



TOMO I

JORNADAS DE CONTABILIDADE E AUDITORIA
: OS NOVOS CONTEXTOS DA GLOBALIZAÇÃO
IDADE E A AUDITORIA

C:15



VII JORNADAS DE CONTABILIDADE E AUDITORIA



SÉCULO XXI: OS NOVOS CONTEXTOS DA GLOBALIZAÇÃO,

A CONTABILIDADE E A AUDITORIA

ACTAS DO CONGRESSO

TOMO I

ORGANIZAÇÃO DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE COIMBRA



VII JORNADAS DE CONTABILIDADE E AUDITORIA

VII JORNADAS DE CONTABILIDADE E AUDITORIA

SÉCULO XXI: OS NOVOS CONTEXTOS DA GLOBALIZAÇÃO,

SÉCULO XXI: OS NOVOS CONTEXTOS DA GLOBALIZAÇÃO,

A CONTABILIDADE E A AUDITORIA

A CONTABILIDADE E A AUDITORIA

ACTAS DO CONGRESSO

TOMO I

ORGANIZAÇÃO DO INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE COIMBRA





Na produção deste livro colaborou
a Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas, agora denominada
INSTITUTO PARA APOIO A TÉCNICOS OFICIAIS DE CONTAS.

Edição: ISCA – Coimbra
ISCA – Porto
ISCA – Lisboa

Título: *VII Jornadas de Contabilidade e Auditoria*

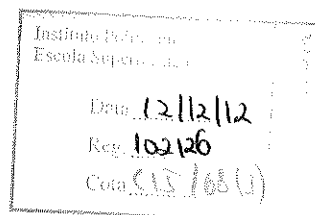
Composição: Post Scriptun, Lda

Fotografia da Capa: João Armando Ribeiro

Arranjo Gráfico: António Barros

Impressão e Acabamento: Gráfica Maiadouro

Depósito Legal: 129 599/98

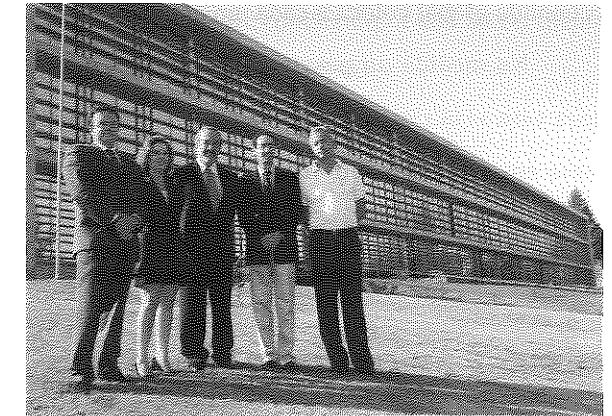


PROCESSOS DE TRABALHO, POSSIBILIDADES DE TRABALHO

Confrontada com o tempo, e com o seu objectivo de ter disponível para a comunidade científica, um tão dignificante quanto possível livro de actas, constrangida pelos ritmos e diversidade formal dos diferentes trabalhos apresentados para discussão, a Comissão Executiva das VII Jornadas de Contabilidade e Auditoria, viu-se na necessidade de proceder, em face do seu modelo inicial, a algumas alterações, nomeadamente: estruturar o livro por ordem alfabética de autores e não por temas ou mesas, arrumar algumas das situações que por esta ou outra razão acabaram por chegar mais tardiamente à comissão, numa secção fora da secção alfabeticamente ordenada e em algumas situações limite meramente reproduzir um *face smile* do trabalho apresentado.

