



Universidade do Minho  
Mestrado em Direito e Informática

## Unidade Curricular de Comércio Eletrónico e Contratação Eletrónica

Ano Letivo de 2022/2023

### **Website para o comércio electrónico: *Gadget Boutique***

**Benedita Sistelo - PG50110**  
**Renata Nascimento - PG51371**  
**Larissa Sales - PG49546**

Maio, 2023

**C E**

Data de Recepção	
Responsável	
Avaliação	
Observações	

## **Website para o comércio eletrônico:**

**Benedita Sistelo - PG50110**  
**Renata Nascimento - PG51371**  
**Larissa Sales - PG49546**

Maio, 2023

# Resumo

O nosso trabalho tem como principal objetivo apresentar o nosso plano de negócio, juntamente com as atividades desenvolvidas para a construção do nosso site.

Neste relatório irá ser apresentada uma noção daquilo que é o e-commerce, sendo expostas as suas principais vantagens e desvantagens, iremos falar da razão pela qual escolhemos aquele tipo de site e o tipo de produtos que pretendemos comercializar.

Vamos dar uma noção daquele que é o nosso público-alvo e de como o nosso Website se encontra estruturado.

Com este relatório pretendemos apenas uma leve explicação daquilo que será perceptível através do site, de forma a complementar o trabalho desenvolvido.

**Palavras-Chave:** E-commerce; Site; Público-alvo; Negócio; Produtos.

# Índice de Figuras

Figura 1 - Página inicial do website.

Figura 2 - Página principal do website.

Figura 3 - Acessibilidade

Figura 4 - Usabilidade

Figura 5 - Adicionais

# 1. Introdução

## a. Contextualização

O nosso website foi desenvolvido através da ferramenta Wix, dado a mesma nos parecer a mais adequada para o modelo de negócio que pretendemos implementar.

A ferramenta Wix é intuitiva, fácil de usar, gratuita e permite o desenvolvimento de um negócio simples com baixa necessidade de conhecimentos a nível tecnológico.

O Wix está desenvolvido de modo a permitir ao desenvolvedor do site uma rápida adição de produtos, escolha de Templates, criação de categorias, etc.

## b. Apresentação do Caso de Estudo

Neste trabalho, optámos por escolher um nicho de mercado muito amplo, que permite uma grande amplitude em termos de expansão do negócio.

## c. Motivação e Objetivos

Como os produtos escolhidos, como já referenciado na Introdução, foram *Gadgets* para a casa, percebe-se que os mesmos irão interessar a pessoas de variadas faixas etárias e a diversos grupos sociais.

O facto de não só a gama de produtos ser variada, como também o seu preço, permite que a compra de produtos no nosso Website seja acessível a qualquer um.

## d. Estrutura do Relatório

O relatório consiste em apresentar as referências sobre o comércio eletrónico, o projeto do plano de negócios e demonstrar o desenvolvimento do website.

Por fim, através da conclusão, apontaremos quais foram as dificuldades em executar o trabalho e quais são as possíveis melhorias que podem ser implementadas na organização.

## **2. Referências sobre o comércio eletrônico**

O comércio eletrônico (também conhecido como e-commerce) é um termo utilizado para qualquer tipo de negócio ou transação comercial que envolva a transferência de informação através de meios digitais.

O e-commerce não é propriamente ligado à tecnologia, sendo este uma forma de promover os negócios a criar e operar em maneiras inovadoras e mais eficientes.

As principais características do e-commerce são: os pagamentos eletrônicos; a disponibilidade 24/7; a informação e o marketing; as vendas automatizadas; a assistência 24h; a gestão de inventários e a comunicação com os clientes.

Com o Comércio Eletrônico as vendas aumentam enquanto os custos diminuem, criando mais rapidez e precisão na informação e alargando as oportunidades de negócio.

No entanto, o comércio eletrônico tem também as suas desvantagens, tais como: a falta de segurança e fiabilidade; a falha no acesso à Internet em determinados locais ou regiões; a possibilidade de necessidade de um software específico; a dificuldade de integrar os sistemas com bases de dados ou aplicações existentes; os obstáculos legais e culturais.

De forma a melhorar a segurança e fornecer ao utilizador um melhor serviço, têm vindo a ser desenvolvidas técnicas tais como: a encriptação; a assinatura digital e os certificados de segurança.

### 3. Plano de negócio

O desenvolvimento deste *website* tem em vista a expansão do nosso negócio (modelo de comércio eletrónico – contrato simples). A diversidade de *gadgets* que apresentamos e as variações nos preços dos produtos são dois fatores que procuramos conciliar, por forma a tornarmos a marca acessível a todos, tanto no que respeita às preferências, como no que toca à variável monetária.

