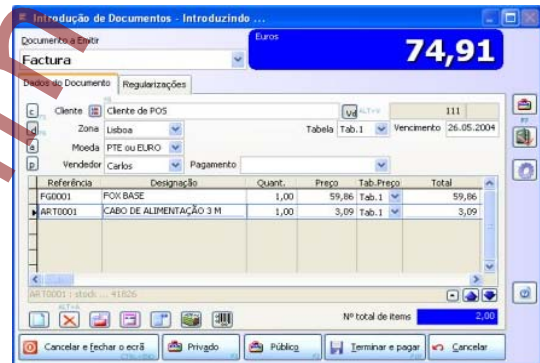




Aplicações para Comércio a Retalho



Autores:

- ❖ 1811 - José Joaquim Rosado Crispim
- ❖ 1830 - Sandra Cristina Ferreira do Carmo
- ❖ 1844 - José Joaquim Rosado Crispim

**Instituto Politécnico de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais**

**Licenciatura Bi-Etápica em Gestão de Sistemas de
Informação**

**Ano Lectivo de 2003/2004
TP 561/562 - 3º Ano 6º Semestre**

Trabalho Final Prático no Âmbito da Disciplina de:

Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

Docentes: Professora Ana Mendes
Professor Luís Coelho

Aplicações para Comércio a Retalho

Autores:

- ❖ 1811 – José Joaquim Rosado Crispim
- ❖ 1830 – Sandra Cristina Ferreira do Carmo
- ❖ 1844 – Manuel António Fustigas

Setúbal, 4 de Junho de 2004

Índice

Introdução	<u>2</u>
I - Enquadramento	
1.1 – Comércio a Retalho	
1.1.1 – Conceito de Comércio a Retalho	<u>3</u>
1.1.2 – Estrutura Profissional do Comércio a Retalho	<u>6</u>
1.2 – Âmbito e Objectivos do Presente Trabalho	<u>7</u>
II – Aplicações para Comércio a Retalho	
2.1 – Conceitos Gerais	<u>8</u>
2.2 – Micro/Pequenas Empresas de Comércio a Retalho	
2.2.1 – Sage Infologia – Ponto de Venda	<u>9</u>
2.2.2 – PHC® Advanced POS	<u>14</u>
2.2.3 – Speed Beep Ofiloja	<u>16</u>
2.2.4 – Gestexper – Terminal de Ponto de Venda	<u>18</u>
2.2.5 – Macrosistemas – Gestel	<u>20</u>
2.2.6 – Infos – Multi POS	<u>25</u>

Introdução

O comércio a retalho é um sector dinâmico e complexo englobando diversos tipos de empresas, cuja estrutura reflecte as características culturais da sociedade em que se insere, sofrendo o impacto de toda a evolução sociológica, económica e tecnológica.

Grande parte das referidas Empresas tem uma dimensão muito reduzida e são geridas de forma artesanal sem recurso a Tecnologias de Informação.

Empresários e funcionários com baixas habilitações e formação, alguns fornecedores com pouco profissionalismo e uma grande aversão às Tecnologias de Informação, as quais continuam a ser considerados para os "leigos" e "caras", são os motivos mais óbvios para esta situação.

A tendência para a culpabilização da Tecnologia (é difícil de utilizar, requer técnicos que são caros, etc.) não tem razão de ser na actualidade mas continua a acontecer.

No nosso país, existem uma infinidade de Empresas que desenvolvem software para pequenas Empresas de Retalho, que poderão facilitar a vida de qualquer Empresário.

Com este trabalho pretendemos efectuar uma pequena demonstração de algum software existente para o pequeno comércio a retalho, que seja simples de configurar e de utilizar e permita a Gestão de Fornecedores e Clientes, de Stocks e Movimentos Financeiros de uma forma o mais integrado e automática possível.

I - Enquadramento

1.1 – Comércio a Retalho¹

1.1.1 – Conceito de Comércio a Retalho

O comércio a retalho reagrupa o conjunto das actividades de compra de mercadorias destinadas à revenda ao consumidor ou ao utilizador final, geralmente em pequenas quantidades e sem transformação significativa.

Sendo o intermediário privilegiado nas relações entre a produção e o consumo, tornou-se nas sociedades modernas num mecanismo indispensável ao bom funcionamento do mercado, servindo simultaneamente os interesses dos consumidores e dos produtores.

Para além das suas funções puramente económicas, o comércio tem um importante papel social, como determinante dos esquemas sociais e culturais, dos estilos de vida e da ordenação do território.

Do ponto de vista económico, o comércio a retalho na União Europeia é uma das actividades económicas mais importantes, representa 80% das empresas comerciais, 26% do número total de empresas e emprega 7% da população activa, constituindo uma componente essencial para medir o nível e o vigor duma economia nacional.

Em Portugal, uma análise sumária de alguns indicadores macro económicos atestam a relevância do sector, observando-se que apresenta mesmo valores um pouco superiores aos da média europeia.

A evolução do comércio a retalho processou-se até à data segundo três fases diferentes, sendo cada fase determinada pelo equilíbrio de forças entre o comércio a retalho e a indústria:

- Uma fase onde o comércio tradicional dominava e as indústrias ocupavam uma posição de força nas transacções;
- Uma fase caracterizada pelo aparecimento do comércio a retalho moderno, começando progressivamente a impor as novas regras do jogo, principalmente no sector alimentar. É o caso, actualmente, da Espanha, Itália, Grécia e Portugal;
- Finalmente, uma fase de consolidação do comércio a retalho em grande escala, integrando o sector não alimentar. As relações entre indústria e comércio a retalho são caracterizadas por novas formas de cooperação. Nesta fase encontram-se a França, Alemanha e Reino--Unido.

O comércio a retalho intervém e progride numa envolvente em permanente evolução que o obriga a adaptar-se e a inovar continuamente.

Os factores determinantes destas mudanças estruturais são uma clientela mais crítica, uma concorrência mais intensa e relações fornecedor-retalhista mais complexas.

¹ Fonte – Ministério da Economia

As reacções das empresas traduzem--se pelo aparecimento de novas formas de venda e de políticas visando o crescimento através da cooperação, da concentração e da internacionalização.

A evolução do sector pode ser avaliada segundo duas dimensões distintas, pelas mudanças nas técnicas de venda utilizadas ou através das alterações nas organizações empresariais:

As principais formas de venda no comércio a retalho evoluíram de forma distinta de país para país e em função do sector do produto vendido:

1. **Venda Tradicional** - venda directa de mercadorias efectuada ao balcão, cujo contacto dos clientes com a mercadoria se faz por intermédio do vendedor, aplica-se a todo o tipo de produtos, em estabelecimentos maiores ou mais pequenos e mais ou menos especializados. Neste tipo de venda, o vendedor (as suas características pessoais, simpatia, poder de argumentação) desempenha um papel fundamental, podendo mesmo ser mais importante que os artigos que comercializa;
2. **Livre Serviço** - é uma técnica de venda sem a intervenção do vendedor, em que o comprador escolhe os produtos, transporta-os e faz o pagamento em caixas à saída do estabelecimento. Esta forma de venda é praticada em estabelecimentos com características e políticas diferentes.
 - 2.1. **Hipermercado** - estabelecimento de venda a retalho em regime de livre-serviço que, numa superfície mínima de 2 500 m², oferece amplo sortido de artigos alimentares e não alimentares, pratica uma política de preços e margens comerciais baixas, possui um parque de estacionamento à disposição da clientela e localiza-se, normalmente, na periferia dos centros urbanos. Os hipermercados ocupam um lugar importante em todos os mercados de retalho europeus, embora se possam distinguir diferentes fases de penetração nos diferentes territórios nacionais:
 - 2.1.1. de maturidade na Alemanha, França e Reino Unido;
 - 2.1.2. de crescimento em Espanha, Irlanda e Holanda;
 - 2.1.3. de introdução em Portugal, Grécia e Itália.
 - 2.2. **Supermercados** - definidos como estabelecimentos com um espaço de venda entre 400 e 2 500 m², sendo pelo menos 70% do espaço de venda destinado a produtos alimentares e localizados em zonas urbanas e centros comerciais. São complementares dos hipermercados nos países onde estes têm restrições de implantação e nas regiões onde a densidade populacional não tornava um hipermercado rentável;
 - 2.3. **Lojas de Desconto** (discount) - tipo de estabelecimento de venda a retalho, predominantemente alimentar, caracterizado pela prática generalizada e permanente de margens de comercialização reduzidas, através duma política sistemática de compressão de custos e gama limitada de produtos de grande rotação acompanhada por serviços diminutos. Pela sua localização de proximidade, é uma forma de venda que faz concorrência ao comércio tradicional alimentar. A sua implementação, embora ainda relativamente recente em Portugal, Grécia, Itália, Espanha e França, encontra-se em crescimento na Dinamarca, Noruega, Bélgica e Áustria, podendo mesmo dizer-se que é uma forma de venda que já atingiu a fase de maturidade na Alemanha;