NOTA DE APRESENTAÇÃO

As Jornadas de Contabilidade são uma iniciativa científico-cultural promovida pelos Institutos Superiores de Contabilidade e Administração. Com periodicidade bienal estas Jornadas visam estabelecer o adequado espaço de alocação à problematização dos diferentes discursos



sobre os saberes teóricos e os saberes de acção da Contabilidade, espaço aliás único no panorama do nosso ensino superior, e que estas Escolas desde 1986 têm vindo a construir. No seu início as Jornadas foram um espaço de debate muito centrado em torno da Contabilidade e a sua realidade nacional, para ulterior e mais recentemente se abrirem numa perspectiva de maior abrangência. Esta abertura materializou-se, num duplo sentido, quer no que se reporta à abordagem epistemológica, hoje com a Contabilidade topologicamente aqui problematizada como um saber do domínio das Ciências Sociais, quer no que reporta à origem dos diferentes contributos submetidos à discussão, cada vez mais inscritos numa matriz de ordem internacional, quer no que toca às problemáticas tratadas, quer no que toca à origem dos diferentes palestrantes intervenientes nos diferentes trabalhos desta nossa bienal da contabilidade da auditoria e da gestão.

A GLOBALIZAÇÃO E AS SUAS CONSEQUÊNCIAS EM ESPECIAL PARA A CONTABILIDADE E A AUDITORIA, UMA TEMÁTICA HODIERNA NAS CIÊNCIAS DA EMPRESA

Neste rumo ao milénio da globalização em que nos encontramos, o lema Século XXI: Os novos contextos da Globalização, a Contabilidade e a Auditoria, pareceu-nos adequadamente mobilizador das energias de todos, os que através dos seus contributos particulares possam vir melhorar o grau de legibilidade e compreensibilidade dos

novos problemas da vida económica, institucional, empresarial e sócio-cultural, que a economia global coloca a cada um em particular.

Na medida do possível desejamos e pensamos ter conseguido, fazer convergir para esta visão os diferentes contributos temáticos, centrando-se o debate em cada mesa em torno dos problemas, soluções, interrogações, perplexidades e desafios que, neste fim de milénio, em todos os domínios das ciências da empresa se colocam a cada um em particular e em especial ao contabilista e ao auditor.

O CONTEXTO DE UMA PROBLEMÁTICA

O tema da Globalização é hoje, sem sombra de dúvida, um tema *fetiché*, constantemente glosado, tanto por economistas e demais cientistas sociais, como por políticos e naturalmente pelo homem comum, que no seu quotidiano quer como produtor ou consumidor se defronta com algumas das consequências desta globalização.

Com a banalização do termo este assumiu diferentes sentidos, que são hoje tema de discussão, fonte de medos e receios e de consciencialização da emergência de uma nova ordem mundial, a exigir-nos os devidos novos alinhamentos éticos, ordenadores do caos de um mundo cada vez mais interdependente, como tão adequadamente o evidencia a actual e planetária agitação bolsista.

Ao pensarmos sobre a temática da globalização não podemos de deixar de recordar as opiniões, entre outros, de Theodore Levitt, importante teorizador do marketing, para quem a globalização é uma mera convergência de mercados à escala mundial, onde por toda a parte, ou pelo menos nas suas principais regiões, se vende a mesma coisa e da mesma maneira, em oposição à antiga visão da gestão activa do ciclo do produto, segundo a qual as empresas vendiam em mercados menos evoluídos os produtos descontinuados por obsolescência nos países mais evoluídos; e a de Kenichi Ohmae, antigo – quadro da McKinsey e hoje importante estratega, conferencista e consultor, para quem a globalização corresponde à extensão desta noção de Levitt, ao conjunto da cadeia de criação de valor das mercadorias, que vai da Investigação e desenvolvimento, à engenharia de produção, à logística, às regras de mercados, de

marketing, do nível de prestação de serviços oferecidos e às finanças, conduzindo as empresas a integrarem-se em grupos, no seio dos quais conduzem, a sua I&D, financiam os seus investimentos e recrutam o seu pessoal à escala global.

A IMPORTÂNCIA DE UM LEMA

Retomando o lema escolhido para o congresso, organizado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, nos dias 19, 20 e 21 de Novembro, *Século XXI: Os novos contextos da Globalização, a Contabilidade e a Auditoria*, este delimita uma moldura de acção onde se inscreve a problematização destes novos desafios que empresas e os saberes fazer da contabilidade e da auditoria enfrentam.

Para as disciplinas da contabilidade e da auditoria, outrora marginais, o movimento de globalização colocou-nos no centro do debate dos que se interessam pelo funcionamento das empresas, dos mercados e por conseguinte da economia, ameaçando naturalmente as posições instaladas e criando uma vastidão de oportunidades a alcançar.

