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** PROBELMA	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Falta de destaque na Navegação Atual	**Localização:** 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:

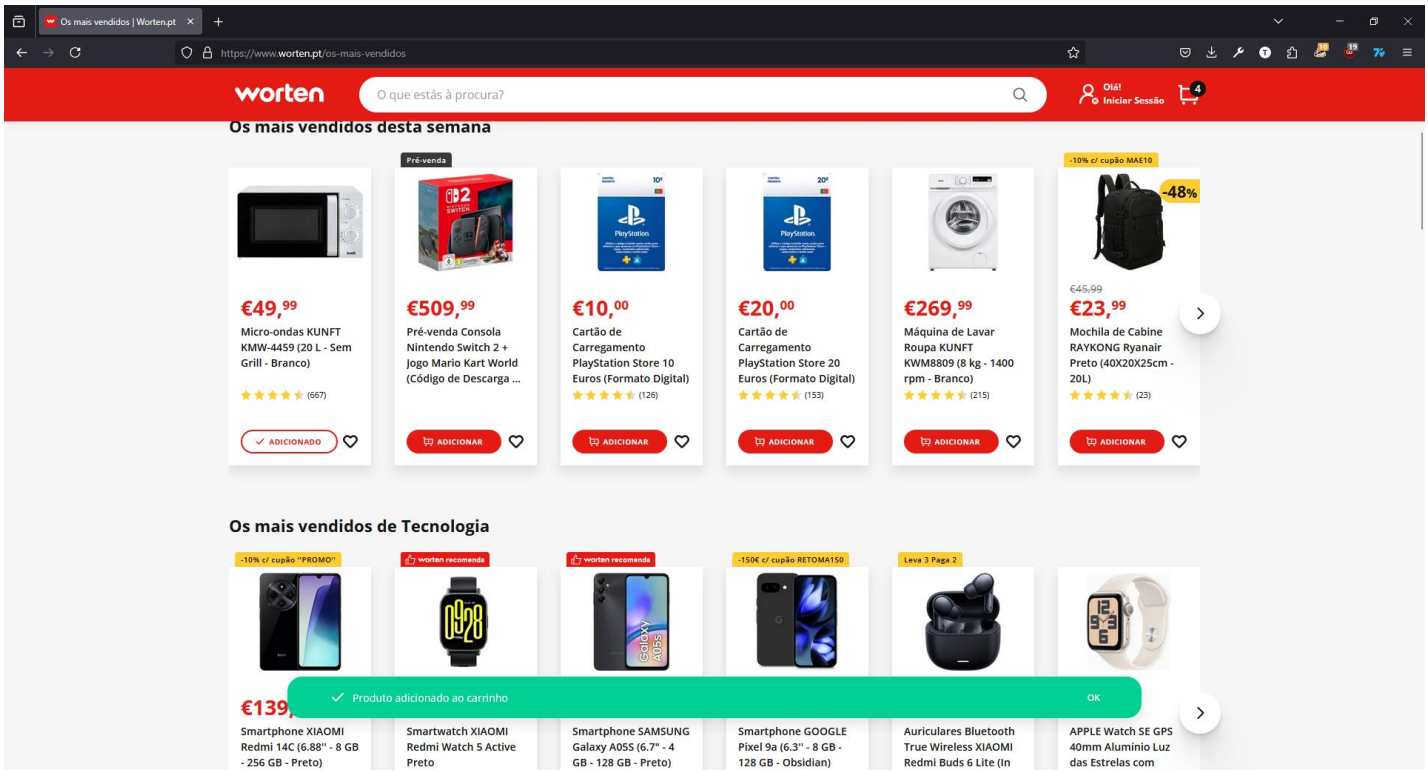
Proposta de Solução:	**Justificação:**
Adicionar um estilo visual distinto para o item ativo no menu (ex.: cor diferente, sublinhado ou negrito)	Ajuda o utilizador a perceber em que parte do site se encontra, assim é reduzida a carga cognitiva e aumentada a orientação no sistema

H1 – Visibilidade do Sistema	**PROBLEMA/BOM ASPETO** BOM	**Grau de Severidade** -
Título: Confirmação Visual na Adição/Remoção ao Carrinho	**Localização:** Páginas que permitem adicionar/remover produtos	

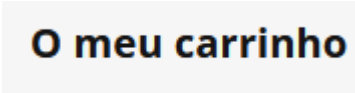
Explicação:

Quando o utilizador adiciona ou remove um produto do carrinho, surge uma mensagem visível e destacada ("Produto adicionado com sucesso" ou "Produto removido!"). Este feedback imediato permite ao utilizador perceber claramente que a ação foi bem-sucedida.

Evidencia:



Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

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:  		
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: 		
Proposta de Solução: -	**Justificação:** -	

H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 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 PROBLEMA	Grau de Severidade 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:

Proposta de Solução:	Justificação:
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	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.

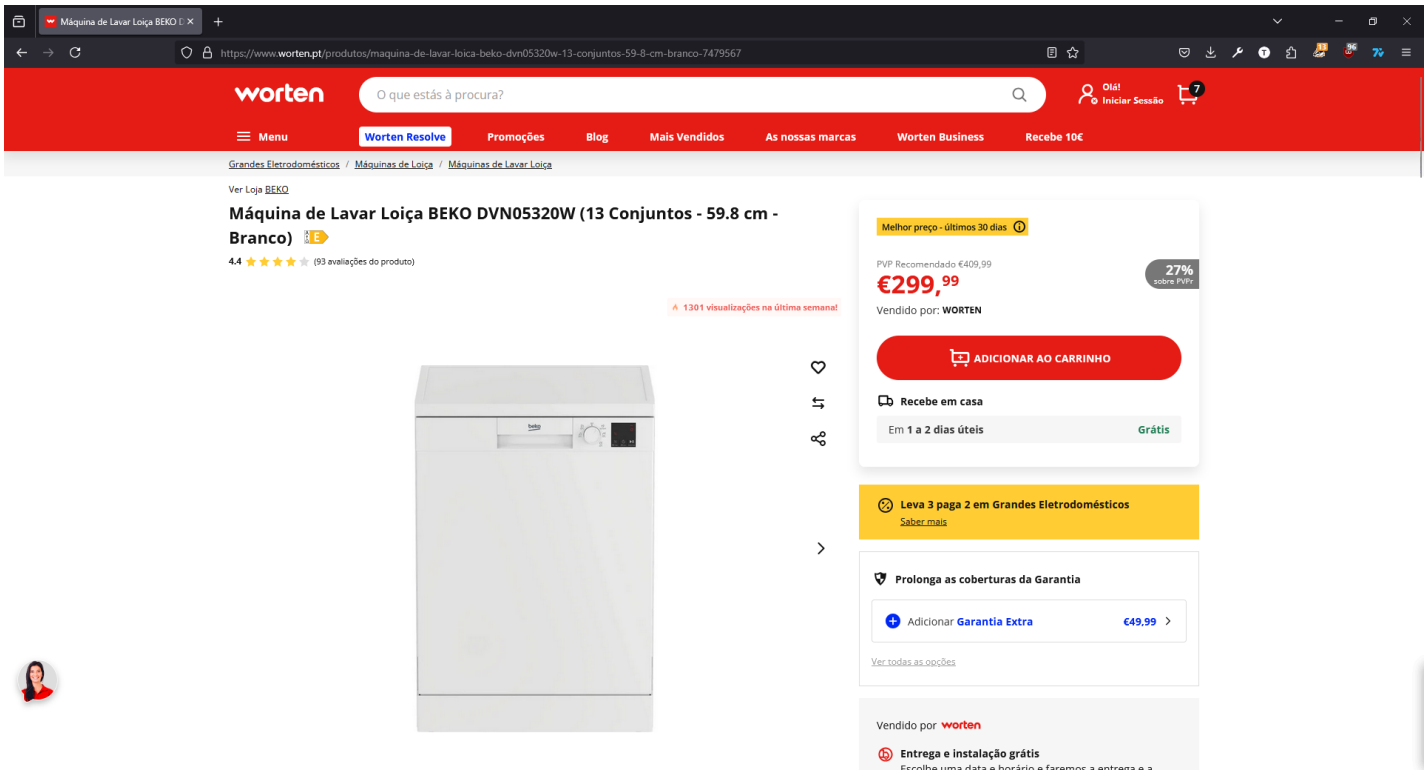
H4 – Consistência e Aderência a Normas	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 1/4
Título: Inconsistência Visual na Opção “Worten Resolve”	**Localização:** Menu de navegação principal	
Explicação: A opção “Worten Resolve” apresenta um estilo visual diferente das restantes opções do 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: Consistência no Layout das Páginas de Produto	**Localização**: Páginas individuais de produto	

Explicação:

As páginas de produto mantêm uma estrutura comum (imagem à esquerda e descrição e preço à direita), o que facilita a navegação, reduz o esforço cognitivo e elimina a necessidade de reaprendizagem à medida que o utilizador explora diferentes produtos.

Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

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:

Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

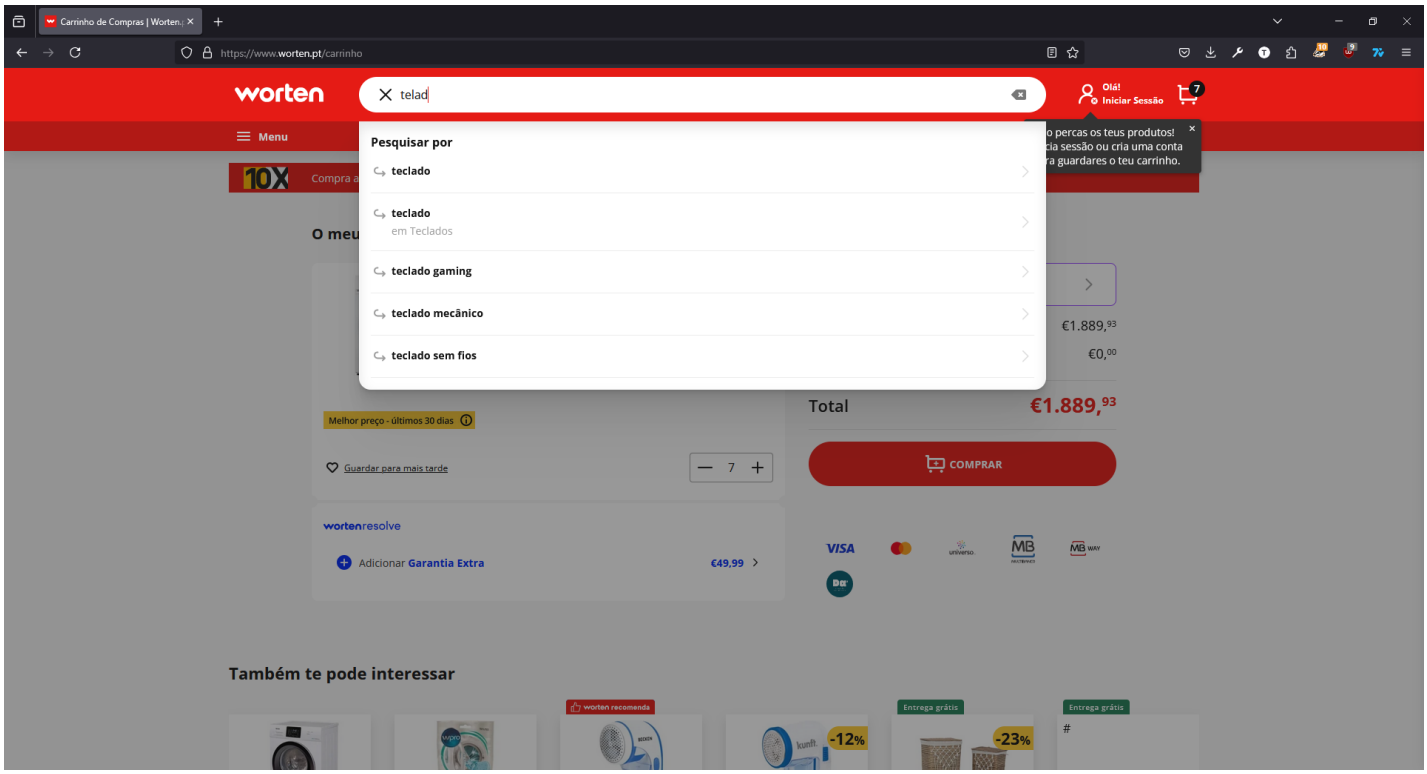
H5 – Prevenção de Erros	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 3/4
Título: Falta de Identificação dos Campos Obrigatórios	**Localização:** Formulários	
Explicação: Em alguns formulários, os campos obrigatórios não estão devidamente assinalados. Esta ausência pode levar o utilizador a cometer erros durante o preenchimento.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Assinalar todos os campos obrigatórios com um asterisco (*) ou outro marcador visível.	**Justificação:** 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)	

