

# Avaliação Heurística de uma Plataforma

Interação Pessoa-Máquina  
Gabriel Teixeira e Tiago Jorge

# 10 Heurísticas de Jakob Nielsen

worten

# H1 – Visibilidade do Sistema

# Aspeto Negativo

Menu

Worten Resolve

Promoções

Blog

Mais Vendidos

As nossas marcas

Worten Business

Recebe 10€

## Os mais vendidos

# Aspeto Negativo

Área de Cliente | Início de Sessão

www.worten.pt/cliente/conta#/myWishlist

**worten** O que estás à procura?

Olá Tiago 4

Recebe 10€

Menu Worten Resolve Promoções Blog Mais Vendidos As nossas marcas Worten Business

Compras >

Serviços >

Mensagens >

Conta >

Cupões >

Saldo Worten >

Cartão Worten Resolve >

**Favoritos** >

Ajuda >

**Favoritos**

**€84,99**

Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PSS 2 PC)

★★★★★ (108)

Vendido por BIGHUB

COMPARAR

**€39,99**

Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo XS KP1A31P16 Branco

★★★★★ (79)

Vendido por WORTEN

COMPARAR

**€59,99**

Box Smart TV XIAOMI S 2ND GEN (Android - 4K Ultra HD - 2 GB RAM - Wi-Fi)

★★★★★ (105)

Vendido por WORTEN

COMPARAR

www.worten.pt/produtos/maquina-de-cafe-krups-dolce-gusto-piccolo-xs-kp1a31p16-branco-7850407

# Aspeto Positivo

The screenshot displays the Worten website interface. At the top, a red navigation bar contains the Worten logo, a search bar with the placeholder text "O que estás à procura?", and user account links. Below this, the section "Os mais vendidos desta semana" (Top sellers this week) features six product cards. Each card includes a product image, a price, a brief description, a star rating, and an "ADICIONAR" (Add) button. The products are: a microwave, a Nintendo Switch 2 console, PlayStation Store 10 and 20 Euro cards, a washing machine, and a backpack. A green notification bar at the bottom of this section states "Produto adicionado ao carrinho" (Product added to cart). The second section, "Os mais vendidos de Tecnologia" (Top sellers in Technology), shows six more product cards: a smartphone, a smartwatch, another smartphone, another smartphone, wireless earbuds, and another smartwatch. A green notification bar at the bottom of this section also states "Produto adicionado ao carrinho".

**Os mais vendidos desta semana**

- Micro-ondas KUNFT KMW-4459 (20 L - Sem Grill - Branco)**  
€49,99  
★★★★★ (667)  
ADICIONAR
- Pré-venda Consola Nintendo Switch 2 + Jogo Mario Kart World (Código de Descarga ...)**  
€509,99  
ADICIONAR
- Cartão de Carregamento PlayStation Store 10 Euros (Formato Digital)**  
€10,00  
★★★★★ (126)  
ADICIONAR
- Cartão de Carregamento PlayStation Store 20 Euros (Formato Digital)**  
€20,00  
★★★★★ (153)  
ADICIONAR
- Máquina de Lavar Roupas KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400 rpm - Branco)**  
€269,99  
★★★★★ (215)  
ADICIONAR
- Mochila de Cabine RAYKONG Ryanair Preto (40X20X25cm - 20L)**  
€45,99  
-48%  
€23,99  
★★★★★ (23)  
ADICIONAR

**Os mais vendidos de Tecnologia**

- Smartphone XIAOMI Redmi 14C (6.88" - 8 GB - 256 GB - Preto)**  
€139,99  
-10% c/ cupão "PROMO"  
ADICIONAR
- Smartwatch XIAOMI Redmi Watch 5 Active Preto**  
ADICIONAR
- Smartphone SAMSUNG Galaxy A05S (6.7" - 4 GB - 128 GB - Preto)**  
ADICIONAR
- Smartphone GOOGLE Pixel 9a (6.3" - 8 GB - 128 GB - Obsidian)**  
-150€ c/ cupão RETOMA150  
ADICIONAR
- Auriculares Bluetooth True Wireless XIAOMI Redmi Buds 6 Lite (In)**  
Leva 3 Paga 2  
ADICIONAR
- APPLE Watch SE GPS 40mm Alumínio Luz das Estrelas com**  
ADICIONAR

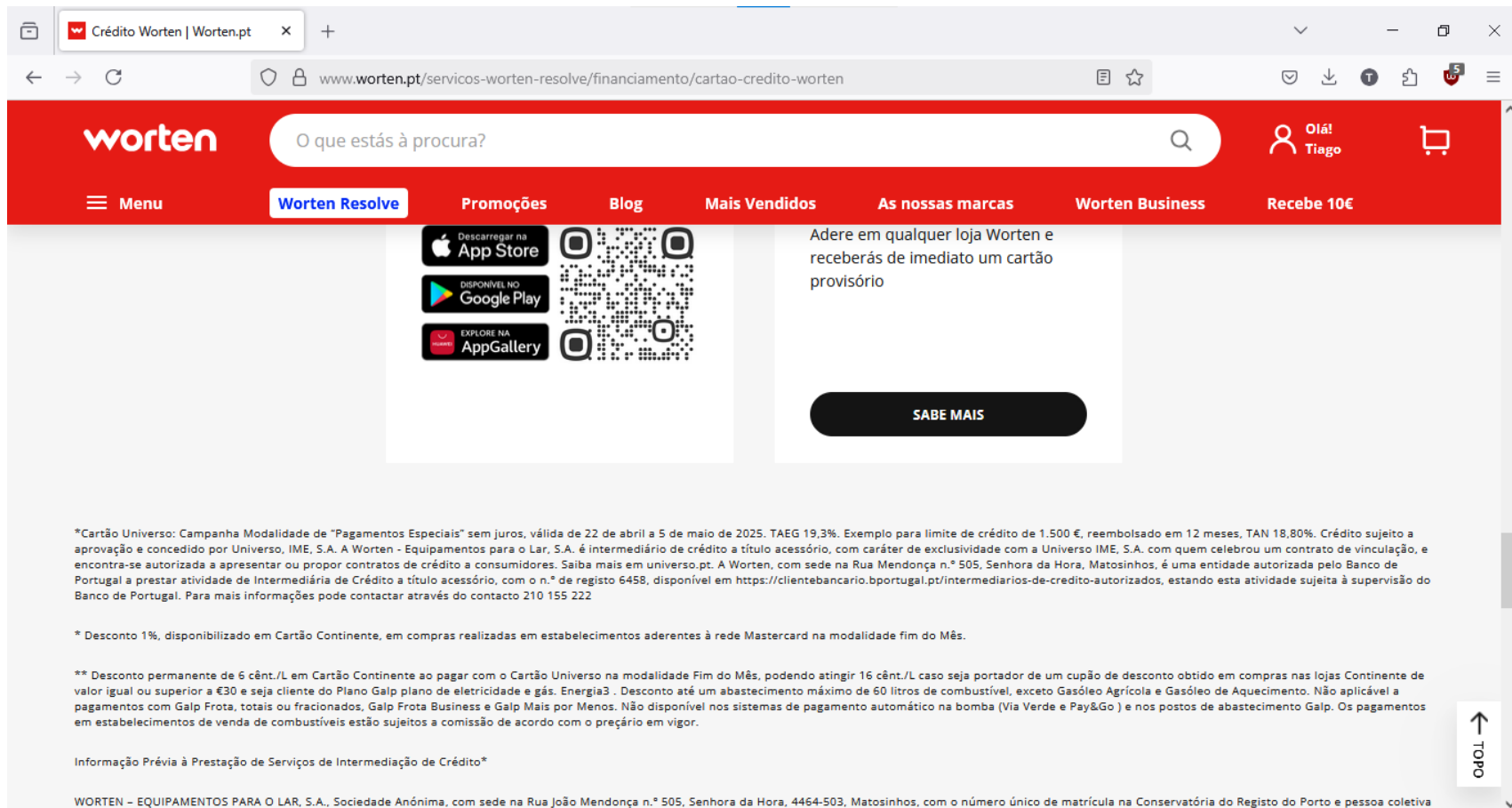
✓ Produto adicionado ao carrinho

OK

## H2 – Correspondência entre o sistema e mundo real



# Aspeto Negativo



Crédito Worten | Worten.pt

www.worten.pt/servicos-worten-resolve/financiamento/cartao-credito-worten

**worten** O que estás à procura?

Menu Worten Resolve Promoções Blog Mais Vendidos As nossas marcas Worten Business Recebe 10€

Descarregar na App Store

DISPONÍVEL NO Google Play

EXPLORE NA AppGallery

Adere em qualquer loja Worten e receberás de imediato um cartão provisório

**SABE MAIS**

\*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

\* Desconto 1%, disponibilizado em Cartão Continente, em compras realizadas em estabelecimentos aderentes à rede Mastercard na modalidade fim do Mês.