O PRESENTE E O FUTURO

Nós em Coimbra, organizadores das VII Jornadas pretendemos que o Congresso de 1998 seja património de todos os que em Portugal se interessam pela problemática das ciências da empresa, mormente nas suas vertentes contabilísticas, fiscais, de controlo interno, de validação das demonstrações financeiras e das estratégicas; pretendemos igualmente recordar a importância da matriz institucional onde historicamente as Jornadas se vieram a desenvolver, a dos Institutos Superiores de Contabilidade e Administração, de Aveiro, Coimbra, Lisboa e Porto, pretendemos ainda que este evento, que começou assim por assumir uma expressão muito localizada, com uma importância muito centrada sobre a vida dos próprios Institutos, possa gradualmente abrir-se, nomeadamente no plano das : novas temáticas; da profissão; e em particular no que se refere à defesa dos seus interesses, nomeadamente os de actualização permanente; e da internacionalização.

Pretendemos por último homenagear o esforço de todos os colegas, que no passado assumiram responsabilidades na concretização de sucessivas edições, esforço que nos permitiu chegar onde chegamos, e que nos obriga, a todos, a no futuro próximo, tudo repensar de forma a que seja possível com regularidade e com calendários anuais e bianuais, desenvolver, no âmbito dos nossos Institutos, iniciativas científicas e de formação, com crescente importância para a comunidade científica nacional.

Coimbra, 19 de Novembro de 1998

A ESTRUTURA DO CONGRESSO DE COIMBRA

A COMISSÃO EXECUTIVA

- 1 – J. J. Marques de Almeida - Presidente
- 2 – J. Gois Ramalho – Logística
- 3 – Luís Martins Fernandes - Planeamento, Marketing, Relações Públicas.
- 4 – Maria Conceição Marques - Contabilidade e Orçamento
- 5 – Pedro Coimbra Martins - Relações Internacionais

A COMISSÃO CIENTÍFICA

- 1 – José Manuel Matos de Carvalho - Presidente
- 2 – José Manuel S. Benzinho da Silva
- 3 – Manuel de Sá e Sousa Castelo Branco

SECRETARIADO

Ana Reis

Edifício ISCAC

Quinta Agrícola de Bencanta

3040-Coimbra

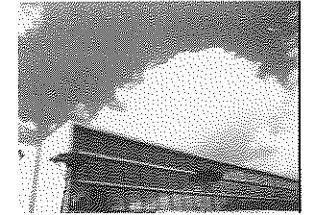
Local de realização do Congresso

Teatro Académico de Gil Vicente da Universidade de Coimbra

As Mesas ao Congresso

- 1 – A Contabilidade Financeira
- 2 – A Contabilidade de Gestão
- 3 – A Contabilidade das Sociedades
- 4 – A História da Contabilidade
- 5 – A Auditoria
- 6 – A Gestão e as Estratégias
- 7 – A Informática e os Sistemas de Informação
- 8 – A Ética e a Deontologia / A Didáctica e a Pedagogia
- 9 – A Fiscalidade

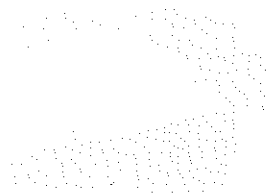
VII Jornadas de Contabilidade e Auditoria
Instituto Superior de Contabilidade e Administração
de
Coimbra



Coimbra, 19, 20, 21 de Novembro de 1998

José Antonio Gonzalo Angulo
Alejandro Larriba Díaz-Zorita

*Ética del Profesional contable:
Enfoques Individual y Social*



Ficha do Autor

Título: *Ética del Profesional contable:
Enfoques Individual y Social*

Autor: José Antonio Gonzalo Angulo
Alejandro Larriba Díaz-Zorita

Proveniência: Universidad de Alcalá - España

Data: Novembro de 1998

Palavra Chave:

