

# PREPARAÇÃO / PARA O FUTURO

## APRESENTAÇÃO OFICIAL DO PROGRAMA COMÉRCIODIGITAL.PT | CERIMÓNIA E ASSINATURA DE PROTOCOLO

A capacidade de adaptação à era digital é hoje uma condição *sine qua non* ao sucesso e integração de uma empresa no comércio contemporâneo. No entanto, a falta de competência dos recursos humanos nesta área funciona como um bloqueio à competitividade e ao crescimento. Tendo em conta esta temática foi realizada, uma cerimónia oficial de apresentação do Programa Comérciodigital.pt no passado dia 5 de Junho, no Auditório do Castelo de Santiago da Barra em Viana do Castelo.

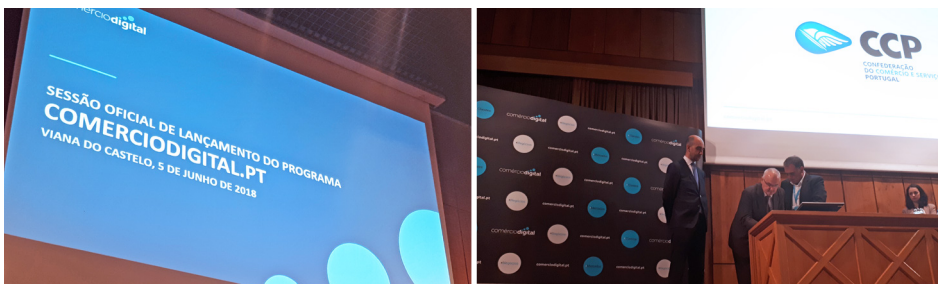
Nesta cerimónia esteve presente a Presidente da Câmara Municipal de Viana do Castelo, a Dr. José Maria Costa, o Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, o Sr. Dr. Paulo Alexandre Ferreira, contando também com a presença do Eng. João Vieira Lopes, Presidente da CCP (Confederação do Comércio e Serviços de Portugal) e da ADIPA com os seus associados, para além de outras individualidades.

O programa Comérciodigital.PT visa qualificar o comércio e os serviços para a economia digital e é uma iniciativa entre a ACEPI (Associação da Economia Digital) e a CCP.

A sessão de abertura da cerimónia contou com a presença da Presidente da Câmara Municipal de Viana do Castelo Dr. José Maria Costa, com o Presidente da ACEPI, Dr. Alexandre Nilo Fonseca, com a Presidente do DNS.PT, Dra. Luísa Gueifão, o Presidente do CCP, Eng. João Vieira Lopes, tendo o Ministro da Economia Manuel Caldeira Cabral transmitido uma mensagem de vídeo, através da qual deu as boas vindas a todos os presentes e felicitado os organizadores desta importante iniciativa.

A seguir à abertura foi realizada a apresentação do programa "Comércio Digital.PT" pelo presidente do ACEPI Dr. Alexandre Nilo Fonseca. De seguida procedeu-se à assinatura dos protocolos entre os parceiros, e por fim a sessão de encerramento pelo Secretário de Estado Adjunto e do Comércio Dr. Paulo Alexandre Ferreira.

Este programa tem como objetivo a capa-



Apresentação da conferência "Comércio na era das competências digitais"

citação e modernização de mais de cinquenta mil PME do comércio e serviços, de modo a terem uma presença online qualificada e para conhecerem ferramentas essenciais para marketing digital, para que as entidades possam estar mais próximas dos seus clientes e possam conquistar novos mercados, atingindo dessa forma um crescimento sustentável e a globalização dos seus negócios. Os principais objetivos e vantagens para as PME aderentes:

### 1. Mobilizar os empresários para a digitalização do seu negócio

- adoção de uma presença digital
- Incorporação de tecnologia nos modelos de negócio
- desmaterialização dos processos com clientes e fornecedores por via da utilização das TIC

### 2. Colocar o negócio das PME do comércio e Serviços mais próximo do futuro:

- Captação de novos clientes, tanto no mundo físico como no digital
- Acesso a novos mercados nacionais e internacionais
- Otimização dos processos da organização

### De modo a capacitar as PME oferecem as seguintes ferramentas:

- Adoção de presença básica digital (*voucher* 3 em 1 comércio oferta para 50.000 PMES)
- Desenvolvimento de competências digitais (Acesso gratuito a Roadshow & Academia Digital Online)
- Serviços complementares através de parceiros, da rede capilar e da ACEPI:
  - » Publicidade e marketing digital
  - » Desenvolvimento de loja online e presença em marketplaces
  - » Implementação de selo de confiança
  - » Acesso à Internet e serviços de telecomunicações
  - » Serviços de *hosting* e *cloud*
  - » Banca digital e pagamentos eletrónicos
  - » Logística e distribuição
  - » Software de gestão
  - » Digital *signage*
  - » Outras a considerar

O programa tem como objetivo incluir micro-empresas e pequenas empresas especialmente de comércio local na economia digital. Cada vez mais os consumidores usam a Internet para ajudar a escolher e comprar, tanto para lojas físicas como para lojas online.

De acordo com a apresentação do programa cerca de 88% dos utilizadores procuram os produtos e serviços online para adquirir em lojas físicas e cerca de 76% dos utilizadores procuram os produtos e serviços numa loja física para depois adquirirem em lojas online. A disponibilização de informações online sobre produtos e serviços contribui para a motivação dos consumidores das lojas físicas e de comércio local.

