

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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº2, julho 2016

ALL-ECOM



ALL-ECOM é o acrónimo para "Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and skills in the e-commerce sector", um projeto europeu que visa 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.

O QUE HÁ DE NOVO NO PROJETO?

O desenvolvimento de uma metodologia comum para o desenho de qualificações em resultados de aprendizagem, bem como para o reconhecimento de competências no setor do comércio é um dos principais objetivos do projeto ALL-ECOM. Como parte da estratégia do projeto para alcançar este objetivo, o Servei d'Ocupació de Catalunya (Serviço de Emprego da Catalunha) em articulação com a FETICO, a Federação Espanhola dos Trabalhadores Independentes do Comércio (promotor do projeto) organizou uma mobilidade de aprendizagem que decorreu em Barcelona de 27 a 30 de junho de 2016.

Durante 4 dias os 15 participantes das 9 entidades parceiras do projeto tiveram a oportunidade de apresentar os sistemas de educação e formação profissional de Portugal, de Espanha e da Áustria e **partilhar as metodologias, implementadas ou em curso de implementação em cada um dos países, em matéria de desenho de qualificações e de reconhecimento de competências**. Esta foi, ainda, a oportunidade para se conhecerem as

qualificações existentes em cada país para o setor do comércio, tendo por objetivo perceber até que ponto as competências na área do comércio eletrónico estão presentes nas qualificações disponíveis para o mesmo setor.

Como os **testemunhos** abaixo revelam, as partilhas efetuadas foram cruciais para o debate dos parceiros quanto à definição de uma metodologia comum com vista ao desenho de qualificações em resultados de aprendizagem, bem como para o reconhecimento de competências. Este foi também o trampolim para a discussão em torno de como incorporar nas qualificações relacionadas com o comércio, existentes nos Quadros Nacionais de Qualificação de cada país, os novos resultados de aprendizagem na área do comércio eletrónico que o projeto se propõe desenvolver.



Pedimos a um representante de cada país e de cada tipo de organização presente no projeto (organização representativa do setor, entidade formadora do setor do comércio, entidade com funções de regulação no âmbito do sistema de



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



educação e formação profissional nacional) que testemunhassem sobre o valor acrescentado desta iniciativa para o desenvolvimento do projeto bem como sobre as aprendizagens efetuadas do ponto de vista pessoal e/ou organizacional:

Categoria “Organização Representativa do Setor”; País “Portugal”

“Para o projeto é essencial o conhecimento do estado da arte dos restantes parceiros em matéria do desenvolvimento da formação em resultados de aprendizagem. A partilha de informação acerca das diferentes realidades dos sistemas de educação e formação, feita de forma presencial, constitui também uma mais-valia para o progresso dos trabalhos, para a consolidação de conceitos e para o estabelecimento dos próximos passos a seguir no projeto. A nível organizacional, a atividade de mobilidade revelou-se também bastante interessante e útil, uma vez que, para um parceiro social, é fundamental assegurar a relação entre os sistemas de educação e formação e as necessidades das empresas e do mercado laboral. Neste sentido, esta atividade permitiu que essa conexão ficasse mais fortalecida através do aumento de conhecimentos partilhados entre os diferentes parceiros envolvidos acerca dos sistemas de educação e formação, os quais irão, sem dúvida, beneficiar o trabalho de conceção de referenciais de formação para e-commerce mais adequados”.

Rita Siborro, Ana Carmo, CCP

Categoria “Entidade Formadora”; País “Espanha”

“Como último parceiro a integrar a parceria do projeto, esta atividade de mobilidade foi uma excelente oportunidade para conhecer pessoalmente todos os parceiros e, como entidade formadora, serviu também para ter uma visão

geral do estado da arte das qualificações profissionais na área do comércio eletrónico na Europa e nos países parceiros. Além disso, o benefício real foi conseguir um quadro comum e uma base de trabalho para desenvolver um dos principais objetivos do projeto. Para a nossa organização, o mais importante foi termos adquirido um conhecimento mais profundo das metodologias de desenho de qualificações profissionais, em geral e na área do comércio eletrónico em particular, utilizadas na Áustria e em Portugal”.

Ramón Zayas Manero, IBECON

Categoria “Entidade com Funções de Regulação”; País “Áustria”

Já a WK Steiermark, Câmara Federal da Economia da Estíria identificou os seguintes aspetos como aspetos de valor acrescentado resultantes desta atividade de mobilidade:

- ◆ “Compreensão da interação entre standards nacionais de qualificação e à escala da UE;
- ◆ Interessante visão geral dos sistemas de formação para o setor do comércio em Espanha e em Portugal;
- ◆ Desenvolvimento conjunto de um procedimento para o desenvolvimento de formações na área do comércio eletrónico para níveis de qualificação não superior;
- ◆ Através do projeto ALL-ECOM as necessidades das empresas comerciais em matéria de formação básica em comércio eletrónico podem ter resposta. Os resultados do projeto, em forma de pequenas unidades de resultados de aprendizagem, irão proporcionar uma oferta ideal para as empresas membros da WK”.

Isabella Schachenreiter, WK Steiermark





Fruto do intenso trabalho de partilha e cooperação levado a cabo, foi possível acordar uma estrutura base para uma metodologia comum para o desenho de qualificações em resultados de aprendizagem, utilizando como principal referência o trabalho já desenvolvido nesta matéria pela ANQEP, I.P. Efetivamente, a realidade e práticas apresentadas por cada país, permite concluir que Portugal e Espanha têm, neste momento, a dianteira nos trabalhos nacionais conducentes ao desenho de qualificações em resultados de aprendizagem, utilizando metodologias similares e que a Áustria tem, nesta matéria, a aprender com esses 2 países.

POR QUEM ...EM DETALHE?

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 com funções de regulação no âmbito dos sistemas de educação e formação profissional nacionais.**

Nesta secção apresentamos de forma sintética cada entidade parceira e o que estas esperam do projeto para o seu país/organização.

Espanha

A **FETICO** é a **Federação Espanhola dos Trabalhadores Independentes do Comércio**, um sindicato criado em 1979 e que representa os interesses dos trabalhadores do setor do comércio. É o sindicato espanhol com maior representação no setor do comércio retalhista, tem mais de 50,000 associados e mais de 150,000 eleitores.

A **FETICO** é o promotor do projeto ALL-ECOM e a sua **principal expectativa é a de que o projeto** permita continuar a trabalhar para promover a formação profissional dos trabalhadores no setor de comércio e garantir que a oferta de formação disponível seja atualizada e adaptada às necessidades do mercado de trabalho. A oportunidade de cooperação e de partilha de informações e de conhecimentos com entidades relacionadas com o setor noutros países europeus é também uma mais-valia apontada pela FETICO.

A **IBECON** é uma empresa prestadora de serviços de formação e de consultoria em RH, fundada em 2003 em Valladolid, tendo atualmente escritórios em Madrid, Burgos, Soria, Sevilha, Maiorca, Tenerife e Gran Canaria. IBECON é a empresa-mãe do grupo ASPASIA dedicada à formação e orientação profissional. A IBECON é acreditada pelo Serviço Público Nacional de Emprego (SEPE em Espanha) como agência privada de emprego para ajudar este Serviço em atividades de colocação. A IBECON tem uma área de desenvolvimento tecnológico que oferece soluções em áreas como: conteúdos digitais, desenvolvimentos baseados na nuvem e na web e soluções LMS (plataformas de gestão de aprendizagem a distância).

De acordo com a IBECON, Espanha tem legislação sobre serviços eletrónicos e comércio eletrónico, no entanto, não tem qualificações adequadas nesta matéria. **A IBECON espera, assim, que o projeto possa** desenvolver e propor as qualificações necessárias de acordo com os

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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº2, julho 2016

ALL-ECOM

requisitos nacionais e europeus, permitindo preparar e acreditar os profissionais do setor.

O **SOC** é o **Serviço de Emprego da Catalunha**, a entidade do Governo catalão responsável pela mediação laboral na Catalunha. O SOC oferece os seus serviços a trabalhadores registados como candidatos a emprego, mas também a trabalhadores independentes e a empresas, permitindo-lhes anunciar ofertas de emprego a fim de que possam encontrar trabalhadores cujo perfil responda aos seus requisitos. O SOC é, portanto, um serviço público gratuito que opera como intermediário, fazendo a ponte entre candidatos à procura de trabalho e empresas que precisam de trabalhadores. Quando questionado sobre as **expetativas em relação ao projeto**, afirmou que "O setor do comércio está a atravessar um período de grandes mudanças devido ao desenvolvimento das TIC. Do ponto de vista da nossa organização, esperamos que o projeto ALL-ECOM nos permita começar a desenvolver uma qualificação profissional comum validada nos três países envolvidos no projeto. Esta qualificação ajudar-nos-á a proporcionar aos trabalhadores formação adequada em conformidade com as exigências do mercado de trabalho".



Portugal

A **CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal** é uma associação privada do setor do comércio e serviços criada em 1976 para representar os interesses e os objetivos dos empregadores do setor do comércio e serviços, filiando mais de 100 associações de âmbito regional e setorial e representando mais de 200.000 empresas, incluindo micro e pequenas empresas, e mais de um milhão de postos de

trabalho (600 mil do setor do comércio e cerca de 400 mil do setor dos serviços). A CCP é também um parceiro social e, como tal, assegura a representação do seu setor em diversos organismos nacionais e internacionais bem como toma posições acerca de temas relevantes para o setor do comércio e serviços.