Tema: A ética e deontologia / A didáctica e a pedagogia

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. SOCIEDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
3. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS
4. IMPORTANCIA SOCIAL DE LA INFORMACIÓN
 - 4.1. SIGNIFICADO SOCIAL DE LA CONTABILIDAD
 - 4.2. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA DE CARA A LA INFORMACIÓN
 - 4.3. LA DIFERENCIA DE EXPECTATIVAS POR LA ACTUACIÓN DE LOS AUDITORES
5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LOS PROFESIONALES
6. LOS FACTORES DE LA CRISIS DESDE EL PUNTO DE VISTA ÉTICO
 - 6.1. INDEPENDENCIA
 - 6.2. MISIÓN A DESEMPEÑAR
 - 6.3. RESPONSABILIDAD
 - 6.4. SERVICIOS RELACIONADOS
 - 6.5. HONORARIOS
7. CONCLUSIONES
8. BIBLIOGRAFÍA

VII Jornadas de Contabilidade e Auditoria
Instituto Superior de Contabilidade e Administração
de
Coimbra

Coimbra, 19, 20, 21 de Novembro de 1998



Rosalina Babo

A globalização e consequentes estratégias nos Sistemas de Informação

Ficha do Autor

Título: *A globalização e consequentes estratégias nos Sistemas de Informação*

Autor: Rosalina Babo

Proveniência: Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Rua Padre Costa

4465 S. Mamede de Infesta

Email: bbabo@mail.telepac.pt

Data: Novembro de 1998

Palavra Chave:

Tema: A Informática e os Sistemas de Informação

Na década de 80 assistimos a uma verdadeira revolução no Software e Engenharia do Software. Anteriormente tínhamos já passado pelo mesmo relativamente ao hardware. Essa evolução do hardware condicionou, por sua vez, a própria evolução dos sistemas de informação. Recordemos a pouca memória dos sistemas e a necessidade do uso de subterfúgios para conseguir armazenar a informação que à altura se julgava necessária. Como consequência dessas estratégias de “enganar o problema” deparámo-nos com um dos grandes problemas do princípio do novo século. O chamado “bug do ano 2000”.

Se o caso anterior se nos depara sendo estrutural, não menos deveremos descurar outro grande problema do início do séc. XXI, este não estrutural mas conjuntural, que se traduz com a entrada em funcionamento da moeda única e todas as suas consequências em termos de sistemas de informação.

Com pouco mais de um ano a separar-nos do novo século, ainda há muito a fazer e muitas vezes o fazer passa por refazer. A oferta de soluções para este e outros problemas de globalização não é vasta, mas existe. São já algumas as empresas portuguesas que deixaram de ter a ansiedade inerente à resolução destes problemas.

Os grandes desafios que se colocam actualmente aos sistemas informáticos com a entrada no novo século são essencialmente dois: A passagem do ano 2000, e a entrada em funcionamento da moeda única.

À medida que se aproxima o novo milénio as empresas de todo o mundo investem (gastam!?), em conjunto, milhares de milhões de dólares na difícil tarefa de ajustar as suas aplicações de modo a responderem eficazmente às duas questões acima descritas.

A SAP, empresa alemã fundada em 1972, oferece um software de gestão empresarial – R/3- que permite que as empresas liguem os seus processos empresariais, aglutinando funções dispersas e disponibilizando a adição de novos módulos ao sistema original, estando também adaptado para a Internet e Intranets. Além disso, o R/3 está preparado para aceitar datas de 4 dígitos eliminando o problema inerente à passagem do ano 2000. Prevê igualmente as condições prévias necessárias aos sistemas para que possam suportar processos de negócio na fase dual e a conversão técnica da nova moeda.

Não será então de concluir que investimentos gigantescos com soluções informáticas já existentes, mas sem condições de bom funcionamento, se opte por

novos sistemas que nos ofereçam uma solução global?

Uma resposta imediata poderia ser afirmativa. Contudo, não devemos descurar um aspecto muito importante que se prende com a usabilidade desse software:

Será que a mudança não irá causar ansiedade nos utilizadores?

A produtividade não diminuirá devido à usabilidade da nova solução informática?

Com a nova solução os aspectos relacionados com a funcionalidade ficariam resolvidos. Mas será que a usabilidade é uma questão a minimizar?

