

**ON**  
**commerce**

# Bolsa de Competências

Listagem de Competências Críticas para o  
Comércio Eletrónico

## Ficha Técnica

---

### Título

Lista de Competências Críticas para o Comércio Eletrónico

### Projeto

ON-COMMERCE - Programa de aceleração das PME para o comércio digital.

### Propriedade

ANJE - Associação Nacional de Jovens Empresários

### Elaboração

INOVA+ - Innovation Services, S.A  
IDC Portugal

### Data

Junho, 2022

## Nota Introdutória

O presente documento pretende apresentar uma Lista de competências críticas para o comércio eletrónico que, por sua vez, servirá de guião para o registo / procura orientada e especializada na Bolsa de Competências a criar no âmbito do projeto On-Commerce.

A presente Lista de Competências para o Comércio Eletrónico, construída com base na identificação e mapeamento criterioso das competências especializadas na área do comércio eletrónico, apresenta-se como um conjunto de conhecimentos de referência necessários para o cumprimento de funções e tarefas inerentes à operacionalização, gestão e otimização da venda por meios eletrónicos. Com base num trabalho prévio de revisão e análise documental, complementado pela auscultação direta das Pequenas e Médias Empresas (PMEs) da Região Norte, com recurso a métodos de inquérito por questionário, foi possível a identificação das competências críticas para o comércio eletrónico em empresas desta região. Apesar desta delimitação geográfica da amostra, acredita-se que as competências apresentadas assumem igual nível de criticidade para qualquer empresa com presença direta nos canais online. As competências apresentadas assumem essencialmente uma natureza técnica, pelo que não se incluíram competências de carácter mais genérico, como as competências organizacionais, relacionais, de liderança ou estratégia. Apesar da sua importância, estas não se revelaram como totalmente indispensáveis e críticas para o comércio eletrónico.

A Lista de Competências encontra-se desenhada de forma a facilitar a identificação dos conhecimentos e níveis de proficiência em comércio eletrónico necessários para o desempenho de atividades nas principais funções associadas a esta tipologia de comércio, independente da organização. Tendo em consideração estes objetivos, a Lista não deve ser entendida como um normativo ou receita prescritiva, mas sim como referência de partida para auxiliar o setor empresarial e, particularmente as Pequenas e Médias Empresas (PMEs) da Região Norte, na procura e identificação - por via da disponibilização na Bolsa de Competências - de recursos humanos com competências específicas e proficiência adequada aos desafios que as empresas possam ter mapeado no respetivo processo de evolução do seu modelo de negócio convencional para o digital.

## Enquadramento

A Listagem de Competências críticas para o comércio eletrónico apresentada foi desenvolvida no âmbito do projeto ON-COMMERCE - Programa de aceleração das PME para o comércio digital, e constitui um documento complementar ao Relatório *"Gap Analysis: Competências Críticas para o Comércio Eletrónico na Região Norte"*, desenvolvido sob o mesmo projeto.

Os trabalhos subjacentes ao referido Relatório, permitiram definir, com grande exatidão, as competências técnicas mais críticas para apoiarem as empresas na sua transição para modelos de comércio pela via eletrónica, tendo sido possível mapear 13 competências imprescindíveis para este feito, especificamente: marketing digital, produção de conteúdos digitais, gestão de canais digitais, desenvolvimento de aplicações web, design, automatização, gestão de infraestruturas, análise de dados, línguas, gestão logística, gestão das vendas online, legal compliance, e cibersegurança.

Assim, e considerando que este exercício só se encontra verdadeiramente completo com a identificação dos conhecimentos associados a cada competência, salvaguardando a devida delimitação e foco temático deste documento, realizou-se um trabalho de levantamento exaustivo dos conhecimentos incluídos em cada competência, privilegiando o devido rigor científico das terminologias utilizadas e do corpo de conhecimento efetivamente abrangido.

