todos os dias, oferecendo às empresas novas possibilidades e tendo mudado radicalmente o comportamento e as expectativas do consumidor.

O comércio eletrónico ou o e-commerce refere-se a um tipo de modelo de negócio que permite a uma empresa do setor do comércio retalhista e grossista realizar negócios através da Internet. O projeto ALL-ECOM incide sobre uma categoria de e-commerce que atua no segmento de mercado do chamado "business to consumer" (B2C). O modelo B2C centra-se numa relação comercial entre uma empresa e um consumidor através de um site de e-commerce. O projeto ALL-ECOM focar-se-á principalmente nesta categoria, uma vez que tem como objetivo aumentar o nível de informação e compreensão sobre todas as possibilidades que o comércio eletrónico pode trazer para o setor do comércio nos diferentes países participantes.

A visão do projeto ALL-ECOM é a de que o comércio atual é, acima de tudo, um comércio conectado; um comércio, onde a relação dinâmica entre a presença na internet, o espaço físico da loja, a participação em redes sociais e o uso das

comunicações móveis existe de forma combinada, estabelecendo-se relações de cumplicidade entre estas diferentes componentes, tomando a experiência de compra um processo multifacetado onde a interação tecnológica está cada vez mais presente, mas não em oposição ou como uma alternativa única às tradicionais compras "offline".

Melhorar o desempenho dos negócios num mundo impulsionado pela tecnologia exige uma cada vez maior atenção às aptidões e competências necessárias para o fazer.

No entanto, estudos mostram que a entrada em massa de competências digitais neste setor não coincide com o tipo de aptidões e competências dos seus atores. Este descompasso entre as aptidões e competências necessárias hoje (e no futuro) e aquelas disponíveis no mercado precisa de ser abordado pelos sistemas de educação e formação profissional e de qualificação a nível nacional a europeu, permitindo uma clara melhoria das qualificações dos recursos humanos do setor do comércio em e-commerce e em novas tecnologias aplicadas ao negócio.

É aqui que o projeto ALL-ECOM surge como uma **"Aliança de Competências Setorial tendo por objetivo definir referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce"** em 3 países europeus: **Austria, Portugal, Espanha.**

como, através de um contributo para a harmonização a nível nacional e europeu das qualificações e dos referenciais de competências em e-commerce.

## OBJETIVOS DO PROJETO

O projeto ALL-ECOM procura abordar o desafio que resulta do desequilíbrio entre as aptidões e competências existentes e as necessárias ao setor do comércio, através da melhoria das qualificações em e-commerce dos recursos humanos do setor, pela via da integração de novas tecnologias na estratégia tanto do comércio retalhista como grossista bem

## PRINCIPAIS RESULTADOS

- ◆ Relatórios nacionais e relatório comparativo: necessidades de competências relacionadas com o e-commerce.
- ◆ Relatórios nacionais e relatório comparativo apresentando uma análise da oferta de formação e métodos de aprendizagem inovadores identificados em cada país parceiro.
- ◆ Metodologia comum para o desenho de qualificações, bem como para o reconhecimento de competências no setor do comércio, resultante de um exercício de compilação, comparação e partilha de boas práticas de metodologias existentes nos países parceiros.
- ◆ Resultados de aprendizagem em matéria de e-commerce para integrar nas qualificações do setor do comércio.
- ◆ Mapa de competências em e-commerce.
- ◆ Materiais de formação (programas e conteúdos de formação) gerados a partir dos resultados de aprendizagem concebidos.
- ◆ Relatório com os resultados do processo de validação dos materiais de formação, em cada país parceiro.
- ◆ Ferramenta on-line para o reconhecimento de competências relacionadas com e-commerce, adquiridas através de contextos de aprendizagem não formais e informais.
- ◆ Recursos educacionais abertos (MOOC).
- ◆ Relatórios nacionais e conclusões sobre o teste dos materiais de formação e da ferramenta de reconhecimento desenvolvidos no âmbito do projeto.
- ◆ Eventos de disseminação: Conferências Nacionais e Internacionais.

## GRUPOS-ALVO

- ◆ Trabalhadores (empregados e trabalhadores por conta própria) e empregadores do setor do comércio e ligados ao e-commerce, incluindo empreendedores e *startups* que trabalham na área do e-commerce.
- ◆ Organizações / *stakeholders* do setor do comércio: parceiros sociais (sindicatos e organizações patronais), associações empresariais, entidades formadoras e outras entidades públicas e 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.