O factor humano tem-se revelado muito importante na tomada de decisões estratégicas. Pretende-se apresentar uma reflexão sobre o assunto com uma visão centrada no utilizador.

1. Contextualização

O aparecimento de novas e poderosas Tecnologias de Informação (TI) estão a contribuir para a expansão de opções estratégicas abertas as organizações.

As organizações mais desenvolvidas reconhecem que as TI como uma parte essencial da infraestrutura da organização - "TI como um recurso estratégico" - é largamente defendido e muito menos aplicado. Aos poucos, as TI tornam-se parte do negócio, parte do serviço fornecido ou parte dos produtos distribuídos, sendo também os alicerces de que depende o desenrolar do negócio de toda a organização. Em muitos casos, o negócio da empresa não seria possível sem TI, pelo menos por razões económicas, mas também devido a complexidade das operações ou porque o tempo de processamento seria excessivo.

É necessário mudar as mentalidades de modo que a visão limitada das TI como uma "despesa administrativa" passe a ser encarada como um "investimento". Há uma série de conceitos que todos já ouvimos, tais como: as TI podem trazer vantagens competitivas, podem proporcionar um completo redesenho dos processos internos, podem alterar as relações interorganizacionais, podem estender as fronteiras da organização em direcção aos seus clientes e fornecedores; conceitos estes que são muito difíceis de "absorver". Traduzir estas ideias na vida da empresa é ainda complicado.

2. As aplicações ERP como resposta às necessidades de globalização da informação

2.1 O Processo de Alinhamento Estratégico - SAP - Strategic Alignment Process

Ao longo do tempo tem sido desenvolvidos esforços no sentido de se obter uma ligação entre as estratégias da empresa e as do Sistema de Informação (SI) empresarial, tendo sido desenvolvidos processos e técnicas no sentido de atingir essa ligação. Como resultado desses esforços surge o SAM- Strategic Alignment Process do qual deriva o SAP que estabelece um processo de alinhamento entre a estratégia da empresa com o seu SI e a estratégia das TI com os processos de gestão organizacionais, e as outras vertentes entre estes dois eixos que se traduz pelo esquema da fig. 1 (ver anexo).

2.2 A filosofia subjacente ao ERP - Enterprise Resource Planning

ERP tem por base uma filosofia de funcionamento SAP em que o objectivo consiste em otimizar a relação entre a estratégia empresarial com o seu SI.

No mundo empresarial dos nossos dias, as empresas enfrentam novos desafios e a globalização faz com que o mundo empresarial passe a ser o próprio mundo e não o canto do planeta a que até aqui estávamos habituados.

A questão que se coloca é a de como uma empresa se manter na liderança num regime tão fortemente competitivo.

Se até aqui a oferta de um produto diferente ou mais barato poderiam ser factores diferenciadores, hoje não é assim porque todos vendem diferente e mais barato.

Os desafios da liderança irão depender muito mais da rapidez com que as empresas têm acesso a informação e os vectores daí resultantes. Uma empresa que tenha a informação "na ponta dos seus dedos", informação essa que tem que ser exacta e fidedigna, poderá nela basear as suas tomadas de decisão e identificar novas oportunidades, poderá ter um tempo ideal de resposta aos problemas, um relacionamento centrado no cliente (este na perspectiva ERP é de extrema importância para a organização), e ainda superioridade nos seus produtos devido ao facto de poder controlar todas as variáveis com um grau de informação muito minucioso (ver fig. 2 em anexo).

Numa filosofia ERP, os clientes dos meus clientes passam também a fazer parte do meu conhecimento, bem como os fornecedores dos meus fornecedores. A todo o momento a minha empresa poderá saber qual o crescimento de vendas dos meus clientes em relação aos meus produtos e poderá fazer previsões concretas para o ano que se segue. Além disso, os tempos de entrega e quantidades em stock serão diminuídos com as vantagens tangíveis em termos financeiros e as vantagens intangíveis em termos de relação com o cliente. A parede que separa hoje as empresas (ver fig. 3 em anexo) é um obstáculo à gestão eficiente de um determinado SI trazendo desvantagens a nível de:

- Duplicação de dados na empresa do cliente e do fornecedor;
- Separação de processos;
- Existência de muitos passos desnecessários;
- Uso de meios de comunicação tradicionais: telefone, fax, email, etc.