Através do recurso a referenciais setoriais, bem como da análise exaustiva aos planos curriculares de formações nas áreas de competência críticas identificadas, a que se soma os resultados dos vários trabalhos já realizados sob o projeto ON-COMMERCE, foi possível mapear os conhecimentos incluídos em cada competência

Dada a natureza transversal de alguns conhecimentos, no sentido de serem relevantes para a aplicação de determinadas competências, verifica-se, por vezes, a presença dos mesmos em múltiplas competências, tendo-se procedido à respetiva uniformização de terminologias, por forma a facilitar a utilização da Listagem.

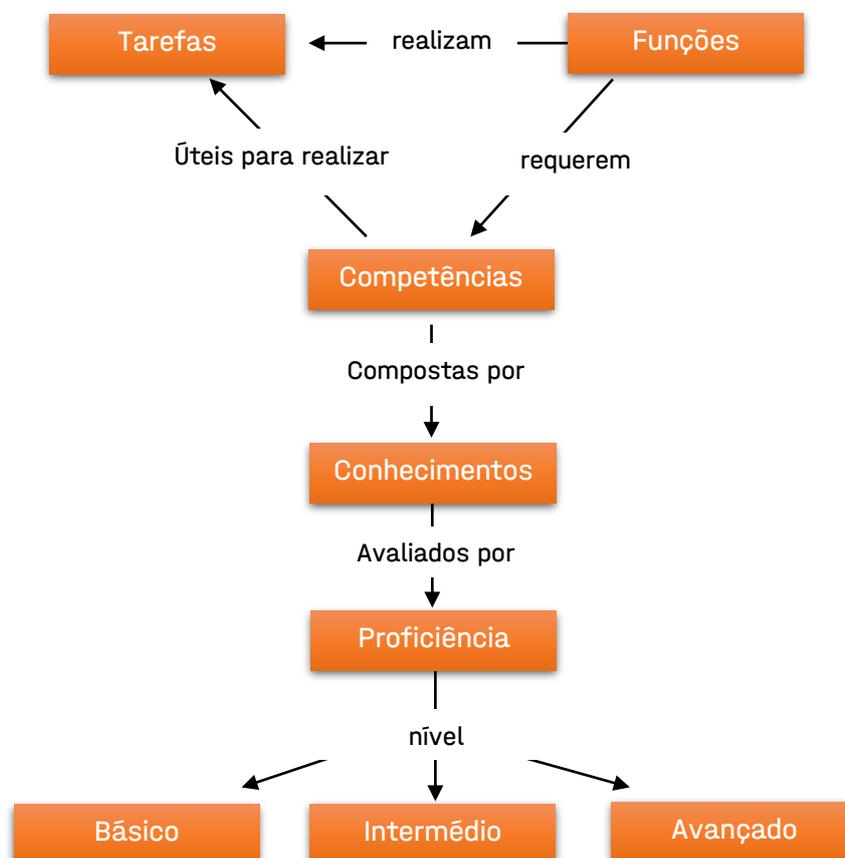
## Estrutura da Listagem

A conceptualização da Listagem é baseada num modelo simples, mas claro e objetivo, tendo em vista o alinhamento com as terminologias mais utilizadas nas unidades curriculares do sistema de ensino nacional, bem como a necessidade de facilitar a sua atualização face às rápidas evoluções das tecnologias de comércio eletrónico.

A Listagem apresenta uma estrutura desagregada em dois níveis, nomeadamente: competências e conhecimentos. Entenda-se como “competência”, o conjunto de capacidades profissionais úteis para a realização de tarefas e/ou representativas de conhecimentos e habilidades comprovadas. Por outro lado, referimo-nos a “conhecimento”, como um conjunto de conceitos associados, memorizável, inteligível e comunicável, bem como recordável e testável, orientado para a realização de tarefas.

A relação entre os conceitos de tarefa, função, competência e conhecimento é desenvolvida e clarificada na seguinte figura (Figura 1), que ilustra as relações semânticas entre estes conceitos fundamentais.

Figura 1. Mapa conceptual das Competências para o Comércio Eletrónico.



## Níveis de proficiência

Importa dar nota de que as definições de proficiência apresentadas têm em conta a função a desempenhar, bem como a tarefa (ou processo) a realizar. Podem assim ser adaptadas a cada contexto organizacional, bem como ao nível de ambição e aos objetivos a atingir.