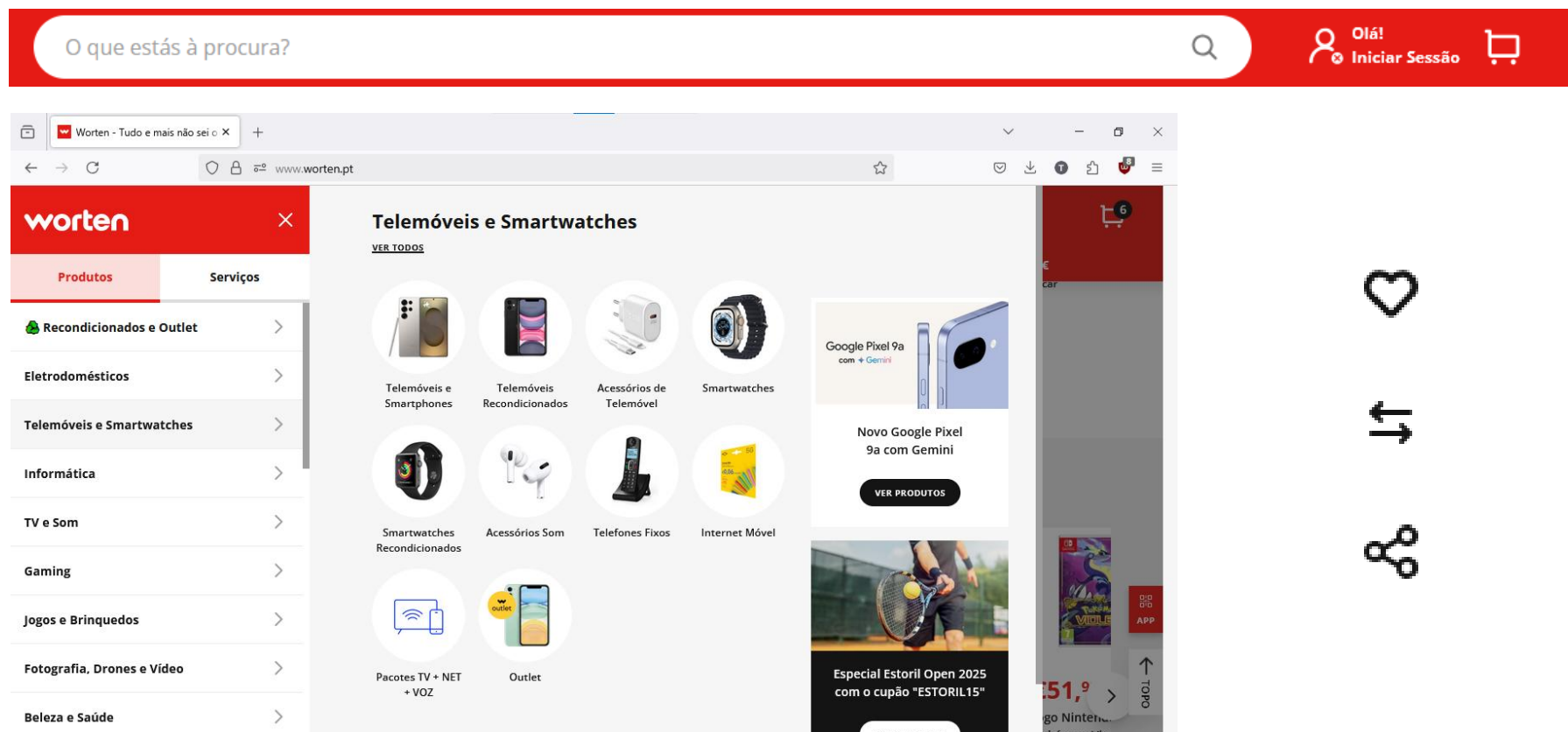
\*\* Desconto permanente de 6 cênt./L em Cartão Continente ao pagar com o Cartão Universo na modalidade Fim do Mês, podendo atingir 16 cênt./L caso seja portador de um cupão de desconto obtido em compras nas lojas Continente de valor igual ou superior a €30 e seja cliente do Plano Galp plano de eletricidade 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 (Vía 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.