As ligações electrónicas podem sem dúvida alterar o "poder" relativo dos participantes. O potencial das TI aplicado a todo o tipo de comunicação existente entre empresas afectará não só o modo como se fazem as transações comerciais, ou a substituição da interface em papel pela interface computacional, mas muito para além disso.

Com sistemas ERP o focus do negócio será o cliente. Toda a empresa, e a empresa deixa de ser um sem fim de departamentos para passar a ser um todo, usa a informação em função do bem estar do cliente. Há tres aspectos que se salientam num sistema ERP, sendo eles a gestão do relacionamento com o cliente, a inteligência no negócio, e a integração da cadeia de fornecedores. Aquilo que se passa com o cliente do meu cliente e com o fornecedor do meu fornecedor passa a dizer respeito à minha empresa e todos os dados relacionados com essas operações passam a fazer parte do meu SI (ver fig. 4 em anexo).

2.3 Empresas que desenvolvem e comercializam soluções ERP e benefícios da implementação dessas aplicações

São varias as empresas que desenvolvem aplicações ERP, entre elas: a SAP, a BAAN, a ORACLE e a PEOPLESOFT.

A SAP é uma multinacional alema, que foi fundada em 1972 e comercializa uma aplicação de gestão empresarial - o SAP R/3 - que permite que as empresas liguem os seu processos empresariais, juntando funções dispersas e disponibilizando a adição de novos

módulos ao sistema original, visando já a aplicação de EDI - Electronic Data Interchange e estando preparada para intranets e internet. Além disso, o R/3 está preparado para aceitar datas de 4 dígitos eliminando o problema inerente à passagem do ano 2000. Prevê igualmente as condições prévias necessárias aos sistemas para que possam suportar processos de negócio na fase dual e a conversão técnica da nova moeda - Euro.

O SAP R/3 é uma aplicação C/S - cliente/servidor¹ integrada. A implementação com sucesso de um sistema C/S requer um envolvimento crescente dos respectivos utilizadores finais, introduz novos papeis e responsabilidades. Os utilizadores, começando pela administração, devem-se envolver activamente, dado que um sistema ERP altera a maneira como a empresa dirige um negócio e afecta a maneira como as pessoas fazem o seu trabalho. Devido a toda a mudança com que as pessoas se confrontam, a empresa tem que como um todo estar preparada para essa mudança. A gestão da mudança tem que ser bem gerida para que o sistema seja bem sucedido.

O SAP R/3 tem características especiais que lhe permitem ser capaz de fornecer uma base de dados centralizada e funções de planeamento e reporting tão optimizadas que contribuem para o aumento da integração empresarial.

As suas funcionalidades vão muito para além do software típico que foi sendo concebido para cada departamento da empresa, uma vez que esta nova aplicação foi criada para suportar todos os aspectos de uma organização. O software SAP foi desenvolvido a partir da perspectiva da organização como um todo, em vez da organização com vários departamentos. Esta é apontada como sendo a sua grande vantagem. Isto sugere que a organização trabalha como um todo, com uma equipa única que dá lugar à empresa com várias equipas, cada uma com o seu departamento. Toda a informação empresarial é guardada uma só vez no sistema, em vez de ser feito em vários sistemas diferentes. Todos os programas SAP acedem à mesma base de dados onde os dados existem com pouca ou nenhuma redundância. Os vários departamentos validarão facilmente os resultados dos seus relatórios dado que estarão a usar os mesmos dados, extraídos e trabalhados a partir do mesmo conjunto de tabelas pertencentes à mesma base de dados.

O software SAP não foi concebido para um tipo de empresa específico, sendo utilizado quer por empresas que se dedicam à produção, distribuição, serviços, organizações públicas, associações, etc. Contudo a SAP desenvolveu soluções sectoriais específicas tais como, gestão

bancária, distribuição, saúde, etc.

