

Usability Aspect Report (UAR)

Nome do Produto: WORTEN.PT
Data de Estudo: 04/2025
Nomes dos Experimentadores: Gabriel Teixeira, Tiago Jorge

Objetivo do Estudo:

Avaliar a interface do website Worten.pt com base nas heurísticas de Jakob Nielsen, identificando pontos fortes e problemas de usabilidade. O objetivo é propor melhorias que promovam uma experiência de utilização mais intuitiva, eficiente e satisfatória.

- **Visibilidade do estado do sistema:** O sistema deve manter os utilizadores informados sobre o que está a acontecer, através de feedback apropriado e atempado.
- **Correspondência entre o sistema e o mundo real:** A interface deve utilizar linguagem e convenções familiares ao utilizador, seguindo lógicas naturais.
- **Controlo e liberdade do utilizador:** O utilizador deve poder desfazer e refazer ações facilmente, tendo sempre controlo sobre o sistema.
- **Consistência e aderência a normas:** Os elementos devem seguir padrões de design consistentes e estar alinhados com normas e expectativas.
- **Prevenção de erros:** O sistema deve prevenir a ocorrência de erros sempre que possível, com mensagens claras e design cuidado.
- **Reconhecer em vez de recordar:** A interface deve minimizar o esforço de memória do utilizador, tornando objetos, ações e opções visíveis.
- **Flexibilidade e eficiência de utilização:** Deve adaptar-se tanto a utilizadores inexperientes como experientes, permitindo atalhos e personalização.
- **Desenho estético e minimalista:** A interface deve ser simples, clara e conter apenas informação relevante para a tarefa.
- **Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros:** As mensagens de erro devem ser claras, com explicações e sugestões de correção.
- **Ajuda e documentação:** Deve existir ajuda acessível e bem organizada, mesmo que o sistema seja fácil de usar.

Grau de Severidade:

Cada problema identificado é classificado segundo o seu impacto, numa escala de 0 a 4:

- **0:** Observação sem impacto na usabilidade; irrelevante ou não constitui problema;
- **1:** Problema meramente cosmético;
- **2:** Problema menor de usabilidade;
- **3:** Problema importante de usabilidade;
- **4:** Problema de usabilidade crítico.

Descrição Geral do Produto:


O Worten.pt é uma plataforma de comércio eletrónico que disponibiliza uma ampla variedade de produtos, incluindo tecnologia, eletrodomésticos, entretenimento e artigos para o lar.



Gabriel Teixeira


H1 – Visibilidade do Sistema	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de destaque na Navegação Atual	Menu de navegação principal (topo do website)	
Explicação:		
O item correspondente à página ativa no menu de navegação não apresenta qualquer diferenciação visual (como sublinhado, negrito ou alteração de cor), o que dificulta ao utilizador perceber rapidamente onde se encontra dentro do website.		
Evidencia:		
<div><div><div></div><div>Menu</div></div><div><div>Worten Resolve</div></div><div><div>Promoções</div></div><div><div>Blog</div></div><div><div>Mais Vendidos</div></div><div><div>As nossas marcas</div></div><div><div>Worten Business</div></div><div><div>Recebe 10€</div></div></div> <div>Os mais vendidos</div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Adicionar um estilo visual distinto para o item ativo no menu (ex.: cor diferente, sublinhado ou negrito)	Ajuda o utilizador a perceber em que parte do site se encontra, assim é reduzida a carga cognitiva e aumentada a orientação no sistema	

H2 – Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Uso de Linguagem Familiar (“Carrinho”, “Favoritos”)	Localização: Presente em todo o website	
Explicação: A adoção de termos familiares e comuns no contexto de compras online facilita a compreensão imediata da interface. Esta abordagem reduz o esforço cognitivo do utilizador, promove uma experiência mais fluida e torna as ações esperadas mais evidentes.		
Evidência: <div>O meu carrinho</div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H2 – Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Utilização de Ícones Intuitivos	Localização: Em todo o site	
Explicação: A utilização de ícones reconhecíveis, como o carrinho de compras, o coração para favoritos ou a lupa para pesquisa, está alinhada com convenções universais. Isto permite que os utilizadores identifiquem de imediato a funcionalidade associada, sem necessidade de explicações adicionais.		
Evidência: <div><div>O que estás à procura?</div><div></div><div>Olá! Iniciar Sessão</div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

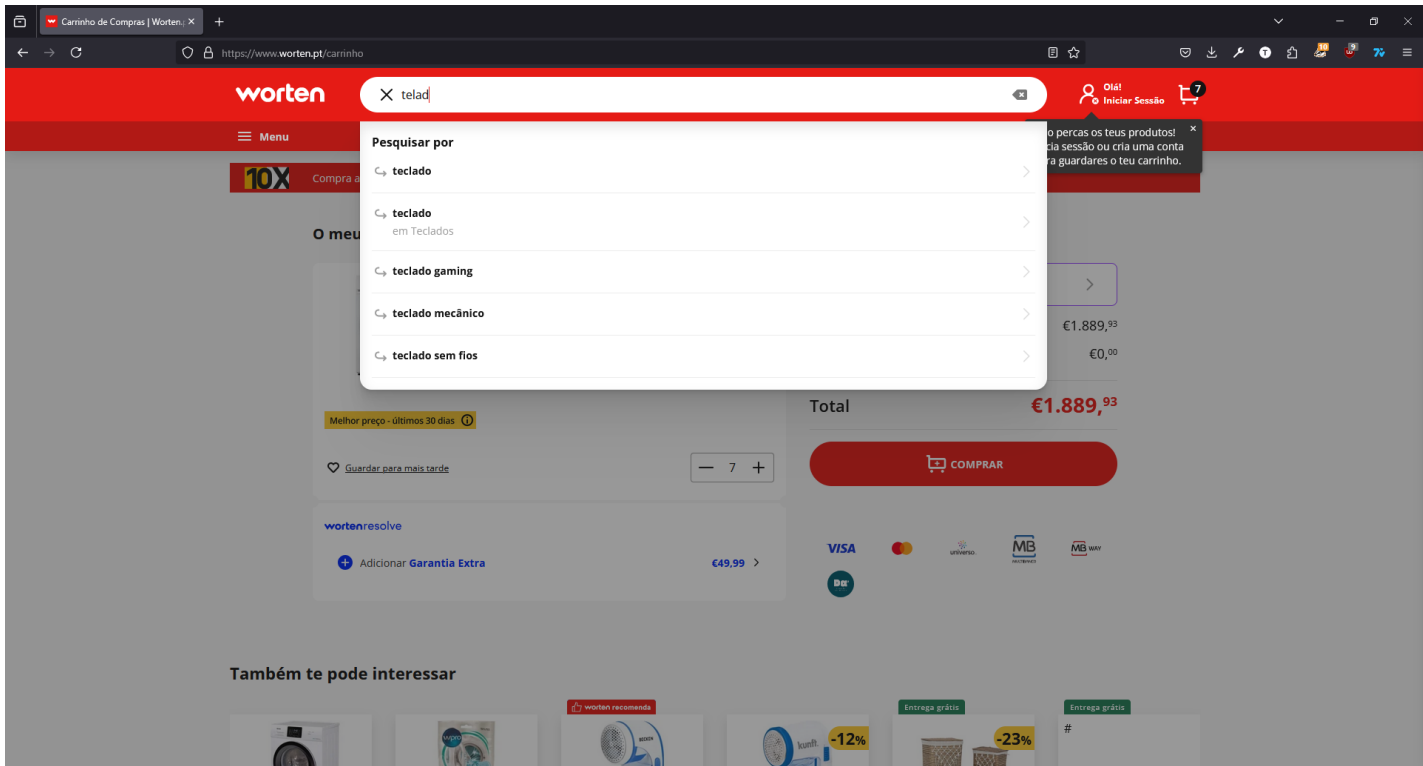
H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	0/4
Título: Botão "X" inutilizável no Balão de Ajuda (Chat Flutuante)	Localização: Praticamente todas as páginas do site	
Explicação: O botão "X" no balão de ajuda (chat flutuante) é impossível de utilizar, só aparece quando o utilizador passa com o cursor por cima da imagem.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Corrigir para permitir ao utilizador fechar o balão de ajuda, ou simplesmente removê-lo.	Justificação: Não faz sentido a existência do "x" se não pode ser utilizado.	

H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título: Remoção Difícil de Múltiplas Unidades de um Produto	Localização: Página do carrinho de compras	
Explicação: Quando o utilizador adiciona múltiplas unidades de um mesmo produto, a remoção de todas as unidades torna-se pouco intuitiva. O utilizador precisa reduzir manualmente a quantidade uma a uma, o que quebra a fluidez da experiência.		
Evidencia: <div><div></div><div></div></div>		
Proposta de Solução: Adicionar uma opção para remover todas as unidades de um produto de uma só vez e permitir editar a quantidade diretamente com um campo de input	Justificação: Simplificar a gestão de quantidades no carrinho aumenta a eficiência, reduz a frustração e reforça o sentimento de controlo do utilizador sobre o processo de compra.	

H4 – Consistência e Aderência a Normas	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	1/4
Título: Inconsistência Visual na Opção “Worten Resolve”	Localização: Menu de navegação principal	
Explicação: A opção “Worten Resolve” apresenta um estilo visual diferente das restantes opções do menu de navegação. Esta inconsistência quebra a uniformidade da interface e pode gerar confusão no utilizador quanto à hierarquia e organização da informação.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Uniformizar o estilo visual do menu, mantendo o mesmo esquema de cores e layout para todas as opções.	Justificação: Evita ambiguidades e melhora a previsibilidade na navegação.	

H4 – Consistência e Aderência a Normas	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -																														
Título: Organização Clara da Navegação Secundária	Localização: Menu de navegação Secundária (Menu do lado esquerdo).																															
Explicação: A navegação está organizada em categorias compreensíveis e familiares, como “Tecnologia”, “Casa e Decoração” e “Gaming”. Esta organização facilita a localização rápida de produtos e torna a experiência de navegação mais eficiente e intuitiva.																																
Evidencia: <table border="1" data-bbox="625 824 963 1653"> <thead> <tr> <th>Produtos</th> <th>Serviços</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Recondicionados e Outlet</td><td>></td></tr> <tr><td>Eletrodomésticos</td><td>></td></tr> <tr><td>Telemóveis e Smartwatches</td><td>></td></tr> <tr><td>Informática</td><td>></td></tr> <tr><td>TV e Som</td><td>></td></tr> <tr><td>Gaming</td><td>></td></tr> <tr><td>Jogos e Brinquedos</td><td>></td></tr> <tr><td>Fotografia, Drones e Vídeo</td><td>></td></tr> <tr><td>Beleza e Saúde</td><td>></td></tr> <tr><td>Casa e Decoração</td><td>></td></tr> <tr><td>Jardim e Bricolage</td><td>></td></tr> <tr><td>Desporto, Outdoor e Viagem</td><td>></td></tr> <tr><td>Mobilidade, Auto e Moto</td><td>></td></tr> <tr><td>Bebé</td><td>></td></tr> </tbody> </table>			Produtos	Serviços	Recondicionados e Outlet	>	Eletrodomésticos	>	Telemóveis e Smartwatches	>	Informática	>	TV e Som	>	Gaming	>	Jogos e Brinquedos	>	Fotografia, Drones e Vídeo	>	Beleza e Saúde	>	Casa e Decoração	>	Jardim e Bricolage	>	Desporto, Outdoor e Viagem	>	Mobilidade, Auto e Moto	>	Bebé	>
Produtos	Serviços																															
Recondicionados e Outlet	>																															
Eletrodomésticos	>																															
Telemóveis e Smartwatches	>																															
Informática	>																															
TV e Som	>																															
Gaming	>																															
Jogos e Brinquedos	>																															
Fotografia, Drones e Vídeo	>																															
Beleza e Saúde	>																															
Casa e Decoração	>																															
Jardim e Bricolage	>																															
Desporto, Outdoor e Viagem	>																															
Mobilidade, Auto e Moto	>																															
Bebé	>																															
Proposta de Solução: -	Justificação: -																															