Os produtos da nossa loja são pensados numa ótica de otimização do dia-a-dia do consumidor, dada a sua função prática, intuitiva e inovadora. São peças novas e únicas no mercado, que incutem no comprador uma necessidade de aquisição.

Dispomos, ainda, de uma política de devolução em caso de insatisfação do cliente, por acreditarmos que neste modelo de negócios é fulcral colocar o contentamento do cliente em primeiro lugar – desde logo, porque somos uma loja *online* e, como tal, há o risco de o cliente percecionar o artigo de forma diferente da realidade; e, por outro lado, porque o agrado de um consumidor é, no nosso entendimento, a melhor estratégia de *marketing* em que podemos apostar.

Além disso, a divulgação dos produtos é realizada através das redes sociais da loja.

Os portes são gratuitos em compras superiores a 50€ e as entregas são efetuadas por transportadoras parceiras. Há também um programa de fidelidade, onde o consumidor recebe recompensa ao realizar compras.

# 4. Desenvolvimento do Website

PORTES GRÁTIS A PARTIR DE 50€

LOJA SOBRE NÓS FIDELIDADE POLÍTICA DE COOKIES Mais

**GADGET BOUTIQUE**

Q Pesquisar

Comprar agora

## NOVIDADES

- Equipamento de Limpeza e Desinfecção**  
38,00 €
- Caixa Multiusos Transparente**  
13,99 €
- Armazenamento de Produtos**  
22,49 €
- Conjunto de Organizadores de Mala de Viagem**  
16,00 €

## COMPRE NOSSOS FAVORITOS

Os melhores gadgets para equipar a sua casa

EXPLORE NOSSA IMENSA VARIEDADE DO MELHOR EM GADGETS PARA SUA SALA DE ESTAR.

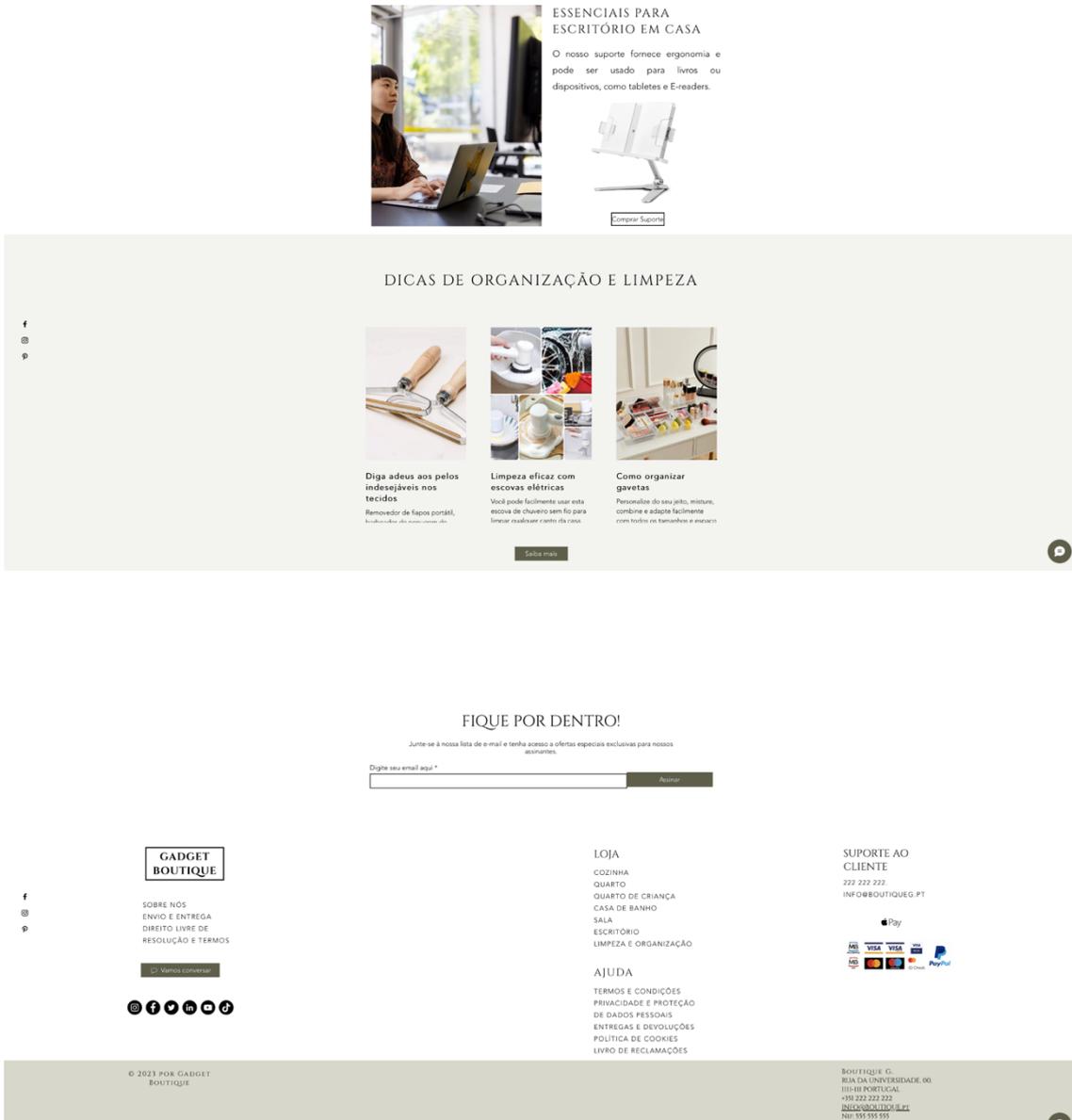
Descobre a nossa bandeja para braço de sofá confeccionada 100% em bambu com suporte giratório de 360°.