Em resumo pode dizer-se que “... o SAP R/3 é um sistema aberto e flexível que através da sua poderosa infraestrutura de TI permite «melhores práticas» de encontro aos desafios de um ambiente de negócio competitivo que caracteriza os nossos dias...” [Watson e Schneider, 1998].

Relativamente às outras empresas que comercializam soluções ERP pode-se dizer que são concorrentes da SAP, estando no momento em desvantagem relativamente a quotas de mercado.

Segundo Louis Coultier, Partner Account Executive da SAP Canadá, a SAP tem uma quota de mercado mundial na ordem dos 62%.

Relativamente à PEOPLESOFT e segundo Amine Zafrane que implementou um destes sistemas na Universidade Laval no Canadá, a grande desvantagem desta aplicação reside no facto de não ter sido, tal como a SAP, pensada para a empresa como um todo, tendo vários GUIs diferentes o que pode contribuir para a sua rejeição face a outros sistemas. Amine Zafrane, refere também que face ao problema do ano 2000 a aplicação PEOPLESOFT já tem uma resolução, o mesmo não se passando em relação ao suporte de processos de negócio com dualidade monetária.

As empresas que oferecem este tipo de soluções e que tem uma postura de destaque no mercado nacional são a SAP e a BAAN.

De qualquer modo, o funcionamento das aplicações de todas estas empresas baseia-se igualmente numa filosofia ERP e apresentam como principais as seguintes vantagens:

- Melhor acesso à informação

Os utilizadores devido à integração em tempo real das aplicações, não necessitam estabelecer ligações a diferentes sistemas e não dependem de outras pessoas e/ou departamentos para obterem respostas, podendo a qualquer altura obter a informação necessária.

- Automatização dos processos de negócio

Sendo uma solução de Workflow, elimina a maior parte do trabalho manual, passando os processos a ser automatizados e como consequência finalizados mais rapidamente e com

¹ Uma arquitectura cliente servidor é aquela em que a funcionalidade de um sistema e o seu processamento estão divididos entre o cliente que dialoga unicamente com os GUI - Graphical User Interface, e o servidor de bases de dados.

menos erros.

- Aumento de produtividade

Devido ao facto das tarefas serem automatizadas, estas são realizadas mais rápida e eficientemente. Dada a existência de programação lógica para suportar as regras de negócio permite que a informação seja automaticamente validada, reduzindo a entrada de dados duplicados.

- Funcionalidade de *Reporting* e Análise de informação

Cada utilizador poderá criar os seus próprios relatórios e personalizar os já existentes. A informação poderá ser organizada com imensas perspectivas o que permitirá mais facilmente a tomada de decisões estratégicas e reorganização da empresa.

- Empresa centrada no cliente

O serviço aos clientes sai fortemente melhorado, proporcionando respostas rápidas e minimizando o número de vezes que o cliente tem lacunas quer de informação ou assistência por parte da empresa fornecedora.

- Redução de custos e Acréscimo de Receitas

Os benefícios do acesso à informação on-line e consquentes reduções de custos operacionais tais como, papel, tinteiros, sua aquisição, armazenamento e distribuição.

A implementação de abordagens de gestão de stocks “just-in-time” com as consequências resultantes em reduções significativas em custos de suporte de grandes stocks, capital a eles associados e outros custos de armazenamento.

O acréscimo de receitas, não sendo gerado directamente pelo sistema, surge como uma consequência deste. Alguns exemplos de como um sistema deste género pode contribuir para aumentar as receitas:

- ✓ Permite que um novo produto seja concebido e desenvolvido mais depressa, fazendo a sua incursão no mercado antecipadamente, dando-lhe mais possibilidades de liderança.
- ✓ Identificação de oportunidades de venda e mercados pouco desenvolvidos.
- ✓ Identificação de campanhas de marketing eficientes e que se devem incrementar.
- ✓ Identificação de tipos de produtos e características que um cliente em particular deseja.
- ✓ Rápida resposta às mudanças de mercado, proporcionando flexibilidade de suporte do negócio, havendo mais facilidade de cobrir novos requisitos que surjam.