3. **Venda por Correspondência** - distribuição comercial a retalho em que se oferece ao consumidor a possibilidade de encomendar pelo correio, telefone ou outro meio de comunicação, os bens ou serviços divulgados através de catálogos, revistas, jornais ou quaisquer outros meios gráficos ou audiovisuais (Internet, CD-Rom, Televisão interactiva e Teleshopping). É uma forma de venda, onde predominam os sectores de vestuário e têxteis-lar, encontrando-se em fase de maturidade na Alemanha, França, Dinamarca e Reino Unido e que tem apresentado um crescimento rápido em Portugal, Itália e Espanha, mercados preferenciais dos grupos económicos dos países onde esta forma de venda já se encontra em declínio;
4. **Venda ao Domicílio** - distribuição comercial em que o contrato é proposto e concluído no domicílio do consumidor, pelo vendedor ou seus representantes, sem que tenha havido prévio pedido por parte do consumidor. Esta forma de venda desenvolveu-se fundamentalmente nos subsectores de electrodomésticos, livros e produtos de beleza;
5. **Venda Ambulante** - é uma forma de venda que continua vigorosa e resistente, sobretudo para a venda de produtos frescos, apesar da concorrência dos retalhistas em estabelecimentos. É uma forma de venda muito regulamentada na maior parte dos países, no sentido de limitar progressivamente os lugares autorizados, apesar de predominar ainda nos mercados rurais, a sua parte de mercado tende a diminuir. Este tipo de venda tem a vantagem de permitir aos novos comerciantes entrar no sector, verificando-se a existência de muitos vendedores ambulantes com estabelecimento. Em Portugal, no fim dos anos 80, o comércio itinerante representava 16% das vendas a retalho.

1.1.2 – Estrutura Profissional do Comércio a Retalho²

Mais de 40% do tecido empresarial nacional está concentrado no comércio e emprega mais de 820 mil pessoas, o que representa cerca de 13,9% do total do emprego português, porém, apenas 7,6% da mão-de-obra no comércio por grosso e 2,7% no comércio a retalho possui formação superior, e perto de 27% dos trabalhadores do grosso e 28% do retalho não possui mais do que a 4ª classe.

O nível de habilitação dos empresários também não é melhor. Cerca de 57% possui até seis anos de escolaridade e somente 9% detém licenciaturas e bacharelatos.

Dentro dos segmentos da actividade comercial, é o ramo automóvel que lidera a tabela na debilidade de habilitações: perto de 70% dos empresários não vão além dos seis anos de escolaridade.

Novamente, verifica-se no comércio por grosso uma menor debilidade nas habilitações, com 42,7% dos empresários possuindo o 9º ano e 10,9% formação superior.

A par deste deserto de qualificações, a dimensão das empresas é diminuta, o que revela a fragilidade do tecido comercial português: cerca de 95,5% das empresas empregam menos de 10 pessoas. Por outro lado, os dados da pesquisa demonstram que a precariedade laboral revela-se no grau de rotatividade, com mais de 54% dos trabalhadores do comércio grossista e 70% dos do retalho a permanecerem no máximo quatro anos na entidade empregadora.

Esta realidade advém dos baixos salários auferidos e da escassez de oportunidades de progressão na carreira, devido a reduzida dimensão das empresas e às expectativas da faixa etária dominante na força de trabalho, relativamente jovem (mais de 50% tem até 34 anos de idade).

A mão-de-obra no comércio é feminina por excelência, já que totaliza 42%. Esta tendência verifica-se sobretudo no comércio a retalho, onde as mulheres constituem 62,9% da mão-de-obra.

Quanto à duração do trabalho, 93% da população empregada desenvolve actividade em regime de tempo completo, enquanto que em tempo parcial o valor não ultrapassa os 10%, tendo mais expressão no comércio retalhista.

² Fonte - InoFor

1. 2 – Âmbito e Objectivos do Presente Trabalho

O presente trabalho é efectuado no âmbito da Disciplina de *Novas Tecnologias de Informação e Comunicação*, do 3º Ano da Licenciatura em Gestão de Sistemas de Informação da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal, constituindo um pequeno trabalho de Investigação com o tema "Aplicações para Comércio a Retalho".

De acordo com o anteriormente referido, a "Venda Tradicional" ou "Comércio Tradicional", como correntemente é denominado, constitui a maior fatia das Empresas que se dedicam ao Retalho em Portugal.

O método de Gestão utilizado na grande maioria destas Empresas, baseia-se em processos em que a intervenção das Tecnologias de Informação é inexistente ou sem qualquer tipo de integração. Em grande parte dos casos a gestão baseia-se em registos efectuados em suportes de papel, com o intuito de controlar entradas e saídas de mercadorias e o movimento de dinheiro da Empresa. Uma vez que a figura do "patrão" está sempre presente neste tipo de "lojas", o controlo de "desvios" não é necessário.

Os referidos registos são efectuados periodicamente pelo Empresário (pode ser no momento, ao fim do dia, etc.) e o controlo do dinheiro é efectuado após "descarregar" os movimentos da(s) "caixa(s) registadora(s)".

Neste caso, o "contabilista" (externo), é a entidade que se preocupa com os aspectos legais e fiscais da Empresa e o Empresário está totalmente desligado "destes assuntos".

Academicamente, podemos afirmar que este tipo de gestão "não é adequada à sociedade global da actualidade", ou "como é possível...?", o facto é que as Empresas funcionam, "dão lucro" e algumas mantêm-se ao longo do tempo.

Se o motivo para as formas de Gestão utilizadas poderá ser encontrado na estrutura profissional do sector anteriormente referido, não é menos verdade que os sucessivos governos e as associações e confederações comerciais nada têm feito para que a situação vigente se altere.

O grande entrave "à entrada da informática" neste tipo de Empresas deve-se precisamente, e não só, aos factores anteriormente referidos, mas também à falta de profissionalismo com que grande parte das Empresas da área de "informática" (grande parte delas com as mesmas características de gestão) trata os potenciais clientes.

Se a opção do "vendedor" de aplicações fosse adequar a aplicação que vai apresentar às características do negócio do potencial cliente, de certeza que a maior parte das "nossas lojas" estaria "informatizada" para que fosse efectuada a Gestão dos respectivos movimentos.

A nossa perspectiva, ao efectuarmos este trabalho, é a de contribuir e alertar para a grande ajuda que um pequeno investimento e alguma (pouca) formação, poderão constituir um factor que facilitará a vida do Empresário desta área de negócio e "dar um ar" de "modernidade" ao seu negócio.

Para efectuarmos este trabalho, efectuámos pesquisa acerca de aplicações existentes em Portugal que se adequassem a determinado tipo de negócio. Enviamos e-mails a **46 empresas** (softwarehouses) e recebemos **3 RESPOSTAS** nas quais nos foram remetidos CD's de demonstração. Estas foram da *Sage Infologia*, *Primavera Software* e *Gestware*

De qualquer forma são efectuadas análises a outros produtos, em conformidade com o disponibilizado na Internet pelas empresas respectivas.

II – Aplicações para Comércio a Retalho

2.1 – Conceitos Gerais

Qualquer ERP pode ser adaptado à Gestão de uma pequena Loja, pois tratam-se de aplicações modulares. O grande problema consiste no facto de ser necessário pessoal especializado para manusear estas aplicações.

Neste contexto, as principais “Software Houses” portuguesas, desenvolvem módulos específicos para as Pequenas Empresas (ou lojas) de Retalho. Normalmente denominam-se de POS (Point Of Sale) e podem correr em máquinas específicas ou num vulgar computador.

Outras desenvolvem software específico para determinado ramo de retalho, mas que na realidade se baseia na mesma filosofia.

Existem alguns cuidados que o Empresário, que nunca tenha tido contacto com a “informática”, deverá ter ao adquirir os componentes necessários para “informatizar” a sua(s) loja(s).

Em relação ao software convém salientar que as Empresas que desenvolvem software, não o vendem directamente ao cliente final. Criam uma rede de agentes, que após determinada formação nos produtos, vão vendê-los.

E aqui reside o primeiro problema. Terá de existir muito cuidado com o tipo de Empresa que escolhe. A melhor forma será solicitar uma lista de clientes a quem já foram prestados serviços e telefonar-lhes indagando acerca da satisfação com o produto, que valores pagam quando é necessária assistência e a rapidez com que esta é prestada.

Como uma aplicação é um produto que não se vende com a frequência com que se vendem, por exemplo, “cervejas”, algumas Empresas cobrem valores exorbitantes pela “assistência técnica”, com a agravante de às vezes ter uma qualidade duvidosa.

O mesmo sucede com o hardware, embora nesta área se verifique, felizmente, uma certa especialização. O hardware deverá ser adquirido posteriormente à negociação do software, pois este pode necessitar de características próprias.