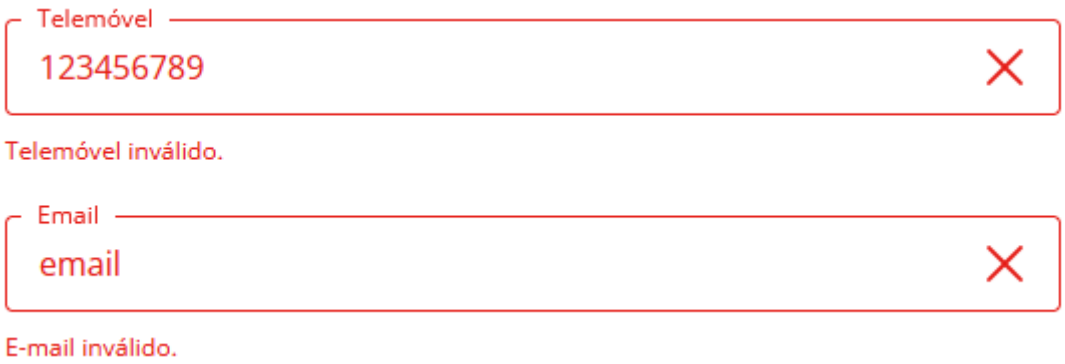
Explicação:

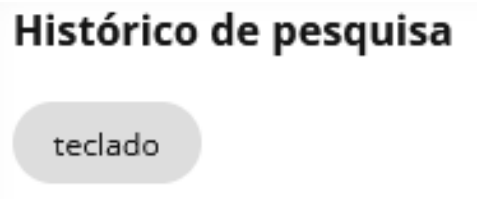
Quando o utilizador escreve termos com erros ortográficos ou incompletos, o sistema apresenta sugestões relevantes. Esta funcionalidade minimiza o risco de resultados vazios, reduz a frustração e facilita o acesso rápido ao conteúdo pretendido.

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:  		
Proposta de Solução: -	**Justificação:** -	

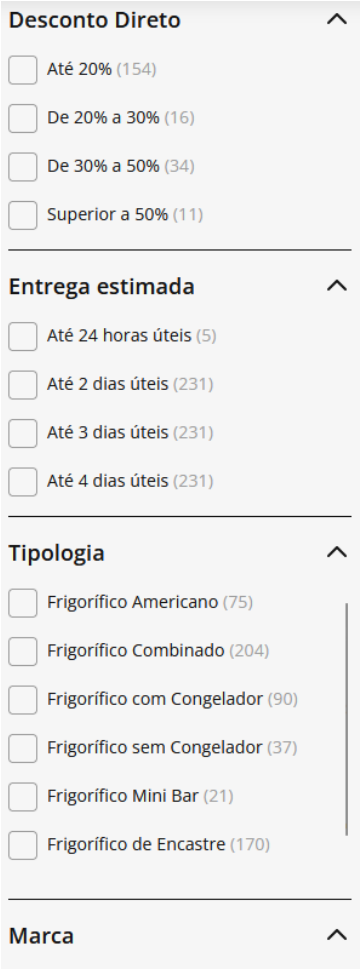
H6 – Reconhecer em vez de lembrar	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **BOM**	**Grau de Severidade** -
Título: Histórico de Pesquisa	**Localização:** Barra de pesquisa.	
Explicação: A secção de "Histórico de pesquisa" permite retomar ações anteriores sem necessidade de recomeçar a procura do zero.		
Evidencia: 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

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **BOM**	**Grau de Severidade** -
Título: Filtros Detalhados para Refinar Resultados	**Localização:** 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:



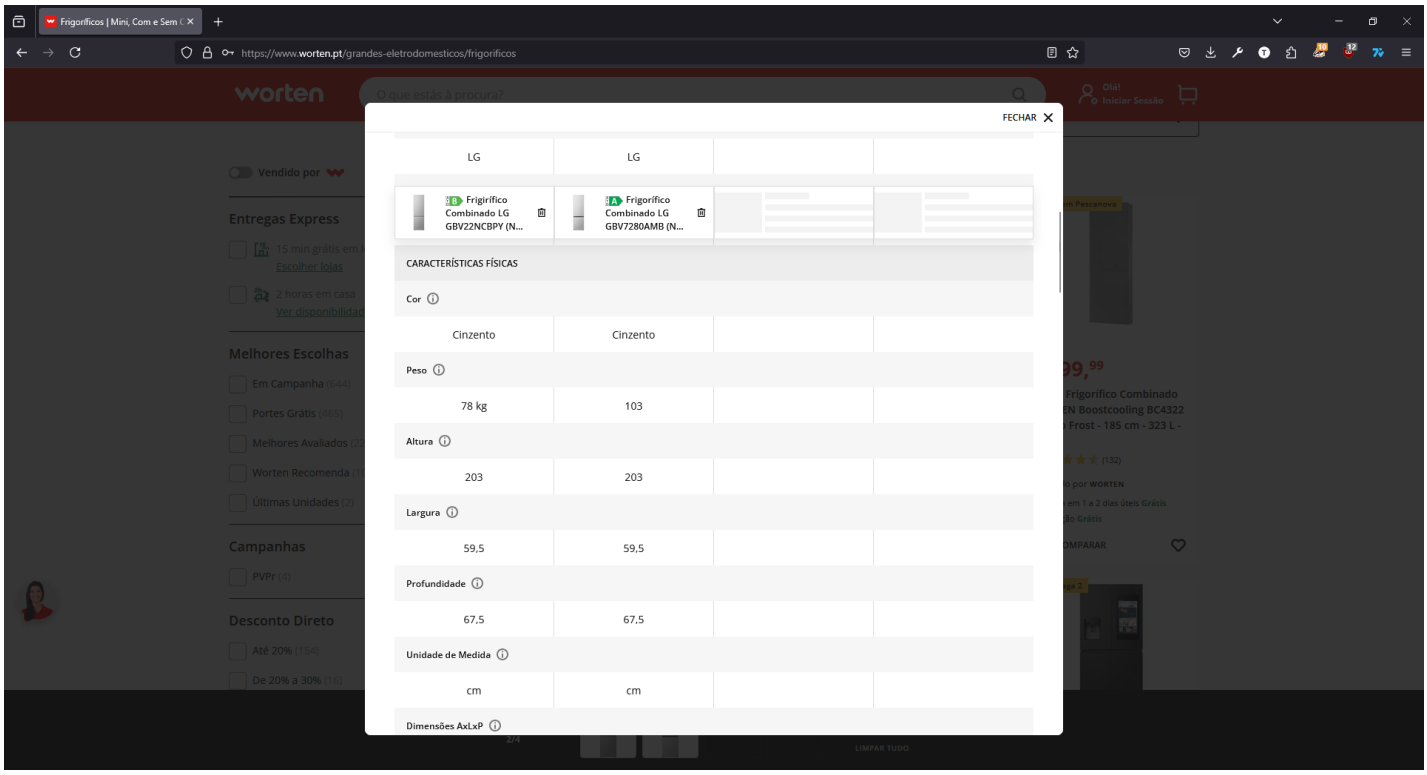
Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Funcionalidade de Comparação de Produtos	**Localização:** Páginas de listagem de produtos e páginas de produto.	

Explicação:

A funcionalidade de comparação lado a lado permite ao utilizador analisar rapidamente as especificações técnicas de vários produtos. Esta abordagem facilita a tomada de decisão, reduz a carga cognitiva e torna o processo de escolha mais eficiente.

Evidencia:



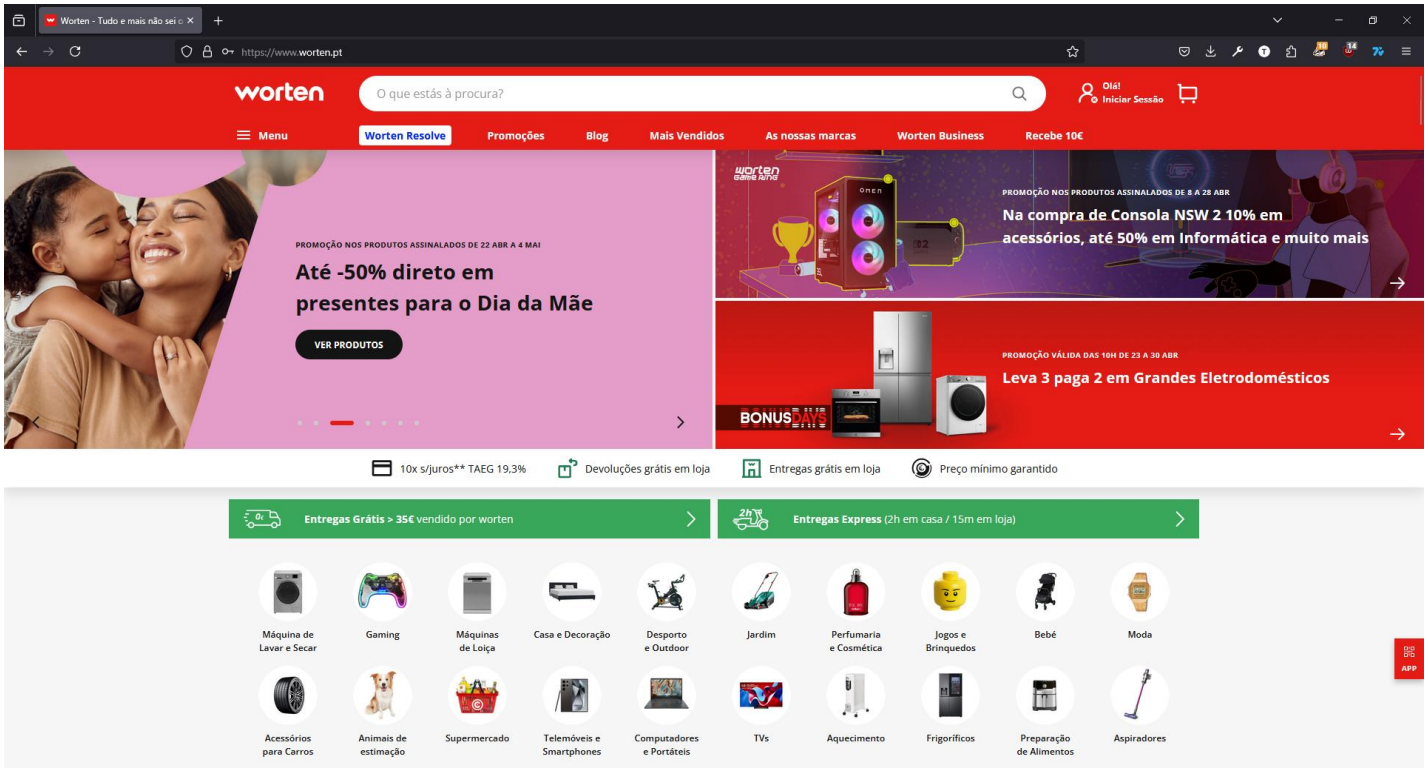
Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBLEMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Sobrecarga Visual na Página Inicial	**Localização:** 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:



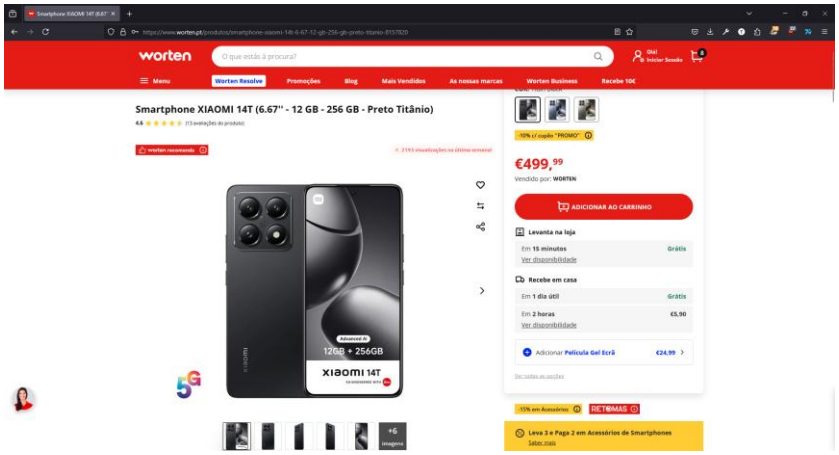
Proposta de Solução:	Justificação:
Reduzir o número de banners e destacar apenas as promoções principais.	Melhora a hierarquia da informação, facilita a navegação e contribui para uma experiência mais limpa e focada.

