



# VI ENCONTRO DE INVESTIGADORES DA QUALIDADE

## LIVRO DE RESUMOS DAS COMUNICAÇÕES

5 DE JUNHO, LISBOA ISEC, Alameda das Linhas de Torres 179

### Comissão Organizadora

Álvaro Rosa, ISCTE // António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal // Henrique Lopes, Instituto Superior de Educação e Ciências // Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior // Margarida Saraiva, Universidade de Évora // Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra // Paulo Sampaio, Universidade do Minho

### Patrocínios:



centro de estudos e investigação aplicada



### Apoios:



Instituto Português da Qualidade



Instituto Superior de Educação e Ciências



## UM ESTUDO EMPÍRICO SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA QWEB EM TRÊS ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS

*Inês Sofia Pereira // Nuno Filipe Melão*

Num mercado cada vez mais competitivo e imprevisível, as organizações necessitam de adotar estratégias e abordagens que lhes permitam diferenciar a sua oferta e conquistar vantagens competitivas sustentáveis. Para esse fim, muitas organizações, incluindo aquelas que têm uma presença online, têm procurado implementar sistemas que garantam níveis mínimos de qualidade e confiança para os seus clientes. O objetivo do estudo é identificar as motivações, impactos, dificuldades/desafios, e fatores críticos de sucesso relativamente à implementação da especificação QWEB, que certifica processos de negócio eletrónico, em três organizações portuguesas. A metodologia baseia-se no estudo de casos múltiplos e as técnicas de recolha de dados incluem entrevistas, observação e análise documental. Os resultados indicam que a especificação QWEB apresenta vários benefícios, incluindo a melhoria dos processos, o aumento da segurança do website, o aumento da satisfação dos clientes, e o feedback valioso das auditorias externas. Por outro lado, constatou-se que esta especificação tem um baixo reconhecimento externo e que os custos associados podem constituir uma barreira à certificação, principalmente para as organizações de menor dimensão. Apesar de duas das três organizações terem abandonado a certificação, conclui-se que a implementação da especificação pode constituir uma mais-valia.

**Palavras-chave:** Comércio eletrónico, negócio eletrónico, qualidade, QWEB.