Informação Prévia à Prestação de Serviços de Intermediação de Crédito\*

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 Porto e pessoa coletiva

↑ TOPO

# Aspeto Positivo

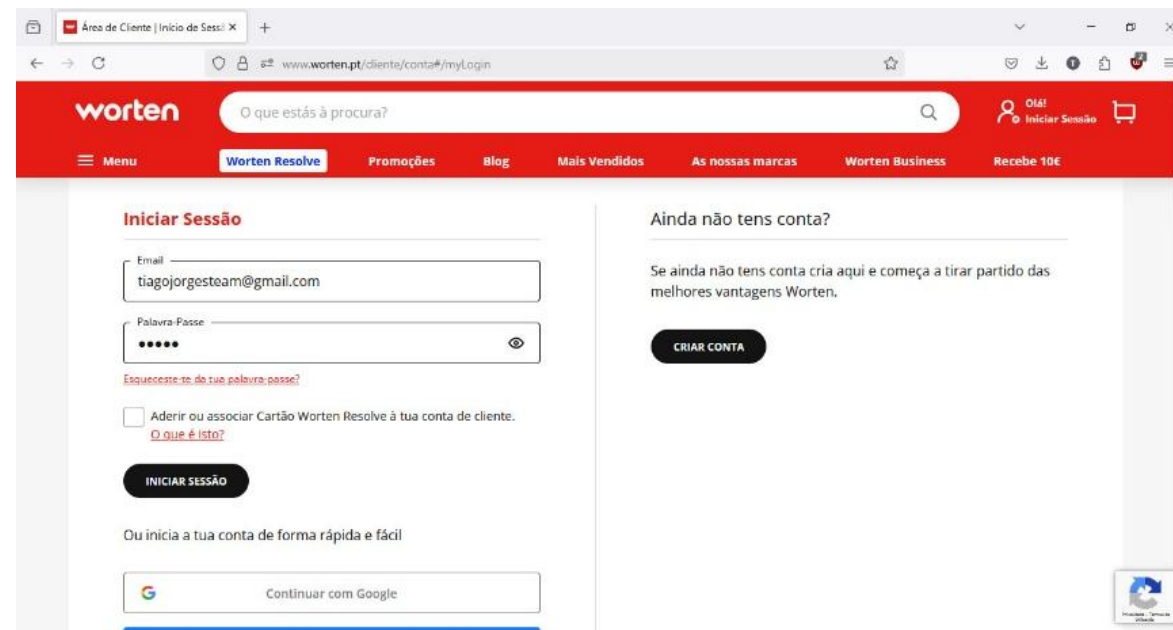
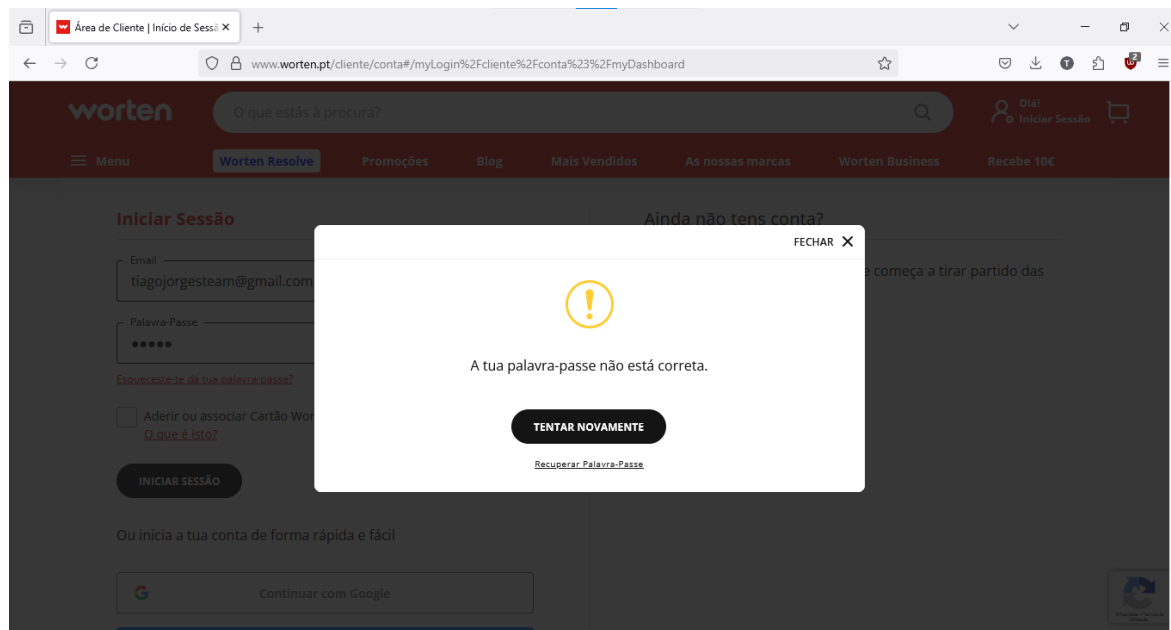


## H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador

# Aspeto Negativo



# Aspeto Negativo



# Aspeto Negativo



Máquina de Lavar Roupa KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400...

**€1.889,<sup>93</sup>**

Vendido por: **WORTEN**



Entrega em 1 a 2 dias úteis (Grátis)

Melhor preço - últimos 30 dias ⓘ



[Guardar para mais tarde](#)

— 7 +



Máquina de Lavar Roupa KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400...

**€269,<sup>99</sup>**

Vendido por: **WORTEN**



Entrega em 1 a 2 dias úteis (Grátis)

Melhor preço - últimos 30 dias ⓘ



[Guardar para mais tarde](#)

🗑 1 +

## H4 – Consistência e aderência a normas

# Aspeto Negativo



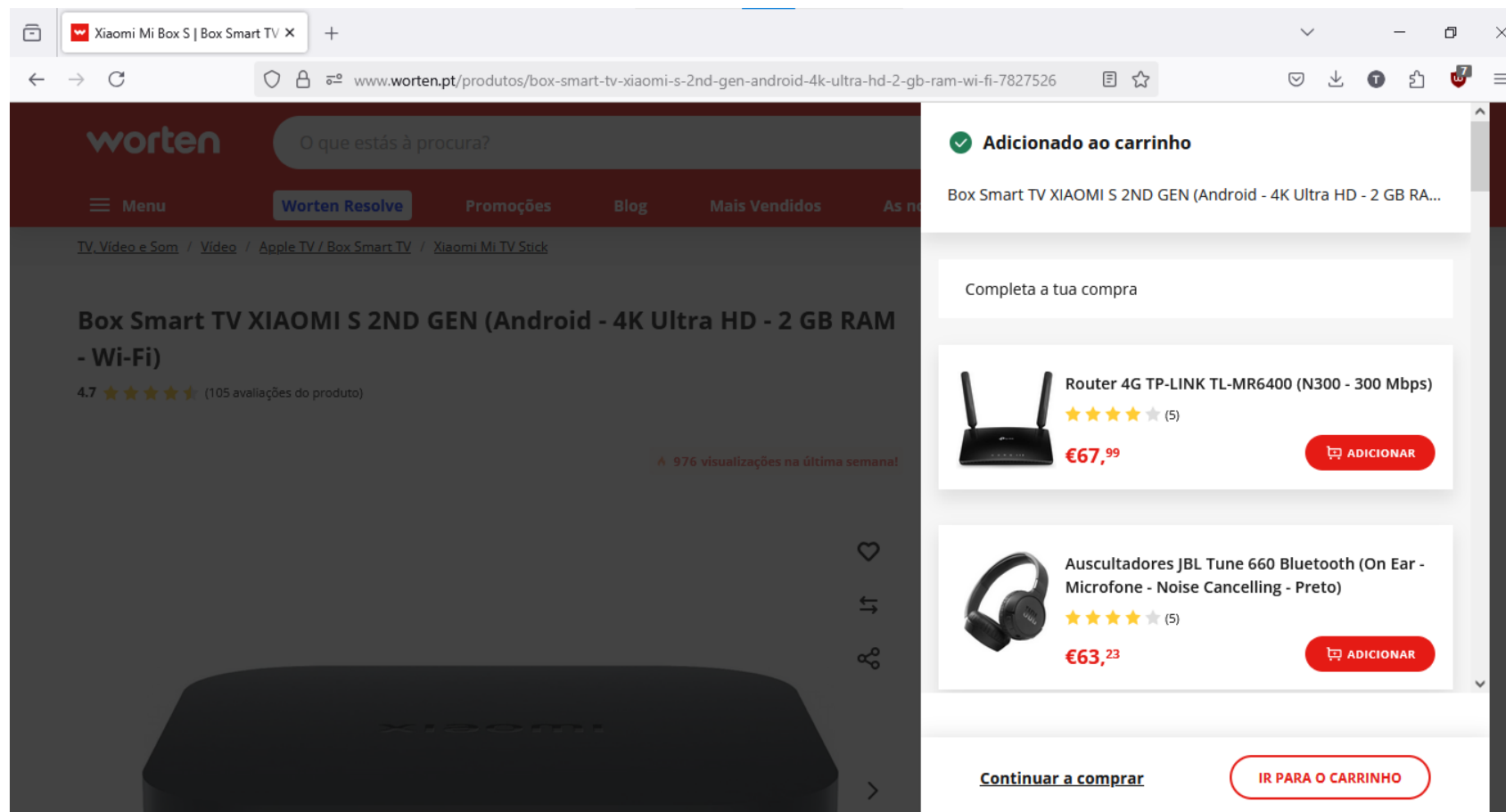
 Olá!  
 Iniciar Sessão  7

 Menu [Worten Resolve](#) [Promoções](#) [Blog](#) [Mais Vendidos](#) [As nossas marcas](#) [Worten Business](#) [Recebe 10€](#)