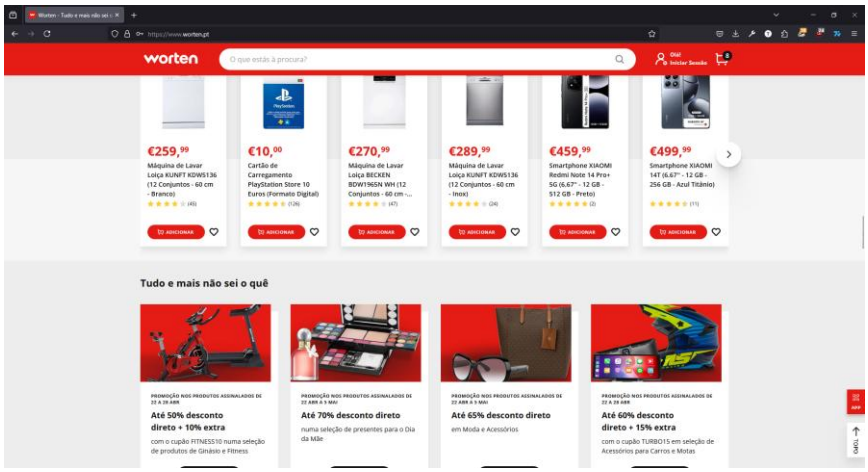
H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBLEMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Inconsistência na Disponibilidade do Chat Flutuante	**Localização:** Páginas de produto, página inicial e outras secções do site	

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:





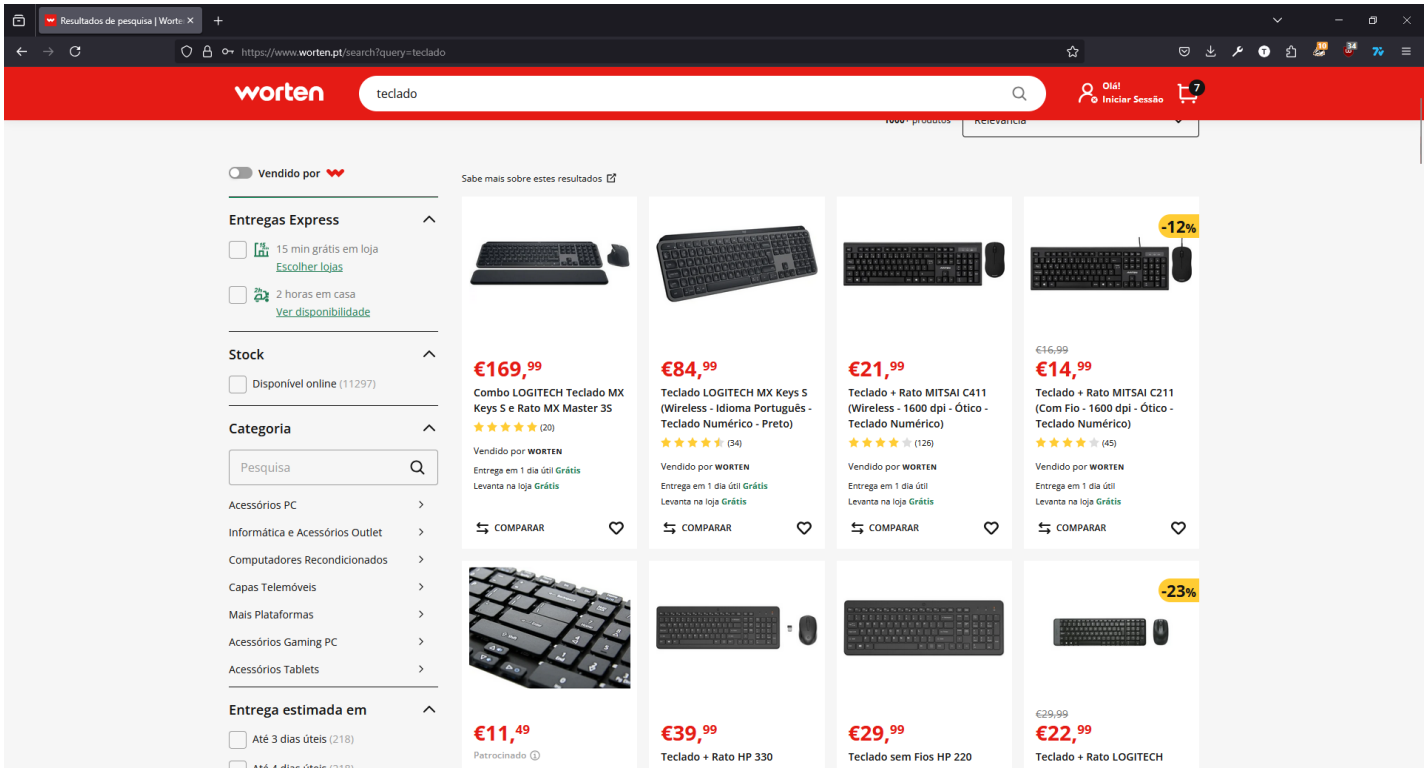
Proposta de Solução:	Justificação:
Assegurar a presença do chat flutuante de forma consistente em todas as páginas do site.	Garante uma experiência de apoio contínua e previsível, reforçando a confiança do utilizador na disponibilidade de ajuda sempre que necessário.

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Hierarquia Visual Clara e Imagens de Qualidade	**Localização:** 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:



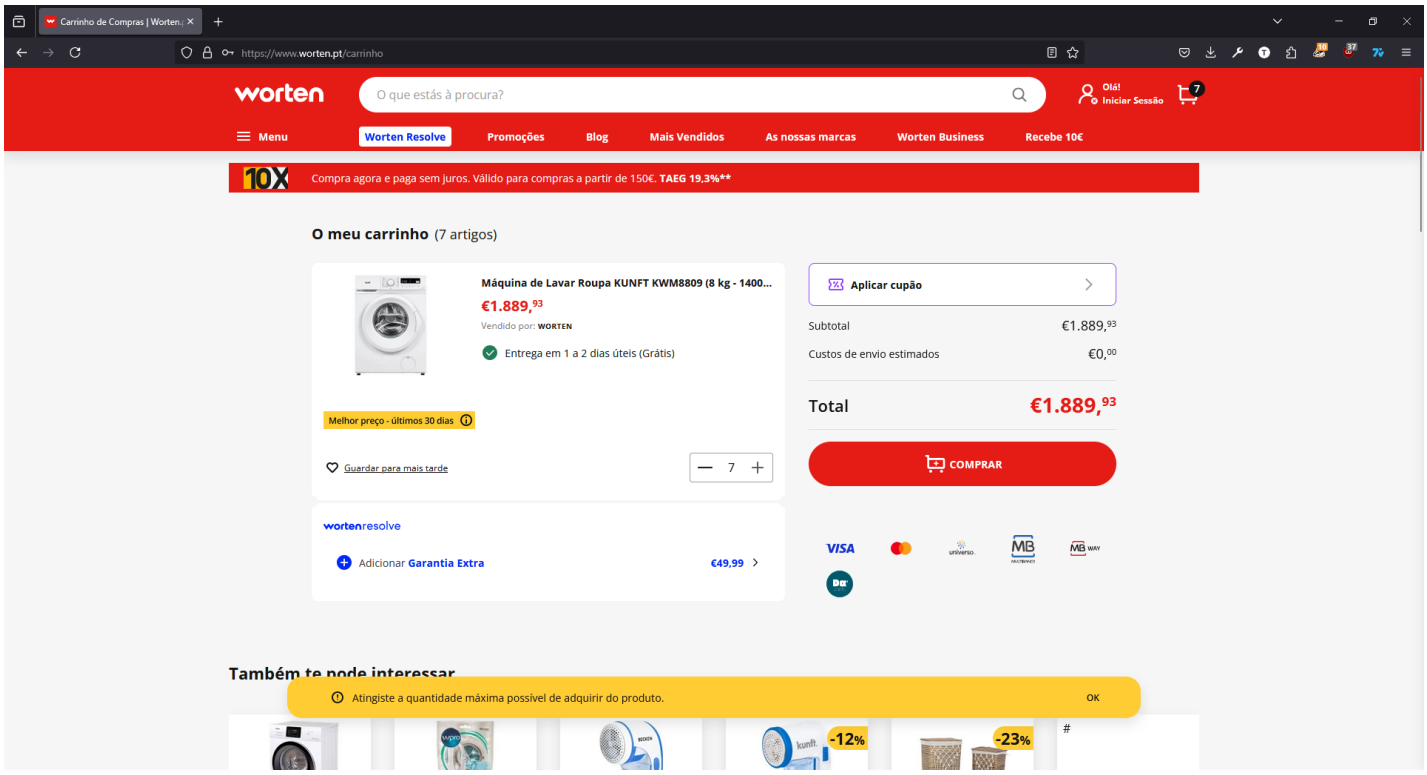
Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **BOM**	**Grau de Severidade** -
Título: Mensagens de Erro Claras em Casos de Limite de Produtos	**Localização:** 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:



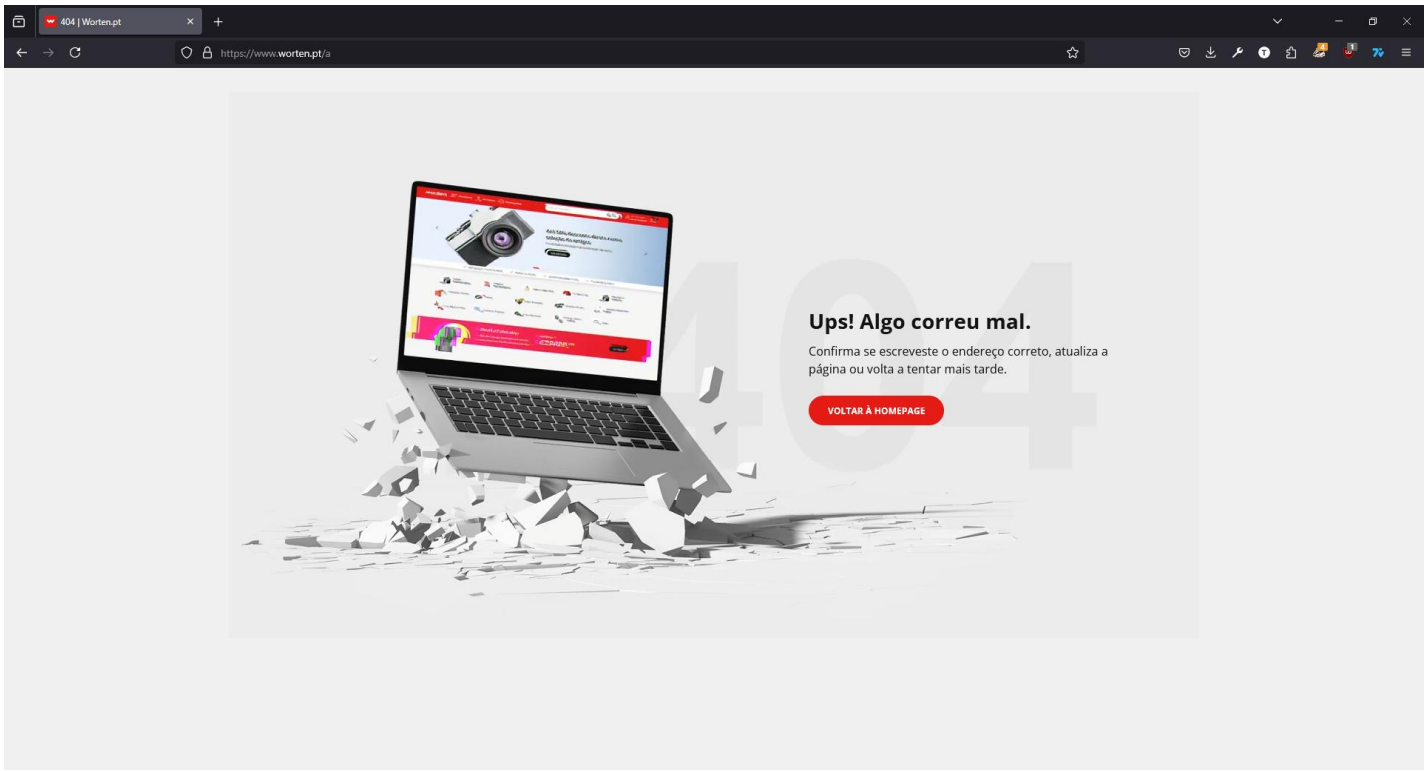
Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

