

www.comercioelectronico.pt

Comprar na Internet

CÓMODO. FÁCIL. SEGURO.

Guia Prático para as Empresas



EDITADO POR

COM O APOIO DE


Associação de
COMÉRCIO ELECTRÓNICO
EM PORTUGAL

 **UMIC**
Agência para a
Iniciativa e a Sociedade
do Conhecimento


Programa Operacional Sociedade do Conhecimento


Instituição Financeira de Crédito, S.A.


econstrois.com®



A Internet, os computadores, os telefones móveis, a TV digital estão a transformar profundamente a maneira como as pessoas vivem - como aprendem, trabalham, ocupam os tempos livres e interagem, tanto nas relações pessoais e com organizações como nas relações comerciais de compra e venda.

O comércio electrónico permite às empresas aumentarem a produtividade, reforçarem as relações directas com os clientes, actuarem num mercado mais amplo, alcançarem competitividade global.

Luís Magalhães
Presidente, UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento



Os benefícios do comércio electrónico nas empresas são evidentes e estão comprovados:

redução dos custos; aumento da eficiência e da transparência dos processos de compra; maior leque de oferta e mais poder negocial.

A Sociedade da Informação e do Conhecimento é uma revolução a que nenhum país, organização ou cidadão se pode, ou deve, excluir. Não perca as oportunidades que o comércio electrónico oferece à sua empresa!

Alexandre Nilo Fonseca
Presidente, ACEP - Associação do Comércio Electrónico em Portugal

Índice

Introdução	Pág. 3
As Vantagens do Comércio Electrónico entre Empresas	Pág. 4
Como Comprar	Pág. 6
Escolher o operador de comércio electrónico entre empresas	Pág. 6
O que pode comprar	Pág. 6
Os aprovisionamentos electrónicos	Pág. 7
As principais fases do Ciclo de Aprovisionamentos Electrónicos	Pág. 8
Pagamentos por banca electrónica	Pág. 10
Serviços Públicos e o Programa Nacional de Compras Electrónicas	Pág. 10

Este Guia foi editado em Maio de 2006 pela ACEP em parceria com a UMIC.



ACEP - Associação do Comércio Electrónico em Portugal
Edifício do Instituto Superior Técnico, Gabs. 2-N9.9
Taguspark, Porto Salvo - 2780-990 Oeiras
Telefone 21 423 32 45
acep@portugalacep.org
www.comercioelectronico.pt

apresentação

Depois de uma primeira fase do comércio electrónico que foi estimulada por empresas dedicadas à venda electrónica de produtos e serviços para o consumidor, a Internet entrou numa segunda vaga definida pela liderança e pelo sucesso de organizações que apostaram no comércio electrónico entre empresas, muitas vezes representado pela sigla B2B- Business to Business.

De acordo com a perspectiva dos gestores da actualidade, esta segunda vaga da revolução global proporcionada pelo comércio electrónico é constituída por enormes oportunidades. Este guia tem por objectivo dar a conhecer a todas as empresas, em especial às que ainda se sentem relutantes em abraçar esta apelativa nova forma de negócio, todas as vantagens e inegáveis conveniências da realização de transacções via Internet.

Hoje em dia, para serem competitivas e eficientes, as empresas devem possuir uma estratégia para as novas tecnologias, nomeadamente, a Internet. As empresas que se posicionarem de forma decisiva e inteligente nos negócios electrónicos registarão mais valias extremamente significativas. Tornam-se assim mais competitivas; promovem a sua actividade e ganham novos relacionamentos com clientes e fornecedores; tornam-se mais eficientes e produtivas; reduzem custos, nomeadamente administrativos, comerciais e de aprovisionamento; e por último, mas não menos relevante, aumentam as qualificações dos seus recursos humanos. Passam assim para estádios superiores da economia digital.

A lei do comércio electrónico de Janeiro de 2004 trouxe (Decreto-Lei nº 7/2004, que complementam as disposições que já eram aplicáveis a contratos à distância estabelecidos ao Decreto-Lei nº 143/2001) uma maior segurança para a realização de transacções comerciais por via electrónica. Os mecanismos de privacidade e segurança nas transacções, que suportam a confidencialidade dos intervenientes e a sua autenticação, são imprescindíveis para o desenvolvimento do mercado electrónico e aumento da confiança das empresas. Neste momento, o acto de transaccionar pela Internet é isento de qualquer risco.

Esteja atento à evolução das novas tecnologias, em especial, da Internet e aproveite esta oportunidade para se tornar uma empresa de excelência no tecido empresarial.

O Comércio Electrónico entre Empresas em Portugal

Segundo dados fornecidos pela ANACOM, Autoridade Nacional de Comunicações, o Comércio Electrónico entre Empresas representa cerca de 90 por cento do total de transacções do comércio electrónico em Portugal. Segundo o INE, em 2004, cerca de 26% das empresas com dez e mais empregados recorreram ao comércio electrónico para encomendar bens e serviços, sendo que nas grandes empresas esse valor chegou aos 50%. Em 2005, segundo dados das empresas mais representativas do sector, o volume de negócios dos mercados electrónicos entre empresas foi superior a 850 milhões de euros. As encomendas efectuadas apresentam-se como uma prática mais difundida, comparativamente às recebidas: a proporção de empresas com dez e mais empregados que recorreu ao comércio electrónico para realizar encomendas foi de 22%, enquanto que a recepção de encomendas por via electrónica foi registada em 10% das empresas.

as vantagens do comércio electrónico entre empresas

A realização de transacções comerciais por via electrónica em substituição dos processos físicos permite às empresas alcançar importantes benefícios a diversos níveis, nomeadamente, económico, tecnológico, processual e de recursos humanos.

Por um lado, as empresas com estratégias para o Comércio Electrónico podem obter **novas receitas provenientes de múltiplas fontes, nomeadamente através do aumento de potenciais clientes e do aperfeiçoamento e melhoria do seu relacionamento com os actuais.**

Adicionalmente, conseguem importantes **reduções de custos, diminuindo as suas despesas transaccionais com a eliminação dos intermediários nos processos; as suas despesas de comunicação, (substituindo telefones, faxes, etc.); as suas despesas administrativas com a eliminação do papel e automatizando funções anteriormente realizadas pelas equipas. As empresas podem ainda comprar melhor, obtendo melhores preços e condições de fornecimento, através de um melhor planeamento das compras (através de agregação de compras e/ou realização de contratos de fornecimento, por**

exemplo), contacto com mais empresas fornecedoras e maior transparência.

A melhoria dos processos internos na empresa é um dos benefícios mais visíveis do mercado electrónico. No mercado convencional, as empresas perdem-se em processos de compras caros, lentos e excessivamente burocráticos, de que são exemplo as requisições, as encomendas, o acto de conferir a factura e a autorização de pagamento. Nas plataformas de transacção electrónica, tem lugar uma simplificação de processos. A redução dos ciclos de

aprovisionamento e a eliminação de tarefas administrativas com a consequente redução de custos são apenas algumas das vantagens.

Toda esta simplificação, conveniência e maior transparência tanto para utilizadores como para gestores, liberta os restantes colaboradores para tarefas de maior valor acrescentado, aumentando os níveis de produtividade da empresa. Por seu turno, os gestores ganham um controlo directo sobre as suas transacções, obtendo com maior facilidade uma visão da performance da sua equipa e dos seus parceiros comerciais.

Num mercado electrónico, as empresas têm acesso a um leque de oferta maior, mais tempo disponível para análise e selecção da melhor proposta, e um processamento mais célere das suas transacções. Conseguem adicionalmente tomar decisões de aquisição em tempo real: analisar questões de preço, orçamento e prazos de entrega ao mesmo tempo que negociam. Desta forma, o processo de compra gera uma maior visibilidade e um acrescido poder negocial com fornecedores estratégicos.

Por tudo isto, com meios informáticos poderosos e de custo reduzido,

aliados a redes de compradores e fornecedores cada vez mais abrangentes, é um facto comprovado que as empresas podem modernizar-se efectuando as suas transacções de uma forma mais eficaz por via electrónica.

A título exemplificativo a Alfredo Magalhães Lda., uma empresa que comercializa a generalidade dos materiais de construção, duplicou o seu número de clientes e aumentou exponencialmente o número de consultas recebidas, realizando actualmente 5% do seu volume de negócios **através de um dos operadores de comércio electrónico em Portugal.** De acordo com o Eng. Rafael Magalhães: "De facto, somos uma empresa de média dimensão, mas fortemente implantada na região Norte do País. Sentíamos a necessidade de alargar o nosso raio de acção, de chegar até novos clientes, de aumentar a nossa gama de produtos, de divulgar o nosso nome... Enfim, sentíamos necessidade de crescer!"

Num dos mercados electrónicos em Portugal, verificou-se um incremento da oferta, com 5 propostas por concurso em média, sendo que, das adjudicações realizadas, 39% foram a fornecedores não habituais da empresa compradora. Como consequência, para além das redução de custos administrativos, verificam-se poupanças médias nas compras entre 5% e 25% (nalguns casos superiores).

Benefícios para o comprador:

- Maior controlo da compra
- Simplificação e reestruturação dos processos tornando-os mais eficientes
- Melhor gestão do capital circulante
- Redução do preço do produto
- Maior número de fornecedores
- Leque de oferta mais alargado
- Redução de custos do processo de compra
- Maior transparência
- Poder negocial acrescido
- Mais tempo disponível para negociar

Benefícios para o fornecedor:

- Aumento das vendas
- Promoção da actividade comercial, nomeadamente da sua empresa e respectivos produtos/serviços
- Menos custos operacionais, incluindo de prospecção, promoção e divulgação
- Menos custos de capital
- Maior eficiência da venda
- Aumento do número de potenciais clientes
- Enfoque da força comercial nas actividades de maior valor
- Controlo da actividade comercial

como comprar

Hoje em dia não é necessário realizar qualquer investimento tecnológico para realizar processos de aprovisionamento de forma electrónica. Basta contactar um dos operadores especializados em comércio electrónico entre empresas, e subscrever os serviços que necessitar. Estes podem ir desde o processo de consulta ao mercado até ao pagamento (através de produtos específicos para empresas), passando pela gestão de requisições internas, obtenção de propostas, negociação, encomendas a partir de catálogos ou de contratos previamente negociados, até à gestão da entrega (guias de remessa, autos de medição e facturação electrónica).

Escolher o operador de comércio electrónico entre empresas

Quando escolher o operador de comércio electrónico entre empresas para fazer as compras deverá ter em conta vários aspectos, como por exemplo o tipo de serviços de aprovisionamento que disponibiliza, o número de empresas que trabalham com o mesmo (dimensão e representatividade do mercado), o volume de negócios das transacções efectuadas, a percentagem de operações do seu sector que são efectuadas por aquele canal ou as suas vantagens em relação a outros do mesmo género.

O que pode comprar

- **Bens directamente relacionados com a actividade da empresa**
Dependendo da actividade da sua empresa, pode negociar e encomendar a matéria-prima ou os componentes relacionados com a produção de um produto acabado através da Internet. Existem já diversos operadores que permitem realizar este tipo de compras, em que as empresas ligadas a determinado sector podem comprar ou vender produtos e serviços, em função do serviço que subscrevem.
- **Bens não directamente relacionados com a actividade da empresa**
Pode fazer a negociação e encomenda on-line de todo o material de apoio à sua operação, como artigos de economato, mobiliário, material informático, etc.

Os aprovisionamentos electrónicos

Dependendo da sua estratégia, os responsáveis pelas compras da empresa podem optar por recorrer a um operador que cubra todas as necessidades ou recorrer a diversos serviços prestados pelos operadores de comércio electrónico entre empresas, maximizando assim a sua redução de custos. No entanto, raros são os operadores de comércio electrónico entre empresas existentes que cobrem todas as fases do ciclo de aprovisionamento.

Alguns exemplos de operadores em Portugal

www.bizdirect.pt
www.econstroi.com
www.forumb2b.com
www.iwaytrade.pt
www.pmelink.pt
www.tradecom.pt

Se, inicialmente, as soluções de comércio electrónico entre empresas tinham como principal objectivo a redução de custos, hoje constituem um trunfo indispensável para a melhoria da competitividade das empresas no mundo global. Através dos mercados electrónicos, as funções de sourcing - identificação e negociação de novos produtos e/ou de fornecedores - e de procurement - o garante da aquisição, pagamento e gestão de materiais, produtos e serviços ao menor custo total - podem ser fortemente optimizadas.

Estes mercados electrónicos, que removem dispendiosas ineficiências e oferecem poupanças a todos os seus participantes, são sites de encontro entre compradores e fornecedores. Possibilitam a redução de custos das transacções, a descoberta de novos fornecedores ou, no caso inverso, de novos clientes e podem assumir uma multiplicidade de formatos. Permitem aos seus participantes aceder a vários mecanismos para comprar e vender quase tudo, desde serviços a bens directos. A enorme flexibilidade destes mercados electrónicos, que podem ser personalizados para servir toda a cadeia de abastecimento de praticamente qualquer sector económico, permitirá que se estabeleçam como pilares da nova economia do comércio electrónico entre empresas.



como comprar

As principais fases do Ciclo de Aprovisionamentos Electrónicos

Gestão de Requisições/ Necessidades

Existem operadores que disponibilizam serviços à empresa que permitem aos colaboradores/ departamentos da mesma colocar as suas necessidades de aprovisionamento (quer de bens directos como indirectos). Estas poderão ser sujeitas a um processo de aprovação por diversos critérios. Esta gestão da requisição pode permitir a sua satisfação a partir de armazém ou a partir de compra.

Neste último caso poderá ser satisfeita a partir de consulta ao mercado para obtenção das melhores condições, a partir de catálogos disponibilizados pelos fornecedores ou a partir de contratos previamente negociados. Permitem ainda a agregação de necessidades, suportando assim a obtenção de economias de escala através de descontos de quantidade.

Gestão de Consultas ao Mercado

Neste processo os operadores disponibilizam serviços que permitem que as necessidades (agregadas ou não) sejam colocadas no mercado. Existem operadores em que a colocação do concurso no mercado

disponibiliza a necessidade para todas as empresas que fornecem o determinado produto/ serviço em consulta e outros que só permitem disponibilizar o concurso para os fornecedores que o comprador definir. Em consequência desta colocação, os fornecedores interessados disponibilizam as suas propostas técnico-financeiras. O comprador usufrui normalmente de serviços de comparação das propostas disponibilizados pelo operador, de forma a seleccionar a melhor proposta. Nesta fase do processo alguns dos operadores de comércio electrónico entre empresas disponibilizam ainda ferramentas de suporte à avaliação periódica de

fornecedores pela empresa, de forma a que a análise das propostas tenha em consideração parâmetros de qualidade e capacidade de entrega dos mesmos. Dependendo das suas características, a adjudicação pode resultar numa encomenda ao fornecedor, num contrato de prestação de serviços ou num contrato de preços ao abrigo do qual serão realizadas encomendas parciais.

Negociação

É normal existir um período de negociação durante o processo de consulta ao mercado, podendo esta ser realizada de forma tradicional ou através de ferramentas de suporte à mesma - a negociação dinâmica. Esta negociação dinâmica pode recorrer ao método da contra-proposta ou, em alternativa, aos

leilões, e pode revestir-se de diversas formas (leilão inglês, americano, holandês, etc.), sendo normalmente circunscrita aos melhores fornecedores da fase anterior. A melhor proposta durante a fase de negociação será alvo de adjudicação (ver fase anterior), o que se traduz num acréscimo de transparência para todos os intervenientes.

Gestão de Encomendas Suportadas em Catálogos ou Contratos

Após aprovação da requisição/ necessidade, para além dos processos já referidos, esta pode ser satisfeita através de:

- encomenda suportada em catálogo disponibilizado pelo fornecedor ou por um operador de disponibilização de catálogos,
- encomenda suportada em contrato previamente negociado

com o fornecedor,

- encomenda suportada em adjudicação prévia de uma proposta de um fornecedor após consulta ao mercado.

Os operadores de comércio electrónico que permitem encomendas a partir de catálogos ou contratos, disponibilizam normalmente catálogos de vários fornecedores, possuindo ferramentas de pesquisa dos produtos e comparação dos preços. Estes sites permitem ainda a gestão da encomenda, podendo o fornecedor aceitar ou não a encomenda em causa, definir datas de entrega, rejeitar parcialmente a encomenda por falta de disponibilidade em stock, etc..



Strategic Sourcing ou Negociação Estratégica

Através de ferramentas como os catálogos electrónicos, os leilões e a gestão de consultas ao mercado (pedidos de cotação electrónicos), entre outras, o sourcing possibilita a identificação de fornecedores que são importantes para a empresa e o estabelecimento de contratos de fornecimento de bens e serviços, com o fim de alcançar a cadeia de compras de menor custo total. Adicionalmente gera melhorias ao nível do preço de compra, de ferramentas de negociação, mecanismos de gestão de contratos, medição do desempenho e gestão do relacionamento com fornecedores.

O sourcing acaba assim por constituir uma mais-valia e um forte contributo para o aumento da competitividade das empresas.

Procurement

O procurement assegura a aquisição, pagamento e gestão de materiais, produtos e serviços ao menor custo total. É depois do estabelecimento do contrato que o departamento de compras da empresa deve disponibilizar a informação dos produtos e serviços negociados, na medida em que foi já definido o melhor negócio possível. Na fase de procurement, definem-se também os fluxos de aprovações para as requisições de cada departamento. O procurement apresenta como principais vantagens o fornecimento de informação sobre as compras (onde se gasta) e de controlo sobre as mesmas, uma questão fundamental quando se tem em conta que a aquisição de bens indirectos pode chegar a representar 30 a 60 por cento do total de compras de uma organização.

Análise em tempo real

A combinação de informação financeira e de compras possibilita a análise em tempo real. Com a interligação do sistema de e-procurement com os sistemas financeiros de back-office desaparece a necessidade de reproduzir cada compra que existe neste último sistema, pois esta já se encontra representada no mesmo. A combinação da informação financeira com a informação relativa às compras permite ao gestor analisar em tempo real a situação da empresa.

como comprar

Gestão das Entregas e Execução
Embora ainda em fase de estudo, alguns operadores de comércio electrónico irão disponibilizar serviços que cobrem a gestão das entregas e da execução dos trabalhos. Disponibilizam funcionalidades de notificação ao comprador da expedição dos produtos encomendados, guia de remessa e auto de recepção. Para além de centralizar toda a informação relativa a uma compra, permitem a desmaterialização de diversos documentos.

Ião permitir ainda a gestão de contratos, bem como a gestão de projectos, disponibilizando a todos os intervenientes toda a documentação de suporte sob forma electrónica.

Facturação Electrónica e Pagamentos

A facturação electrónica é outro dos serviços disponibilizados por alguns operadores (ver caixa) que desmaterializam a relação entre comprador e fornecedor, acelerando assim os processos e, consequentemente, os pagamentos. Os sites que permitem pagamentos (a maior parte deixa essa componente para as vias tradicionais) disponibilizam ferramentas para pagamento on-line através de cartão de crédito ou outros produtos específicos para empresas. As condições de pagamento são acordadas em fase de consulta ao mercado/ encomenda.

Pagamentos por banca electrónica

Actualmente, grande parte das operações bancárias da sua empresa já pode ser efectuada on-line. Desde os movimentos mais comuns como as consultas (saldos, NIB, IBAN, etc.), as transferências (mesmo interbancárias ou internacionais), até à gestão de ficheiros de cobrança por SDD (Sistemas de Débito Bancário) ou o envio de ficheiros para processamento de salários. Estas operações que poderiam antes levar horas demoram, agora, apenas alguns minutos.

Outros:

- **Serviços Públicos e o Programa Nacional de Compras Electrónicas**
O Programa Nacional de Compras Electrónicas é uma iniciativa do Estado que pretende melhorar as aquisições públicas, envolvendo a administração pública e agentes económicos. Esta iniciativa pretende realizar poupanças estruturais significativas, promover a transparência no processo aquisitivo público, facilitar o acesso das PME's ao mercado público e estimular o desenvolvimento do comércio electrónico na economia portuguesa. Está consubstanciado em diversos projectos interdependentes, dos quais cabe destacar neste contexto os projectos piloto de compras públicas electrónicas realizados em 8 ministérios com os diversos operadores de comércio electrónico entre empresas, e que têm resultado em dezenas de negociações, tendo poupado em média 30% nos produtos negociados. Poderá obter mais informação sobre este programa através do portal www.compras.gov.pt.

É de referir ainda que diversas instituições públicas já disponibilizam algumas operações através da Internet. No site das declarações electrónicas do Ministério das Finanças (<http://www.e-financas.gov.pt/de/jsp-dgci/main.jsp>) já é possível efectuar várias operações on-line. O Portal do Cidadão (em www.portaldocidadao.pt), criado com o objectivo de facilitar a vida aos portugueses, agrega neste momento, mais de 800 serviços on-line. Para o caso das empresas, passa pela disponibilização de informação para constituição ou cessação de actividade, bem como outros serviços, sendo que, em alguns casos, é possível concretizá-los na hora. Outro exemplo é o site de constituição de empresas (www.empresanahora.pt).

- **Viagens para empresas**
Com a globalização dos mercados, tornaram-se cada vez mais frequentes as viagens de negócios. Neste contexto, algumas agências de viagens contam já com um departamento especializado neste tipo de viagens, em que, poderá consultar os programas disponíveis para reuniões de trabalho (12 ou 24 horas), as opções para feiras e congressos e os serviços disponíveis em cada tipo de viagens, entre outros aspectos. Existem, também, detalhes sobre as viagens de incentivos para os funcionários da sua empresa.

Desmaterialização: a facturação electrónica

O aumento das transacções através da Internet avança naturalmente para a desmaterialização dos documentos inerentes a estas operações. A possibilidade de receber toda a documentação via electrónica contribui, sem dúvida, para a desburocratização dos processos. Os documentos recebidos por esta via (sejam as facturas, as guias de remessa ou outros) têm a mesma validade dos seus semelhantes em papel. O Decreto-Lei nº 256/2003 estabelece a equiparação entre a factura electrónica e a factura em papel, desde que contenha as menções obrigatórias para qualquer factura e que seja garantida a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo, mediante assinatura electrónica avançada ou intercâmbio electrónico de dados (EDI).