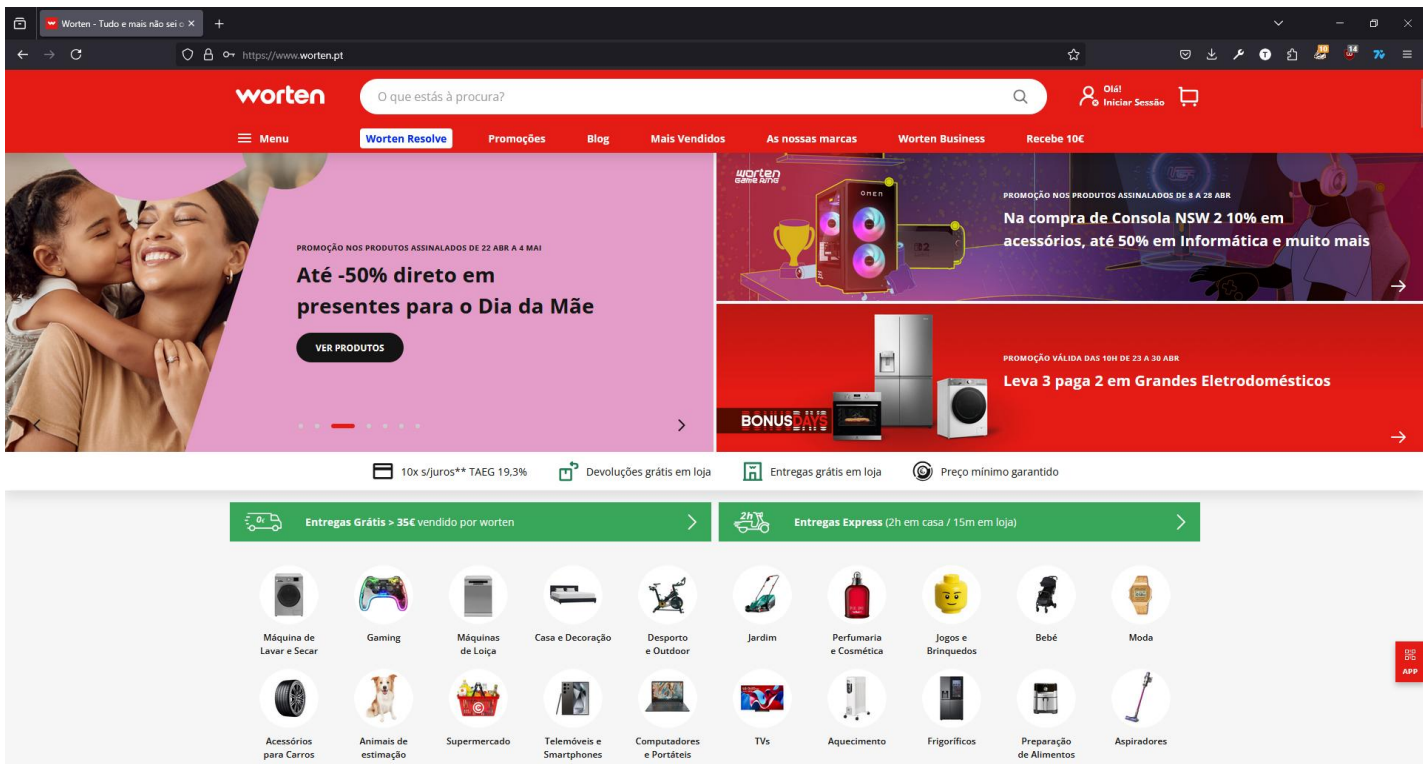
H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título:	Localização:	
Falta de Identificação dos Campos Obrigatórios	Formulários	
Explicação:		
Em alguns formulários, os campos obrigatórios não estão devidamente assinalados. Esta ausência pode levar o utilizador a cometer erros durante o preenchimento.		
Evidencia:		
<div><div>Nome</div><div>Apelido</div><div>Telemóvel</div><div>Email</div><div>Palavra-Passe<div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Assinalar todos os campos obrigatórios com um asterisco (*) ou outro marcador visível.	Evita erros de preenchimento e frustração do utilizador ao submeter formulários.	

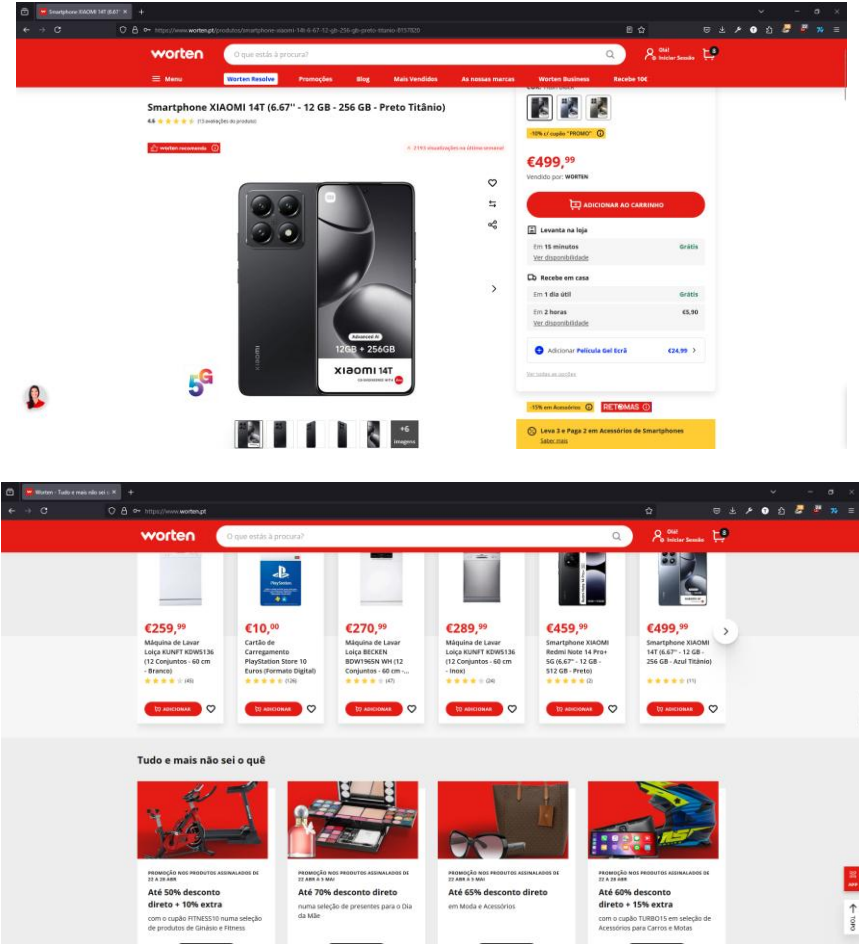
H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Sugestões Automáticas na Pesquisa	Localização: Barra de pesquisa (topo do site)	
Explicação: Quando o utilizador escreve termos com erros ortográficos ou incompletos, o sistema apresenta sugestões relevantes. Esta funcionalidade minimiza o risco de resultados vazios, reduz a frustração e facilita o acesso rápido ao conteúdo pretendido.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	








H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Validação de Campos em Formulários	Localização: Formulários	
Explicação: Quando campos como o email ou o email são preenchidos incorretamente, surgem mensagens de aviso, evitando submissões inválidas.		
Evidencia: <div><div>Telemóvel <input type="text" value="123456789"/></div><div>Telemóvel inválido.</div><div>Email <input type="text" value="email"/></div><div>E-mail inválido.</div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H6 – Reconhecer em vez de lembrar	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Histórico de Pesquisa	Localização: Barra de pesquisa.	
Explicação: A secção de "Histórico de pesquisa" permite retomar ações anteriores sem necessidade de recomeçar a procura do zero.		
Evidencia: <div><div>Histórico de pesquisa</div><div>teclado</div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

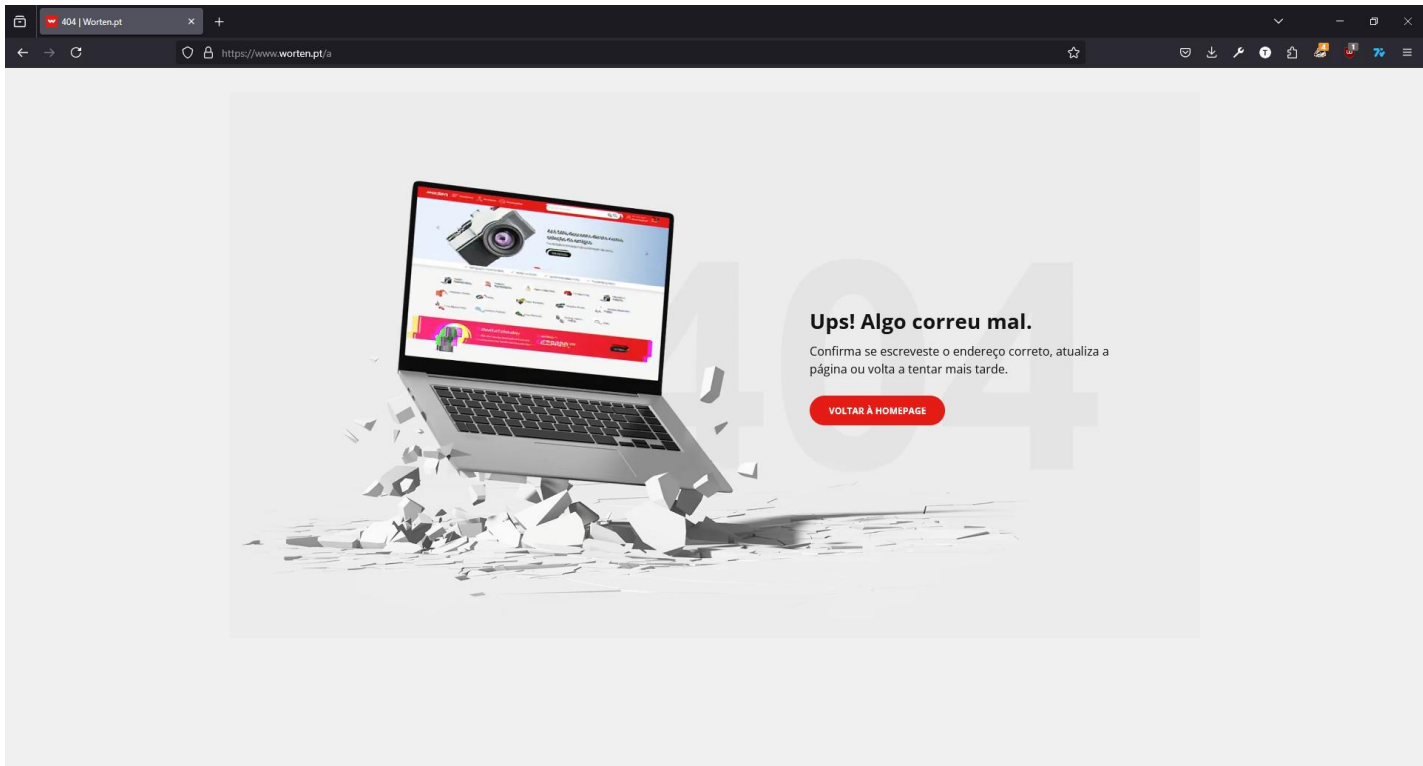
H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Filtros Detalhados para Refinar Resultados	Páginas de listagem de produtos	
Explicação:		
Os filtros disponíveis permitem ao utilizador refinar os resultados por critérios como preço, marca, avaliação e outros parâmetros relevantes. Esta funcionalidade acelera o processo de decisão e adapta a pesquisa às preferências individuais, tornando a experiência mais eficiente.		
Evidencia:		
<div><div><div>Desconto Direto</div><div><div><input type="checkbox"/> Até 20% (154)</div><div><input type="checkbox"/> De 20% a 30% (16)</div><div><input type="checkbox"/> De 30% a 50% (34)</div><div><input type="checkbox"/> Superior a 50% (11)</div></div></div><div><div>Entrega estimada</div><div><div><input type="checkbox"/> Até 24 horas úteis (5)</div><div><input type="checkbox"/> Até 2 dias úteis (231)</div><div><input type="checkbox"/> Até 3 dias úteis (231)</div><div><input type="checkbox"/> Até 4 dias úteis (231)</div></div></div><div><div>Tipologia</div><div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico Americano (75)</div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico Combinado (204)</div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico com Congelador (90)</div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico sem Congelador (37)</div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico Mini Bar (21)</div><div><input type="checkbox"/> Frigorífico de Encastre (170)</div></div></div><div><div>Marca</div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	

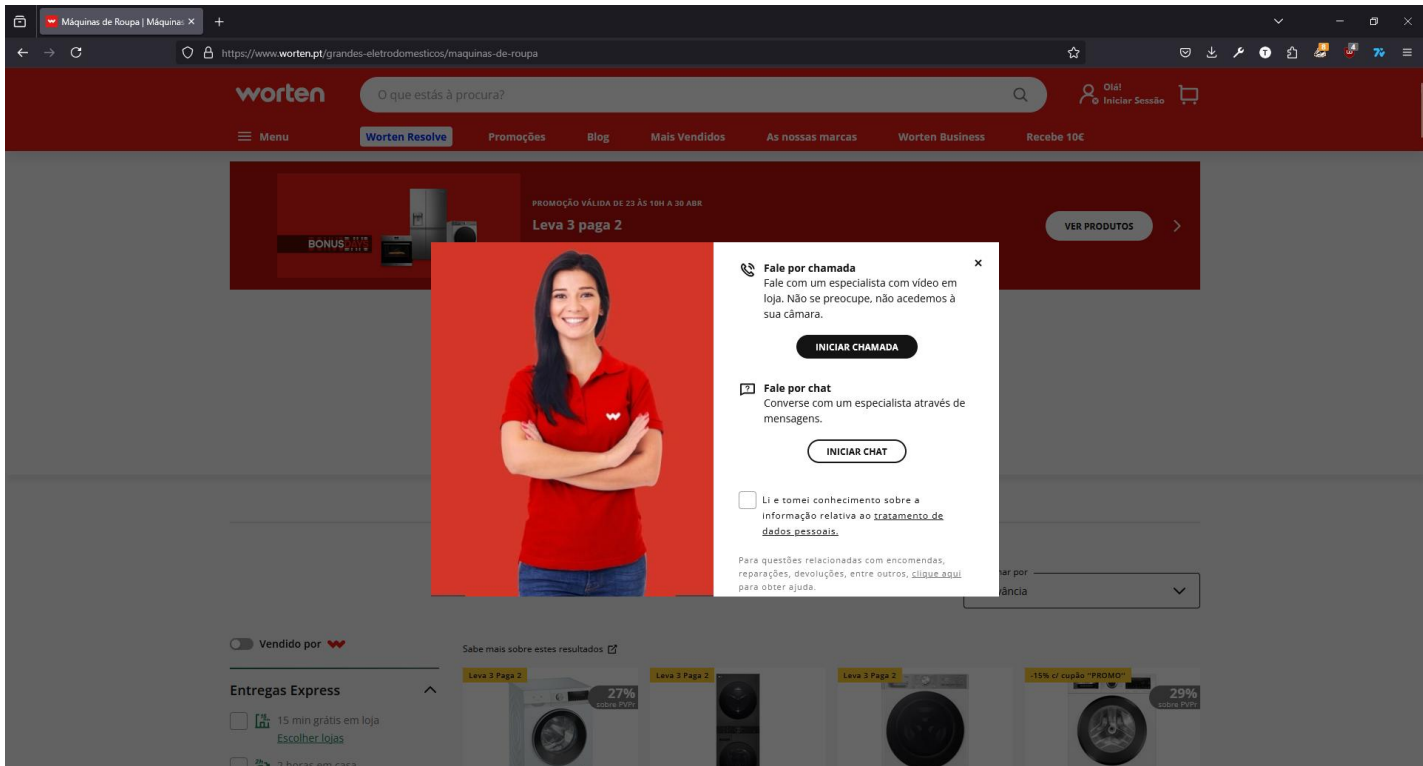
H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	2/4
Título:	Localização:	
Sobrecarga Visual na Página Inicial	Página inicial	
Explicação:		
A presença excessiva de banners promocionais na página inicial cria uma sensação de desorganização visual. Esta sobrecarga pode distrair o utilizador, dificultar a localização de conteúdos relevantes e prejudicar a clareza da navegação.		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Reduzir o número de banners e destacar apenas as promoções principais.	Melhora a hierarquia da informação, facilita a navegação e contribui para uma experiência mais limpa e focada.	