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:



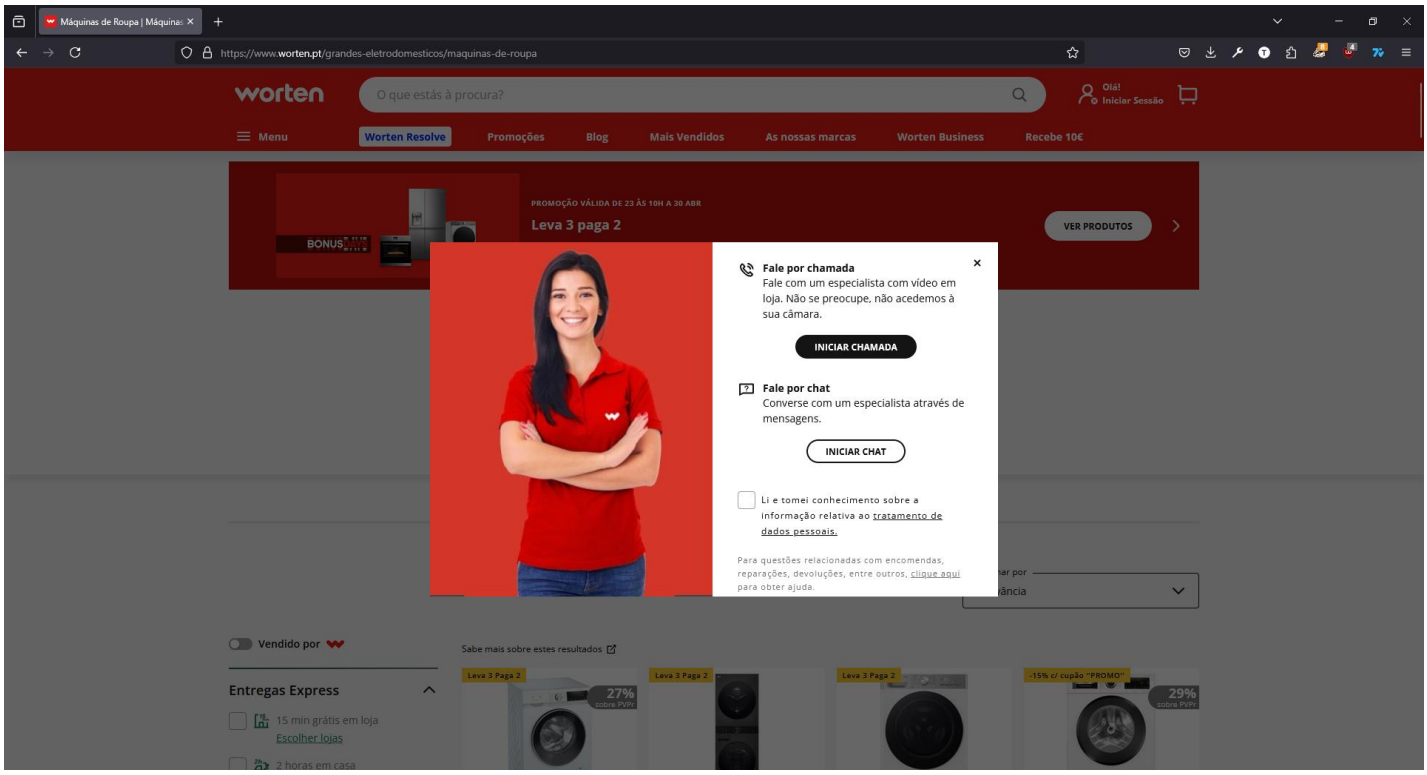
Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

H10 – Documentação e Ajuda	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBLEMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Ausência de Chatbot para Respostas Imediatas	**Localização:** 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:



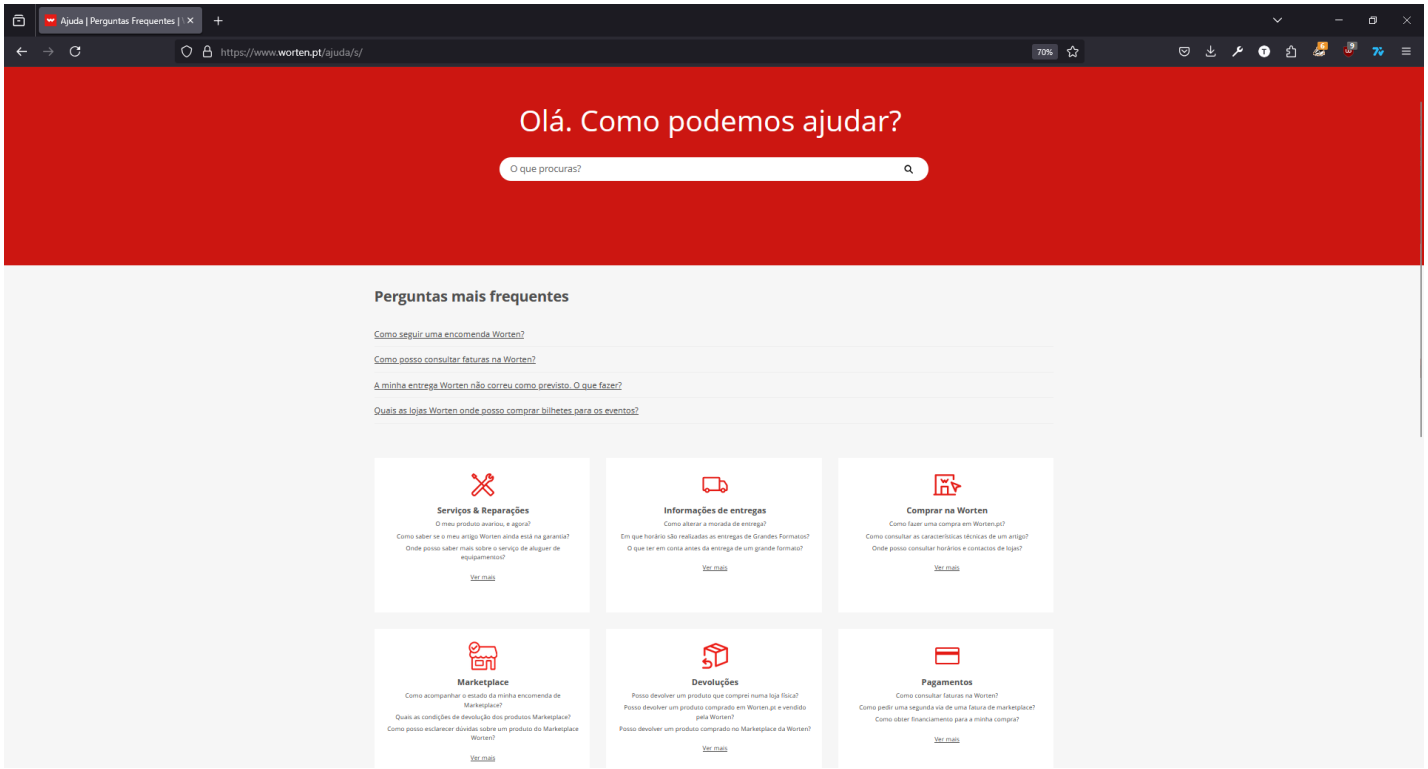
Proposta de Solução:	Justificação:
Implementar um chatbot com respostas automáticas para perguntas frequentes, integrado no sistema de chat atual.	Aumenta a eficiência no suporte ao utilizador, reduz o tempo de espera e permite resolver dúvidas simples de forma imediata, melhorando a experiência geral.

H10 – Documentação e Ajuda	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: FAQ Bem Estruturada e Organizada por Tópicos	**Localização:** Secção de Ajuda — FAQ	

Explicação:

A secção de perguntas frequentes (FAQ) está organizada por tópicos claros, como Encomendas, Entregas e Trocas/Devoluções.

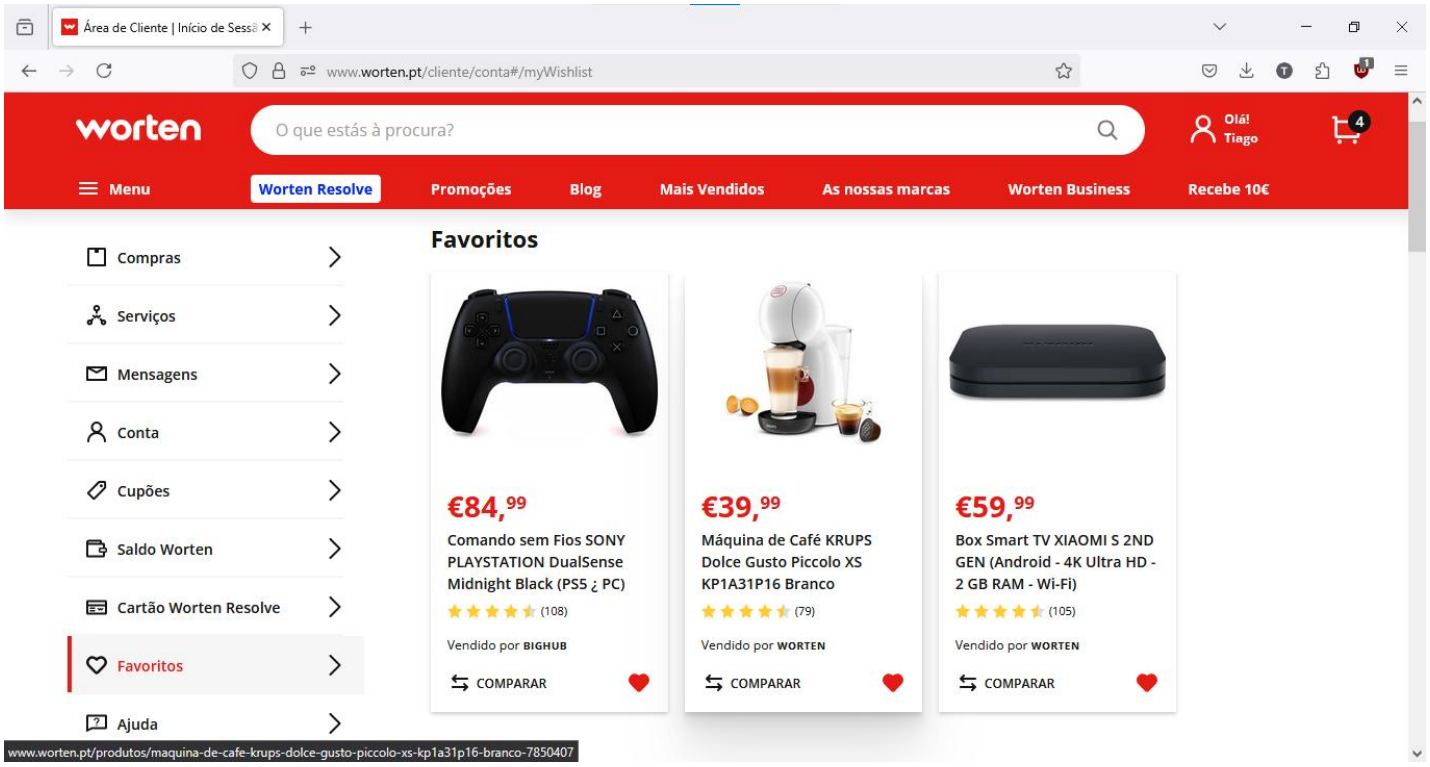
Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

Tiago Jorge

H1 – Visibilidade do sistema	**PROBLEMA/BOM ASPETO** PROBELMA	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Falta de indicação nos favoritos	**Localização:** Página de Favoritos	
Explicação: Produtos adicionados ao carrinho não têm indicação visível nos Favoritos		
Evidencia:		