# H5 – Prevenção de Erros

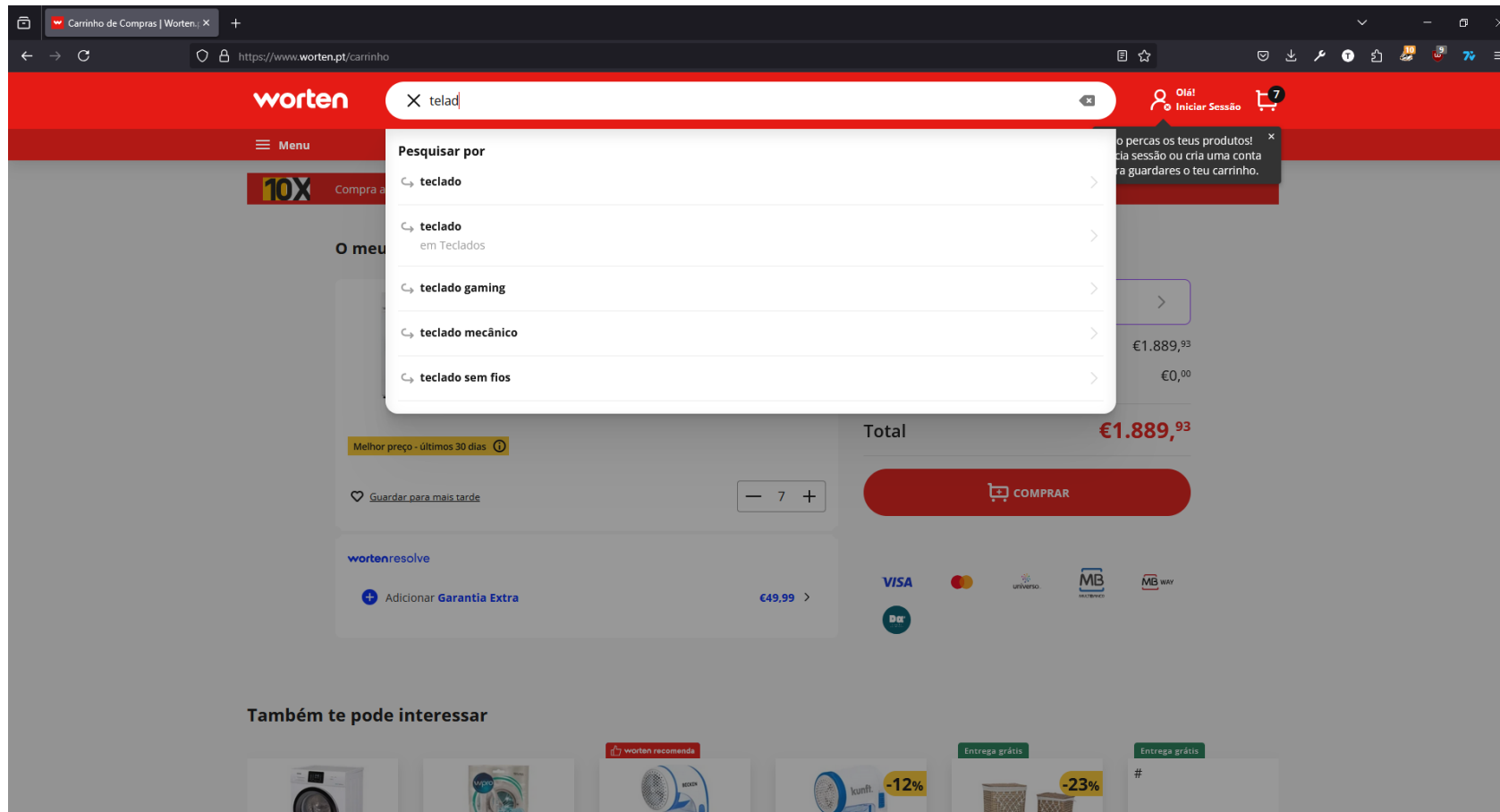
# Aspeto Negativo



# Aspeto Negativo



# Aspeto Positivo



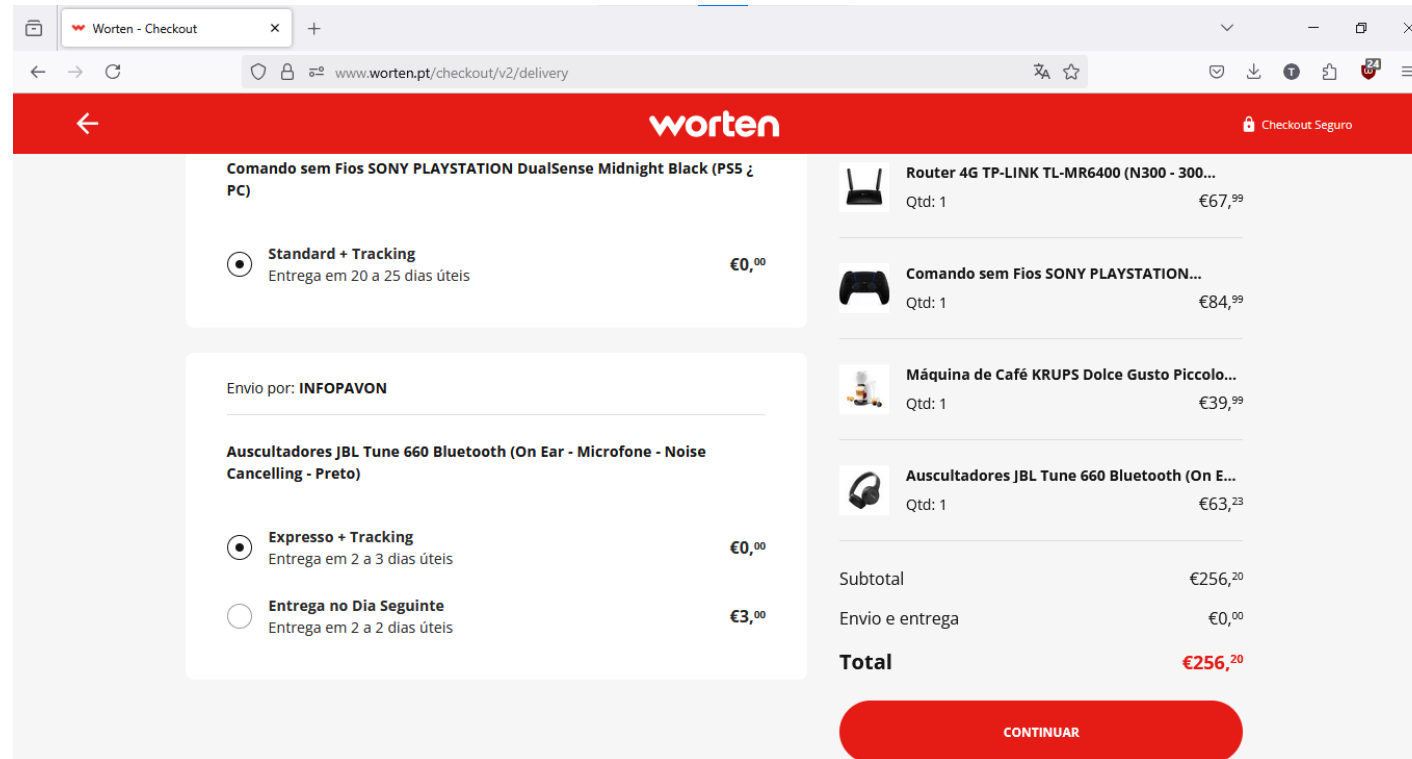
## H6 – Reconhecer em vez de lembrar

# Aspeto Positivo

## Histórico de pesquisa

teclado

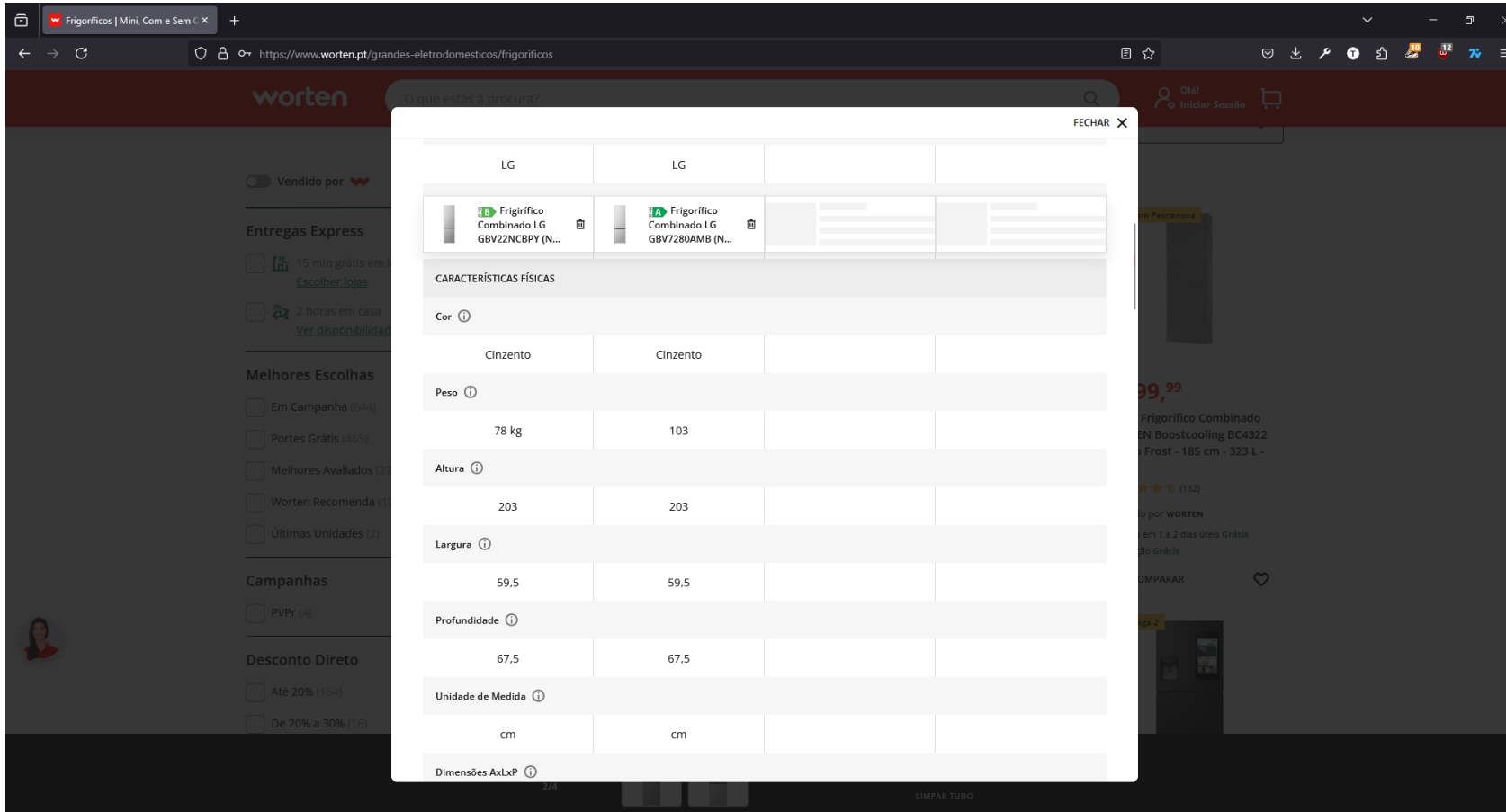
# Aspeto Negativo





# H7 – Flexibilidade e eficiência na utilização



# Aspeto Positivo



The screenshot shows the Worten website with a product comparison modal open. The modal displays two refrigerator models side-by-side for comparison.

LG	LG		
 Frigorífico Combinado LG GBV22NCBPY (N...	 Frigorífico Combinado LG GBV7280AMB (N...		
<b>CARACTERÍSTICAS FÍSICAS</b>			