Comprar Bandeja

CONHEÇA NOSSA GAMA DE GADGETS INFANTIS.

Luminária noturna de LED com temporizador

Comprar Luminária



**FIGURA 1 – Página Inicial do Website**

A página principal do *website* apresenta um *design* simples, com imagens que exibem o produto em tamanho reduzido para carregamento rápido.

Os produtos encontram-se sempre disponíveis, sendo possível adquiri-los de forma descomplicada em poucos *clicks*. A página também oferece sugestões de produtos com base no perfil do consumidor. Os usuários também podem inserir comentários acerca dos produtos.

#### Lista de Gadgets

#### Filtrar

Categoria -

Todas  
Cozinha  
Quarto  
Quarto de Criança  
Sala  
Casa de Banho  
Escritório  
Limpeza e Organização

Preço +

Cor +

Tamanho +

Tamanho do Pacote +



Equipamento de Limpeza e Desinfecção  
38,00 €

Adicionar ao carrinho



Caixa Multiusos Transparente  
13,99 €

Adicionar ao carrinho



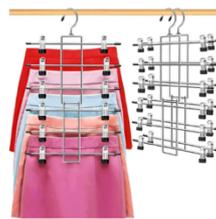
Armazenamento de Produtos  
22,49 €

Adicionar ao carrinho



Conjunto de Organizadores de Mala de Viagem  
16,00 €

Adicionar ao carrinho



Cabide de Armazenamento Múltiplo  
22,96 €

Adicionar ao carrinho



Organizador de Cabos em Silicone  
12,99 €

Adicionar ao carrinho

Ver mais



Pacotes Toalhas Microfibras para Cabelo  
15,99 €



Aquecedor Elétrico de Toalhas  
110,00 €



Pacote de Armazenamento de Acessórios de Beleza  
8,00 €

Você também pode gostar!



**Vera M.**

Essas espátulas são absolutamente incríveis pelo preço. Elas são extremamente resistentes e se sentem bem na mão. Ótimo para misturar massas duras!



**Ana S.**

Eu tenho dificuldade em manter o lixo biológico em casa. Mas nossa caixa de compostagem está no beco da nossa nova casa. Então, precisamos de algo para armazenar nosso composto entre as viagens. Tem uma boa tampa selada e se esconde embaixo da pia, longe do caminho. É o tamanho menor perfeito para que eu não guarde resíduos biológicos por muito tempo na lixeira. Ótimo design. Entrega rápida!



**Marcos B.**

Isso é exatamente o que procurávamos para manter uma segundá xícara de café quente. Vem com três temperaturas. Bom tamanho para caber em uma garrafa. No entanto, tenha cuidado para não bater no botão acidentalmente. Ainda bem que fiz essa compra. Nós o usamos todos os dias.