H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título:	Localização:	
Inconsistência na Disponibilidade do Chat Flutuante	Páginas de produto, página inicial e outras secções do site	
Explicação:		
O chat flutuante está visível apenas em algumas páginas, de forma inconsistente. Esta irregularidade pode gerar confusão no utilizador, que pode esperar assistência imediata em qualquer momento, mas nem sempre a encontra disponível.		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Assegurar a presença do chat flutuante de forma consistente em todas as páginas do site.	Garante uma experiência de apoio contínua e previsível, reforçando a confiança do utilizador na disponibilidade de ajuda sempre que necessário.	

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Hierarquia Visual Clara e Imagens de Qualidade	Páginas de produto e páginas de listagem	
Explicação:		
Os elementos mais importantes, como o título do produto e o preço, estão destacados de forma eficaz. As imagens apresentam boa resolução, facilitando a avaliação visual dos produtos e melhorando a experiência de navegação e compra.		
Evidencia:		
<div><div><div>Resultados de pesquisa Worten</div><div>https://www.worten.pt/search?query=teclado</div><div><div>worten</div><div>teclado</div><div></div></div><div>Olá! Iniciar Sessão</div><div>7</div></div><div><div><div>Vendido por</div><div></div></div><div>Sabe mais sobre estes resultados</div><div><div><div>Entregas Express</div><div><div><div><div></div><div>15 min grátis em loja</div><div>Escolher lojas</div></div><div><div></div><div>2 horas em casa</div><div>Ver disponibilidade</div></div></div></div><div><div>Stock</div><div><div><div></div><div>Disponível online (11297)</div></div></div></div><div><div>Categoria</div><div><div>Pesquisa</div><div></div></div><div><div>Acessórios PC</div><div>Informática e Acessórios Outlet</div><div>Computadores Recondicionados</div><div>Capas Telemóveis</div><div>Mais Plataformas</div><div>Acessórios Gaming PC</div><div>Acessórios Tablets</div></div><div><div>Entrega estimada em</div><div><div><div></div><div>Até 3 dias úteis (218)</div></div><div><div></div><div>Até 2 dias úteis (100)</div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div><div>€169,99</div><div>Combo LOGITECH Teclado MX Keys S e Rato MX Master 3S</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>(20)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div><div>Levanta na loja Grátis</div></div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div><div><div><div></div><div><div>€84,99</div><div>Teclado LOGITECH MX Keys S (Wireless - Idioma Português - Teclado Numérico - Preto)</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>(34)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div><div>Levanta na loja Grátis</div></div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div><div><div><div></div><div><div>€21,99</div><div>Teclado + Rato MITSAI C411 (Wireless - 1600 dpi - Ótico - Teclado Numérico)</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>(126)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div><div>Levanta na loja Grátis</div></div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div><div><div><div></div><div><div><div>-12%</div></div><div><div>€16,99</div><div>€14,99</div></div><div>Teclado + Rato MITSAI C211 (Com Fio - 1600 dpi - Ótico - Teclado Numérico)</div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>(45)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div><div>Levanta na loja Grátis</div></div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div></div><div><div><div><div></div><div><div>€11,49</div><div>Patrocinado</div></div></div><div><div><div></div><div><div>€39,99</div><div>Teclado + Rato HP 330</div></div></div><div><div><div></div><div><div>€29,99</div><div>Teclado sem Fios HP 220</div></div></div><div><div><div><div><div>-23%</div></div><div><div>€29,99</div><div>€22,99</div></div><div>Teclado + Rato LOGITECH</div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	



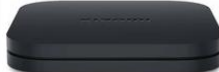
H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Mensagens de Erro Claras em Casos de Limite de Produtos	Página de produto e carrinho de compras.	
Explicação:		
Sempre que o utilizador tenta adicionar uma quantidade superior ao máximo por pessoa, o sistema apresenta uma mensagem de erro clara e específica, isto permite compreender imediatamente o problema e ajustar a quantidade.		
Evidencia:		
<div><div><div><div><div><div></div><div>Carinho de Compras Worten</div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div>https://www.worten.pt/carinho</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></</div></div></div></div></div></div>		

H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Página 404 Amigável	Localização Página de erro 404 (quando o endereço digitado não existe).	
Explicação: Quando o utilizador acede a uma página inexistente, o sistema apresenta uma mensagem clara e acessível, oferecendo opções para regressar à página inicial ou realizar uma nova pesquisa. Esta abordagem reduz a frustração e mantém o utilizador orientado dentro do site.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

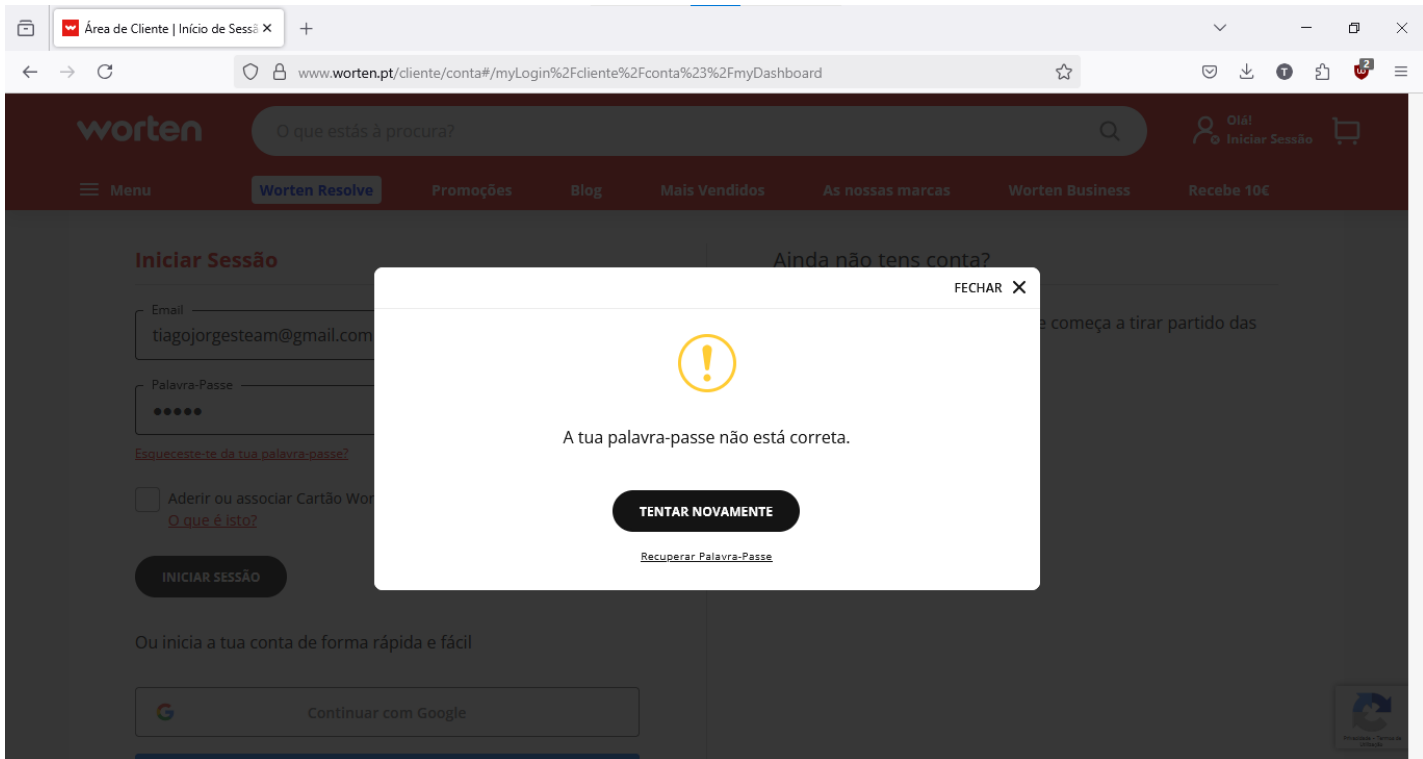
H10 – Documentação e Ajuda	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	2/4
Título:	Localização:	
Ausência de Chatbot para Respostas Imediatas	Área de suporte/contacto (chat online).	
Explicação:		
O chat disponível no site permite apenas contacto humano direto, sem um chatbot que forneça respostas automáticas a perguntas frequentes como horários, prazos de entrega ou políticas de trocas e devoluções. Esta limitação obriga o utilizador a esperar por atendimento, aumentando o tempo de resolução e potencialmente gerando frustração.		
Evidencia:		
<div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Implementar um chatbot com respostas automáticas para perguntas frequentes, integrado no sistema de chat atual.	Aumenta a eficiência no suporte ao utilizador, reduz o tempo de espera e permite resolver dúvidas simples de forma imediata, melhorando a experiência geral.	

H10 – Documentação e Ajuda	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
FAQ Bem Estruturada e Organizada por Tópicos	Secção de Ajuda — FAQ	
Explicação:		
A secção de perguntas frequentes (FAQ) está organizada por tópicos claros, como Encomendas, Entregas e Trocas/Devoluções.		
Evidencia:		
<div><div><div>Ajuda Perguntas Frequentes X +</div><div>← → ↺</div><div>🔒 https://www.worten.pt/ajuda/s/ 70% ☆</div><div>📧 ⚙️ 🔍 📄 🏠 📱 🌐 ☰</div></div><div><div>Olá. Como podemos ajudar?</div><div><div>O que procuras?</div><div>🔍</div></div></div><div><div>Perguntas mais frequentes</div><div><div>Como seguir uma encomenda Worten?</div><div>Como posso consultar faturas na Worten?</div><div>A minha entrega Worten não correu como previsto. O que fazer?</div><div>Quais as lojas Worten onde posso comprar bilhetes para os eventos?</div></div><div><div><div><div></div><div>Serviços & Reparações</div><div>Como saber se o meu artigo Worten ainda está na garantia?</div><div>Onde posso saber mais sobre o serviço de aluguer de equipamentos?</div><div>Ver mais</div></div><div><div></div><div>Informações de entregas</div><div>Como alterar o modo de entrega?</div><div>Em que horários são realizadas as entregas de Grandes Formatos?</div><div>O que ter em conta antes da entrega de um grande formato?</div><div>Ver mais</div></div><div><div></div><div>Comprar na Worten</div><div>Como fazer uma compra em Worten.pt?</div><div>Como consultar as características técnicas de um artigo?</div><div>Onde posso consultar horários e contactos de lojas?</div><div>Ver mais</div></div><div><div></div><div>Marketplace</div><div>Como acompanhar o estado da minha encomenda de Marketplace?</div><div>Quais as condições de devolução dos produtos Marketplace?</div><div>Como posso esclarecer dúvidas sobre um produto do Marketplace Worten?</div><div>Ver mais</div></div><div><div></div><div>Devoluções</div><div>Posso devolver um produto que comprei numa loja física?</div><div>Posso devolver um produto comprado em Worten.pt e vendido pela Worten?</div><div>Posso devolver um produto comprado no Marketplace da Worten?</div><div>Ver mais</div></div><div><div></div><div>Pagamentos</div><div>Como consultar faturas na Worten?</div><div>Como pedir uma segunda via de uma fatura de marketplace?</div><div>Como obter financiamento para a minha compra?</div><div>Ver mais</div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	