<b>Cor</b> ⓘ			
Cinzento	Cinzento		
<b>Peso</b> ⓘ			
78 kg	103		
<b>Altura</b> ⓘ			
203	203		
<b>Largura</b> ⓘ			
59,5	59,5		
<b>Profundidade</b> ⓘ			
67,5	67,5		
<b>Unidade de Medida</b> ⓘ			
cm	cm		
<b>Dimensões AxlxP</b> ⓘ			

The background shows the Worten website interface with various filters and product listings.

# Aspeto Negativo

**worten** O que estás à procura?

☐ ONEPLUS (5)  
☐ OPPO (39)  
☐ RENEWD (11)  
☐ SAMSUNG (676)  
☐ VIVO (5)  
☒ XIAOMI (153)

**Tipo**  
☐ Recondicionado Reuse (225)  
☐ Recondicionado Marketplace (2797)

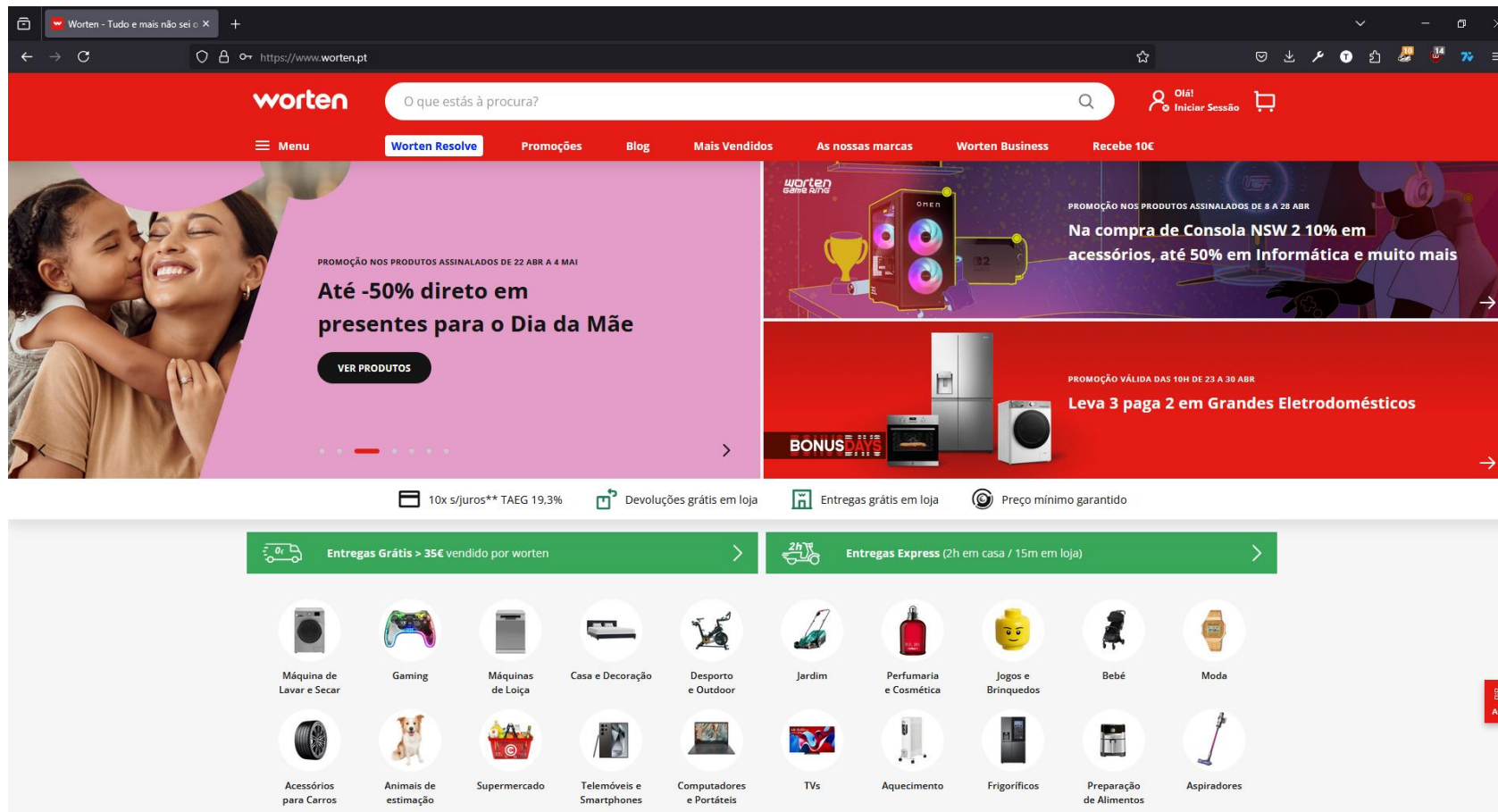
**Avaliação Estética**  
☐ Como Novo (1128)  
☐ Marcas Mínimas (1045)  
☐ Sinais de Uso (864)