A **CCP espera que o projeto ALL-ECOM ajude** na concretização de dois grandes objetivos relacionados com a sua missão enquanto entidade representativa de um setor. Deste modo, pretende esta Confederação que o projeto em causa contribua, por um lado, para o aumento das competências dos trabalhadores e empresários do comércio e serviços, relacionadas com o comércio eletrónico e com a utilização de ferramentas digitais e, por outro, para o alargamento do número de empresas do setor a atuar no mercado digital.

O **CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins** foi criado em julho de 1986 e resulta de um protocolo entre o IEF - Instituto do Emprego e Formação Profissional - e a CCP - Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, outro dos parceiros do projeto.

De âmbito nacional, o CECOA tem a sua sede em Lisboa e conta com delegações no Porto e em Coimbra. O CECOA trabalha em diferentes modalidades de formação e para diferentes grupos-alvo: formação inicial para jovens; programas de educação e formação para adultos; formação contínua para pessoas inseridas no mercado de trabalho (empregadas ou desempregadas); formação de formadores; soluções à medida das necessidades das empresas/organizações dos setores do comércio e serviços. Desde 1986, o CECOA formou mais de 102.000 formandos.

Como centro de formação profissional de referência para o setor do comércio, o **CECOA espera que o projeto possa** apoiar a sua estratégia de trabalho constante, visando contribuir para o progresso e competitividade do



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

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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº2, julho 2016

ALL-ECOM

setor, através da aquisição/desenvolvimento pelos recursos humanos do setor, das competências necessárias para trabalhar na área do comércio eletrónico bem como, a sua preocupação com a permanente atualização do Catálogo Nacional de Qualificações na sua qualidade de membro do Conselho Setorial para a Qualificação "Comércio e Marketing".



A **Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP, I.P.)** é um instituto público sob a tutela conjunta dos Ministérios da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, em articulação com o Ministério da Economia.

A ANQEP tem por missão coordenar a execução das políticas de educação e formação profissional de jovens e adultos e assegurar o desenvolvimento e a gestão do sistema nacional de reconhecimento, validação e certificação de competências. Um dos principais instrumentos para alcançar estes objetivos é o Catálogo Nacional de Qualificações, em cuja definição e atualização participam os Conselhos Setoriais para a Qualificação. A ANQEP, em coordenação com os Conselhos Setoriais para a Qualificação e os outros serviços responsáveis pela execução das políticas de educação e formação profissional, desempenha um papel chave na ligação entre o mundo da educação e formação e o mundo do trabalho.

A **ANQEP espera que o projeto ALL-ECOM contribua**, sobretudo, para uma das suas atribuições: promover, por meio dos dispositivos e estruturas correspondentes (em particular,

através da conceção e atualização do Catálogo Nacional de Qualificações) para a identificação, a produção e a comparabilidade nacional e internacional das qualificações essenciais para a competitividade e modernização da economia.

Neste sentido, espera-se que o projeto permita a conceção de qualificações que integrem os principais desafios colocados ao e-commerce e que incorporem as necessidades de resultados de aprendizagem identificados.

Áustria

A **ÖGB/GPA-djp** é a Federação Austríaca de Sindicatos - União dos Empregados do Setor Privado - União de tipógrafos, jornalistas e trabalhadores da indústria do papel). Fundada em 1945, a Federação Austríaca de Sindicatos (ÖGB) é a única organização austríaca que representa os interesses dos trabalhadores com base na sua adesão voluntária. O número de membros é agora de aproximadamente 1,4 milhões, ou seja, cerca de 40% do número total de empregados na Áustria.

A GPA-DJP tem a maioria dos membros dentro da Federação Austríaca de Sindicatos (ÖGB) e tem o mandato de negociação coletiva para todos os aprendizes e trabalhadores do setor comercial. A GPA foi a primeira organização sindical que se decidiu pela aplicação de uma estratégia de integração de género.

Quando questionada sobre **o que a GPA-djp espera do projeto**, a resposta foi curta e clara: "Os trabalhadores do setor de comércio devem estar aptos a enfrentar os desafios profissionais futuros. A qualificação é a principal ferramenta para conseguir isso".

A **Nowa** é uma associação regional sem fins lucrativos que integra a cidade de Graz e municípios vizinhos mas que é apartidária. A Nowa é ativa na região em matéria de desenvolvimento e implementação de estratégias e conceitos inovadores visando a promoção da igualdade de oportunidades para todos os grupos da população e a igualdade entre mulheres e homens no



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

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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº2, julho 2016

ALL-ECOM

mercado de trabalho, na formação profissional, no ensino geral, no desenvolvimento regional e na economia.

A Nowa fornece uma ampla gama de oportunidades de aprendizagem e apoia o acesso à tecnologia, nomeadamente através de "Centros de Aprendizagem e Recursos" na cidade de Graz e na região da Estíria.