Tiago Jorge

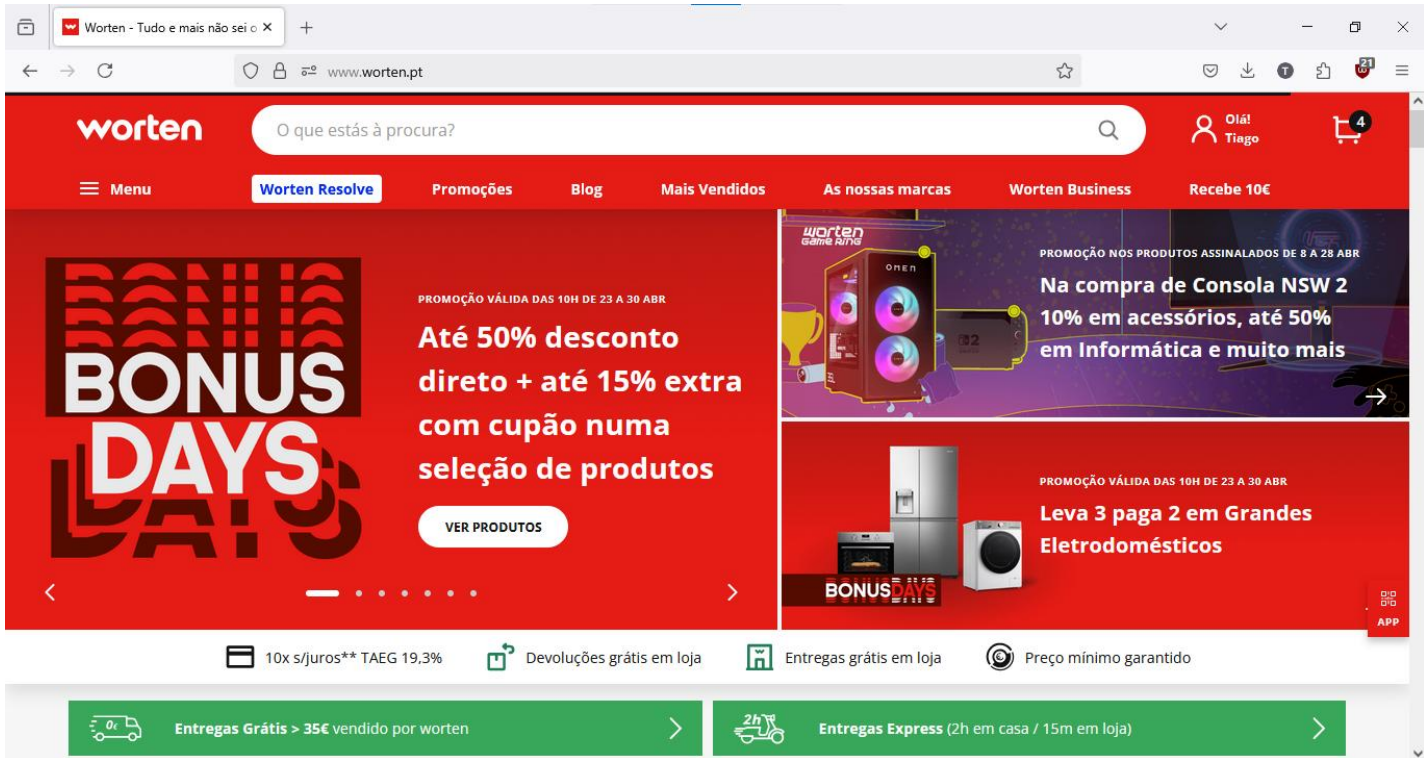
H1 – Visibilidade do sistema	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de indicação nos favoritos	Página de Favoritos	
Explicação:		
Produtos adicionados ao carrinho não têm indicação visível nos Favoritos		
Evidencia:		
<div><div><div>Área de Cliente Início de Sessão</div><div>www.worten.pt/cliente/conta#/myWishlist</div></div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div>Olá! Tiago</div><div>4</div></div><div><div>Menu</div><div>Worten Resolve</div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div><div><div>Compras</div><div>Serviços</div><div>Mensagens</div><div>Conta</div><div>Cupões</div><div>Saldo Worten</div><div>Cartão Worten Resolve</div><div>Favoritos</div><div>Ajuda</div></div><div><div>Favoritos</div><div><div><div></div><div><div>€84,99</div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 e PC)</div><div><div>★★★★★</div><div>(108)</div></div><div>Vendido por BIGHUB</div><div>COMPARAR</div><div></div></div><div><div></div><div><div>€39,99</div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo XS KP1A31P16 Branco</div><div><div>★★★★★</div><div>(79)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>COMPARAR</div><div></div></div><div><div></div><div><div>€59,99</div><div>Box Smart TV XIAOMI S 2ND GEN (Android - 4K Ultra HD - 2 GB RAM - Wi-Fi)</div><div><div>★★★★★</div><div>(105)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div></div><div><div>www.worten.pt/produtos/maquina-de-cafe-krups-dolce-gusto-piccolo-xs-kp1a31p16-branco-7850407</div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Mostrar um ícone ou estado ("No carrinho") nos favoritos	Evita confusão e duplicação de produtos	

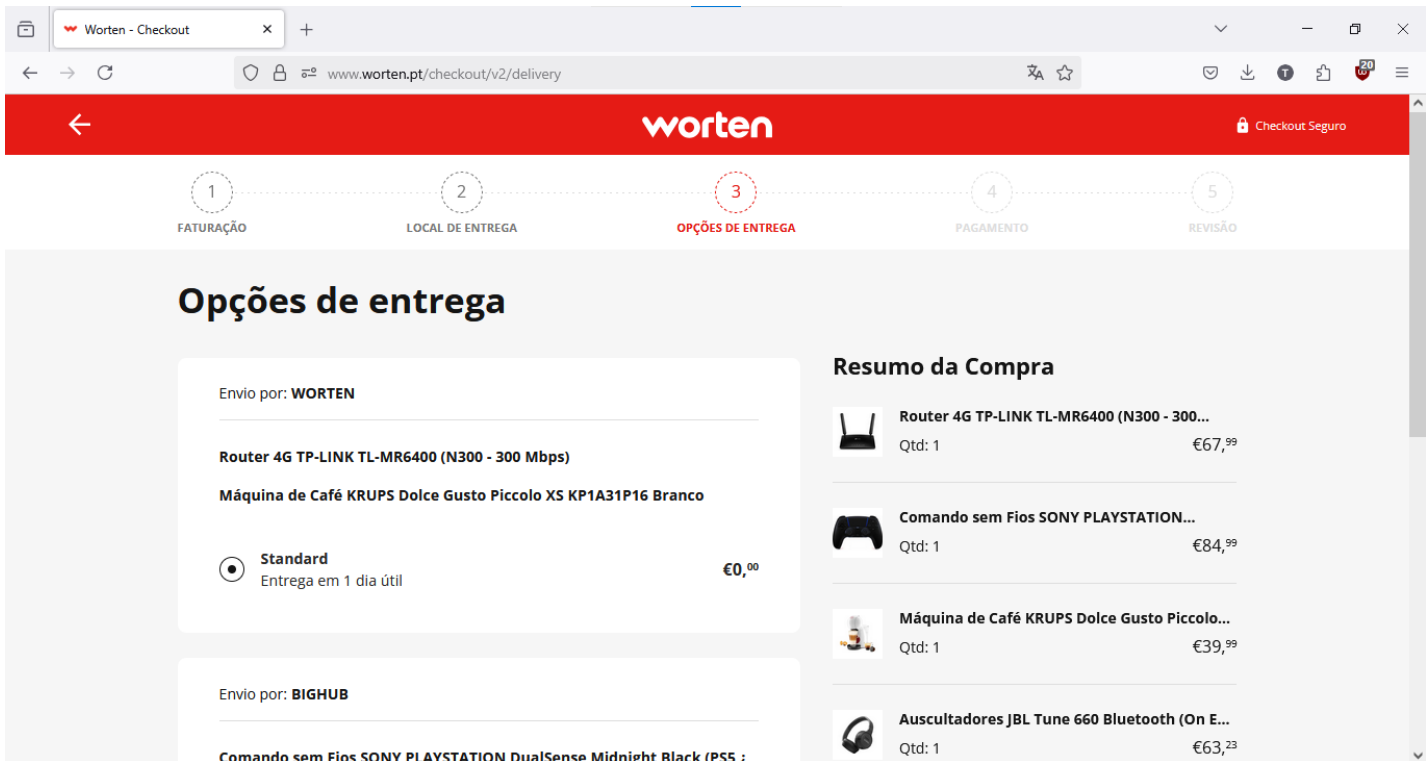
H2 – Correspondência entre sistema e mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Termos técnicos sem explicação	Página de Cartão de Crédito Worten	
Explicação:		
Termos como “TAN” e “TAEG” aparecem sem definição		
Evidencia:		
<div><div><div>Crédito Worten Worten.pt</div><div>www.worten.pt/servicos-worten-resolve/financiamento/cartao-credito-worten</div></div><div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div>Olá! Tiago</div></div><div><div>Menu</div><div>Worten Resolve</div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div><div><div><div>Descarregar na App Store</div><div>DISPONÍVEL NO Google Play</div><div>EXPLORE NA AppGallery</div></div><div><div>Adere em qualquer loja Worten e receberás de imediato um cartão provisório</div><div>SABE MAIS</div></div></div></div><div><p>*Cartão Universo: Campanha Modalidade de "Pagamentos Especiais" sem juros, válida de 22 de abril a 5 de maio de 2025. TAEG 19,3%. Exemplo para limite de crédito de 1.500 €, reembolsado em 12 meses, TAN 18,80%. Crédito sujeito a aprovação e concedido por Universo, IME, S.A. A Worten - Equipamentos para o Lar, S.A. é intermediário de crédito a título acessório, com caráter de exclusividade com a Universo IME, S.A. com quem celebrou um contrato de vinculação, e encontra-se autorizada a apresentar ou propor contratos de crédito a consumidores. Saiba mais em universo.pt. A Worten, com sede na Rua Mendonça n.º 505, Senhora da Hora, Matosinhos, é uma entidade autorizada pelo Banco de Portugal a prestar atividade de Intermediária de Crédito a título acessório, com o n.º de registo 6458, disponível em https://cliente.bancario.bportugal.pt/intermediarios-de-credito-autorizados, estando esta atividade sujeita à supervisão do Banco de Portugal. Para mais informações pode contactar através do contacto 210 155 222</p><p>** Desconto 1%, disponibilizado em Cartão Continente, em compras realizadas em estabelecimentos aderentes à rede Mastercard na modalidade fim do Mês.</p><p>** Desconto permanente de 6 cênt./L em Cartão Continente ao pagar com o Cartão Universo na modalidade Fim do Mês, podendo atingir 16 cênt./L caso seja portador de um cupão de desconto obtido em compras nas lojas Continente de valor igual ou superior a €30 e seja cliente do Plano Galp plano de eletricidade e gás. Energia3 - Desconto até um abastecimento máximo de 60 litros de combustível, exceto Gasóleo Agrícola e Gasóleo de Aquecimento. Não aplicável a pagamentos com Galp Frota, totais ou fracionados, Galp Frota Business e Galp Mais por Menos. Não disponível nos sistemas de pagamento automático na bomba (Via Verde e Pay&Go) e nos postos de abastecimento Galp. Os pagamentos em estabelecimentos de venda de combustíveis estão sujeitos a comissão de acordo com o preço em vigor.</p><p>Informação Prévia à Prestação de Serviços de Intermediação de Crédito*</p><p>WORTEN - EQUIPAMENTOS PARA O LAR, S.A., Sociedade Anónima, com sede na Rua João Mendonça n.º 505, Senhora da Hora, 4464-503, Matosinhos, com o número único de matrícula na Conservatória do Registo do Porto e pessoa coletiva</p></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Mostrar tooltips explicativos/popups	Aproxima a linguagem do utilizador final	