Por “defesa” poderá existir a tendência de comprar hardware “de marca” (HP, Compaq) etc., pois existirá a garantia de adquirir um produto de qualidade. O reverso consiste no facto que com o valor de uma máquina referida, poderá montar uma máquina com características muito superiores utilizando componentes “de marca”, pois estes é que são importantes.

O ideal, será encontrar uma Empresa que preste o serviço completo, mesmo que o custo seja ligeiramente superior. Como em tudo, e principalmente “em informática”, aplica-se que “o barato sai caro”.

Para uma pequena loja que nunca foi informatizada, o ideal será possuir um computador, de preferência com ligação à Internet, pois grande parte das aplicações permite a criação de um site com os produtos existentes, os quais são automaticamente retirados da Base de Dados.

Se possuir mais de uma loja, o Empresário poderá pensar em “ligá-las em rede” e assim ter um controlo total sobre as referidas.

O importante será interiorizar que o investimento que faça, vai ter um retorno e pagar-se a si próprio. No início vai haver, de certeza, um período de adaptação, em que parece que “está tudo pior”. Mas após o sistema estar consolidado, o Empresário olhará para o passado e perguntará “porque não fiz isto antes?”

2.2 – Micro/Pequenas Empresas de Comércio a Retalho

2.2.1 – Sage Infologia – Ponto de Venda

A Sage Infologia remeteu-os um CD de Demonstração com o software que comercializa e prestou-nos algumas informações solicitadas.



Em relação ao software de ponto de venda, possui as seguintes particularidades:

Sage Infologia Ponto de Venda é um programa especialmente concebido para o comércio a retalho.

Permite o registo simples e rápido das vendas e da emissão dos talões de caixa, otimizando a actividade comercial. O Sage Ponto de Venda adapta-se a inúmeros tipos de actividade:

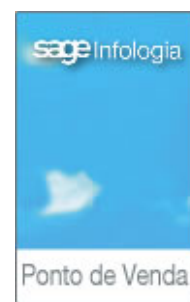
- ✓ pronto a vestir
- ✓ equipamento para o lar
- ✓ alimentação
- ✓ tabacaria
- ✓ quiosque
- ✓ livraria
- ✓ cabeleireiro

- **Características Principais:**

- Gestão de Clientes
- Gestão de Fornecedores
- Mpas
- Trocas de Dados
- Gestão de Stocks
- Internet Útil

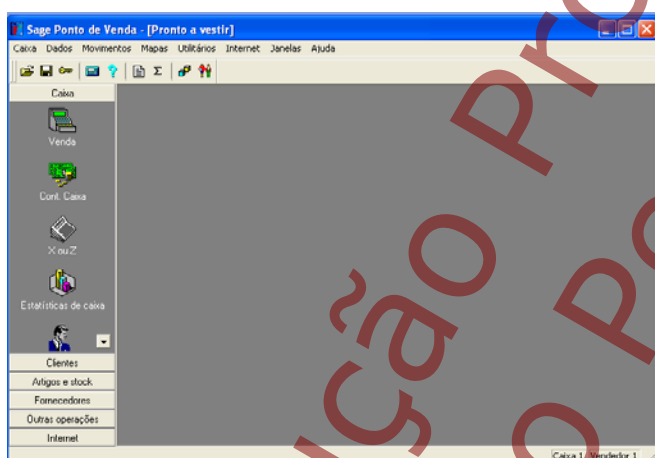
- **Gestão de Vendas e Entradas em Caixa**

- Ecrã de introdução de vendas tipo caixa registadora (interface totalmente parametrizável e compatível com o ecrã táctil)
- Emissão de talões de caixa (no final de venda ou por solicitação) e de facturas, com a possibilidade de pré-visualização do talão (WYSIWYG)
- Afixação do sub total e total do talão
- Reimpressão voluntária do talão, da factura da última venda ou de uma venda anterior
- Parametrização das informações a afixar no talão de venda
- Descontos em percentagem ou em valor por linha ou por total do talão
- Selecção automática do desconto em função das promoções em curso
- Pagamentos múltiplos (exemplo: numerário e ticket restaurante)
- Pagamentos rápidos (exemplo: 1 Euro, ..., 10 Euros,,)
- Devoluções, (trocas) e ofertas
- Gestão de caixa (fundo de caixa, total actual de caixa), adiantamento e levantamento de caixa com a possibilidade de emissão do Z e X de caixa a qualquer momento
- Função de colocação em espera, de consulta e de chamada de uma venda



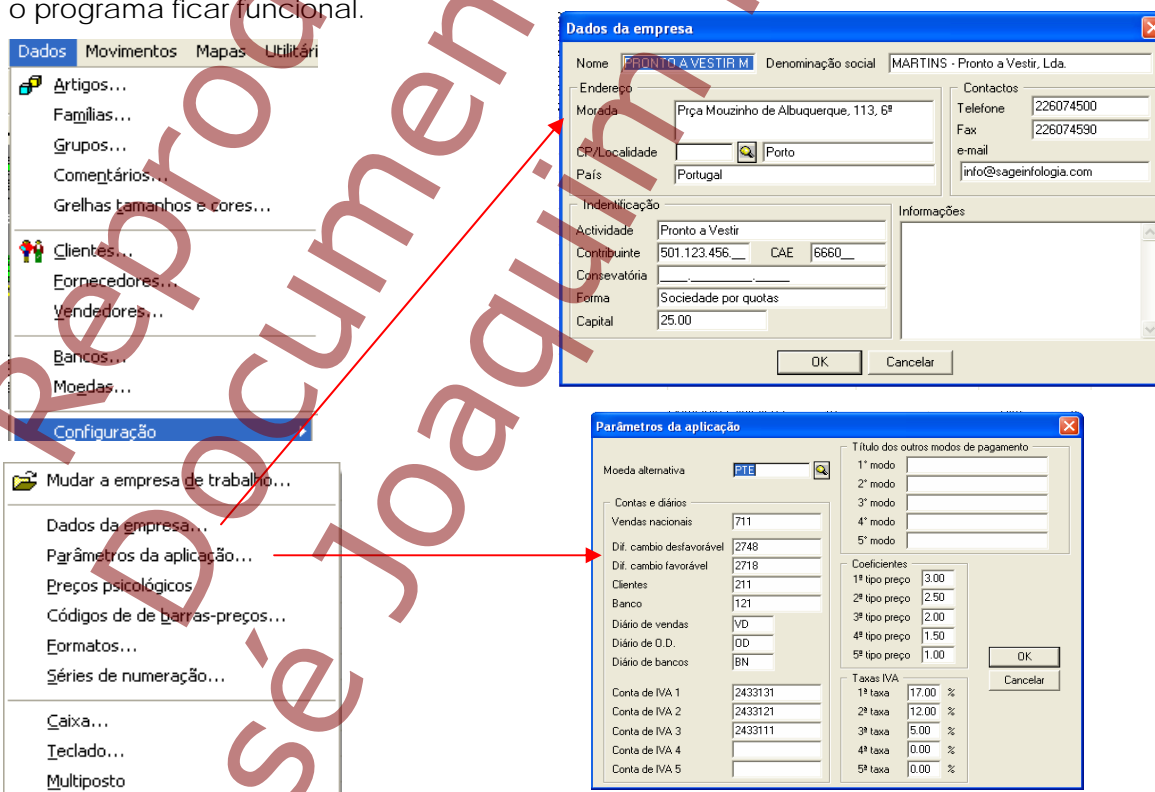
- o Consulta do histórico dos talões
- o Registo de artigos por código ou por leitura de códigos de barras standard e específicos (exemplo: alimentar - peso; imprensa - preço)
- o Gestão de vendedores (atribuição de permissões de acesso às funções; cálculo de comissões sobre o volume de vendas ou sobre a margem)
- o Introdução de comentários ao talão
- o Estorno de linha e anulação de venda
- o Criação, visualização, alteração ou supressão de artigos e clientes no ecrã de vendas

Vamos explorar algumas características da aplicação referida, com um pequeno exemplo de um estabelecimento de pronto-a-vestir:



Através do respectivo ícone que a aplicação coloca no ambiente de trabalho após a instalação, abrimos o programa o qual apresenta a seguinte interface.

1 – Parametrização - Em primeiro lugar temos de proceder às diversas parametrizações para o programa ficar funcional.



Mudar a empresa de trabalho...

Dados da empresa...

Parâmetros da aplicação...

Preços psicológicos

Códigos de de barras-preços...

Formatos...

Séries de numeração...

Caixa...

Teclado...