Na apresentação do programa foi salientado o facto de os consumidores considerarem muito útil terem acesso online à seguinte informação: preço do produto e produtos em stock numa loja perto de mim; localização de uma loja perto de mim com o produto em stock; detalhes sobre a loja como: horário, localização, telefone, entre outros;

apresentação num mapa das lojas perto de mim com os produtos que estão a ser pesquisados. O volume de negócios das empresas portuguesas que estão a vender online cresceu três vezes entre 2012 e 2015.

## UPGRADE AO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A ADIPA esteve presente na apresentação da 2ª fase de implementação do livro de reclamações digital que aconteceu no passado dia 15 de Junho, evento que contou com a presença de inúmeros representantes do mundo associativo e empresarial. Sendo assim no dia 1 de Julho de 2018 tornou-se obrigatório a disponibilização do Livro de Reclamações eletrónico para todos os fornecedores de bens e serviços que exerçam a sua atividade num espaço físico aberto ao público ou através dos meios digitais. Recorde-se que a primeira fase de implementação do livro de reclamações do livro digital envolveu os prestadores de serviços públicos essenciais (Electricidade, Gás Natural, Comunicações Electrónica, Serviços Postais, Águas e Resíduos), instituindo a obrigação da utilização do livro de reclamações eletrónico e teve o seu início em 1 de Julho de 2017. Caso não o façam correm o risco de receberem uma coima entre 250€ e 3,500€ no caso de pessoa singular e no caso de pessoa coletiva uma coima entre 1,500€ e 15,000€.



### Livro de Reclamações digital foi aprovado

O Livro de Reclamações que está disponível em: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) a Plataforma Digital permite aos consumidores apresentarem as suas reclamações em formato digital. É apenas necessário um por fornecedor independentemente do número de estabelecimentos que possua ou de efetuar vendas online. No entanto, todos os fornecedores que exerçam a sua atividade num estabelecimento público deverão possuir tanto o Livro de Reclamações na modalidade física como eletrónica, tendo em atenção que o mesmo fornecedor não precisa de possuir um sítio na Internet para que seja necessário ter nos dois formatos. Todos os fornecedores a partir de agora terão de ter um endereço correio eletrónico para que possam receber as reclamações em formato digital.

É de destacar que os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham um sítio na Internet são obrigados a divulgar de modo visível o acesso à plataforma digital, no entanto os mesmos fornecedores não são obrigados a fornecer um meio de acesso à referida plataforma aos consum-

idores e utentes. Mas devem ter a sensibilidade de auxiliar consumidores e utentes que tenham impossibilidade de preencher a reclamação quer por razões de analfabetismo quer por incapacidade física.

O Livro de Reclamações Eletrónico era gratuito até dia 1 de Janeiro de 2018, e a partir dessa data passaram a ter um custo de 50% do custo do livro físico ou seja, aproximadamente 10€, podendo ser adquirido na loja online. E a partir da data referida é oferecido um livro de Reclamações Eletrónico de 25 folhas quando adquirir um livro de Reclamações Físico. É também de relembrar que o livro de reclamações é obrigatório em todos os estabelecimentos de comércio a retalho e conjuntos comerciais, como também em estabelecimentos de comércio por grosso que tenham revenda ao consumidor final.

## A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL É TÃO BENÉFICA COMO A INTERNET NUMA EMPRESA.

A IA é a ciência que estuda e tenta compreender a inteligência e também é um

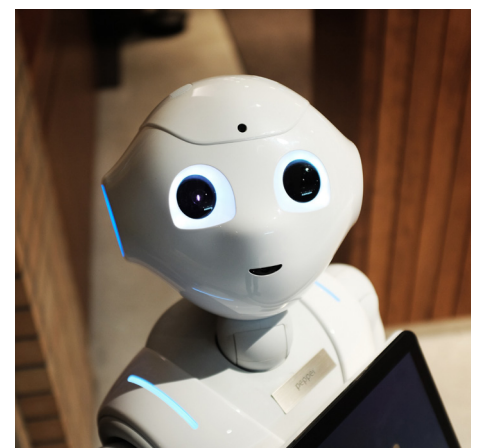
ramo da engenharia que procura construir suportes para apoiar a inteligência humana, e ambas podem permitir que as máquinas possam executar tarefas complexas que por norma são executadas pelos humanos. Com soluções IA é possível executar tarefas físicas complexas que exigem adaptabilidade e agilidade e também este tipo de soluções tem a capacidade de auto-aprendizagem.

Uma das grandes necessidades é de alterar os processos, estruturas e tecnologias que foram herdadas do século XX. Apesar de que pouco a pouco a tecnologia tem entrado no setor grossistas e retalhista, facilitando e agilizando os processos e também otimizando a experiência de compra.

De acordo com um artigo publicado pelo Financial Times a inteligência artificial ajudará retalhistas nos seguintes pontos: informação personalizada sobre as preferências dos consumidores, capacidade dos websites se moldarem ao comportamento do consumidor durante a sua navegação tornando-se assim mais apelativos.

É um facto que nos próximos anos a inteligência artificial irá superar a intuição humana e as empresas que não se adaptarem a esta nova realidade irão ficar para trás, acontecerá o mesmo a uma empresa que não usasse Internet. A IA impulsiona o crescimento da economia e dos seres humanos, e de acordo com um estudo realizado pela Accenture, a IA pode vir a aumentar o dobro do crescimento económico anual em 2035, o que irá alterar o modo de trabalho de hoje em dia criando assim uma nova relação entre homem e máquina.

De acordo com a consultora IDC, as empresas de retalho vão investir cerca de 2,76 mil milhões de euros este ano em inteligência artificial em Portugal.



Pepper o robot com inteligência artificial.