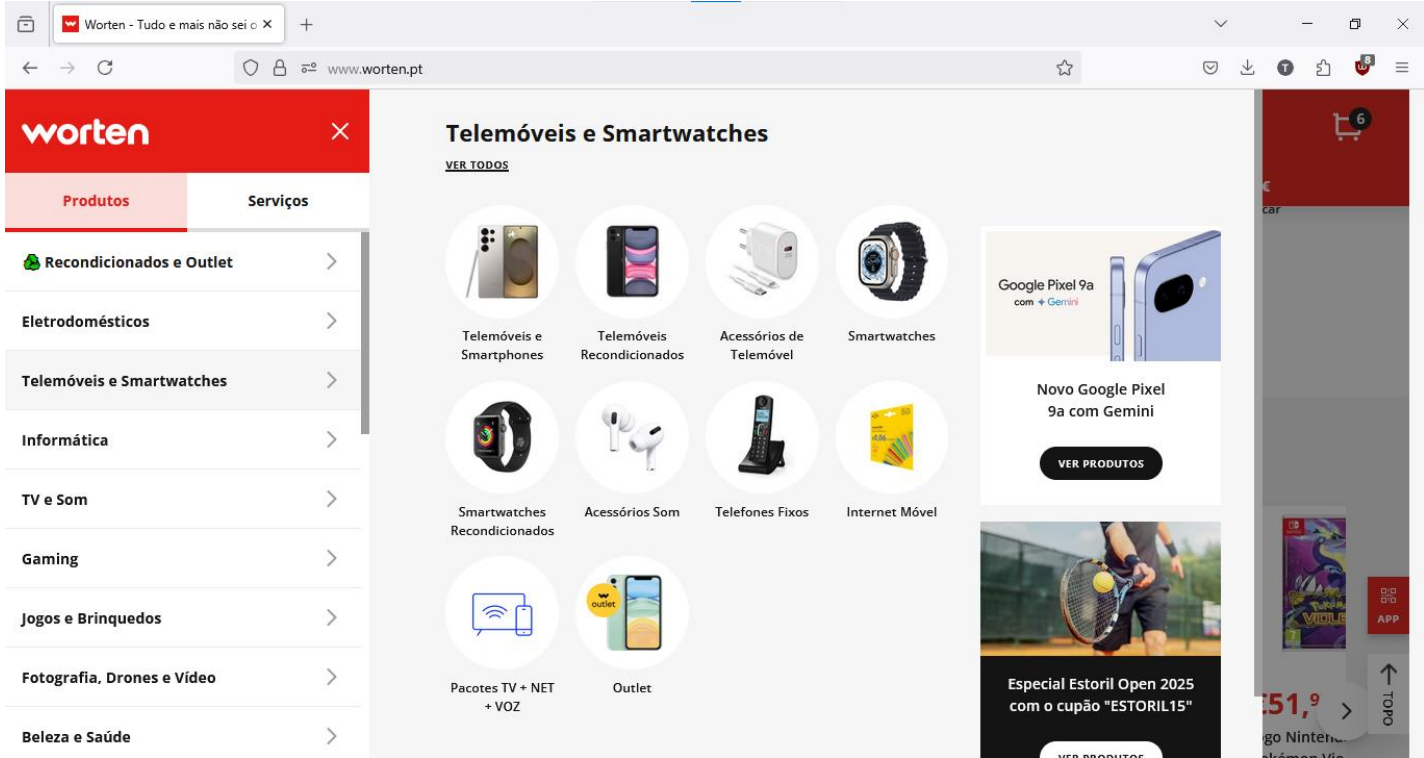
H3 – Controlo e liberdade do utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	1/4
Título:	Localização:	
Falta de limpeza rápida de campos	Página de Login	
Explicação:		
Após erro de login, campos ficam preenchidos e não há botão "limpar"		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Adicionar botão para limpar campos	Facilita correções e troca de conta	

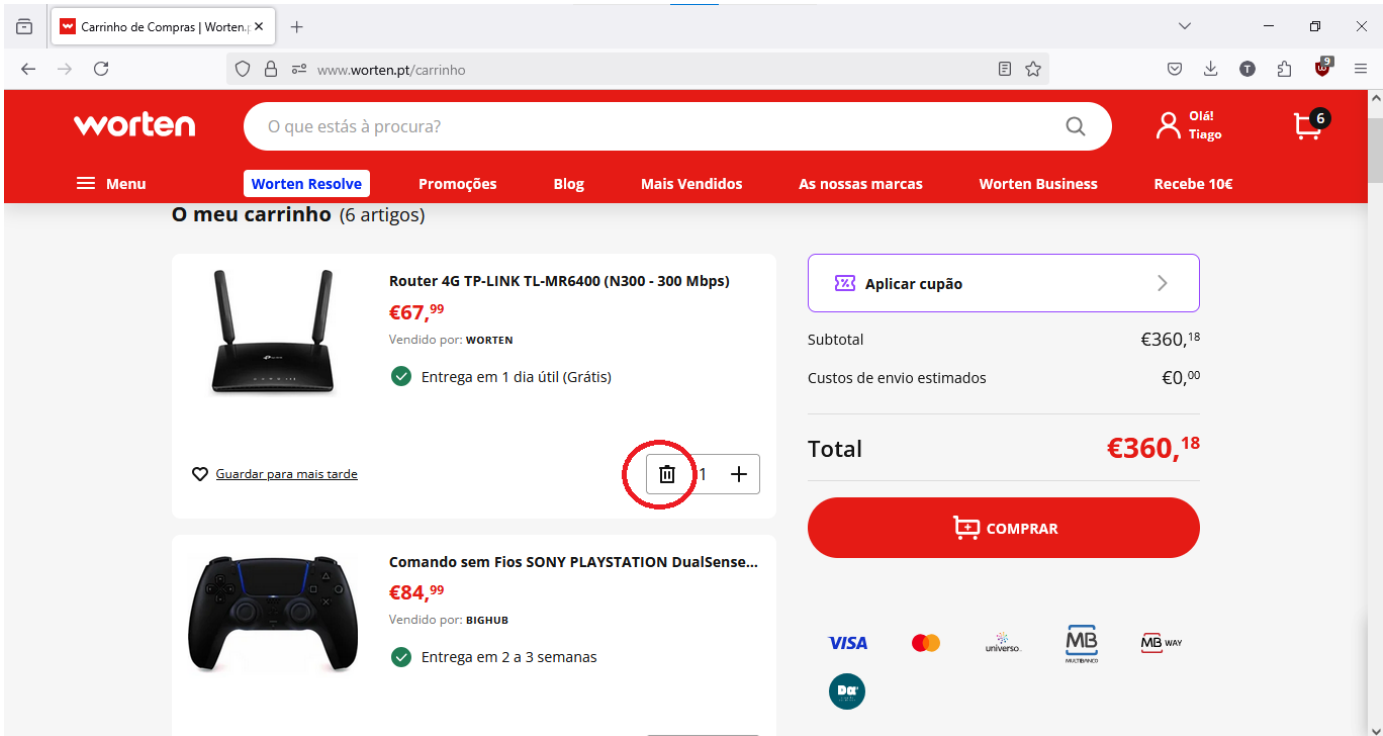
H6 – Reconhecimento em vez de memorização	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	3/4
Título:	Localização:	
Falta de retenção dos dados no checkout	Processo de checkout	
Explicação:		
Se o utilizador volta para trás, tem de voltar a escolher o método de envio		
Evidencia:		
<div><div><div>Worten - Checkout</div><div>www.worten.pt/checkout/v2/delivery</div></div><div><div><div><div><div></div><div>←</div></div><div><div>worten</div><div>Checkout Seguro</div></div></div><div><div><div><div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 e PC)</div><div><div><div>Standard + Tracking</div><div>Entrega em 20 a 25 dias úteis</div></div><div>€0,00</div></div></div><div><div><div>Envio por: INFOPAVON</div><div>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On Ear - Microfone - Noise Cancelling - Preto)</div><div><div><div>Expresso + Tracking</div><div>Entrega em 2 a 3 dias úteis</div></div><div>€0,00</div></div><div><div><div>Entrega no Dia Seguinte</div><div>Entrega em 2 a 2 dias úteis</div></div><div>€3,00</div></div></div></div><div><div><div><div><div><div>Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300...</div><div>Qtd: 1</div><div>€67,99</div></div><div><div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION...</div><div>Qtd: 1</div><div>€84,99</div></div><div><div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo...</div><div>Qtd: 1</div><div>€39,99</div></div><div><div><div>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On E...</div><div>Qtd: 1</div><div>€63,23</div></div><div><div>Subtotal</div><div>€256,20</div></div><div><div>Envio e entrega</div><div>€0,00</div></div><div><div>Total</div><div>€256,20</div></div></div><div>CONTINUAR</div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Manter as seleções anteriores visíveis ao regressar à página	Reduz a necessidade de memorizar e repetir ações	

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de opção para selecionar vários filtros de uma vez	Página de pesquisa de produtos	
Explicação:		
Cada filtro (marca, preço) tem de ser aplicado um a um.		
Evidencia:		
<div><div><div>Telemóveis Recondicionados Xi: X</div><div>www.worten.pt/telemoveis-e-pacotes-tv/telemoveis-recondicionados?marca=XIAOMI&lf=brand_name</div></div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div>Ola! Tiago</div><div>4</div></div><div><div><div><div>ONEPLUS (5)</div><div>OPPO (39)</div><div>RENEWD (11)</div><div>SAMSUNG (676)</div><div>VIVO (5)</div><div>XIAOMI (153)</div></div><div><div>Tipo</div><div>Recondicionado Reuse (225)</div><div>Recondicionado Marketplace (2797)</div></div><div><div>Avaliação Estética</div><div>Como Novo (1128)</div><div>Marcas Mínimas (1045)</div><div>Sinais de Uso (864)</div></div></div><div><div><div>COMPARAR</div><div>Recondicionado Marketplace</div><div><div>iPhone 13 APPLE</div><div>(Recondicionado Sinais de Uso - 128 GB - Branco)</div><div>★★★★★ (3)</div><div>Vendido por ALLOCCAZ</div><div>Entrega em 2 a 4 dias úteis Grátis</div></div><div>COMPARAR</div></div><div><div><div>COMPARAR</div><div>re use</div><div><div>iPhone 13 APPLE</div><div>(Recondicionado Reuse Como Novo - 6.1" - 128 GB - Rosa)</div><div>★★★★★ (1)</div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div></div><div>COMPARAR</div></div><div><div><div>COMPARAR</div><div>re use</div><div><div>iPhone 14 Pro Max APPLE</div><div>(Recondicionado Reuse Marcas Mínimas - 6.7" - 256 GB - Púrpura)</div><div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div></div><div>COMPARAR</div></div><div><div><div>COMPARAR</div><div>re use</div><div><div>iPhone 13 APPLE</div><div>(Recondicionado Reuse Como Novo - 6.1" - 128 GB - Luz-das-Estrelas)</div><div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div>Entrega em 1 dia útil Grátis</div></div><div>COMPARAR</div></div></div></div><div><div>↑</div><div>TOPO</div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Permitir seleção múltipla e aplicação simultânea	Aumenta a velocidade de pesquisa.	

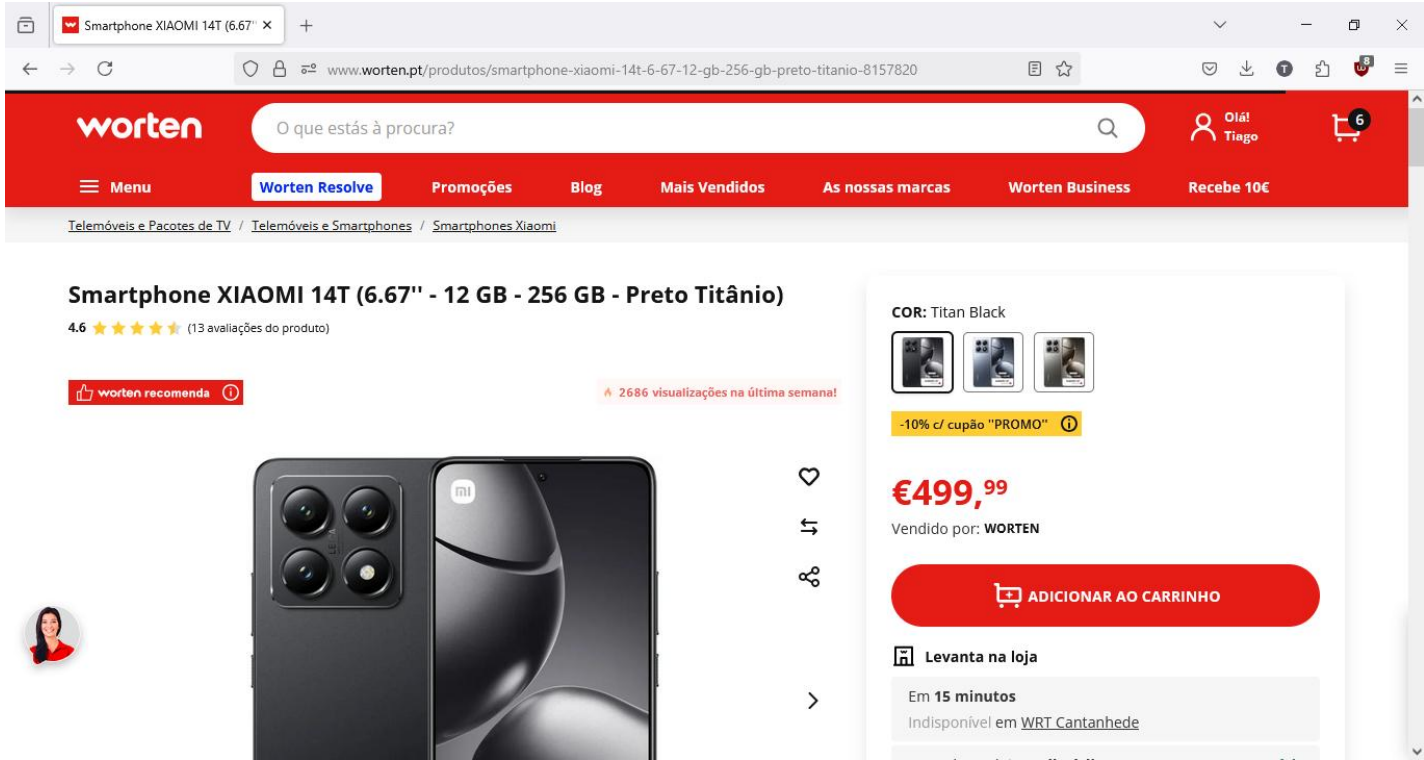
H8 – Design estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Excesso de elementos promocionais	Localização: Página principal	
Explicação: Banners promocionais a ocupar muito espaço		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução: Reduzir número de promoções visíveis	Justificação: Facilita a concentração na tarefa principal de compra	