Multiposto

Preços psicológicos

Estratégia nº 1
 Valor a partir do qual se aplica esta estratégia: 0.00
 Arredond.: 0.00 Método: Inactivo Ajuste: 0.00

Estratégia nº 2
 Valor a partir do qual se aplica esta estratégia: 0.00
 Arredond.: 0.00 Método: Inactivo Ajuste: 0.00

Estratégia nº 3
 Valor a partir do qual se aplica esta estratégia: 0.00
 Arredond.: 0.00 Método: Inactivo Ajuste: 0.00

Zona de testes
 Valor a testar: 0.00
 Resultado: 0.00

Códigos de barras - Preços

Opção 1: 379mmppppp Significado do código: OK

Opção 2: 021ccccppppp Significado do código: i-ignorar

Opção 3: Significado do código: c-código de artigo

Opção 4: Significado do código: p-preço

Opção 5: Significado do código: -décimal

Significado do código: q-quantidade

Significado do código: outros-discriminar

Gestão de formatos

Formatos disponíveis:

- Coef
- Contabilístico
- Financeiro
- StandardData
- StandardHora
- StandardNúmero
- StandardQuantidade
- Valor

Formato seleccionado: 0.00

Teste ao formato

Nome: 12345.67890 12345.68

Data: 11/06/04 11-06-04

Hora: 10:32:16 10:32:16

Campos do tipo data

- Ano com 4 dígitos
- Modo substituição

Número de decimais

- Para as quantidades: 2
- Para as percentagens: 2
- Decimais extra para os preços

Nº	Descrição	Nº Documento
	Compras	H0000001
1	Encomendas	C0000001
3	Factura	F0000001
2	Talão	T0000001

Parâmetros do teclado

Modelo de parametrização do teclado

Standard.cla

Lista de funções

Função	Atalho
Ver	{F1}
Subir uma página	{PageUp}
Descer uma página	{PageDown}
Seleccionar cima	{Cima}
Seleccionar baixo	{Baixo}
Visualizar artigo	
Visualizar cliente	
Lista de artigos	
Lista de famílias	
Lista de grupos	
Lista de clientes	

Tecna associada à função seleccionada: Entrada: R.A.Z.

Parâmetros de multiposto

Código da caixa: 1

Caminho de acesso aos dados:

Nome do computador: SMP01

Configuração da caixa

Drivers

Novo

Anular

Para cima

Para Baixo

Propriedades

Testar

Séries

Encomendas: Encomendas

Talões: Talão

Facturas: Factura

Compras: Compras

Código	Descrição	Abreviatura	Família	Grelha	Ct
CH 1278	Calças Henriques 1278	Calças clássicas	FAMÍLIA 05	CALÇAS	
CM 7896	Chapéu Martins 7896	Chapéu	FAMÍLIA 07		
CV 41 21	Cinto Vanzelere 41 21	Cinto couro	FAMÍLIA 07		
CV 4125	Camisa Vanzelere 4125	Camisa	FAMÍLIA 08	PULL	
JL 5022	Jeans Leaveis 50 22	Jeans	FAMÍLIA 05	CALÇAS	
MF 00 00	Meias de fantasia 00 00	Meias fantasia	FAMÍLIA 07		
PL 00 00	Pull-over de lã 00 00	Pull-over	FAMÍLIA 01	PULL	

Dados Movimentos Mapas Utilitários

- Artigos...
- Famílias...
- Grupos...
- Comentários...
- Grelhas tamanhos e cores...
- Cientes...
- Fornecedores...
- Vendedores...
- Bancos...
- Moedas...
- Configuração

Lista de famílias - Consulta

Código	Descrição	Grupo
FAMÍLIA 01	Camisolas de lã	01
FAMÍLIA 02	Camisolas sintéticas	01
FAMÍLIA 03	Meias	07
FAMÍLIA 04	Calças	03
FAMÍLIA 05	Cintos	07
FAMÍLIA 06	Acessórios	07
FAMÍLIA 07	Camisas	05

Lista de grupos - Consulta

Código	Descrição
03	Pull-over
05	Calças
06	Camisas
07	Vestidos
07	Acessórios

Ficha de cliente - Consulta

Código: CLIENTE 02

Dados gerais

Tipo: Senhora
 Nome/Apelido: Ruas Alexandra
 Morada: Estrada da malha, 78 R/C
 CP/Localidade: 4600-000 AMARANTE
 Zona:
 País: Portugal

Contactos

Telefone: 2554578960
 Fax:
 e-mail:

Parâmetros

NC: 501.473.587 Desconto: 0.00 %
 CAE: Desconto Linha: 0.00 %
 IVA: PORTUGAL Conta: 21110001
 Tipo preço: 3

Estatísticas

Última venda:
 Actualização: 23/10/01
 Em crédito: 0.00
 Platfond: 74.82
 Em conta: 0.00
 Bloqueado

Informações:

OK Sair Novo Anular Copiar

Ficha de fornecedores - Consulta

Código: LEVEIS

Dados gerais

Endereço:
 Tipo: LDA
 Nome/Apelido: Roseira Paula
 Morada: Bairro de Sta. Genevêva
 CP/Localidade: 8600-619 LAGOS
 Zona/País: Portugal

Contactos

Telefone: 2896593214
 Fax:
 e-mail: leveis@mail.tele

Parâmetros

Nº última Enc.:
 Actualização: 23/10/01
 Nº Contribuinte: 501.789.456
 Desconto: 0.00 %
 Bloqueado

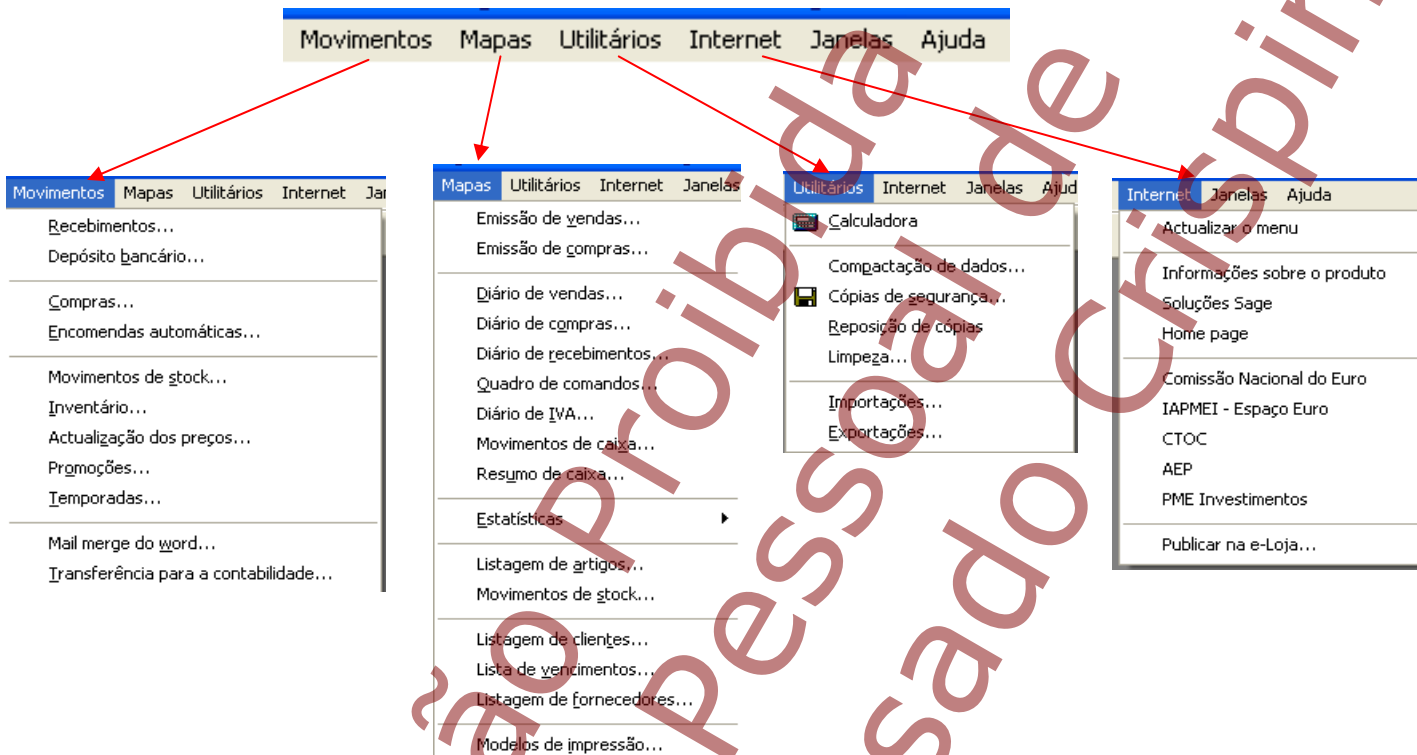
Estatísticas

Última venda:
 Actualização: 23/10/01
 Em crédito: 0.00
 Platfond: 74.82
 Em conta: 0.00
 Bloqueado

Informações:

OK Sair Novo Anular Copiar

2 – Menus a utilizar pelo Empresário



3 – Menu ponto de venda



2.2.2 - PHC® Advanced POS

De acordo com a PHC, O módulo POS tem como objectivos facilitar ao operador de forma rápida o registo de vendas e controlo da caixa e ao gestor de forma simples e directa o controlo de gestão do dia-a-dia da loja.