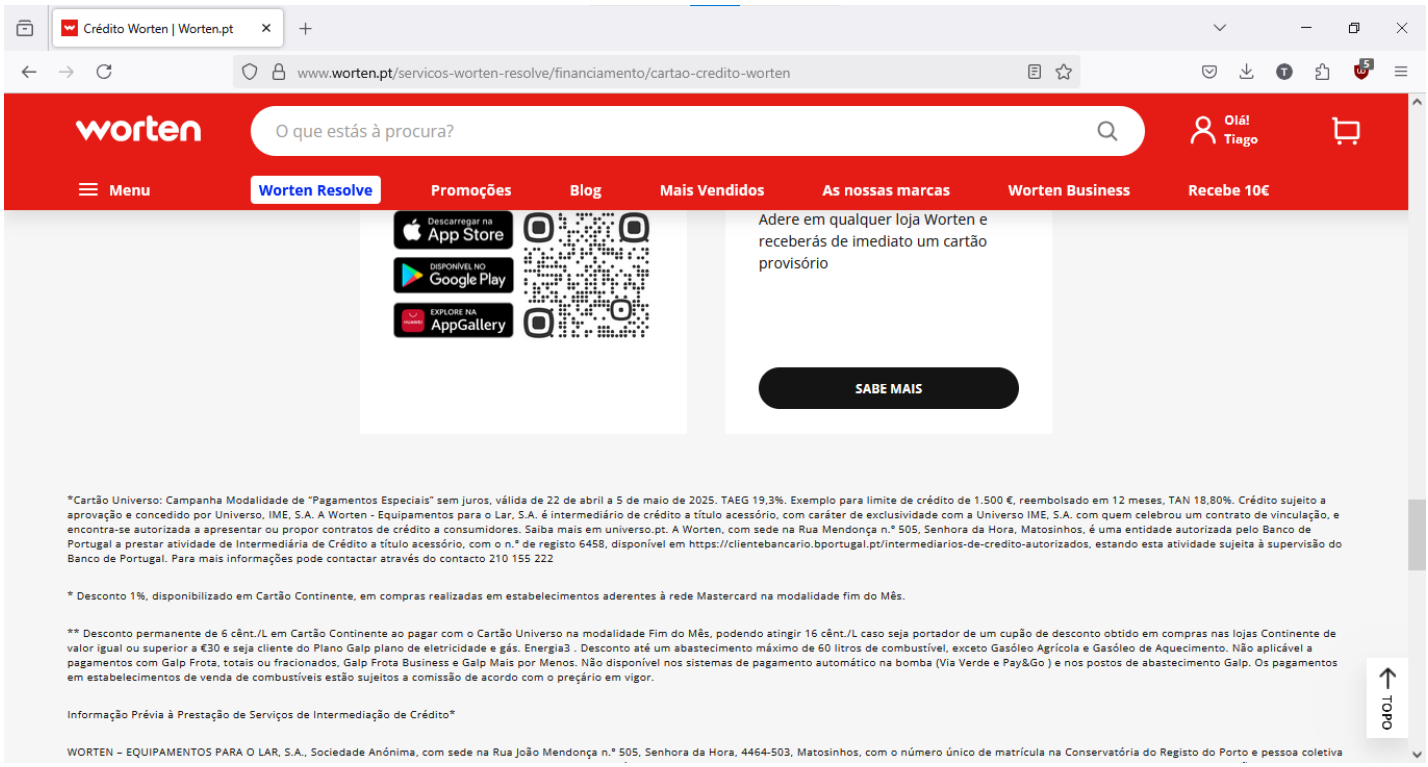
Proposta de Solução:	**Justificação:**
Mostrar um ícone ou estado ("No carrinho") nos favoritos	Evita confusão e duplicação de produtos

H2 – Correspondência entre sistema e mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Termos técnicos sem explicação	**Localização:** Página de Cartão de Crédito Worten	

Explicação:

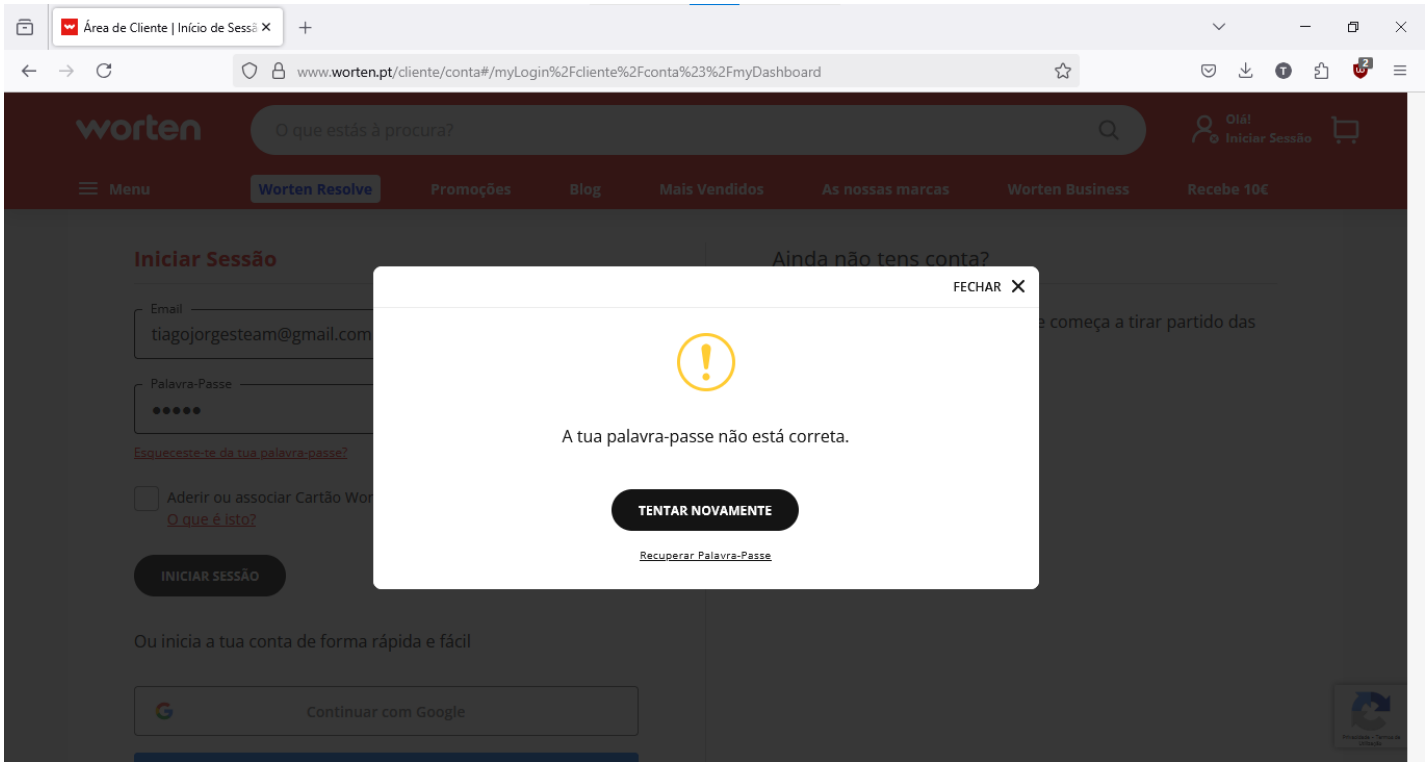
Termos como “TAN” e “TAEG” aparecem sem definição

Evidencia:



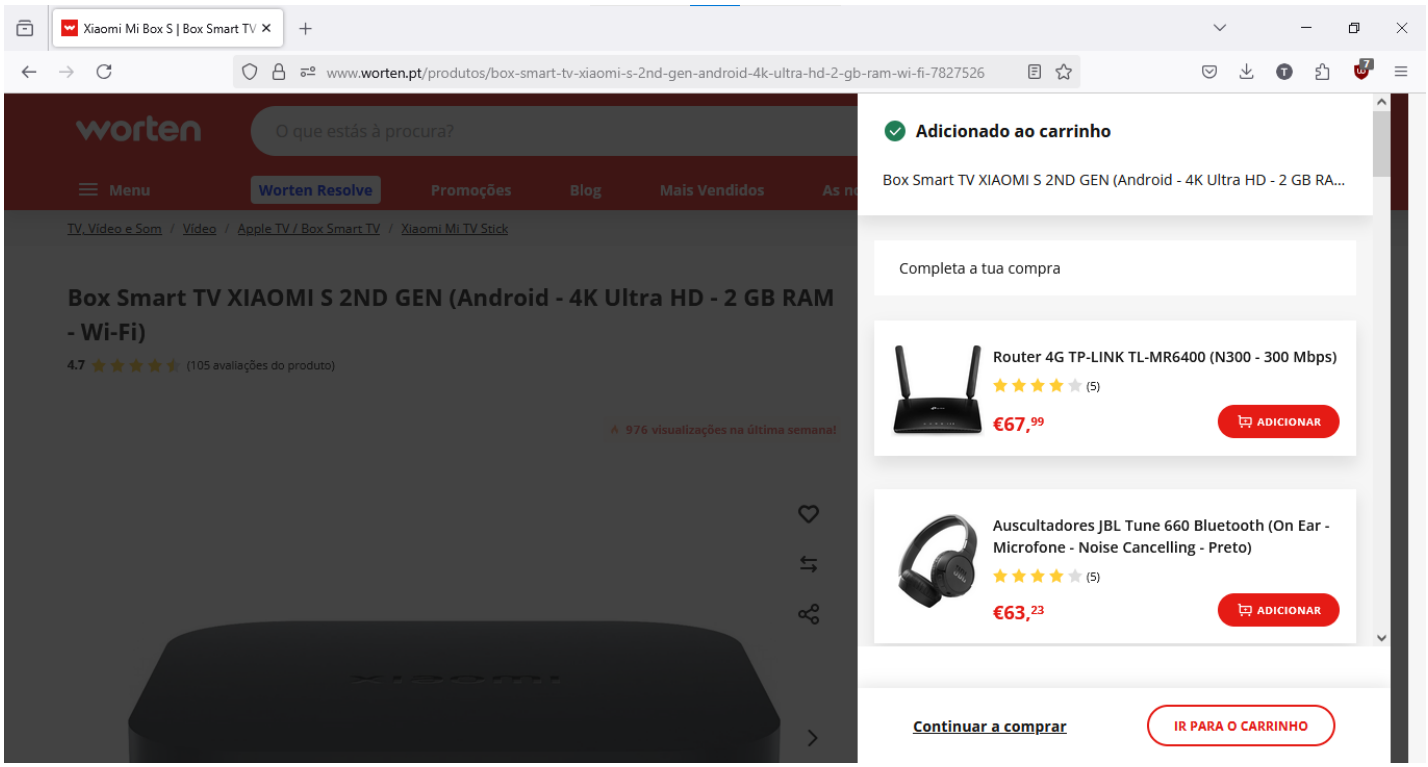
Proposta de Solução:	Justificação:
Mostrar tooltips explicativos/popups	Aproxima a linguagem do utilizador final

H3 – Controlo e liberdade do utilizador	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBELMA**	**Grau de Severidade** **1/4**
Título: Falta de limpeza rápida de campos	**Localização:** 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