H10 – Ajuda e documentação	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Ausência de FAQ visível no checkout	Localização: Processo de Checkout	
Explicação: Durante o checkout não há acesso direto a FAQ ou ajuda ao cliente		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Inserir link ou botão de “ajuda” direto na página de checkout	Justificação: Facilita resolução de dúvidas no momento crítico da compra	

H2 – Correspondência entre o sistema e o mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título: Uso de linguagem familiar nas categorias	Localização: Menu principal	
Explicação: Facilita a navegação por usar termos que os utilizadores reconhecem facilmente		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H3 – Correspondência entre o sistema e o mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Possibilidade de remover itens do carrinho	Carrinho de compras	
Explicação:		
Permite ao utilizador corrigir ações sem complicações		
Evidencia:		
<div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	




H4 – Consistência e aderência a normas	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Consistência no estilo dos botões	Localização: Todo o site	
Explicação: Botões como "Comprar" e "Adicionar ao carrinho" têm cor e forma iguais em todas as páginas		
Evidencia: <div><div>Total</div><div>€360,¹⁸</div><div><div></div>COMPRAR</div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H8 – Design estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título: Layout limpo com foco no essencial	Localização: Página de produto	
Explicação: Apresentação direta de imagem, nome do produto, preço e botão de ação		
Evidencia: <div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H9 – Ajudar utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Validação de dados em tempo real	Formulário de registo	
Explicação:		
Apresentação direta de imagem, nome do produto, preço e botão de ação		
Evidencia:		
<div><div><div>Smartphone XIAOMI 14T (6.67" X</div><div>www.worten.pt/produtos/smartphone-xiaomi-14t-6-67-12-gb-256-gb-preto-titanio-8157820</div></div><div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div>Olá! Tiago</div><div>6</div></div><div><div>Menu</div><div>Worten Resolve</div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div><div><div>Telemóveis e Pacotes de TV</div><div>Telemóveis e Smartphones</div><div>Smartphones Xiaomi</div></div></div><div><div><div>Smartphone XIAOMI 14T (6.67" - 12 GB - 256 GB - Preto Titânio)</div><div>4.6 (13 avaliações do produto)</div><div>worten recomenda</div><div>2686 visualizações na última semana!</div></div><div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div></div></div><div><div>♡</div><div>↕</div><div>🔗</div><div>></div></div></div><div><div><div>COR: Titan Black</div><div><div></div><div></div><div></div></div><div>-10% c/ cupão "PROMO"</div><div>€499,99</div><div>Vendido por: WORTEN</div><div>ADICIONAR AO CARRINHO</div><div>Levanta na loja</div><div>Em 15 minutos</div><div>Indisponível em WRT Cantanhede</div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	


Consenso



H1 – Visibilidade do Sistema	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de destaque na Navegação Atual	Menu de navegação principal (topo do website)	
Explicação:		
O item correspondente à página ativa no menu de navegação não apresenta qualquer diferenciação visual (como sublinhado, negrito ou alteração de cor), o que dificulta ao utilizador perceber rapidamente onde se encontra dentro do website.		
Evidencia:		
<div><div><div><div></div></div><div>Menu</div></div><div><div>Worten Resolve</div></div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div> <div>Os mais vendidos</div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Adicionar um estilo visual distinto para o item ativo no menu (ex.: cor diferente, sublinhado ou negrito)	Ajuda o utilizador a perceber em que parte do site se encontra, reduzindo a carga cognitiva e aumentando a orientação no sistema	

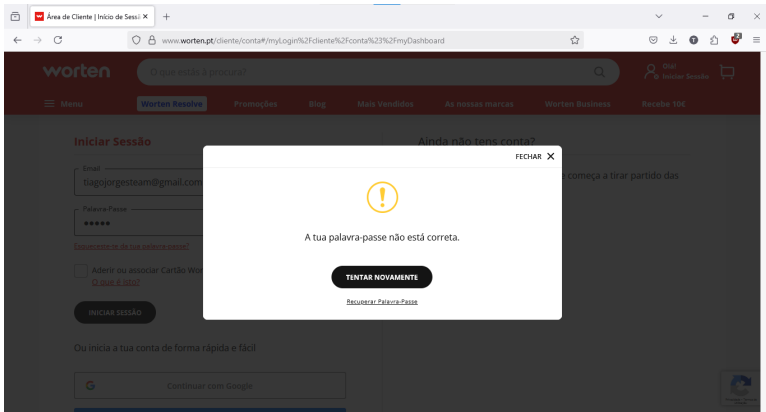
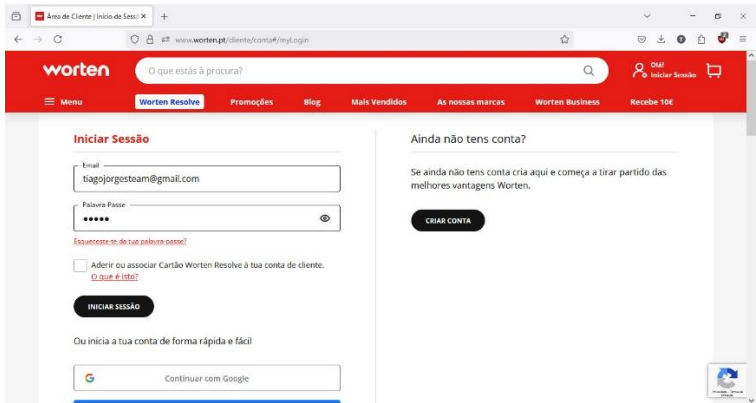
H1 – Visibilidade do sistema	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de indicação nos favoritos	Página de Favoritos	
Explicação:		
Produtos adicionados ao carrinho não têm indicação visível nos Favoritos		
Evidencia:		
<div><div><div>Área de Cliente Início de Sessão</div><div>www.worten.pt/cliente/conta#/myWishlist</div></div><div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div>Olá! Tiago</div><div>4</div></div><div><div>Menu</div><div>Worten Resolve</div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div></div><div><div><div>Compras</div><div>Serviços</div><div>Mensagens</div><div>Conta</div><div>Cupões</div><div>Saldo Worten</div><div>Cartão Worten Resolve</div><div>Favoritos</div><div>Ajuda</div></div><div><div>Favoritos</div><div><div><div><div></div><div><div>€84,99</div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 e PC)</div><div><div>★★★★★</div><div>(108)</div></div><div>Vendido por BIGHUB</div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div><div><div></div><div><div>€39,99</div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo XS KP1A31P16 Branco</div><div><div>★★★★★</div><div>(79)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div><div><div></div><div><div>€59,99</div><div>Box Smart TV XIAOMI S 2ND GEN (Android - 4K Ultra HD - 2 GB RAM - Wi-Fi)</div><div><div>★★★★★</div><div>(105)</div></div><div>Vendido por WORTEN</div><div><div>COMPARAR</div><div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Mostrar um ícone ou estado ("No carrinho") nos favoritos	Evita confusão e duplicação de produtos	


H2 – Correspondência entre sistema e mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Termos técnicos sem explicação	Página de Cartão de Crédito Worten	
Explicação:		
São utilizados termos técnicos como “TAN” e “TAEG” sem qualquer definição ou explicação adicional, o que pode gerar confusão junto de utilizadores menos familiarizados com linguagem financeira.		
Evidencia:		
<div><div><div><div><div><div></div><div>Crédito Worten Worten.pt</div></div></div><div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div></div></div><div><div></div><div></div></div></div></div><div><div></div><div>www.worten.pt/servicos-worten-resolve/financiamento/cartao-credito-worten</div><div><div></div><div></div><div></div></div></div></div> <div><div><div>worten</div><div>O que estás à procura?</div><div></div></div><div><div>Menu</div><div>Worten Resolve</div><div>Promoções</div><div>Blog</div><div>Mais Vendidos</div><div>As nossas marcas</div><div>Worten Business</div><div>Recebe 10€</div></div><div><div><div><div>Descarregar na App Store</div><div>DISPONÍVEL NO Google Play</div><div>EXPLORE NA AppGallery</div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div><div><div>Adere em qualquer loja Worten e receberás de imediato um cartão provisório</div><div>SABE MAIS</div></div></div><div><div><div><div><div><div><div><div><div><div><div><div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		

H2 – Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Uso de linguagem e ícones familiares	Menu e interface geral	
Explicação:		
São utilizados termos familiares como “Carrinho” e ícones intuitivos, como a lupa (pesquisa) e o coração (favoritos), facilitando o reconhecimento imediato das funcionalidades e tornando a navegação mais acessível para o utilizador.		
Evidência:		
<div><div>O meu carrinho</div><div><div><div>O que estás à procura?</div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div></div></div>		

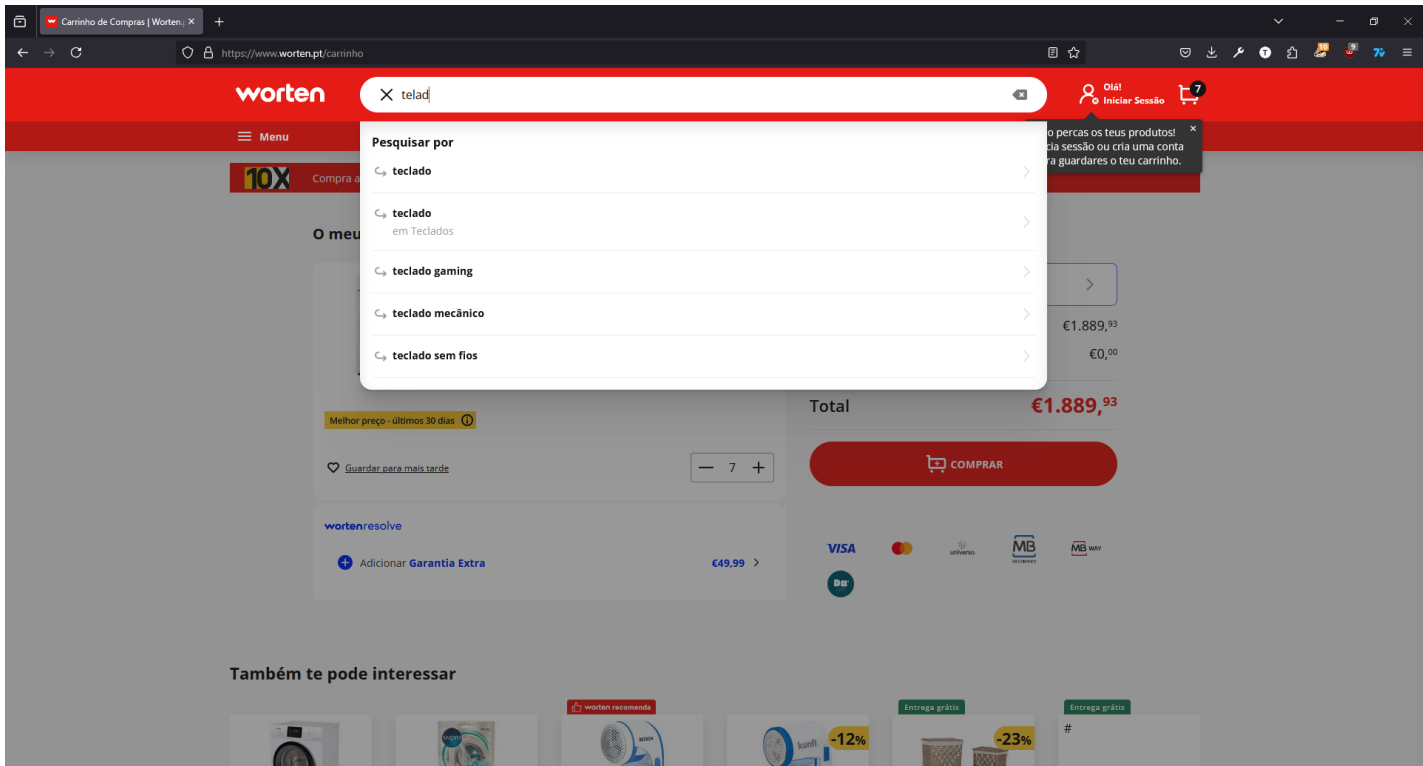
H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	0/4
Título: Botão "X" inutilizável no Balão de Ajuda (Chat Flutuante)	Localização: Praticamente todas as páginas do site	
Explicação: O botão "X" no balão de ajuda (chat flutuante) é impossível de utilizar, só aparece quando o utilizador passa com o cursor por cima da imagem.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Corrigir para permitir ao utilizador fechar o balão de ajuda, ou simplesmente removê-lo.	Justificação: Não faz sentido a existência do "x" se não pode ser utilizado.	

H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título: Remoção Difícil de Múltiplas Unidades de um Produto	Localização: Página do carrinho de compras	
Explicação: Quando o utilizador adiciona múltiplas unidades de um mesmo produto, a remoção de todas as unidades torna-se pouco intuitiva. O utilizador precisa reduzir manualmente a quantidade uma a uma, o que quebra a fluidez da experiência.		
Evidencia: <div><div><p>Máquina de Lavar Roupa KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400... €1.889,⁹³ Vendido por: WORTEN ✓ Entrega em 1 a 2 dias úteis (Grátis)</p><p>Melhor preço - últimos 30 dias ⓘ</p><p>♥ Guardar para mais tarde</p><p>— 7 +</p></div><div><p>Máquina de Lavar Roupa KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400... €269,⁹⁹ Vendido por: WORTEN ✓ Entrega em 1 a 2 dias úteis (Grátis)</p><p>Melhor preço - últimos 30 dias ⓘ</p><p>♥ Guardar para mais tarde</p><p>🗑 1 +</p></div></div>		
Proposta de Solução: Adicionar uma opção para remover todas as unidades de um produto de uma só vez e permitir editar a quantidade diretamente com um campo de input	Justificação: Simplificar a gestão de quantidades no carrinho aumenta a eficiência, reduz a frustração e reforça o sentimento de controlo do utilizador sobre o processo de compra.	