O módulo POS é composto pelo Back Office e pelo Front Office. Com o módulo Back Office, o gestor do ponto de venda pode controlar a loja e gerir as funções do operador na loja. No Front Office, o operador executa as funções de facturação

Este módulo abrange as áreas:

- Ponto de Venda
- Cliente
- Stock
- Facturação
- Contas correntes
- Análises

ÁREAS PRINCIPAIS:

No Back Office:

Com o módulo ponto de venda podemos obter o históricos de venda, apurar as transferências entre caixas (entradas e saídas), gerir com facilidade as lojas e os terminais de vendas.

Pode ainda decidir os acessos das operações e as suas funções nos terminais e nas lojas. Neste módulo pode criar a ficha de cliente e controlar a facturação. Se necessitar pode posteriormente enviar informação ao cliente relativamente ao nível de promoções e novidades.

Pode ainda criar as teclas de utilizador e as imagens (exemplo: imagens do visa e MB) para o modo de pagamento para facilitar a facturação do operador no POS FRONT.

Há possibilidade de criar o rappel, caso possua o módulo Gestão.

Com o módulo stocks e serviços pode controlar as entradas e saídas de stocks em tempo real e realizar a gestão de produtos compostos.

Permite emitir folha de armazém, realizar inventários definidos pelo utilizador e mapas de movimentos com a informação e respectivos totalizadores que o utilizador configurar.

Pode analisar os vários preços de venda por artigo / cliente e/ou matrizes de descontos, as promoções e condições de pagamento.

Tem a possibilidade de colocar código de barras (com as fontes originais) in store e de imprimir etiquetas.

Pode criar a nível central uma função agregada de sugestões de encomendas das lojas, análise do pedido, validação do stock máximo e mínimo nos armazéns e agrupamento das encomendas aos fornecedores preferenciais.

O módulo contas correntes possibilita o controlo de conta corrente por cliente, a emissão de comprovativo para caixa aquando do pagamento/regularização.

Se possuir o módulo Gestão pode proceder ao processamento de recibos de adiantamento por cliente.

Pode obter mapas por clientes em dívida e respectivas idades das dívidas, para posteriormente enviar um mailing para clientes com dívidas.

Com o módulo análises pode obter relatórios de vendas, por operador, por vendedor, por modo de pagamento e por caixa. E se necessitar pode desenhar os mapas que entender.

Pode ainda visualizar e imprimir a lista de Históricos de caixa, que vai desde os movimentos de alteração dos ficheiros base (criação, modificação, eliminação) à eliminação de documentos.

No Front Office:

No módulo ponto de venda os operadores podem efectuar com facilidade e rapidez a abertura e encerramento da loja, do terminal, da sessão e introdução de documentos para posterior facturação (com os dados do cliente, produtos adquiridos, família dos produtos), com emissão de recibos.

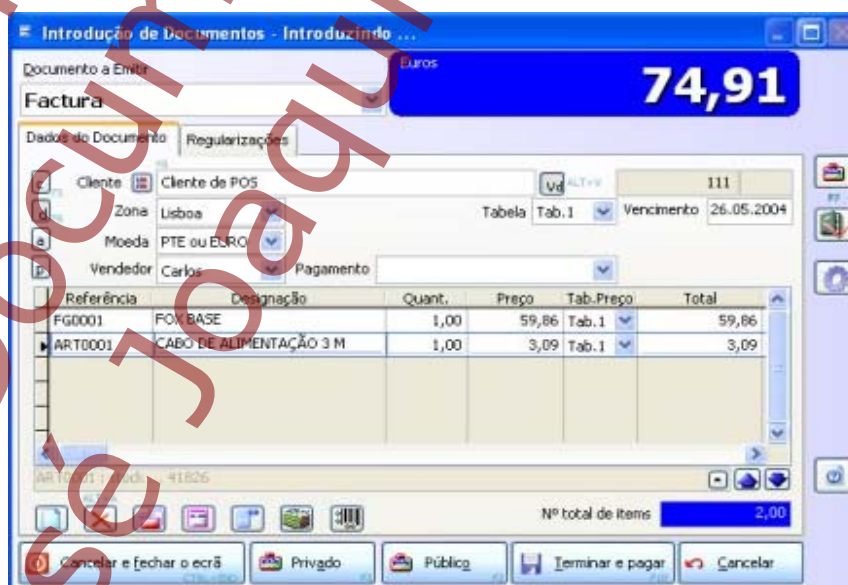
O ponto de venda disponibiliza vários modos de pagamento (inclusive multi-moeda), integração de leitura óptica com ligação a display e possibilidade de integração de cartões magnéticos.

Pode a qualquer momento obter a situação de caixa, analisar os documentos em suspenso e fazer regularizações directas.

Pode ainda suspender o acto de facturação e processar a emissão de documentos em modo de texto.

PONTOS PRINCIPAIS:

- Este módulo possibilita a criação de teclas de utilizador e fácil manuseamento com o ecrã de pagamento (user friendly).
- Permite a impressão de múltiplas listagens e impressão em modo de texto.
- É amigável a nível de configuração do POS e de documentos e impressões.
- A nível de segurança é fiável, pois pode pedir passwords por operador.
- A aplicação calcula trocos a devolver ao cliente, devoluções aos talões e vendas a dinheiro e permissões para efectuar descontos superiores a um valor estipulado.
- E funciona em inventário permanente e possui um dicionário de dados e modelo relacional.
- A aplicação também tem permissão para elaborar notas de crédito e vendas a negativo.



2.2.3 – Speed Beep Ofiloja

Ofiloja é uma solução fácil e intuitiva para informatização de pequenos comércios, dando ao comerciante a informação diária e periódica necessária à gestão eficiente do seu negócio. O Ofiloja inclui as seguintes funcionalidades:



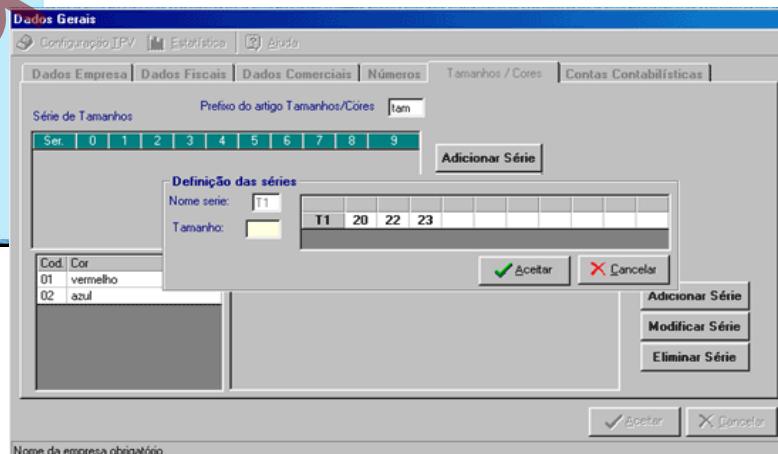
- Vendas por produto e famílias de produto.
- Margens e lucros por produtos e famílias.
- Controlo de existências, rotação e inventários.
- Dívidas a clientes e fornecedores.
- Posição das caixas e Bancos.
- Relatórios comerciais.
- Situação patrimonial.
- Análise de custos e rendas.
- Controlo da rentabilidade total

Esta aplicação funciona em ambiente Windows aproveitando ao máximo o seu interface intuitivo mantendo-se sempre tecnologicamente actualizada. Poderá ser instalada no computador da família Pentium e utilizar qualquer impressora.

Poderá ser utilizado o leitor óptico de código de barras e terminais de ponto de venda (TPV) sendo a emissão dos tickets feita em impressora matriciais ou de jacto de tinta.

Os ficheiros da contabilidade já vêm parametrizados, mas poderão ser alterados para permitir o controlo analítico, eficaz e total do seu negócio.

É uma solução monoposto que poderá evoluir para uma solução mais ampla, mantendo a integridade dos dados já existentes. Ela poderá evoluir, migrando, para as nossas soluções mais abrangentes como o Ofiges e o Oficonta. Neste caso será possível a instalação das soluções em sistema de rede ou em sistema de processamento remoto e assim permitir a informatização integrada de cadeias de lojas.