A distinção dos vários níveis de proficiência tem por base o nível de autonomia e o nível de complexidade e de criatividade entre cada nível.

Tabela 1. Níveis de proficiência.

Nível	Descrição
<b>Básico</b>	O conhecimento testado demonstra compreensão do problema apresentado, bem como eficácia para realizar as tarefas necessárias relacionadas com as funções de responsabilidade do profissional, desde que seja recebido apoio.
<b>Intermédio</b>	O conhecimento testado demonstra compreensão do problema apresentado, bem como eficácia para a realizar as tarefas necessárias relacionadas com as funções de responsabilidade do profissional, com autonomia.
<b>Avançado</b>	O conhecimento testado demonstra compreensão do problema complexo apresentado, bem como eficácia para a realizar as tarefas necessárias.

Os níveis de proficiência acima apresentados podem ser utilizados para avaliação do nível de conhecimento em qualquer uma das competências críticas identificadas, com a exceção das competências linguísticas, que deverão ser avaliadas de acordo com a escala de proficiência do Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas<sup>1</sup>, composta por três níveis, e com cada nível subdividido em dois subníveis.

<sup>1</sup> [Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas](#).

## Aplicação

A presente Lista de Competências foi desenvolvida para o setor empresarial, e em particular, para as pequenas e médias empresas (PMEs), com o objetivo de facilitar a correspondência entre a oferta e a procura de competências e conhecimentos específicos nos diferentes domínios do comércio eletrónico.

A Lista de Competências constitui uma orientação de base para homogeneizar a linguagem e a nomenclatura utilizada na futura Bolsa de Competências para o Comércio Eletrónico, mas também, e de forma mais crítica, para promover um alinhamento do que cada competência identificada representa em termos de conhecimentos abrangidos.

A referida Bolsa de Competências, que funcionará num formato de plataforma eletrónica, representará um mecanismo útil para facilitar a procura de profissionais com competências e conhecimentos críticos para suprir as necessidades e as lacunas das organizações nos vários domínios do comércio eletrónico. De igual modo, servirá como um local de anúncio e de oferta de competências, onde cada profissional poderá, mediante registo prévio, dar a conhecer a sua disponibilidade e suas capacidades de trabalho. O formulário de registo, seja para as organizações empresariais, como para os profissionais, será disponibilizado num modelo de resposta fechada, permitindo que a terminologia utilizada por ambas as partes envolvidas esteja perfeitamente alinhada.

Num perspetiva mais ampla, e para além do seu contributo para facilitar o encontro entre a procura e a oferta profissional nos domínios críticos do comércio eletrónico, a Listagem apresentada representa ainda uma oportunidade para promover um pleno alinhamento de expectativas entre empregador e empregado, com reflexos positivos ao nível da rotatividade laboral e da retenção de talento.

## Listagem de Competências

Competência	Conhecimento
Marketing Digital	SEO (Search Engine Optimization)
	Social Media Marketing
	Content Marketing
	Display Advertising & SEA
	SMS & Email Marketing
	Branding
Produção de Conteúdos Digitais	Produção e Edição Fotográfica
	Produção e Edição de Vídeo
	Produção e Edição de Áudio
	Técnicas de Escrita
	Design Gráfico
	Infografia Digital
	Animação Digital
Gestão de Canais Digitais	Gestão de Emails
	Gestão de Websites
	Gestão de Blogues e Fóruns
	Gestão de Redes Sociais
Desenvolvimento de Aplicações Web	UX Design
	UI Design
	Front- End Development
	Back-End Development
	Content Management System (CMS)
	Source Code Management (SCM)
	Gestão de Projeto
	Quality Assurance
	Scripting Language
	Machine Learning
	Requirement Analyst
Design	Web Page Responsive
	UX Design
	UI Design
	UX Writing
	UX Research
	Web Design
	Website Architecture
	Edição de Imagens
	Information Architecture