**GADGET BOUTIQUE**

SOBRE NÓS  
ENVIÓ E ENTREGA  
DIREITO LIVRE DE  
RESOLUÇÃO E TERMOS

Vamos comprar



**LOJA**

COZINHA  
QUARTO  
QUARTO DE CRIANÇA  
CASA DE BANHO  
SALA  
ESCRITÓRIO  
LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

**AJUDA**

TERMOS E CONDIÇÕES  
POLÍTICA E SEGURANÇA  
ENTREGAS E DEVOLUÇÕES  
POLÍTICA DE COOKIES

**SUORTE AO CLIENTE**

222 222 222  
INFO@BOUTIQUE.PT



Início / Candeiro c/ Wireless Charging



**Candeiro c/ Wireless Charging**  
SKU: 024797234189

50,00 €

Quantidade

Adicionar ao carrinho

**DETALHES DO PRODUTO**

**Candeiro de cabeceira de toque 3 em 1:** carregador sem fio, despertador digital e lâmpada de cabeceira integrada num único design. Você pode usar este candeiro de cabeceira multifuncional enquanto trabalha, estuda e dorme, o que traz comodidade para a sua vida. Economiza muito espaço na área de trabalho.

**Carregador sem fio:** este candeiro de mesa possui uma estação de carregamento sem fio que é compatível com smartphones com certificação Qi. Não use o seu telefone. Certifique-se de que o modelo do seu telefone suporta carregamento sem fio, a proteção contra sobrecarga torna o seguro para o seu telemóvel.

**3 níveis de brilho:** Tem três níveis de brilho (baixo, médio e alto) para atender a todas as necessidades de uso: trabalho, estudo e relaxamento. A luz é brilhante, quente e macia, não ofusca.

**Regulação por toque:** Brilho da lâmpada de mesa embutido com sensor de toque de alta sensibilidade para ajustar o brilho da lâmpada de cabeceira tocando todo o brico da lâmpada para que seja fácil personalizar a sua própria iluminação de acordo com suas necessidades.

**Luz de despertar:** a função de despertar permite que você esteja preparado para o novo dia: a luz de despertar acende 10 minutos antes do despertador funcionar, você também pode optar por desativar a luz de despertar e simplesmente acender com o despertador.

Ver carrinho

Candeiro c/ Wireless Charging

50,00 €

1

Subtotal

50,00 €

Ver carrinho

PORTES GRÁTIS A PARTIR DE 50€

**Meu carrinho**



Candeiro c/ Wireless Charging 50,00 € x 1

Insira o código promocional  
Adicione uma observação

**Resumo do pedido**

Subtotal 50,00 €  
Frete Grátis  
Linha Portugal

Total 50,00 €

Checkout  
Checkout seguro

**GADGET BOUTIQUE**

SOBRE NÓS  
ENVIÓ E ENTREGA  
DIREITO LIVRE DE  
RESOLUÇÃO E TERMOS

Vamos comprar



**LOJA**

COZINHA  
QUARTO  
QUARTO DE CRIANÇA  
CASA DE BANHO  
SALA  
ESCRITÓRIO  
LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

**AJUDA**

TERMOS E CONDIÇÕES  
POLÍTICA E SEGURANÇA  
ENTREGAS E DEVOLUÇÕES  
POLÍTICA DE COOKIES

**SUORTE AO CLIENTE**

222 222 222  
INFO@BOUTIQUE.PT



## FIGURA 2 – Página Principal do Website

O *website* pode ser visto de qualquer sistema operacional ou navegador. É possível acedê-lo através de *smartphones* ou *tablets*.



## FIGURA 3 - Acessibilidade

No que tange à usabilidade, os visitantes têm acesso ao perfil da empresa (história da organização, missão e objetivos). Todos os produtos possuem descrição detalhada. A organização apresenta meios de comunicação como e-mail, contacto telefónico e *Social Medias*.

### GADGET BOUTIQUE



**SOBRE NÓS:** Bem-vindo (a) à Gadget Boutique! Somos uma empresa online portuguesa que desde 2013 se dedica a trazer-lhe os melhores e mais recentes produtos para o lar, tecnológicos e funcionais. A nossa equipa de especialistas trabalha incansavelmente para obter os melhores produtos de todo o mundo, para que possa ter a certeza de que está a receber apenas artigos da mais alta qualidade.

**OBJETIVOS E MISSÃO:** Na Gadget Boutique, compreendemos que o seu tempo é valioso, e é por isso que tornámos as compras connosco tão fáceis e perfeitas quanto possível. O nosso site é de fácil utilização e foi concebido a pensar em si, para que possa encontrar facilmente o que procura e fazer a sua compra com confiança.

Somos apaixonados pelo que fazemos e estamos empenhados em fornecer aos nossos clientes um serviço excepcional e os melhores produtos do mercado. Estamos sempre a actualizar o nosso inventário com artigos novos e excitantes, por isso não se esqueça de voltar com frequência para ver o que há de novo.