Recondicionado Marketplace	re use	re use	re use
<b>€316,00</b> iPhone 13 APPLE (Recondicionado Sinais de Uso - 128 GB - Branco) ★★★★★ (3) Vendido por ALLOCCAZ Entrega em 2 a 4 dias úteis Grátis	<b>€469,99</b> iPhone 13 APPLE (Recondicionado Reuse Como Novo - 6.1\" - 128 GB - Rosa) ★★★★★ (1) Vendido por WORTEN Entrega em 1 dia útil Grátis	<b>€799,99</b> iPhone 14 Pro Max APPLE (Recondicionado Reuse Marcas Mínimas - 6.7\" - 256 GB - Púrpura) Vendido por WORTEN Entrega em 1 dia útil Grátis	<b>€469,99</b> iPhone 13 APPLE (Recondicionado Reuse Como Novo - 6.1\" - 128 GB - Luz-das-Estrelas) Vendido por WORTEN Entrega em 1 dia útil Grátis

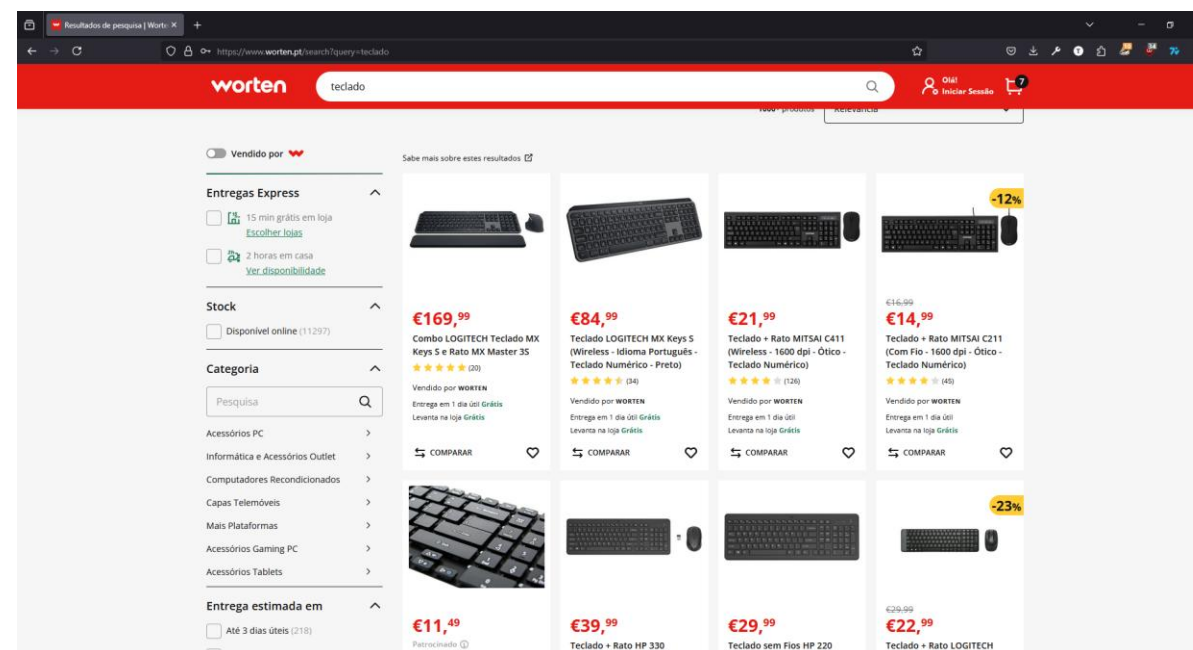
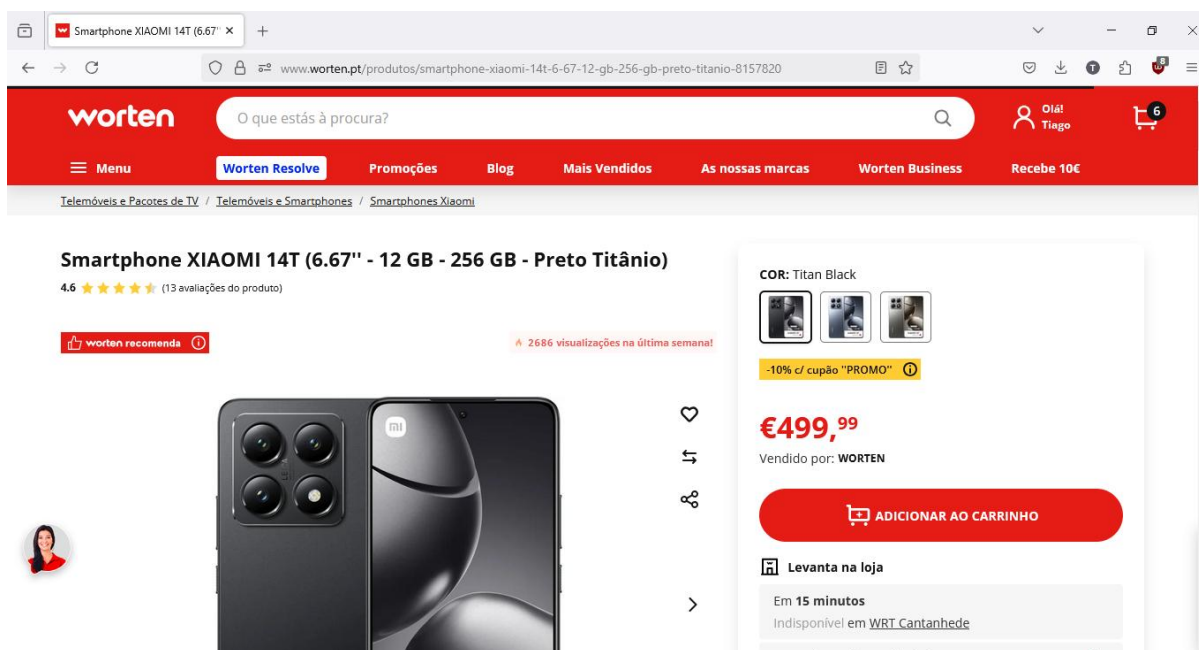
↑ TOPO