Abertura de famílias

Código: 01001 Família: 01 sapatos

Nome da Subfamília: sapatos senhora

Nome da Família. Obrigatório

Alteração de Artigo

Código: 0000000000

Descrição: fufufufu

Preço de Custo Médio: 0,00

Preço de Venda: 4.522,00

Abertura de Clientes

Nome: [vazio]

Morada: [vazio]

C. Postal: [vazio] Localidade: [vazio]

Conceção: [vazio] NC

Telefones: [vazio] Fax: [vazio]

E-Mail: [vazio]

Desconto Global: 0 Tipo de IVA: 1: Regime Normal

Forma de Pagamento: [vazio]

Gestão de Talões

Vendedor: asfsf

Código do Artigo	Descrição	Inidades	Preço	Dto. 1	% IVA	Total

Total Troco Devolver

Recepção de Facturas

Fornecedor: [vazio]

Num. Fact.: [vazio] Data: 01-09-2002

Morada: [vazio] Código Postal: [vazio] Localidade: [vazio]

Conceção: [vazio] NC

Código do Artigo	Descrição	Qtd	Preço de Custo	Dto. 1	Dto. 2	% IVA	Custo Total	Preço de Venda

Forma de Pagamento: [vazio]

Resumo: Custo Total Liquidado

Entradas/Saídas

Data: 01-09-2002

Código do Artigo	Nome Artigo	Unidades	Motivo	Outros

Cobranças e Entradas

Data: 01-09-2002

Valor: 0,00 Moeda: E - Euros

Meio de Cobrança: Numerário

Conta de Cobrança: 1110000 Caixa Euros

Origem: Clientes

Conta Origem da Contabilidade: [vazio]

Saídas e Pagamentos

Data: 01-09-2002

Valor: 0,00 Moeda: E - Euros

Dados do Vendedor: Numerário

Conta de Pagamento: 1110000 Caixa Euros

Destino: Despesas

Conta Destino da Contabilidade: [vazio]

2.2.4 – Gestexper – Terminal de Ponto de Venda

O Sistema TpvWin destina-se a informatizar os pontos de venda, garantindo uma maior rapidez e segurança nas operações de registo e emissão de talões. Executa as funções de uma super caixa registadora e de um mini sistema de gestão comercial.



O sistema de Terminal de Ponto de Venda - TpvWin, integra as operações de Vendas, Compras, Stocks, Controlo de caixa e controlo de documentos em aberto de clientes.

No que se refere a Vendas, o sistema regista e controla os talões de vendas, devoluções de venda por posto.

Nos Stocks, pode em qualquer altura, consultar ou listar o stock existente e verificar o extracto dos movimentos efectuados a cada artigo.

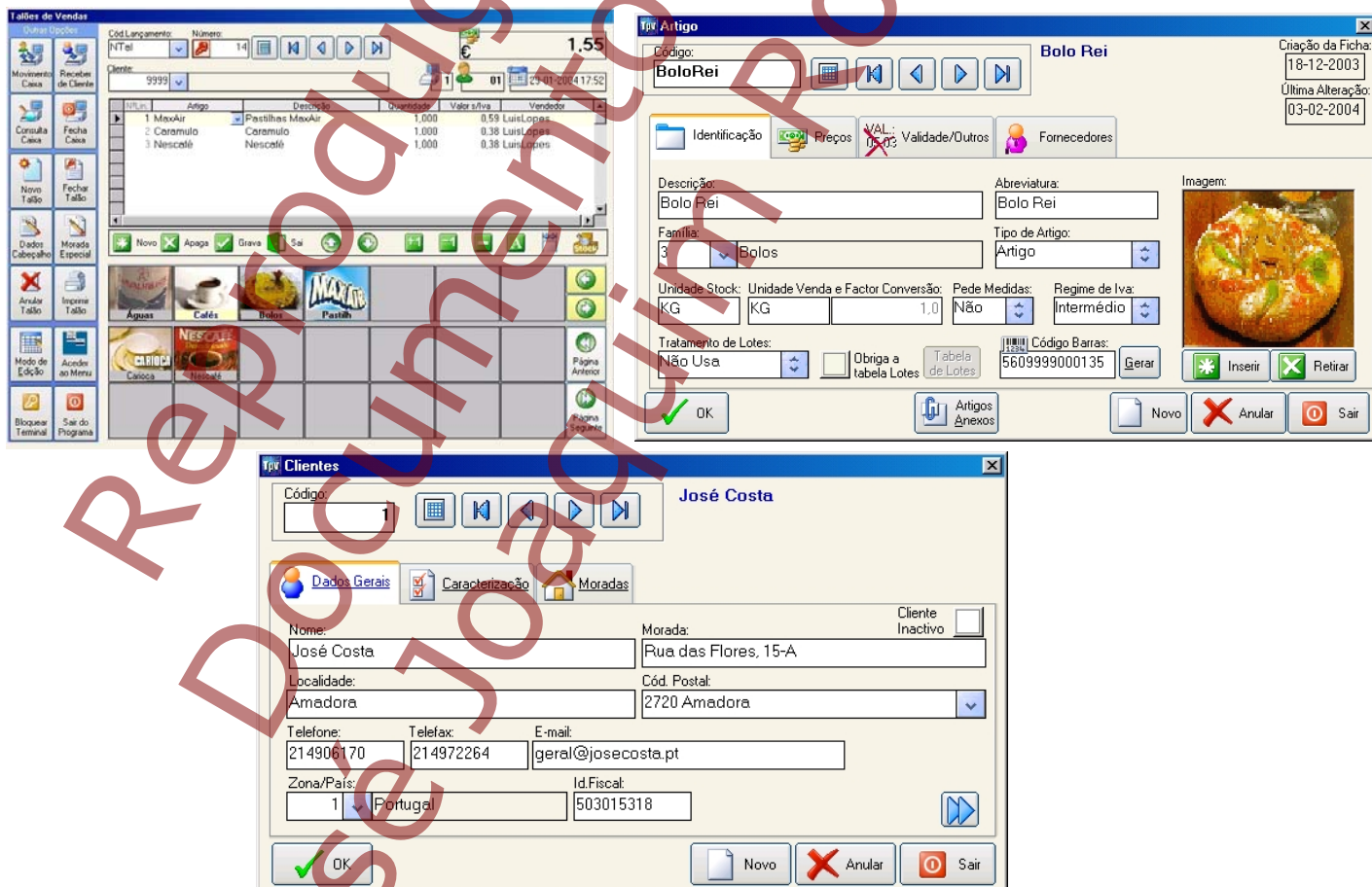
O Controlo da conta corrente de cada cliente é efectuado com operações muito simples e intuitivas.

Para a gestão do Caixa o tpvwin contém informação actualizada do inventário, com detalhes por meio de liquidação.

Características:

- **Geral**
 - Base de Dados em Access2000.
 - Tipos de Lançamentos e documentos parametrizáveis.
 - Conceitos de Postos e Áreas Comerciais.
 - Ligação a Visor de Cliente
 - Ligação a Gaveta de Dinheiro
 - Funcionamento com monitores Touch Screen
 - Funcionamento com códigos de barras (normais e balanças).
 - Vários mercados de venda
 - Configuração de teclas de atalho (PLU's)
 - Ligação à Gestão Comercial - GcoWin.
- **Vendas**
 - Introdução, emissão e gestão de Talões de Venda e de Devoluções de Venda.
 - Condições de venda com a possibilidade de definir até 999 preçários.
 - Lançamento de artigos com anexos que são lançados automaticamente.
 - Descontos simples ou complexos sobre valor ou quantidade vendida.
 - Pagamento em vários meios de pagamento incluindo débito em conta.
 - Tratamento de unidades de medida (Ex: m2).
 - Indicação do Vendedor linha a linha.
 - Tratamento de Lotes, Números de Série, Cores e tamanhos.
 - Listagem de Vendas por Artigo, por Hora, por cliente, por Vendedor.
 - Listagem de Resumo de Vendas.
 - Listagem de Controlo de I.V.A.

- **Caixa**
 - Gestão de Caixas.
 - Lançamentos parametrizáveis de Entradas/Saídas de caixa, Troca de Meios.
 - Informação actualizada do inventário de caixa, com detalhes dos meios de liquidação.
 - Consulta de Caixa.
 - Listagem de Inventário de Caixa, Extracto de Caixa, Extracto por Meio de Liquidação, Resumo de movimentos e Talões em aberto de clientes.
- **Clientes**
 - Controlo da conta corrente de cada cliente.
 - Listagens dos talões pendentes por receber e extractos.
 - Emissão do recibo no momento do seu registo.
- **Stocks**
 - Controlo do stock de artigos (13 dígitos).
 - Controlo do U.P.C..
 - Acesso ao artigo por código, descrição, código de barras e família.
 - Lançamentos de compras, entradas, saídas, regularizações e inventário.
 - Artigos substitutos, Lotes, números de série.
 - Listagens de inventário de Stocks e Extracto de movimento do artigo.



2.2.5 – Macrosistemas - Gestel

Gestão de Cartões é uma aplicação destinada a empresas de venda de telemóveis, que precisem gerir as activações e comissões relativas aos cartões vendidos.