3. A usabilidade das aplicações ERP e impacto organizacional da sua adopção

A usabilidade é um dos parâmetros que permite determinar a qualidade de um software. A usabilidade está directamente relacionada com a facilidade de diálogo que o utilizador tem com o sistema, sendo uma característica da sua interface. Um software com boa usabilidade passou nos últimos anos a constituir um factor chave de sucesso na comercialização de qualquer software. A usabilidade da interacção com o computador poderá determinar a aceitabilidade de um sistema. Um software pode estar muito bem concebido em termos de funcionalidade, mas se a sua usabilidade não for boa, o avaliador final dessa usabilidade, o utilizador, rejeitá-lo-á ou terá comportamentos de rejeição caracterizados por taxas de produtividade baixas, diminuição da satisfação no trabalho, e em último caso, aumento do absentismo.

A questão que se coloca reside no facto de saber até que ponto a adopção de soluções ERP, aumentam efectivamente a produtividade empresarial. As empresas que desenvolvem este tipo de aplicação sabem que usabilidade das suas aplicações é um factor importante e embora anunciem os seus produtos comotendo "simple user interface" [SAP 1997] continuaram a fazer esforços no sentido de melhor satisfazerem o utilizador. Segundo Louis Coultier, Partner Account Executive da SAP Canada, os clientes desta empresa tem apresentado algumas queixas relativamente à usabilidade das interfaces, mas a empresa continua em processo de melhoramento e de desenvolvimento de novas interfaces. Também nos relatórios da SAP se pode verificar a importância que este parâmetro passou a ter para a empresa: "... SAP continues to improve standard R/3 user interface in the areas of ease-of-use...".

Os utilizadores dos sistemas fazem juízos intuitivos sobre evidências incompletas, sendo contudo a sua opinião uma característica muito importante no desenvolvimento de sistemas com boa usabilidade. No entanto, para se progredir no desenvolvimento de sistemas que satisfaçam as necessidades dos utilizadores e proporcionem uma boa usabilidade são necessários meios para avaliar de forma metódica e fidedigna a usabilidade dos sistemas. Há já muitos estudos de usabilidade e inclusivé muitas empresas tem uma equipa de avaliação da usabilidade dos sistemas.

As ferramentas ERP são relativamente novas e o estudo da sua usabilidade ainda não é conhecido. É de extrema importância que se comece a dar atenção a este factor sob pena de se

ter excelentes ferramentas em termos de funcionalidade e mesmo assim não se obter a rendibilidade desejada dessas soluções.

Bibliografia

- BAAN (1998) Supply Chain Solutions, Université Laval, Québec, Canada.
- Babo, R. (1997). A Avaliação da usabilidade de um sistema, Tese de mestrado, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Braga.
- Beauchemin, R. (1998). Return on Investment Life Cycle for ERP, in Attaining IT Success Managing Enterprise Resource Planning, CIPS Annual Interactive Satellite Conference, CIPS - Canadian Information Processing Society, Canada.
- Boyne, J. (1998). Critical Success Factors for ERP Implementation, in Attaining IT Success Managing Enterprise Resource Planning, CIPS Annual Interactive Satellite Conference, CIPS - Canadian Information Processing Society, Canada.
- Morton, S. (1991). The corporation of the 1990s. Information technology and organizational transformation, Oxford, Oxford University Press.
- SAP (1997). The Next Generation of SAP R/3 User Interface
- Townely, G. (1998). ERP - News Dimensions, in Attaining IT Success Managing Enterprise Resource Planning, CIPS Annual Interactive Satellite Conference, CIPS - Canadian Information Processing Society, Canada.
- Watson, E; Schneider, H. (1998). Integrating the SAP R/3 system into an MIS Program, Department of Information Systems and Decision Sciences, Louisiana State University.
- Wee, S. (1998). Market-research viewpoint about the ERP market, in Attaining IT Success Managing Enterprise Resource Planning, CIPS Annual Interactive Satellite Conference, CIPS - Canadian Information Processing Society, Canada.

<http://www.erpassist.com>

<http://www.erptech.com>