Competência	Conhecimento
<b>Automatização</b>	CRM Automation
	Social Media Marketing Automation
	Advertising Automation
	Mobile Marketing Automation
	Marketing Automation Analytics
	Email Marketing Automation
	Lead Management Automation
	Scripting Language
	Automatização Assistência Virtual
	Machine Learning
<b>Gestão de Infraestruturas</b>	Gestão de Servidores
	Gestão WAN (Wide Area Network)
	Cloud Management
	Gestão LAN (Local Area Network)
	Gestão de Redes Wi-Fi
<b>Análise de Dados</b>	Linguagem SQL & NoSQL
	Folhas de Cálculo
	Marketing Analytics
	Análise do Desempenho do Canal
	Análise do Desempenho de Campanhas
	Machine Learning
	Business Intelligence
Estatística	
<b>Línguas</b>	Português
	Espanhol
	Inglês
	Chinês
	Francês
	Alemão
	Árabe
	Russo
<b>Gestão Logística</b>	Warehouse Management Systems (WMS)
	Return Management Software (RLS)
	Enterprise Resource Planning (ERP)
	Logistics Resource Management (LRM)
	Trade Management System (TMS)
	Order Management System (OMS)

Competência	Conhecimento
<b>Gestão de Vendas Online</b>	Key Account Management (KAM)
	Técnicas de Negociação e Vendas
	Enterprise Resource Planning (ERP)
	Customer Relationship Management (CRM)
<b>Legal Compliance</b>	Direitos do Consumidor
	Proteção de Dados
	Contratos Eletrónicos
	Utilização de Cookies
	Obrigações Fiscais
	Publicidade Eletrónica
	Regulamento da Sociedade da Informação
	Resolução de Litígios
	Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
	Certificação de Medidas de Segurança
	Propriedade Intelectual
<b>Cibersegurança</b>	Administração de Sistemas
	Análise de Ameaças
	Arquitetura e Sistemas de Informação
	Conhecimento Geral de Tecnologias
	Criptologia
	Desenvolvimento de Software
	Gestão de Informação
	Gestão de Identidades, Autenticação e Controlo de Acesso
	Gestão de Redes
	Gestão de Sistema de Bases de Dados
	Segurança de Redes e Sistemas
	Técnicas de Defesa de Redes
	Testes e Avaliação de Sistemas

## Conclusões

A presente Lista pretende dar resposta à necessidade de identificar o tipo conhecimentos presentes em cada uma das competências críticas identificadas ao nível do Relatório *"Gap Analysis: Competências Críticas para o Comércio Eletrónico na Região Norte"*, permitindo concluir a definição de um guia orientador capaz de promover a fluidez e a eficácia da futura Bolsa de Competências para o Comércio Eletrónico.

Numa lógica de agregação e de centralização de vontades, a futura Bolsa de Competências atuará como um espaço único e facilitador do encontro entre a procura e a oferta de competências em domínios críticos para o comércio eletrónico. Para a sua eficácia contribuirá a presente Lista de Competências, que sistematiza e delimita o tipo de conhecimentos abrangidos por cada competência e que, pela sua natureza, representam áreas essenciais para o cumprimento das inúmeras tarefas envolvidas num processo de transição e de operacionalização da venda por meios eletrónicos.

Adicionalmente, terá ainda um importante contributo para a uniformização de terminologias e de designações atribuídas a cada função, permitindo, desse modo, um entendimento coletivo de base e um alinhamento de expectativas, o que por sua vez contribuirá para a eficácia dos processos de recrutamento e, de modo mais específico, para o próprio sucesso e visibilidade da Bolsa de Competências para o Comércio Eletrónico.

Neste contexto, acredita-se estar na presença de um documento de importância crítica e que, para além de complementar o trabalho desenvolvido ao nível do Relatório *"Gap Analysis: Competências Críticas para o Comércio Eletrónico na Região Norte"*, e de contribuir para a eficácia da Bolsa de Competências, terá um impacto mais amplo e relevante no sucesso dos processos de recrutamento e na própria alavancagem do número de empresas nacionais, e especialmente PMEs, que realizam operações de comércio eletrónico.

# ON commerce