H3 – Controlo e liberdade do utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de limpeza rápida de campos	Página de Login	
Explicação:		
Após um erro de login, os campos permanecem preenchidos, e não há um botão "limpar" para facilitar a correção. Isso pode gerar frustração ao utilizador, que precisa apagar manualmente os dados para tentar um novo login.		
Evidencia:		
<div></div> <div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Adicionar um botão de “limpar” para permitir que o utilizador apague facilmente os campos e possa corrigir rapidamente os dados.	Adicionar o botão "limpar" simplifica o processo de correção, permitindo ao utilizador substituir rapidamente os dados errados e tentar novamente, sem necessidade de apagar manualmente as informações. Isso torna a experiência mais ágil e intuitiva.	

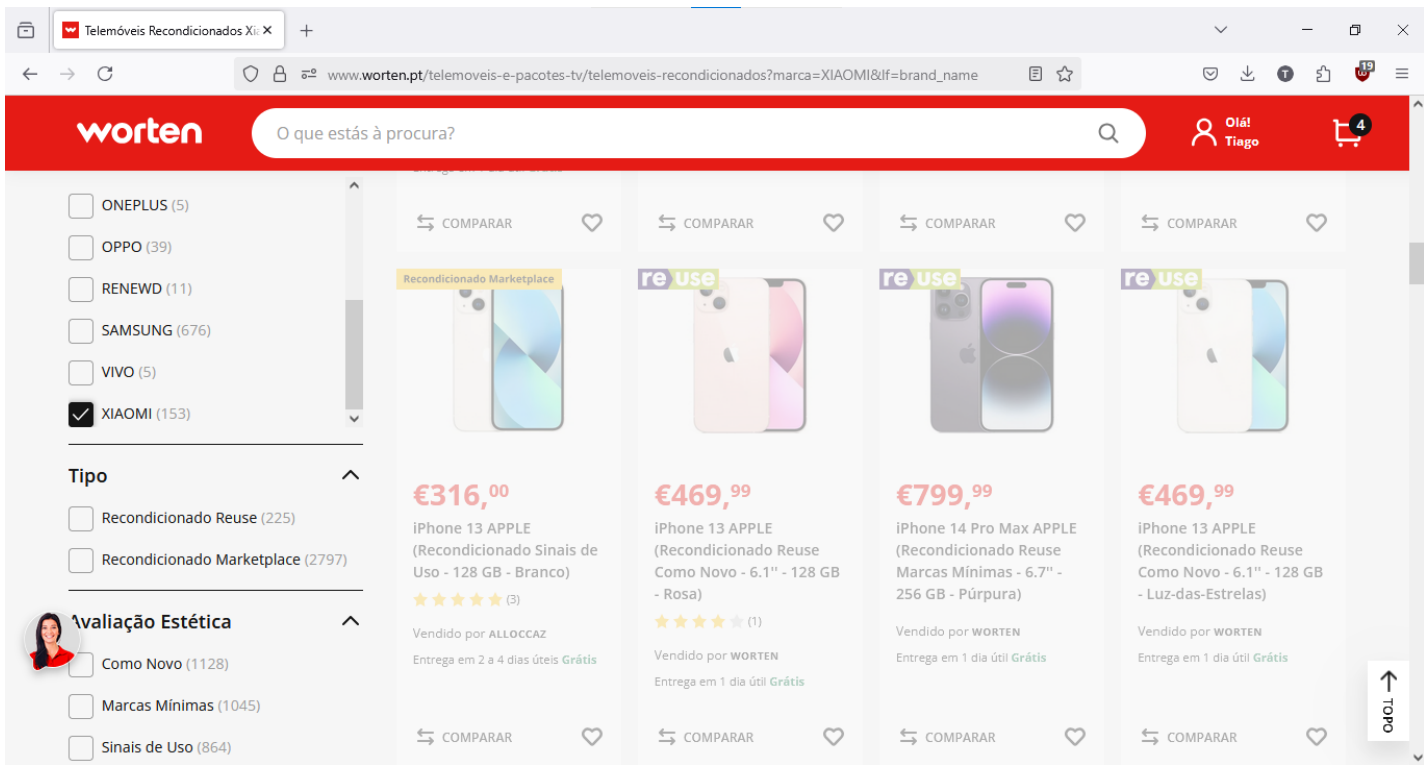
H4 – Consistência e Aderência a Normas	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	1/4
Título: Inconsistência Visual na Opção “Worten Resolve”	Localização: Menu de navegação principal	
Explicação: <p>A opção “Worten Resolve” apresenta um estilo visual diferente das restantes opções do menu de navegação. Esta inconsistência quebra a uniformidade da interface e pode gerar confusão no utilizador quanto à hierarquia e organização da informação.</p>		
Evidencia: <div>  </div>		
Proposta de Solução: <p>Uniformizar o estilo visual do menu, mantendo o mesmo esquema de cores e layout para todas as opções.</p>	Justificação: <p>Evita ambiguidades e melhora a previsibilidade na navegação.</p>	

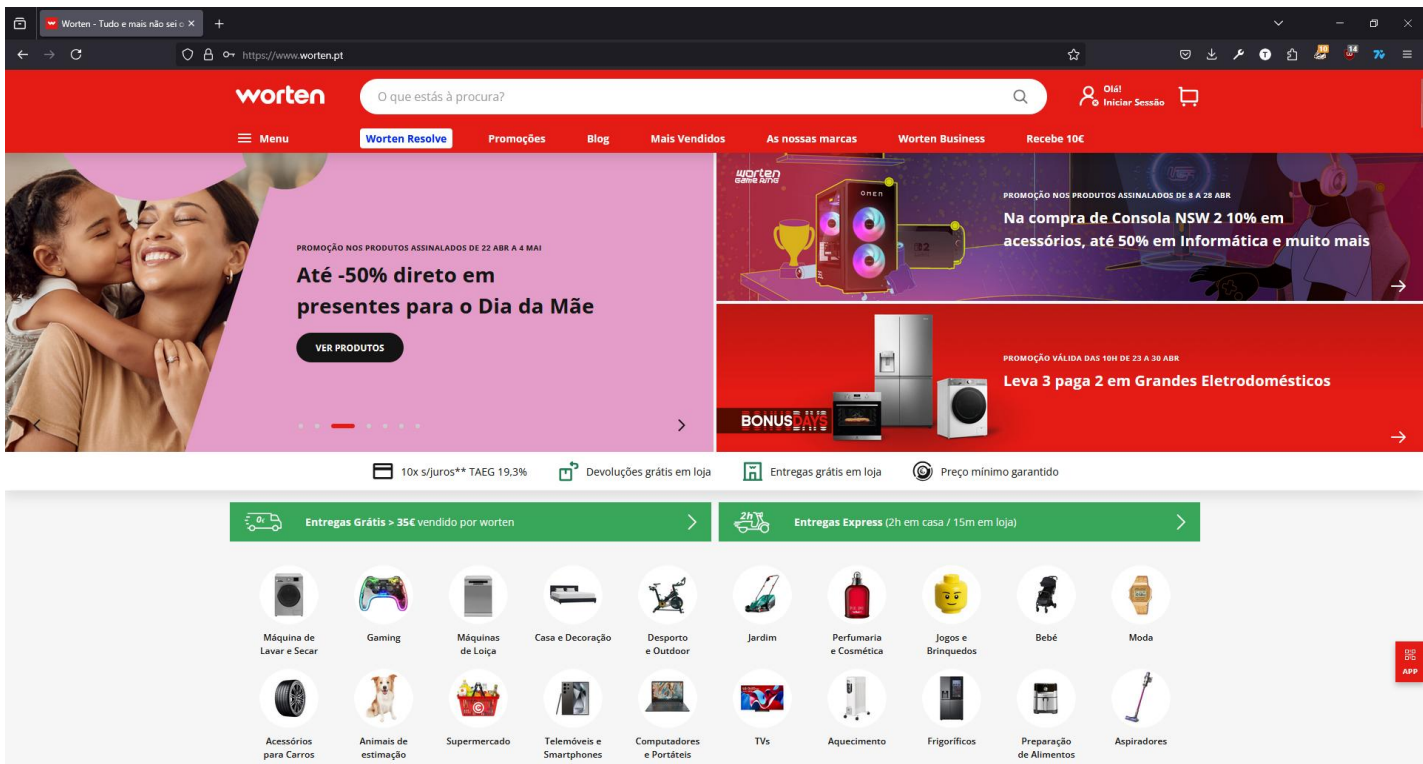
H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título:	Localização:	
Falta de Identificação dos Campos Obrigatórios	Formulários	
Explicação:		
Em alguns formulários, os campos obrigatórios não estão devidamente assinalados. Esta ausência pode levar o utilizador a cometer erros durante o preenchimento, aumentando a frustração e o tempo necessário para concluir tarefas.		
Evidencia:		
<div><div>Nome</div><div>Apelido</div><div>Telemóvel</div><div>Email</div><div>Palavra-Passe</div></div>		
<div><div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Assinalar todos os campos obrigatórios com um asterisco (*) ou outro marcador visível.	Evita erros de preenchimento e frustração do utilizador ao submeter formulários.	

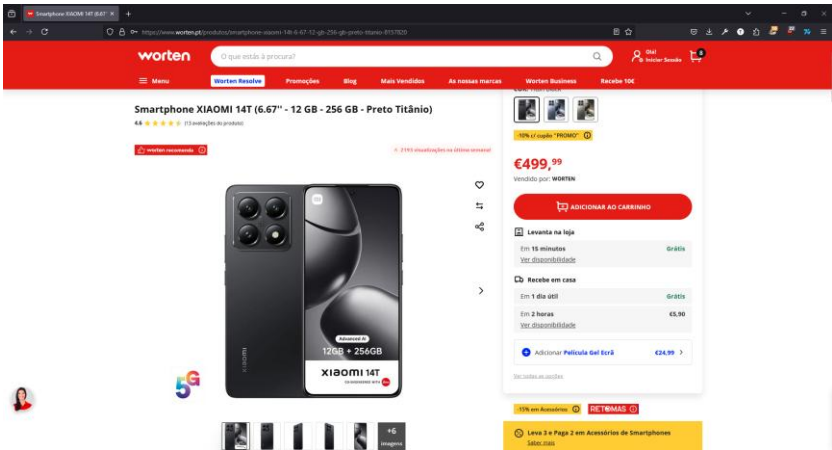
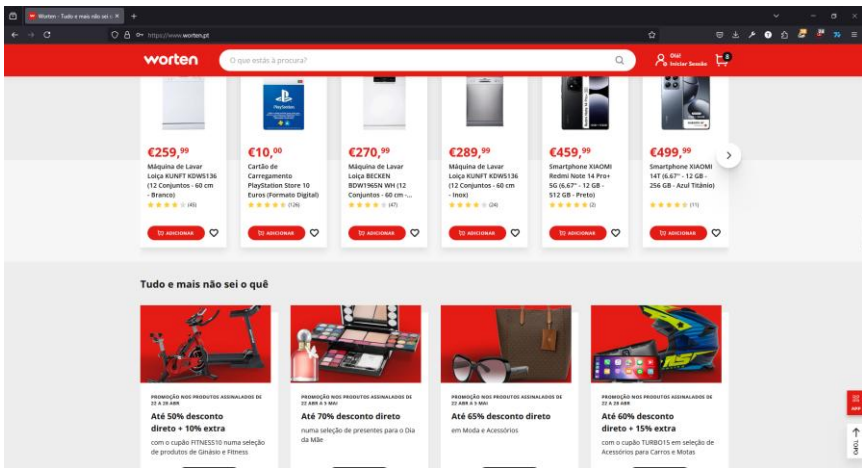
H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Sugestões Automáticas na Pesquisa	Localização: Barra de pesquisa (topo do site)	
Explicação: Quando o utilizador escreve termos com erros ortográficos ou incompletos, o sistema apresenta sugestões relevantes. Esta funcionalidade minimiza o risco de resultados vazios, reduz a frustração e facilita o acesso rápido ao conteúdo pretendido.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H6 – Reconhecer em vez de lembrar	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Histórico de Pesquisa	Localização: Barra de pesquisa.	
Explicação: A secção de "Histórico de pesquisa" permite retomar ações anteriores sem necessidade de recomeçar a procura do zero.		
Evidencia: <div><div>Histórico de pesquisa</div><div>teclado</div></div>		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

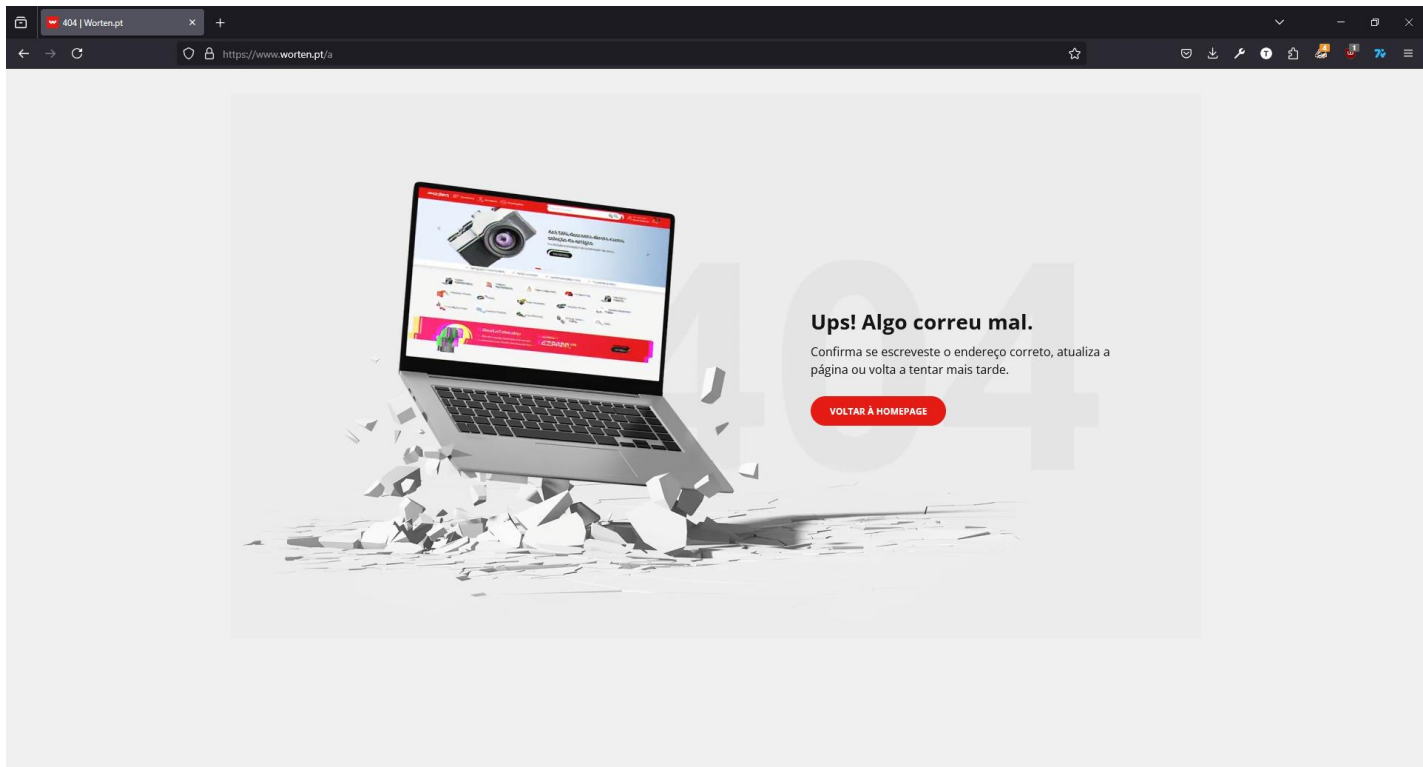
H6 – Reconhecimento em vez de memorização	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Falta de retenção dos dados no checkout	Localização: Processo de checkout	
Explicação: Se o utilizador volta para trás, tem de voltar a escolher o método de envio		
Evidencia: <div><div><div>Worten - Checkout</div><div>www.worten.pt/checkout/v2/delivery</div><div><div><div><div>←</div><div>worten</div><div>Checkout Seguro</div></div><div><div><div><div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 e PC)</div><div><div><div>Standard + Tracking</div><div>Entrega em 20 a 25 dias úteis</div><div>€0,00</div></div></div></div><div><div>Envio por: INFOPAVON</div><div>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On Ear - Microfone - Noise Cancelling - Preto)</div><div><div><div>Expresso + Tracking</div><div>Entrega em 2 a 3 dias úteis</div><div>€0,00</div></div><div><div>Entrega no Dia Seguinte</div><div>Entrega em 2 a 2 dias úteis</div><div>€3,00</div></div></div></div><div><div><div><div><div><div><div>Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300...</div><div>Qtd: 1</div><div>€67,99</div></div></div><div><div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION...</div><div>Qtd: 1</div><div>€84,99</div></div></div><div><div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo...</div><div>Qtd: 1</div><div>€39,99</div></div></div><div><div><div>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On E...</div><div>Qtd: 1</div><div>€63,23</div></div></div><div><div>Subtotal</div><div>€256,20</div></div><div><div>Envio e entrega</div><div>€0,00</div></div><div><div>Total</div><div>€256,20</div></div></div><div>CONTINUAR</div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução: Manter as seleções anteriores visíveis ao regressar à página	Justificação: Reduz a necessidade de memorizar e repetir ações	

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	2/4
Título:	Localização:	
Falta de opção para aplicar múltiplos filtros simultaneamente	Página de pesquisa de produtos	
Explicação:		
Atualmente, ao selecionar filtros como marca, preço ou avaliação, o utilizador tem de aplicar cada um individualmente. Isto obriga a recarregamentos sucessivos da página, tornando o processo mais lento e menos fluido.		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Permitir que o utilizador selecione vários filtros e só depois aplique as alterações de uma só vez (ex.: botão "Aplicar filtros").	Esta abordagem reduz o número de interações e acelera o processo de pesquisa, aumentando a eficiência da navegação e a satisfação do utilizador.	

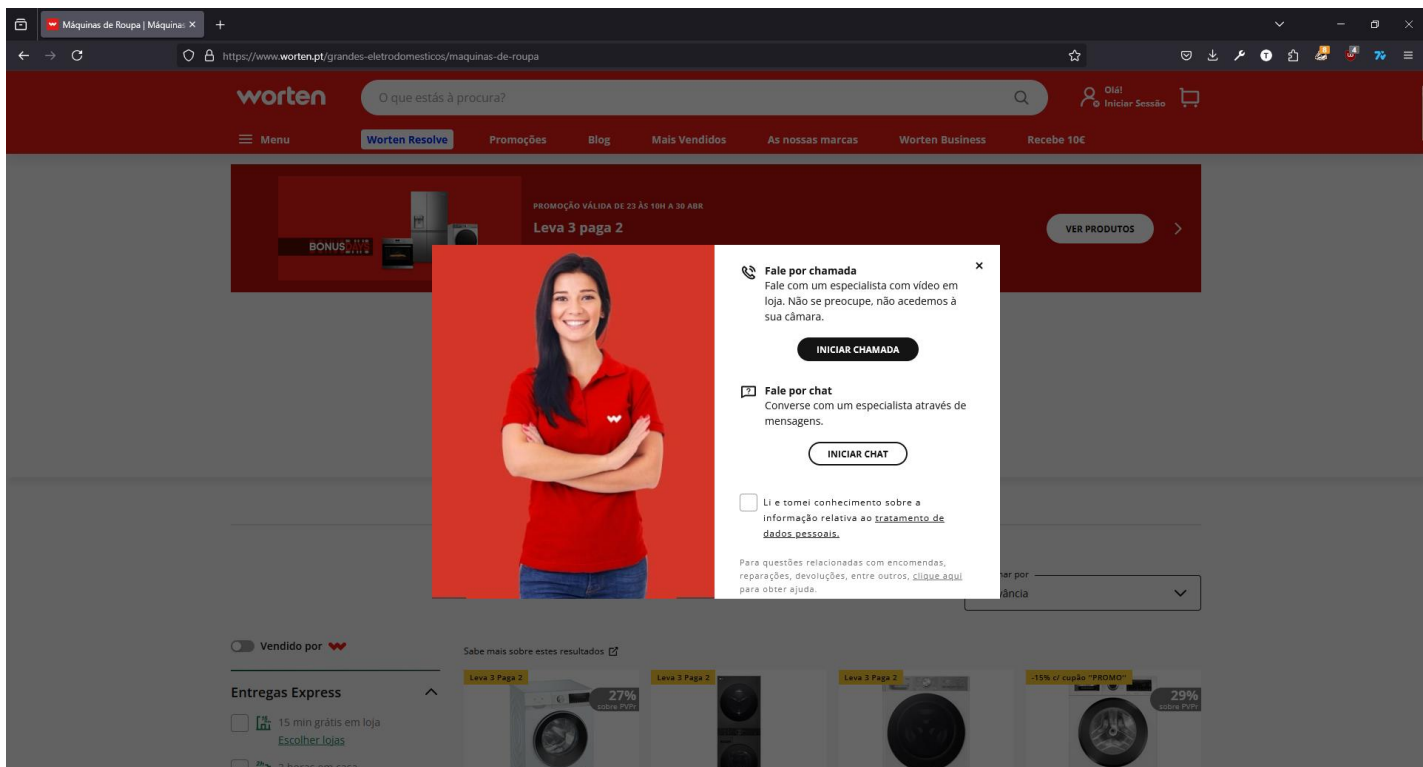
H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	2/4
Título:	Localização:	
Sobrecarga Visual na Página Inicial	Página inicial	
Explicação:		
A presença excessiva de banners promocionais na página inicial cria uma sensação de desorganização visual. Esta sobrecarga pode distrair o utilizador, dificultar a localização de conteúdos relevantes e prejudicar a clareza da navegação.		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Reduzir o número de banners e destacar apenas as promoções principais.	Melhora a hierarquia da informação, facilita a navegação e contribui para uma experiência mais limpa e focada.	

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	3/4
Título:	Localização:	
Inconsistência na Disponibilidade do Chat Flutuante	Páginas de produto, página inicial e outras secções do site	
Explicação:		
O chat flutuante está visível apenas em algumas páginas, de forma inconsistente. Esta irregularidade pode gerar confusão no utilizador, que pode esperar assistência imediata em qualquer momento, mas nem sempre a encontra disponível.		
Evidência:		
<div></div> <div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Assegurar a presença do chat flutuante de forma consistente em todas as páginas do site.	Garante uma experiência de apoio contínua e previsível, reforçando a confiança do utilizador na disponibilidade de ajuda sempre que necessário.	

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-
Título:	Localização:	
Hierarquia Visual Clara e Imagens de Qualidade	Páginas de produto e páginas de listagem	
Explicação:		
Os elementos mais importantes, como o título do produto e o preço, estão destacados de forma eficaz. As imagens apresentam boa resolução, facilitando a avaliação visual dos produtos e melhorando a experiência de navegação e compra.		
Evidencia:		
<div></div> <div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
-	-	

H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Página 404 Amigável	Localização Página de erro 404 (quando o endereço digitado não existe).	
Explicação: Quando o utilizador acede a uma página inexistente, o sistema apresenta uma mensagem clara e acessível, oferecendo opções para regressar à página inicial ou realizar uma nova pesquisa. Esta abordagem reduz a frustração e mantém o utilizador orientado dentro do site.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: -	Justificação: -	

H10 – Ajuda e documentação	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBELMA	3/4
Título:	Localização:	
Ausência de FAQ visível no checkout	Processo de Checkout	
Explicação:		
Durante o checkout não há acesso direto a FAQ ou ajuda ao cliente		
Evidencia:		
<div><div><div>Worten - Checkout</div><div>www.worten.pt/checkout/v2/delivery</div></div><div><div><div>←</div><div>worten</div><div>Checkout Seguro</div></div><div><div><div>1</div><div>FATURAÇÃO</div></div><div><div>2</div><div>LOCAL DE ENTREGA</div></div><div><div>3</div><div>OPÇÕES DE ENTREGA</div></div><div><div>4</div><div>PAGAMENTO</div></div><div><div>5</div><div>REVISÃO</div></div></div><div><div><div>Opções de entrega</div><div><div><div>Envio por: WORTEN</div><div>Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300 Mbps)</div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo XS KP1A31P16 Branco</div><div><div><div>Standard</div><div>Entrega em 1 dia útil</div></div><div>€0,00</div></div></div><div><div>Envio por: BIGHUB</div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 ;</div></div></div><div><div><div>Resumo da Compra</div><div><div><div><div>Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300...</div><div><div>Qtd: 1</div><div>€67,99</div></div></div><div><div>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION...</div><div><div>Qtd: 1</div><div>€84,99</div></div></div><div><div>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo...</div><div><div>Qtd: 1</div><div>€39,99</div></div></div><div><div>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On E...</div><div><div>Qtd: 1</div><div>€63,23</div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Inserir link ou botão de “ajuda” direto na página de checkout	Facilita resolução de dúvidas no momento crítico da compra	

H10 – Documentação e Ajuda	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	PROBLEMA	2/4
Título:	Localização:	
Ausência de Chatbot para Respostas Imediatas	Área de suporte/contacto (chat online).	
Explicação:		
O chat disponível no site permite apenas contacto humano direto, sem um chatbot que forneça respostas automáticas a perguntas frequentes como horários, prazos de entrega ou políticas de trocas e devoluções. Esta limitação obriga o utilizador a esperar por atendimento, aumentando o tempo de resolução e potencialmente gerando frustração.		
Evidencia:		
		
Proposta de Solução:	Justificação:	
Implementar um chatbot com respostas automáticas para perguntas frequentes, integrado no sistema de chat atual.	Aumenta a eficiência no suporte ao utilizador, reduz o tempo de espera e permite resolver dúvidas simples de forma imediata, melhorando a experiência geral.	