Características:

- Ficheiros:
 - o Ficha completa de clientes, revendedores e fornecedores
 - o Tipos de Cartões: Vitamina, Mimo, etc., com a indicação das comissões relativas a cada tipo de cartão
 - o Ficha de Operadoras
 - o Lojas: o programa é multiloja, permitindo assim, caso a empresa tenha mais do que uma loja, fazer a gestão dos cartões nas várias lojas
- Movimentos:
 - o Entrada de cartões: registo de entrada em stock de cartões com indicação de SIM/IMEI, tipo de cartão, operadora, data de entrada, etc.
 - o Saída de cartões: venda a clientes finais ou a revendedores
 - o Lista de Operador: introdução da listagem recebida dos operadores com indicação das activações, carregamentos, etc.
 - o Comissões: cálculo das comissões a receber das operadoras e das comissões a pagar aos revendedores
 - o Ficha de reparação: permite fazer a gestão de telefones entregues para reparação
- Estatísticas e Mapas:
 - o Cartões em stock
 - o Cartões vendidos, por loja, por revendedor, por cliente
 - o Cartões vendidos e não comissionados: mapa que permite verificar se há cartões que foram vendidos e nunca foram comissionados
 - o Cartões vendidos e não totalmente comissionados: este mapa permite estimar se há comissões por pagar dentro de um determinado período (trabalha com períodos médios de carregamento)



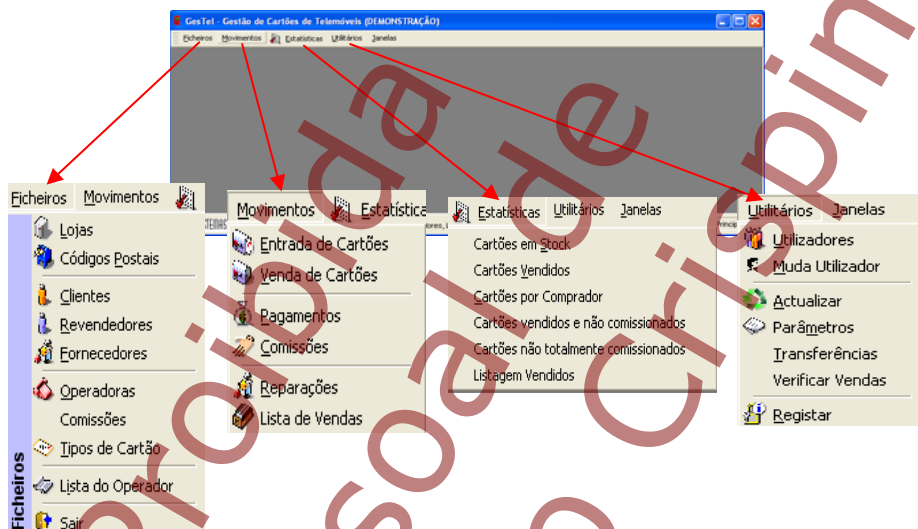
Esta empresa tem versões de demonstração do software que comercializa, permitindo o download do referido.

Na próxima página efectuamos uma pequena análise ao referido

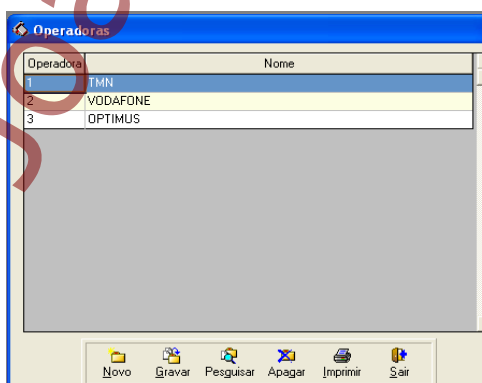
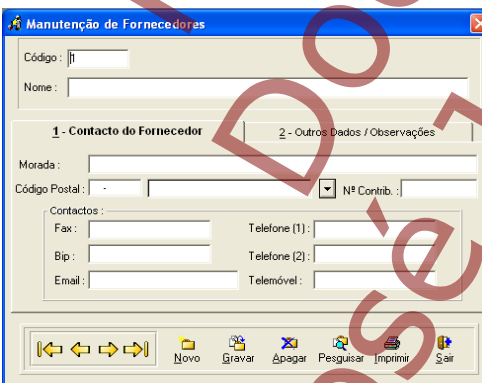
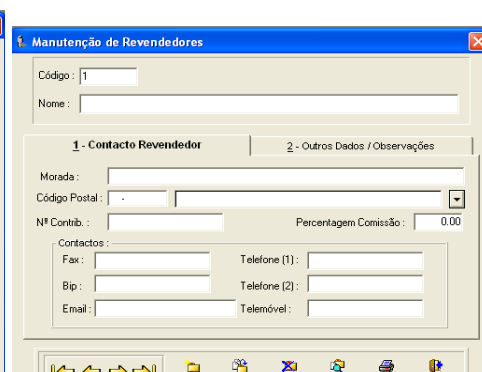
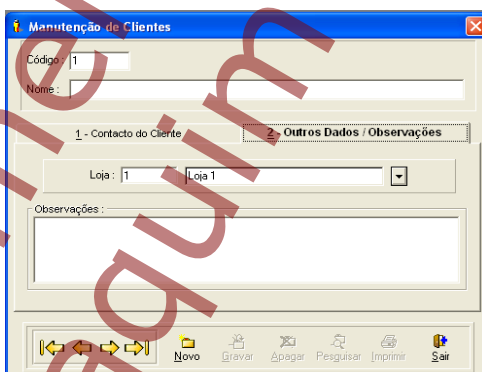
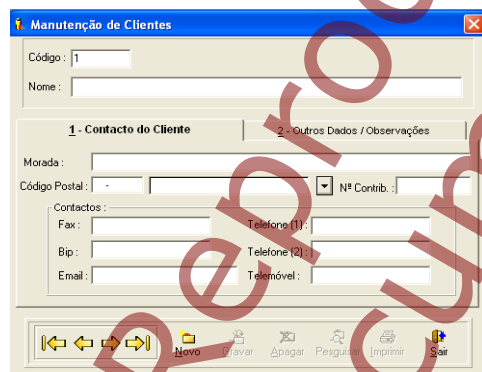
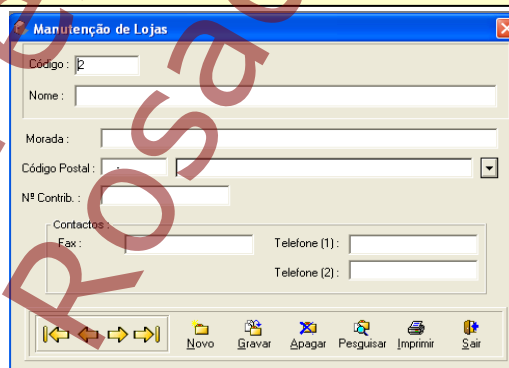
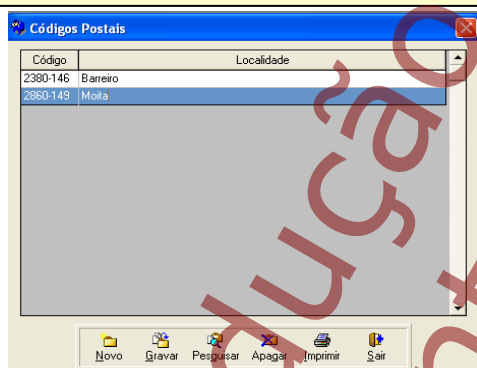
Instalação



Interface



Menu ficheiros



Menu Utilitários

Manutenção de Utilizadores

Código : 3 Nome : Login :
Senha : Confirmação :

Definir Acessos do Utilizador

Descrição	Aceder	Novo	Gravar	Apagar	Imprimir	Pesquisar
Mapa de Cartões por Comprador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mapa de Cartões em Stock	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mapa de Cartões Vendidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ficha Clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ficha Códigos Postais	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ficha de Fornecedores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lista de Operadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Novo Gravar Apagar Pesquisar Imprimir Sair

GesTel - Muda Utilizador

GesTel - Gestão de Cartões de Telemóveis

Login :
Senha :

Confirma Sair

Transferência de Cartões (Loja)

Dados de Origem
Loja : Data Entrada : 01/01/2004

Sel.	NºTelefone	Dt. Entrada	Operadora	Tipo
------	------------	-------------	-----------	------

Marcar
Desmarcar
Sair

Dados de Destino
Loja : Dt. Entrada : 11/06/2004

Transferir Imprimir

Verificar Vendas

06

Não existem número de telefones inválidos.

Corrigir Sair

2.2.6 – Infos – Multi POS

O MultiPOS - Software de Gestão de Retail, solução informática desenvolvida pela INFOS, é um sistema de POS (point of sale), vocacionado para a área do vestuário e confecção. 100% integrável com o Multi, permite ter de uma forma centralizada e estruturada toda a informação necessária á gestão de uma cadeia de lojas.