# H8 – Desenho estético e minimalista

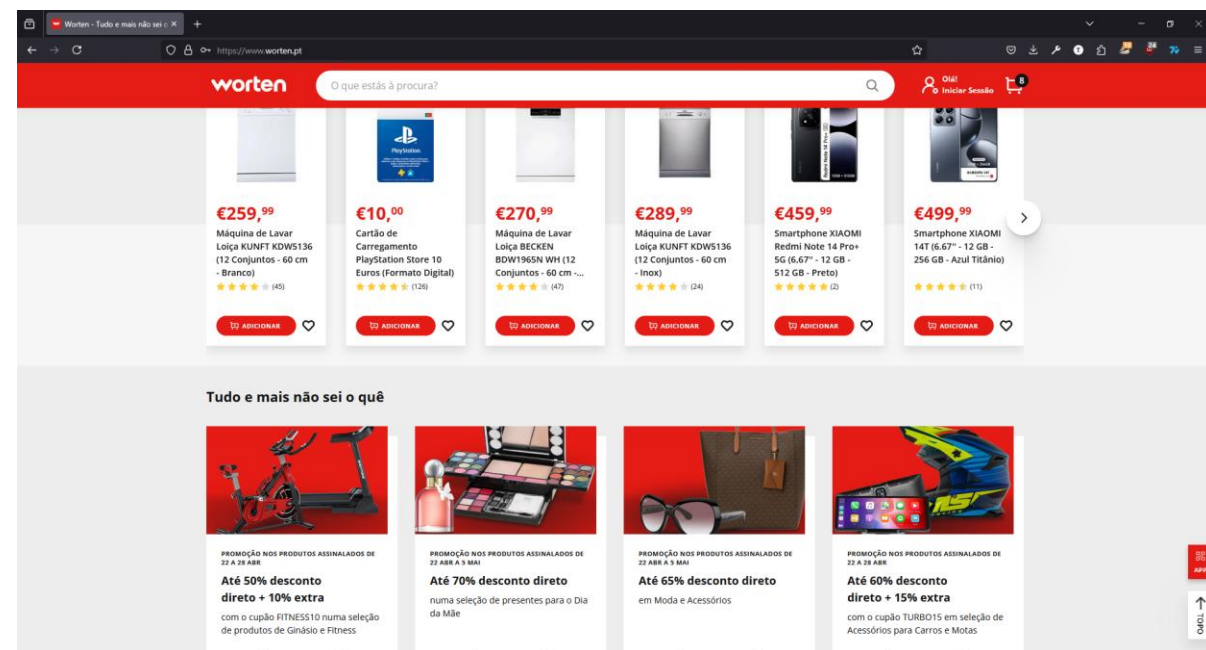
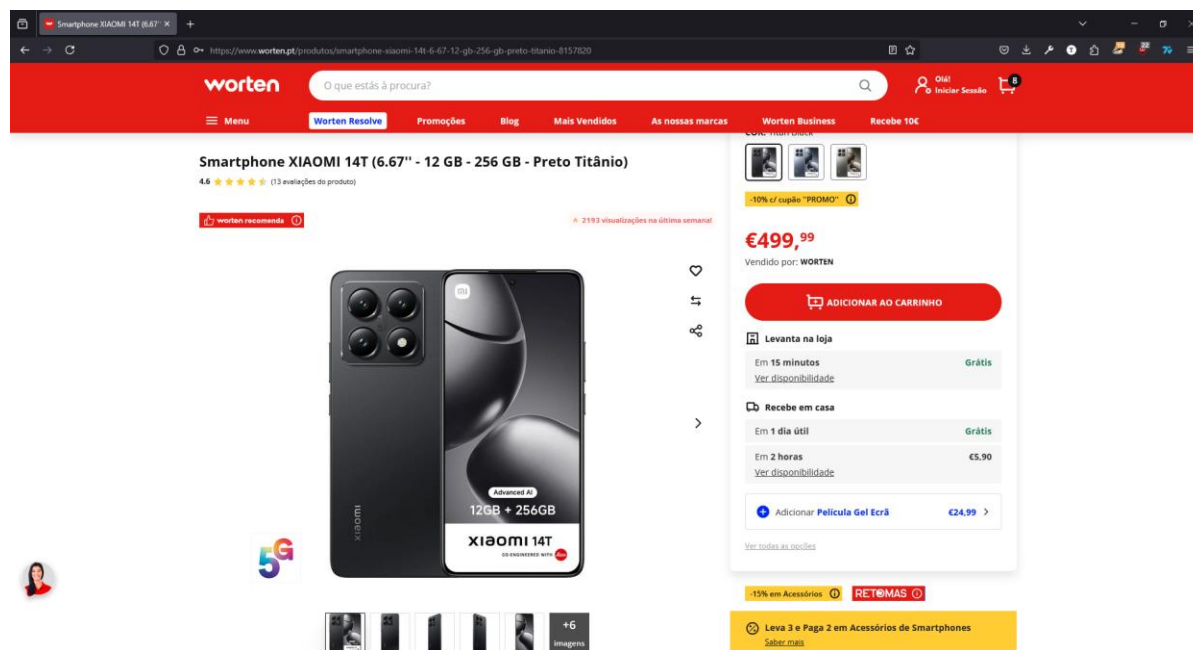
# Aspeto Negativo



# Aspeto Positivo



# Aspeto Negativo



## **H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros**

# Aspeto Positivo

The screenshot shows the Worten website's shopping cart page. The browser address bar displays 'https://www.worten.pt/carrinho'. The page features a red header with the Worten logo, a search bar, and navigation links. A promotional banner at the top states '10X Compra agora e paga sem juros. Válido para compras a partir de 150€. TAEG 19,3%\*\*'. The main section, titled 'O meu carrinho (7 artigos)', displays a washing machine (KUNFT KWM8809) for €1.889,93, with a 'Worten Resolve' warranty option for an additional €49,99. The cart summary on the right shows a subtotal of €1.889,93 and a total of €1.889,93, with a prominent red 'COMPRAR' button. Below the cart, a 'Também te pode interessar' section shows related products. A yellow notification bar at the bottom indicates that the maximum quantity has been reached for the product.

**worten** O que estás à procura?

Menu Worten Resolve Promoções Blog Mais Vendidos As nossas marcas Worten Business Recebe 10€

**10X** Compra agora e paga sem juros. Válido para compras a partir de 150€. TAEG 19,3%\*\*

**O meu carrinho (7 artigos)**

**Máquina de Lavar Roupa KUNFT KWM8809 (8 kg - 1400...)**  
**€1.889,93**  
Vendido por: **WORTEN**  
✓ Entrega em 1 a 2 dias úteis (Grátis)