Obrigado por escolher a Gadget Boutique como a sua fonte de referência para tudo o que está relacionado com gadgets. Estamos ansiosos por servi-lo e ajudá-lo a encontrar os produtos perfeitos para tornar a sua vida mais fácil e mais agradável.





<p>01</p> <p>Inscrição</p> <p>Inscreeva-se como membro para começar a desfrutar do programa de fidelidade</p>	<p>02</p> <p>Pontos</p> <p>Comprar produto Ganhe 1 ponto para cada 1 € gastos</p>	<p>03</p> <p>Recompensas</p> <p>10% em produtos da loja 100 pontos = 10% de desconto para todos os produtos da loja</p>
---	---	---



## ENTREGAS E DEVOLUÇÕES

### POLÍTICA DE ENVIO

O prazo de envio das encomendas é a partir de 3 dias úteis após receção do pagamento. As entregas em Portugal Continental podem variar entre 3 a 4 dias úteis, devido a vários fatores como morada de entrega e/ou transportadora.

Poderá seguir o estado do seu pedido, através do Histórico de Encomendas, na sua área pessoal. Para mais informações consulte os nossos Termos e Condições.

### POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO

Apenas poderá devolver, trocar ou reparar o brinquedo em caso de defeito de fabrico, não-conformidade ou avaria. A Gadget Boutique não efetua devoluções por motivo de insatisfação.

Qualquer devolução requer a apresentação do comprovativo de



### FIGURA 5 - Adicionais

Para o desenvolvimento do *website* foi utilizado o idioma português (PT). No mais, os *icons* acrescentados são compreensão intuitiva, que direcionam às funcionalidades essenciais como o catálogo, carrinho de compra, processamento da compra e métodos de pagamento.

A interface é interativa e as páginas são de fácil navegação, de modo a conceber o equilíbrio entre a estética e usabilidade, conferindo a navegação direta ao pretendido.

## 5. Conclusões e Trabalho Futuro

Concluimos assim que o desenvolvimento de um Website envolve variadas técnicas e variados processos que devem ser seguidos, mas com o devido cuidado e tentando estar o mais informadas possível o mesmo foi possível sem percalços.

Foi criado e construído um site de simples compreensão, intuitivo e que permite ao cliente/comprador navegar sem problemas. Foi tida em conta a usabilidade do site, a confiança e lealdade transmitidas ao cliente/comprador, a estética visualmente apelativa e a baixa necessidade de cliques.

Foi feita uma análise SWOT, destinada a delinear não só as nossas forças e oportunidades, como também as nossas fraquezas e as ameaças que enfrentamos. Com ela percebemos que o nosso negócio online: tem forças como o facto ele ser intuitivo ou apelativo; tem fraquezas como o ainda prematuro desenvolvimento do acesso via smartphone ou o ainda escasso número de produtos; apresenta oportunidades decorrentes do nosso amplo público-alvo e da variedade de produtos que apresentamos, desde tecnológicos a itens de cozinha; as ameaças que temos como a grande oferta, apesar de procurar também ser vasta, havendo imensos negócios nesta área, que nos obrigam a ser originais e inovadoras diariamente de forma a aumentarmos os nossos clientes habituais.

Estão presentes as nossas políticas de devolução/trocas e de envio de forma a esclarecer o cliente e transmitir segurança ao mesmo quando este pretenda ou realmente efetue uma compra através do nosso negócio.

É essencial também e encontra-se disponível a política de proteção de dados, fator muito relevante quando falamos de dados pessoais, bancários e de identificação do paciente.

O comércio eletrónico é, como mostrado aqui, uma área em desenvolvimento que a cada dia que passa é melhorado e aperfeiçoado. De acordo com as medidas de segurança apresentadas este consegue ser tão ou mais seguro quando comparado com comércio por outros meios.

## Referências

1. RYALS, Lynette. [2005]. *Making Customer Relationship Management Work – The Measurement and Profitable Management of Customer Relationships*.
2. RUST, Roland T.; LEMON, Katherine N. [2001]. *E-Service and the Consumer. International Journal of Electronic Commerce*.
3. ROBERTS, Mary Lou.; LIU, Raymond R.; HAZARD, Karyl. [2005]. *Strategy, technology and organizational alignment: Key components of CRM success. Database Marketing & Customer Strategy Management*.
4. REICHHELD, Frederick F.; SASSER JR., W. Earl. [1990]. Zero Clientes Perdidos: a qualidade chega aos serviços. *In: SHAPIRO, B. P.; SVIOLA, J.J.*
5. FLEURY, P.F.; MONTEIRO, F. J. R.C. [2000]. O Desafio Logístico do *ECommerce*.
6. NOVAES, A. G. [2001]. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição.