

www.comercioelectronico.pt

Comprar na Internet

CÓMODO. FÁCIL. SEGURO.

Guia Prático
para as Empresas

EDITADO POR

COM O APOIO DE





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. 5
Escolher o operador de comércio electrónico entre empresas	Pág. 5
O que pode comprar	Pág. 5
Os aprovisionamentos electrónicos	Pág. 6
Pagamentos por banca electrónica	Pág. 8
Serviços Públicos e o Programa Nacional de Compras Electrónicas	Pág. 8

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 pela venda electrónica de produtos e serviços para o consumidor, a Internet entrou numa segunda vaga definida pela liderança e sucesso de organizações que apostaram no comércio electrónico entre empresas. 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. 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 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.

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, mais de 25% das empresas com dez e mais empregados recorrem ao comércio electrónico para encomendar bens e serviços, sendo que nas grandes empresas esse valor chega aos 50%. Em 2005, segundo dados das empresas mais representativas do sector, o volume de negócios dos mercados electrónicos entre empresas é superior a 850 milhões de euros.

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 clientes.**

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. 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.

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 uma das empresas especializadas 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 que 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.
- **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.

Alguns exemplos de operadores em Portugal

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

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 por 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 n.º 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).

como comprar

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 aprovisionamentos.

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. Estas poderão ser sujeitas a um processo de aprovação por diversos critérios. 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. 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. 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.

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.

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.



como comprar

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 Directo) ou o envio de ficheiros para processamento de salários. Estas operações que poderiam antes levar horas demoram, agora, apenas alguns minutos.

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 (www.e-financas.gov.pt) 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, nalguns casos, é possível concretizá-los na hora. Outro exemplo, é o site de constituição de empresas (www.empresanahora.pt).