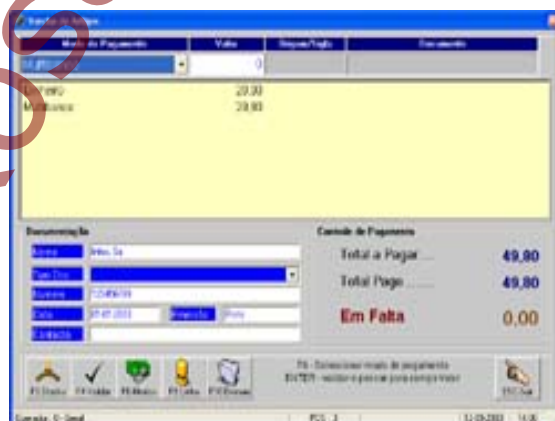
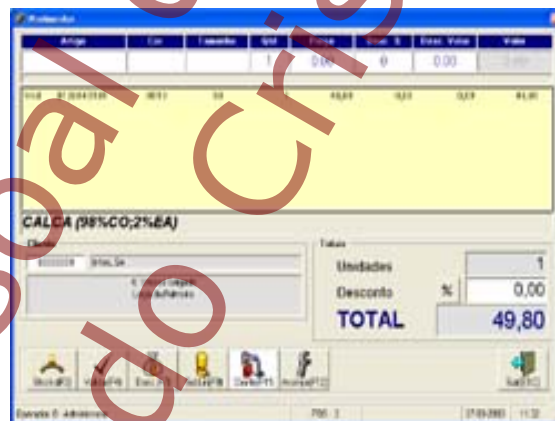
- Multiposto
- Multioperador
- Multi-lingua: já disponível em Português, Espanhol e Inglês.
- Multi-dimensão: artigos até 2 dimensões
- Sistema de impressão que permite a partilha de impressoras Opos e pre-visualização de impressões.
- Identificação do operador / vendedor com password
- Abertura de caixa
- Modos de pagamento dinâmicos
- Anulações de venda
- Rectificação de modos de pagamento
- Entradas e saídas de caixa
- Reservas
- Empréstimos
- Guias de Transporte
- Conferências de mercadoria
- Recolhas
- Inventários
- Parametração de Documentos

- **Vendas:**

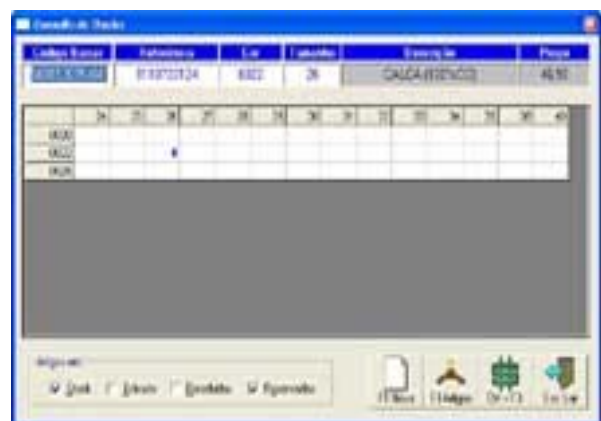
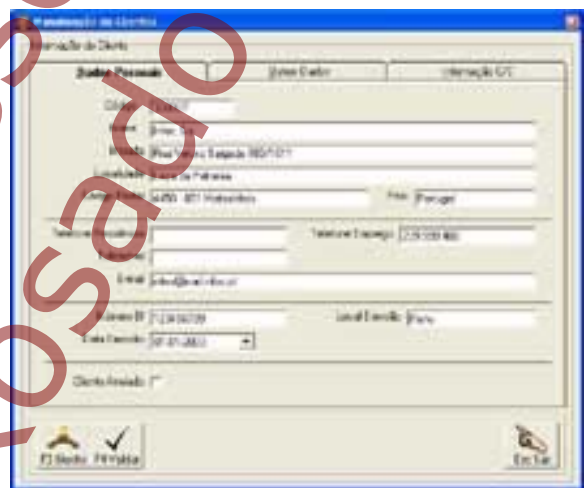
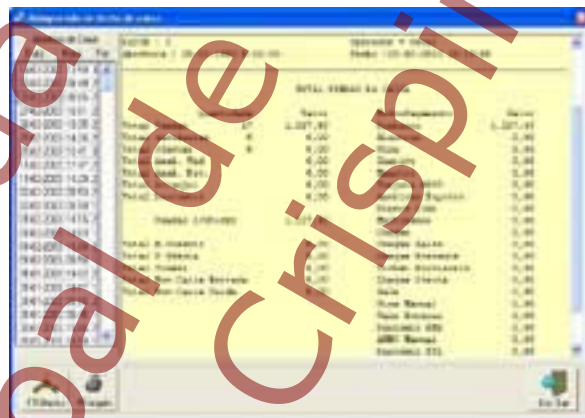
- inserção de artigos via código de barras ou teclado.
- desconto linha a linha.
- desconto final da venda.
- vendas a clientes.
- venda a crédito com controlo de plafond.
- suspensão de movimentos.
- lista de preços de artigos entre datas.
- arranjos.
- vários métodos de pagamento na mesma venda.
- identificação de cliente.
- trocos em valor ou numerário.
- assistente de trocos.
- reembolsos em vários modos de pagamento.
- controlo de segurança. Devoluções:
- controlo de artigos devolvidos.
- controlo de preços de venda e descontos.
- vendas de outras lojas.
- motivos de devolução tipificados.
- envio para a sede.

- **Consultas:**

- stocks.
- listas de preços por artigo.
- vendas com detalhe.
- vales emitidos.
- acumulados de caixa e loja (ambiente multiposto).
- movimentos de caixa.
- historico de abertura de gaveta.
- empréstimos / reservas.



- o arranjos.
- o guias de transporte.
- o conferências de mercadoria.
- **Documentos:**
 - o reemissão de documentos.
 - o mapa de fecho de caixa.
 - o facturas.
 - o impressão de diários de vendas.
 - o guias de transporte.
 - o conferências de mercadoria.
 - o vales de caixa.
 - o talão de arranjo.
 - o impressão de cheques.
 - o talão de empréstimo.
 - o talão de devoluções.
 - o talão de reservas.
 - o talões de oferta.
 - o saldos de clientes.
 - o declaração de vendas ao shopping.
- **Clientes:**
 - o manutenção de ficha de cliente.
 - o exportação para sistema central.
 - o importação do sistema central.
 - o controlo de crédito e descontos.
 - o controlo de Plazfon.
 - o desconto por cliente ou grupo.
 - o consulta de conta corrente.
 - o recebimentos de créditos.
 - o extracto de cliente.
- **Stocks:**
 - o abertura manual e automática de artigos.
 - o controlo de stocks.
 - o conferência de mercadoria.
 - o consulta de stocks na loja.
 - o consulta de stocks remoto em tempo real (via Web)
 - o mapas de existências.
 - o consulta de extracto de movimentos de artigo.
- **Arranjos:**
 - o associação de arranjos de peças, no acto da venda.
 - o arranjos à posteriori.
 - o emissão do talão de arranjo.
 - o tipos de arranjos.
 - o consulta do estado dos arranjos.
 - o entrega de arranjos.
 - o arranjos facturados.
 - o envio e recepção de arranjos para costureiras.
- **Fecho de Caixa:**
 - o conferência de valores.
 - o relatório de fecho de caixa detalhado.
 - o estatísticas horárias.
 - o reimpressão do mapa de Fecho de Caixa.



Conclusão

Conforme pudemos constatar, as aplicações apresentadas permitem as funções básicas para a gestão de uma loja, pois todas permitem a Gestão de Stocks, Fornecedores, Clientes e Movimentos Financeiros.

O facto de existirem integração nos processos e interfaces fáceis de utilizar, não exigem grandes necessidades de formação, ou de manutenção.

O investimento requerido será baixo, pois este tipo de software requer hardware pouco potente, logo de valores baixos. Pensamos que com cerca 1.000,00 €, poderá colocar-se em funcionamento um sistema com as características referidas.

O facto de os actuais incentivos fiscais abrangerem este tipo de investimentos, não deverá ser um factor a desprezar.

O único cuidado a ter, deverá ser a forma como é seleccionada a Empresa que vai vender o sistema, conforme já foi alertado anteriormente.

Esperamos com este trabalho atingir os objectivos propostos no âmbito da disciplina em que é efectuado.

Aos leitores fora deste âmbito, esperamos que o presente trabalho contribua para desmistificar a problemática abordada, pelo que iremos publicar o presente na Internet.

Bibliografia

Ministério da Economia - <http://www.min-economia.pt/>

Inofor - http://www.janelanaweb.com/reinv/inofor_comercio.html

PHC - <http://www.phc.pt/>




Speed Bit - <http://speedbit.planetaclix.pt/speedemp2.htm>

Gestexper - <http://www.gestexper.pt/>

Macrosistemas - <http://www.macrosistemas.com>

Sage Infologia - <http://www.infologia.pt/>

Autores

Foto	Número	Nome	Página Web e-Mail
	1811	José Joaquim Rosado Crispim	http://clientes.netvisao.pt/rcrispim rosado.crispim@netvisao.pt
	1830	Sandra Cristina Ferreira do Carmo	scaralaroca@sapo.pt
	1844	Manuel António Fustigas	tecinf@spr.ips.pt