**Melhor preço - últimos 30 dias**

Guardar para mais tarde

**wortenresolve**  
+ Adicionar **Garantia Extra** €49,99 >

Subtotal €1.889,93  
Custos de envio estimados €0,00  
**Total €1.889,93**

**COMPRAR**

VISA Mastercard universo MB MB WAY

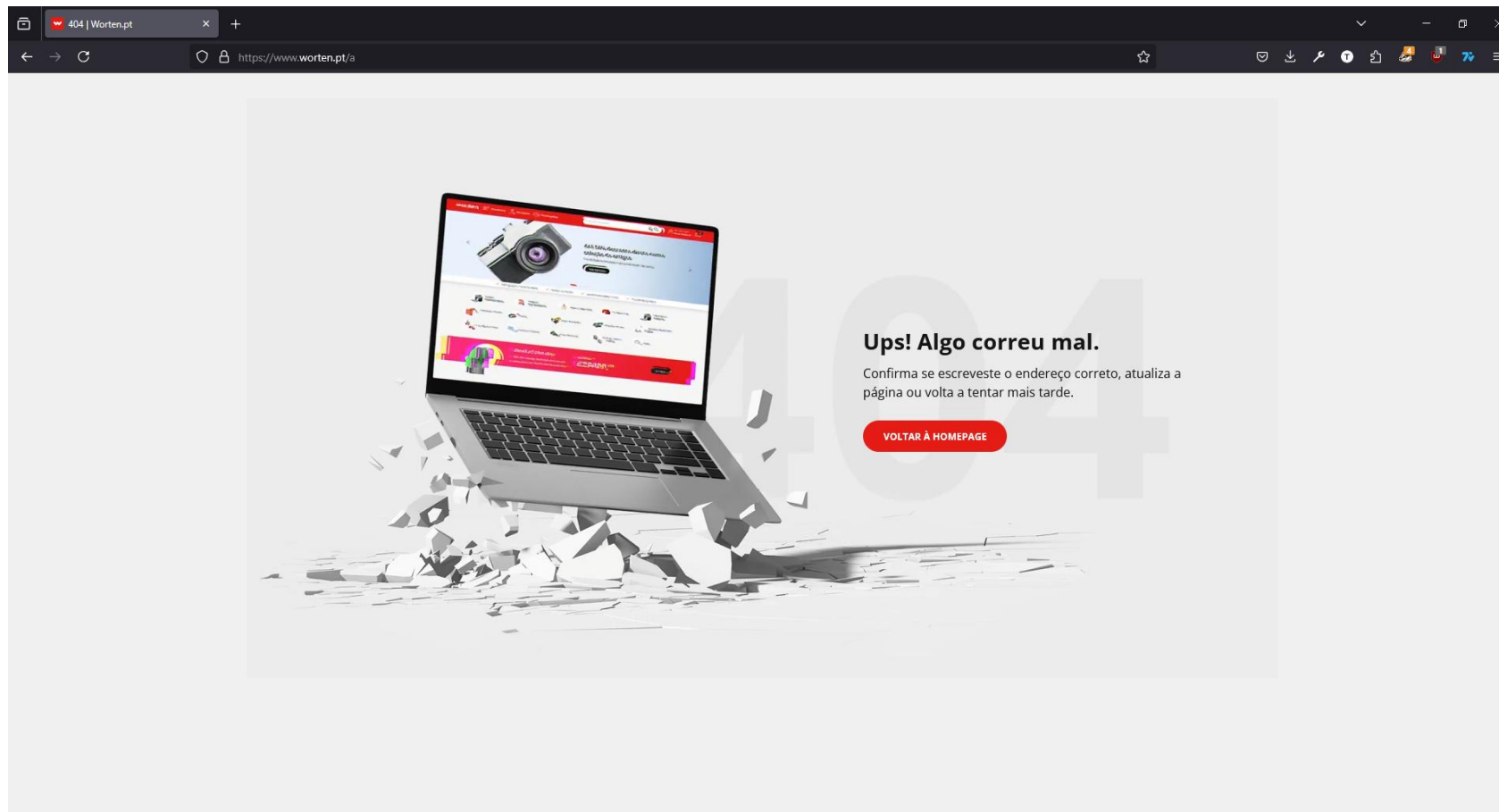
**Também te pode interessar**

ⓘ Atingiste a quantidade máxima possível de adquirir do produto. OK

**CENTRO30** **PORTUGAL 2030** **Cofinanciado pela União Europeia**  
Os Fundos Europeus mais próximos de si.



# Aspeto Positivo



# H10 – Ajuda e documentação

# Aspeto Negativo

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'www.worten.pt/checkout/v2/delivery'. The page has a red header with the 'worten' logo and a 'Checkout Seguro' badge. A progress bar at the top indicates five steps: 1. FATURAÇÃO, 2. LOCAL DE ENTREGA, 3. OPÇÕES DE ENTREGA (highlighted in red), 4. PAGAMENTO, and 5. REVISÃO.

## Opções de entrega

Envio por: **WORTEN**

**Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300 Mbps)**





**Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo XS KP1A31P16 Branco**

☒ **Standard**  
Entrega em 1 dia útil **€0,00**

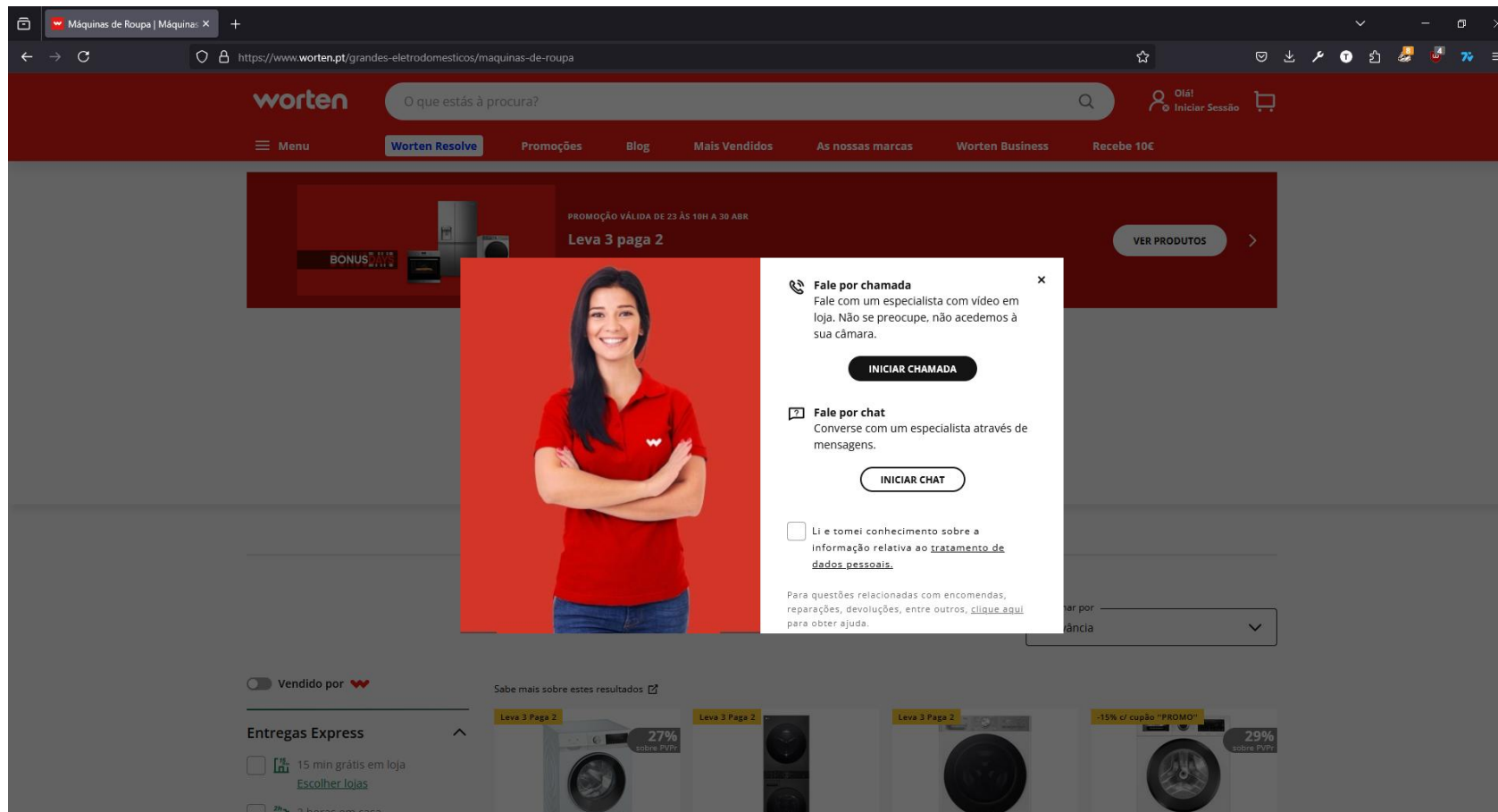
Envio por: **BIGHUB**

**Comando sem Fios SONY PLAYSTATION DualSense Midnight Black (PS5 ;**

## Resumo da Compra

	<b>Router 4G TP-LINK TL-MR6400 (N300 - 300...</b> Qtd: 1 <b>€67,99</b>
	<b>Comando sem Fios SONY PLAYSTATION...</b> Qtd: 1 <b>€84,99</b>
	<b>Máquina de Café KRUPS Dolce Gusto Piccolo...</b> Qtd: 1 <b>€39,99</b>
	<b>Auscultadores JBL Tune 660 Bluetooth (On E...</b> Qtd: 1 <b>€63,23</b>

# Aspeto Negativo



# Aspeto Positivo