A principal competência da Nowa é a sua experiência abrangente na criação, desenvolvimento, implementação e realização de formas inovadoras e profissionais de educação e formação profissional, integrando, sempre, a utilização de metodologias sensíveis às questões de género e diversidade.

A Nowa dirige um "Centro de Competências de Género" e fornece serviços de consultoria a empresas privadas no domínio da gestão de recursos humanos com foco na igualdade de género, na gestão da diversidade e no envelhecimento ativo para reforçar a competitividade das empresas regionais.

A Nowa espera que o projeto possa trazer "Qualificações na área do comércio eletrónico, especialmente para os trabalhadores do comércio retalhista, que tenham em consideração os baixos níveis de qualificação, abordagens diferentes à aprendizagem ao longo da vida e conhecimento e experiência em matéria de e-learning. Estas qualificações devem refletir o conceito de comércio electrónico preconizado pelo projeto (comércio conectado)".



A WK Steiermark é a Câmara Federal da Economia da Estíria, representa os interesses das empresas da Estíria e é uma parte vital do sistema de Câmaras Económicas estabelecido pela legislação austríaca para salvaguardar os interesses de determinados grupos sociais e profissionais. Representa mais de 65.000 empresas associadas e participa ativamente no processo de elaboração de legislação, sejam leis e regulamentos federais, sejam provinciais. É um fornecedor de serviços moderno e oferece aconselhamento especializado e expedito em temas que vão desde a legislação laboral à informação aduaneira. A WK Steiermark é um dos mais importantes parceiros de formação dos seus membros e é através das suas instalações educacionais - WIFI & Campus02 Universidade de Ciências Aplicadas - que contribui para melhorar a capacidade competitiva das empresas nacionais.

A WK espera que o projeto possa trazer "ofertas para empregados das empresas suas associadas nas áreas do comércio eletrónico para níveis de qualificações até ao nível 4 do QEQ, para além das qualificações de nível superior que já oferece no setor do comércio".

O QUE HÁ DE NOVO NO SETOR?

A Comissão propõe novas regras em matéria de comércio eletrónico para que os consumidores e as empresas possam tirar o máximo partido do Mercado Único

Em concretização da sua Estratégia para o Mercado Único Digital, a Comissão Europeia apresentou um plano assente em três vertentes para impulsionar o comércio eletrónico: eliminar o bloqueio geográfico; serviços mais eficientes de entrega internacional de encomendas a preços mais acessíveis; estimular a confiança dos consumidores graças ao reforço da proteção e da aplicação da lei.



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 nº2, julho 2016

Saiba mais:

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1887_en.htm

Líderes da UE pedem “progresso rápido e determinado” na remoção de barreiras ao comércio eletrónico

Na sua última cimeira em Bruxelas de 28 de junho, os Chefes de Estado e de Governo da UE adotaram uma agenda exortando a um rápido e determinado progresso no sentido de que todas as partes interessadas europeias pudessem tirar o melhor partido dos benefícios do Mercado Único Digital, antes do final de 2018. Entre as principais prioridades dos líderes europeus o destaque foi para a remoção das barreiras transfronteiriças ao comércio eletrónico.

Saiba mais:

<http://www.ecommerce-europe.eu/news/2016/eu-leaders-call-for-swift-and-determined-progress-in-removing-barriers-to-e-commerce>

O Futuro da Europa: as quatro tendências que definirão as oportunidades de crescimento

A revista Forbes explora os resultados de um novo estudo, "Futuro da Europa", resumindo as mudanças dramáticas que a região vai sofrer até 2025 e destaca as implicações macro e micro que estas mudanças vão ter sobre as empresas e a sociedade. Os benefícios da criação de um Mercado Único Digital (DSM) é uma das tendências identificadas como "podendo contribuir em 415 bilhões de euros por ano para a economia da Europa, criar empregos e transformar os serviços públicos. A criação de um Mercado Único Digital vai desbloquear o potencial do comércio eletrónico, em etapas que incluem a redução do IVA e da logística transfronteiriça e a criação de

uma única lei para a negociação económica em toda a UE. O maior obstáculo ao comércio eletrónico transfronteiriço é a existência de legislações diferentes. Se as mesmas regras para o comércio eletrónico forem aplicadas em todos os Estados-Membros da UE, 57% das empresas iriam iniciar ou aumentar as suas vendas on-line para outros países da UE”.

Saiba mais:

<http://www.forbes.com/sites/sarwantsingh/2016/03/21/future-of-europe-mega-trends-that-will-define-growth-opportunities/#1ae39d25da99>

QUER MAIS INFORMAÇÃO?

www.allecom.org

ritasiborro@ccp.pt

cristina.dimas@cecoa.pt

sandra.lameira@anqep.gov.pt



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