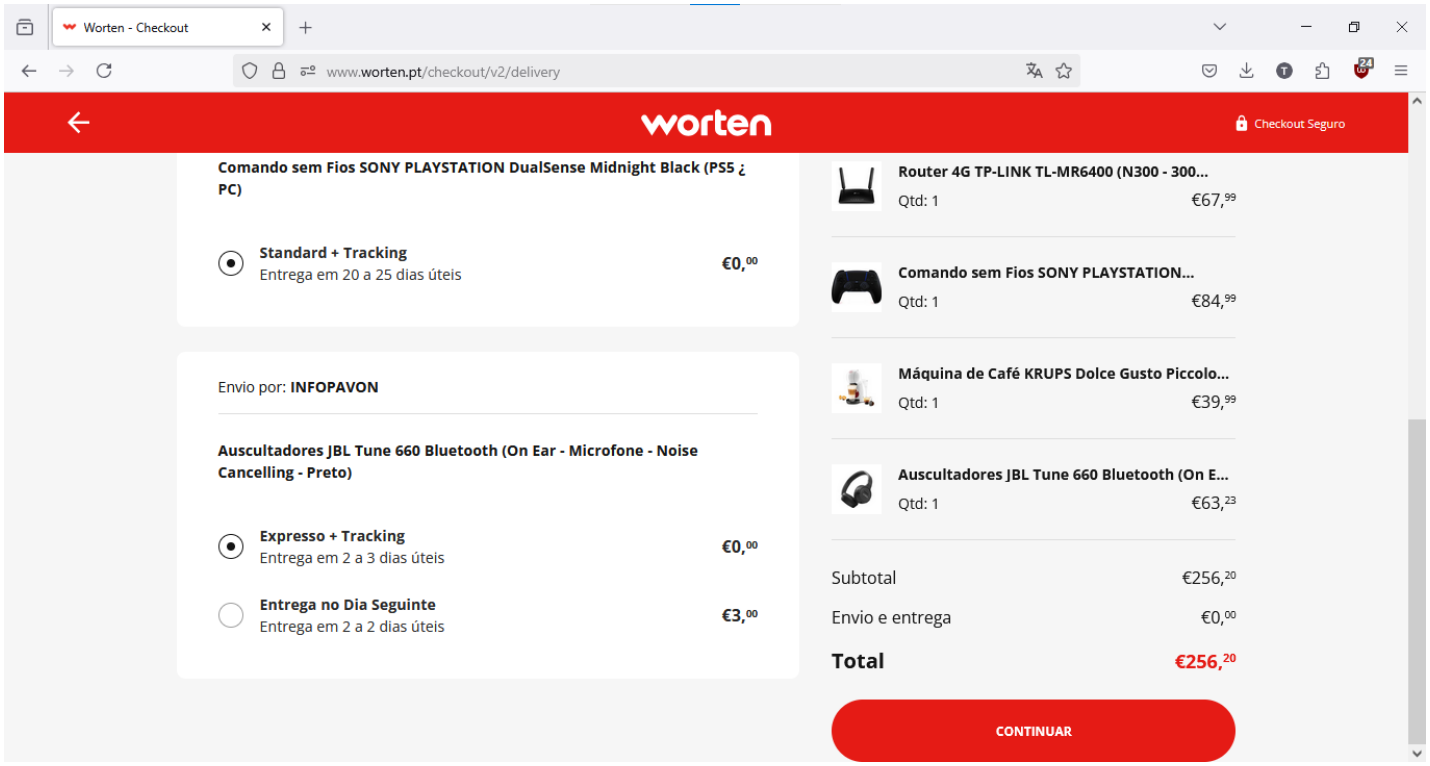
H5 – Prevenção de erros	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Duplicação no carrinho	**Localização:** Carrinho de compras	
Explicação: Permite adicionar múltiplos exemplares do mesmo produto sem alerta		
Evidencia:		



Proposta de Solução:	Justificação:
Alerta sobre duplicação de produto	Previne compras por engano

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:



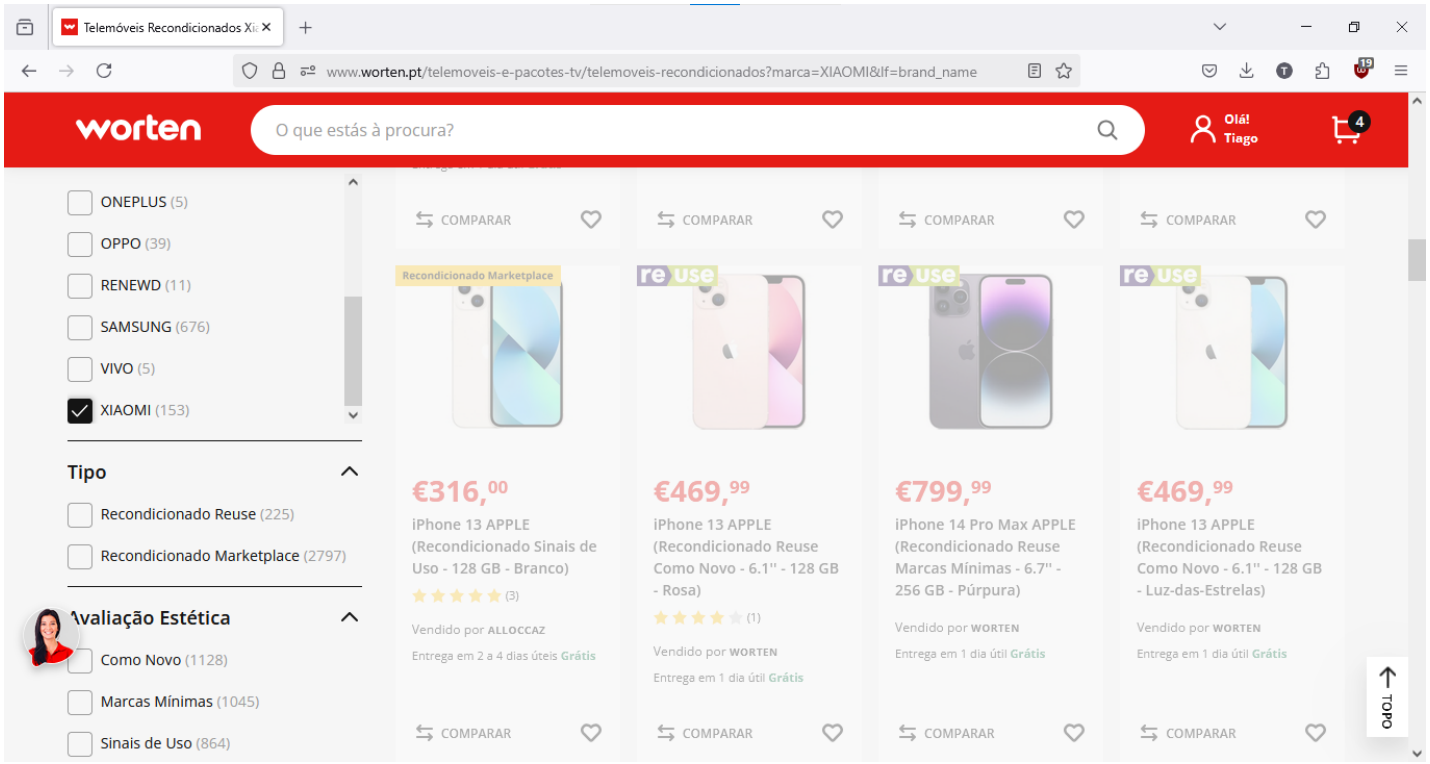
Proposta de Solução:	Justificação:
Manter as seleções anteriores visíveis ao regressar à página	Reduz a necessidade de memorizar e repetir ações

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Falta de opção para selecionar vários filtros de uma vez	**Localização:** Página de pesquisa de produtos	

Explicação:

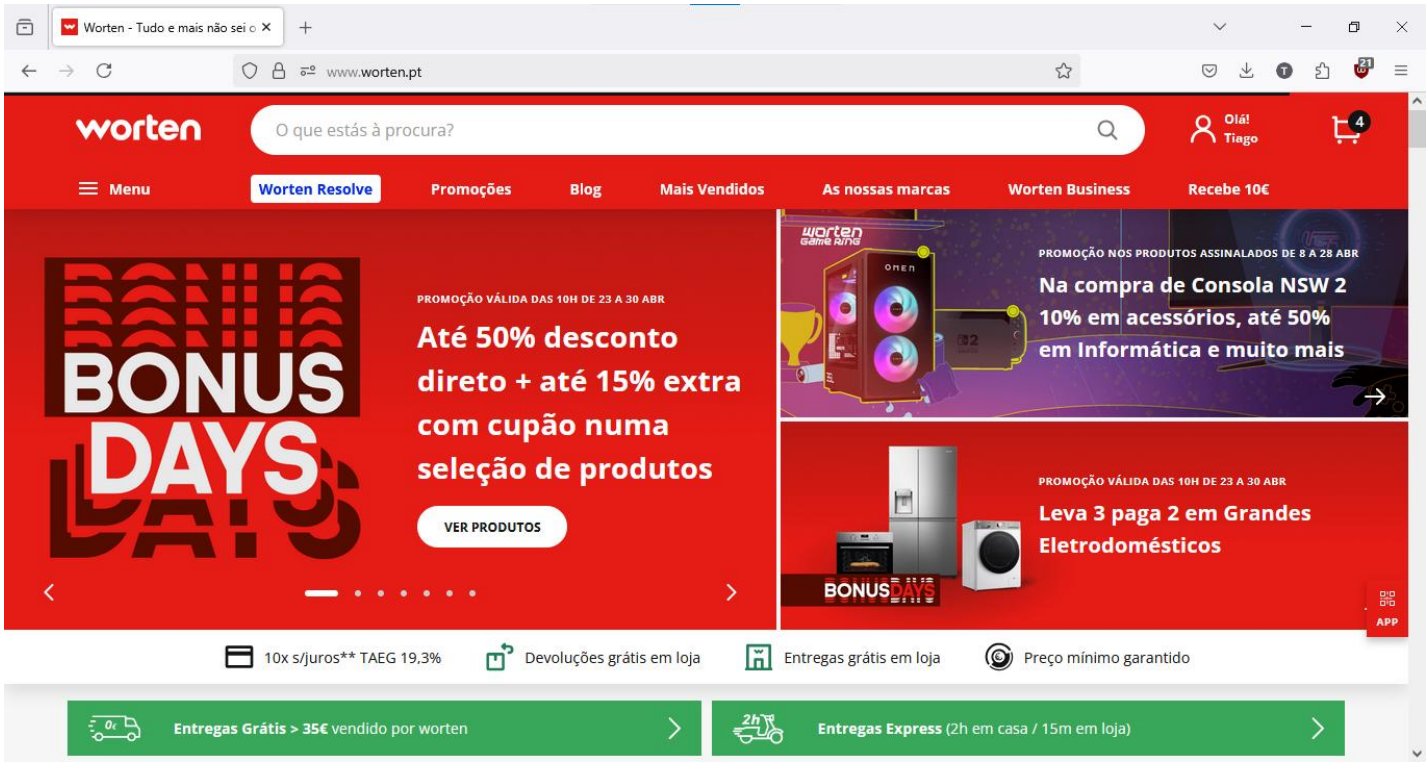
Cada filtro (marca, preço) tem de ser aplicado um a um.

Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
Permitir seleção múltipla e aplicação simultânea	Aumenta a velocidade de pesquisa.

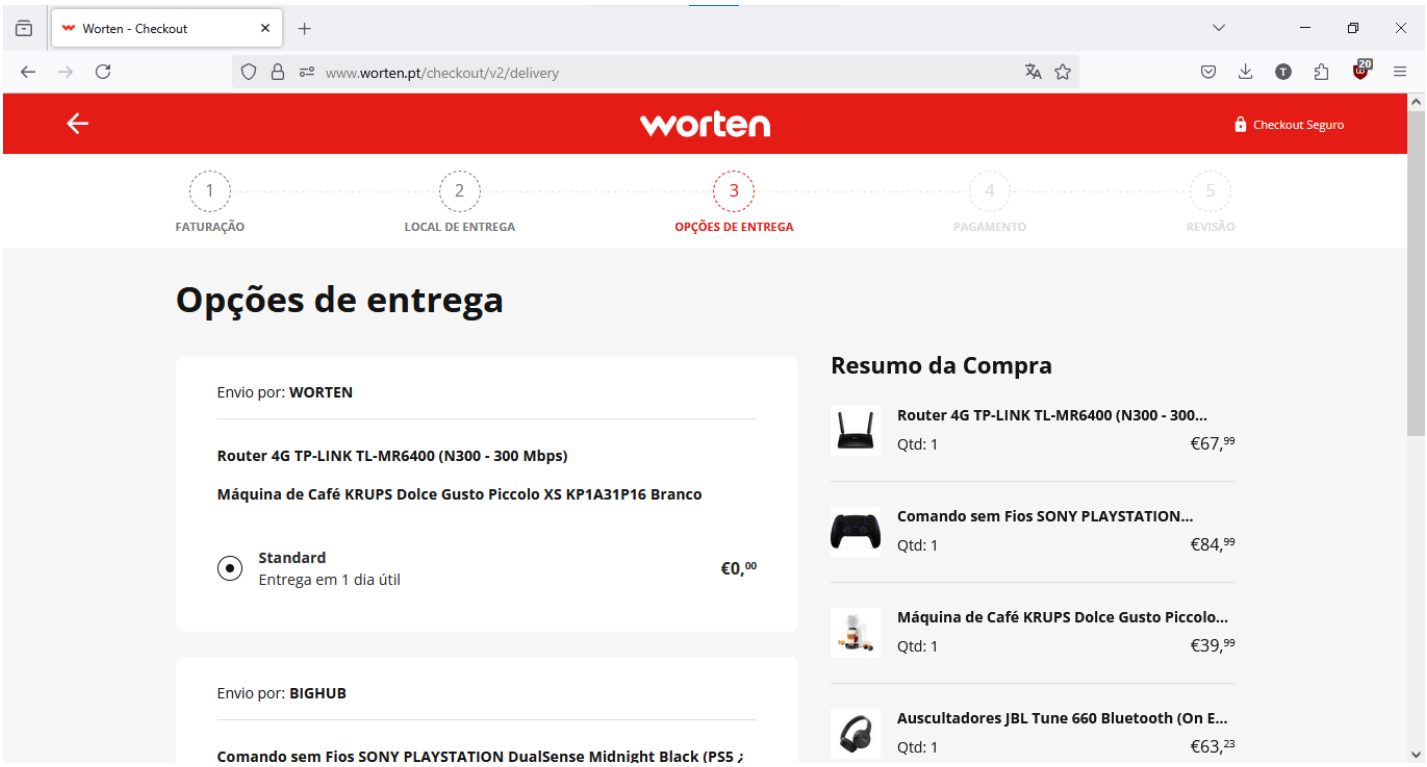
H8 – Design estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Excesso de elementos promocionais	**Localização:** Página principal	
Explicação: Banners promocionais a ocupar muito espaço		
Evidencia:		



Proposta de Solução:	Justificação:
Reduzir número de promoções visíveis	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:	Justificação:
Inserir link ou botão de “ajuda” direto na página de checkout	Facilita resolução de dúvidas no momento crítico da compra

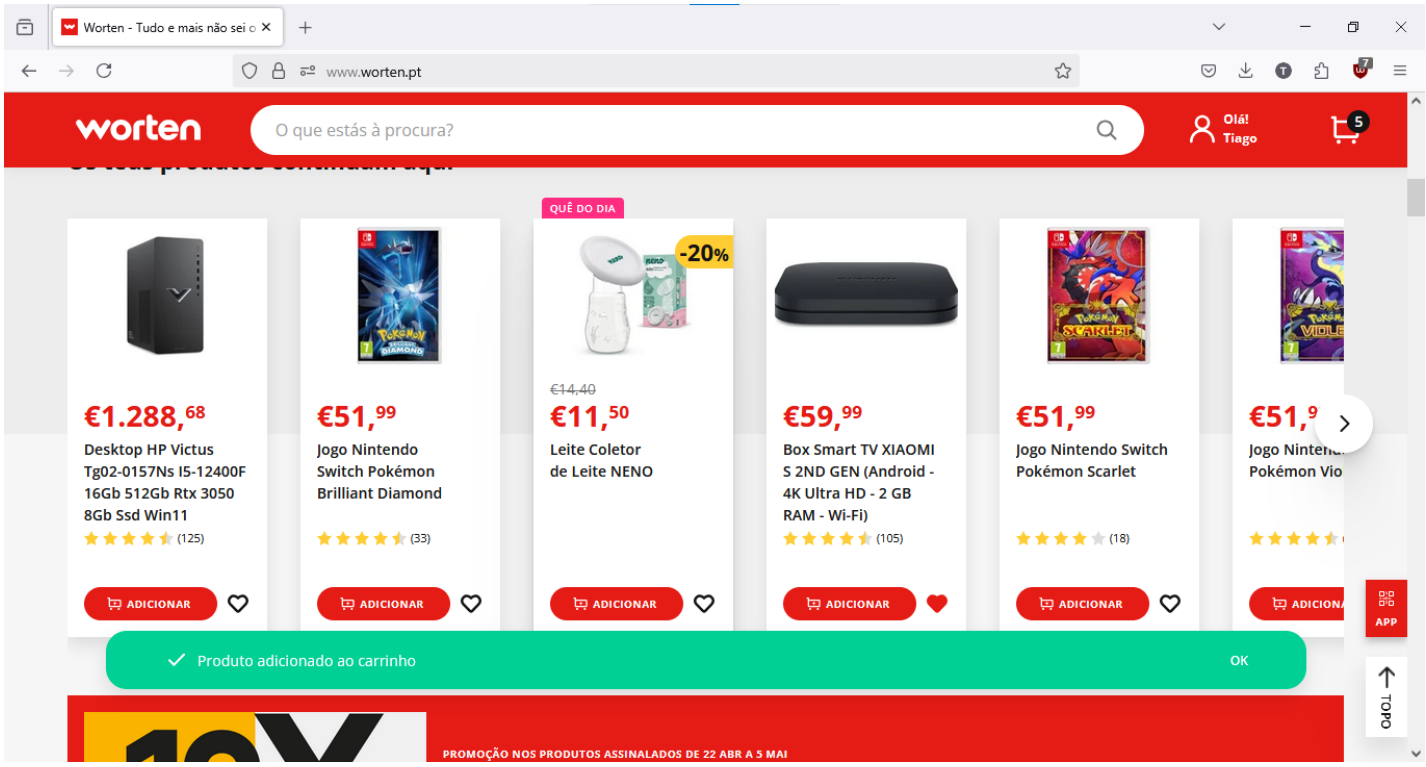
H1 – Visibilidade do estado do sistema	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-

Título:	Localização:
Confirmação de produto adicionado ao carrinho	Página inicial

Explicação:

Após adicionar um produto ao carrinho aparece um alerta de confirmação

Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

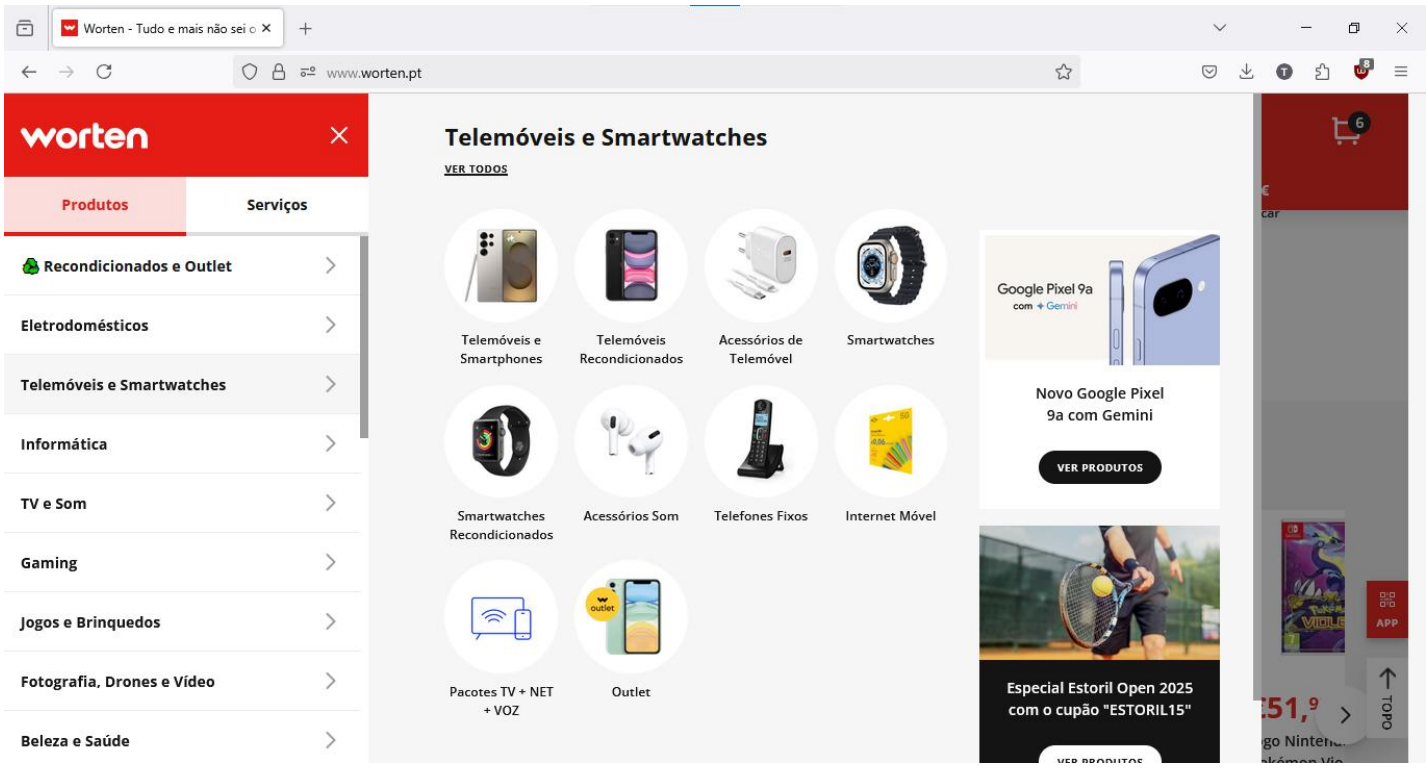
H2 – Correspondência entre o sistema e o mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO	Grau de Severidade
	BOM	-

Título:	Localização:
Uso de linguagem familiar nas categorias	Menu principal

Explicação:

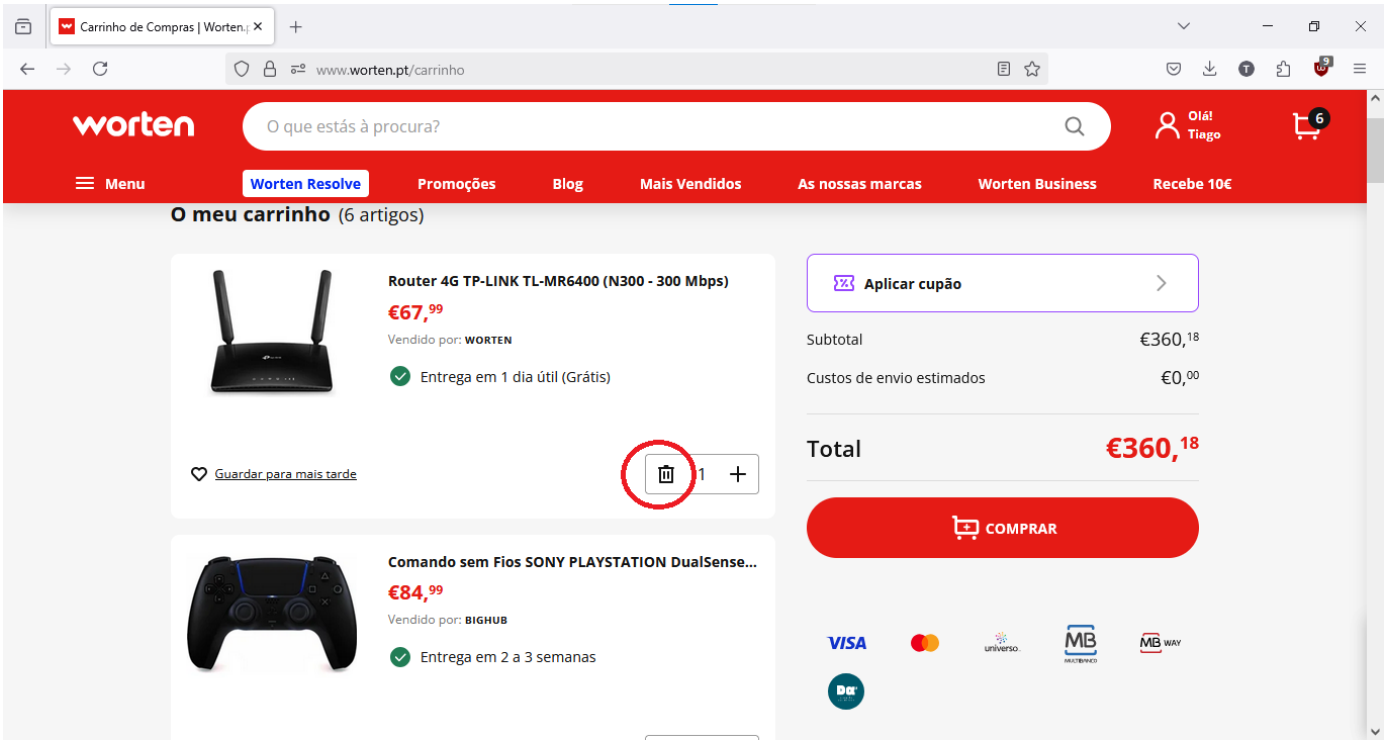
Facilita a navegação por usar termos que os utilizadores reconhecem facilmente

Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

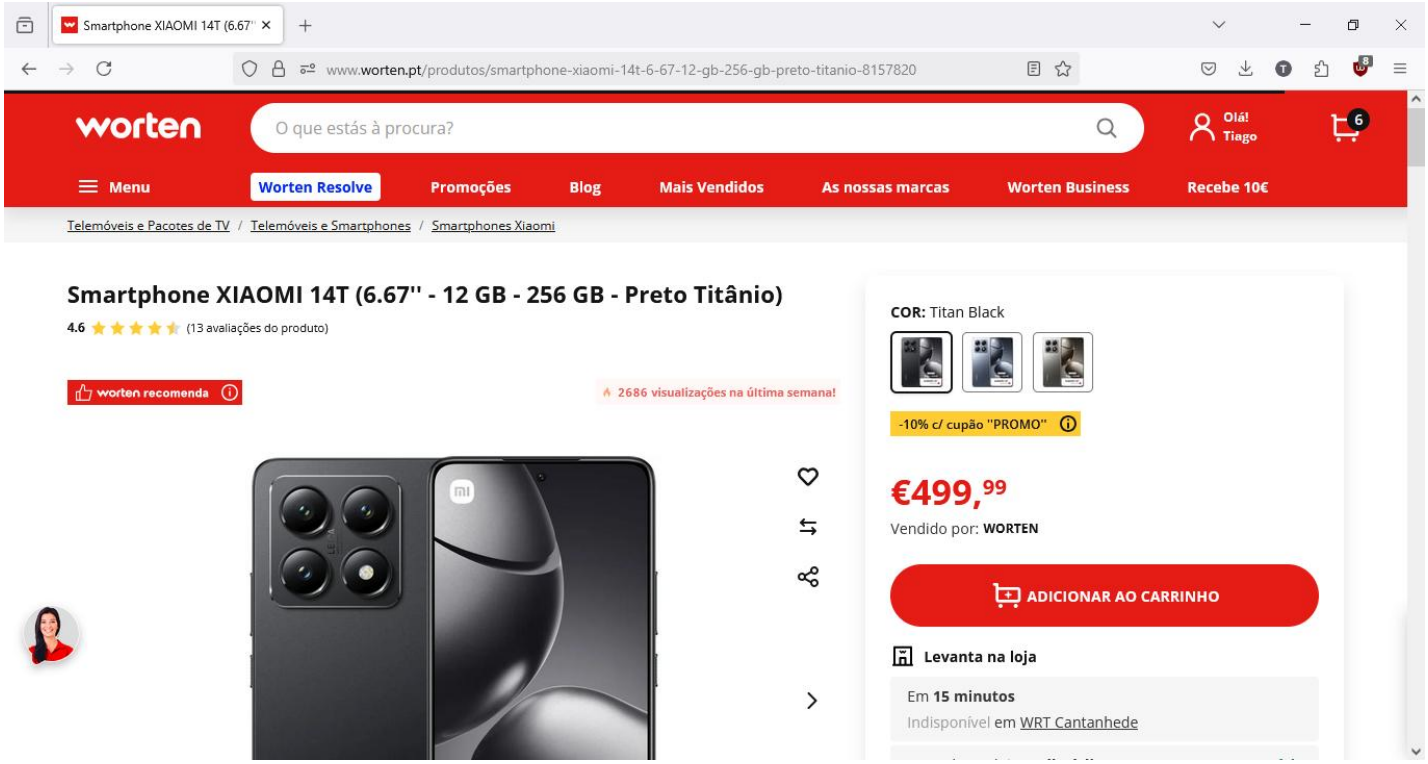
H3 – Correspondência entre o sistema e o mundo real	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Possibilidade de remover itens do carrinho	**Localização:** Carrinho de compras	
Explicação: Permite ao utilizador corrigir ações sem complicações		
Evidencia:		



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

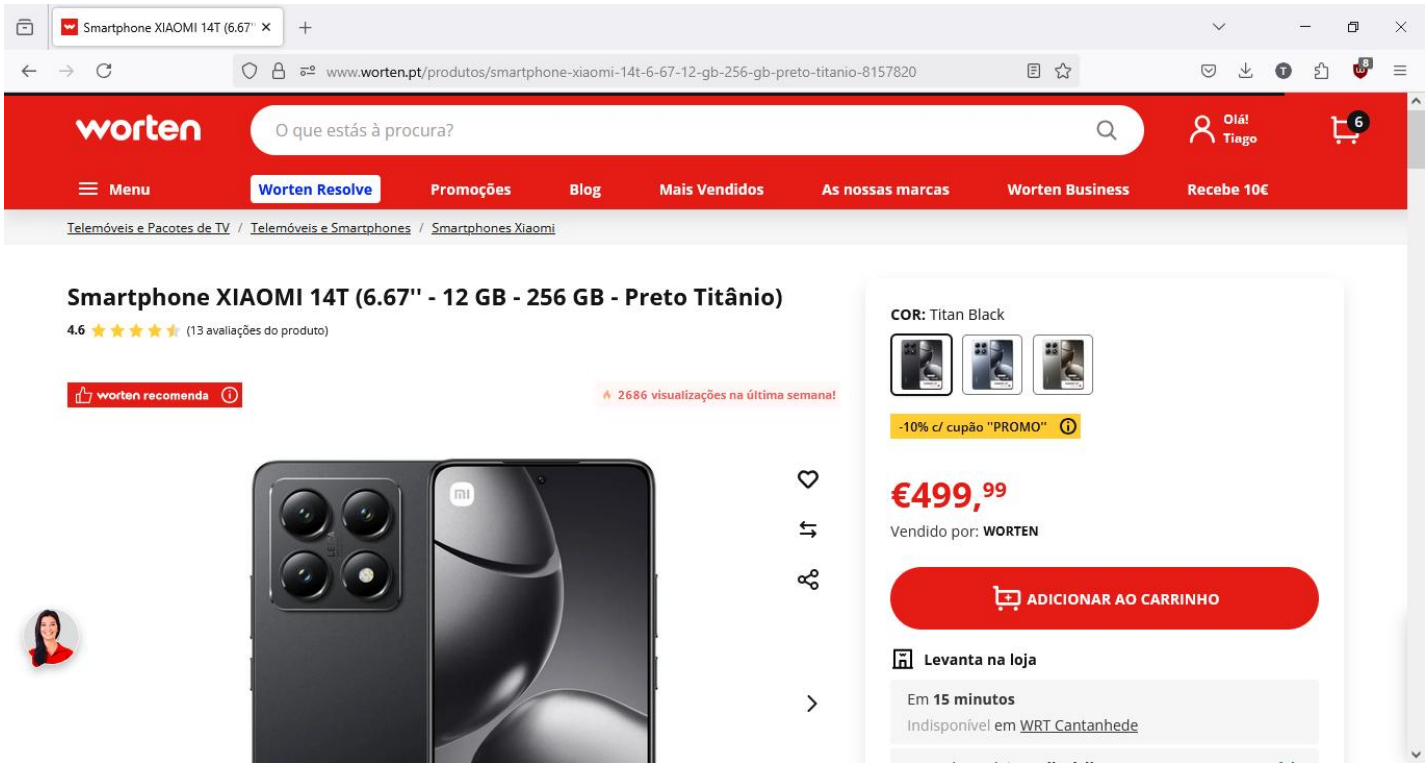
H4 – Consistência e aderência a normas	**PROBLEMA/BOM ASPETO** BOM	**Grau de Severidade** -
Título: Consistência no estilo dos botões	**Localização:** Todo o site	
Explicação: Botões como "Comprar" e "Adicionar ao carrinho" têm cor e forma iguais em todas as páginas		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: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

H8 – Design estético e minimalista	**PROBLEMA/BOM ASPETO** BOM	**Grau de Severidade** -
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:		



Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

H9 – Ajudar utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros	**PROBLEMA/BOM ASPETO** BOM	**Grau de Severidade** -
Título: Validação de dados em tempo real	**Localização:** Formulário de registo	
Explicação: Apresentação direta de imagem, nome do produto, preço e botão de ação		
Evidencia:		



Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

Consenso

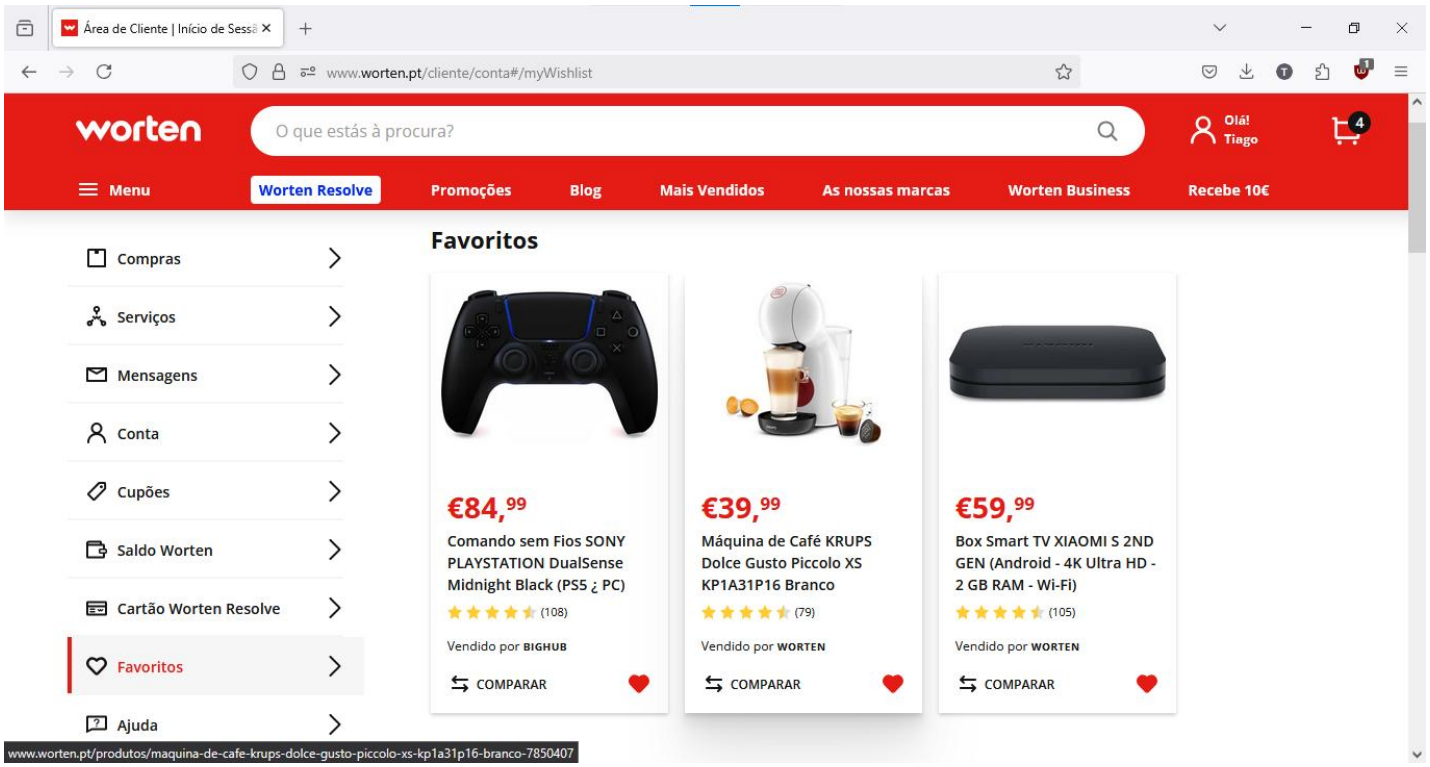
H1 – Visibilidade do Sistema	**PROBLEMA/BOM ASPETO** PROBELMA	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Falta de destaque na Navegação Atual	**Localização:** Menu de navegação principal (topo do website)	
Explicação: O item correspondente à página ativa no menu de navegação não apresenta qualquer diferenciação visual (como sublinhado, negrito ou alteração de cor), o que dificulta ao utilizador perceber rapidamente onde se encontra dentro do website.		
Evidencia: 		
Proposta de Solução: Adicionar um estilo visual distinto para o item ativo no menu (ex.: cor diferente, sublinhado ou negrito)	**Justificação:** 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** PROBELMA	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Falta de indicação nos favoritos	**Localização:** Página de Favoritos	

Explicação:

Produtos adicionados ao carrinho não têm indicação visível nos Favoritos

Evidencia:



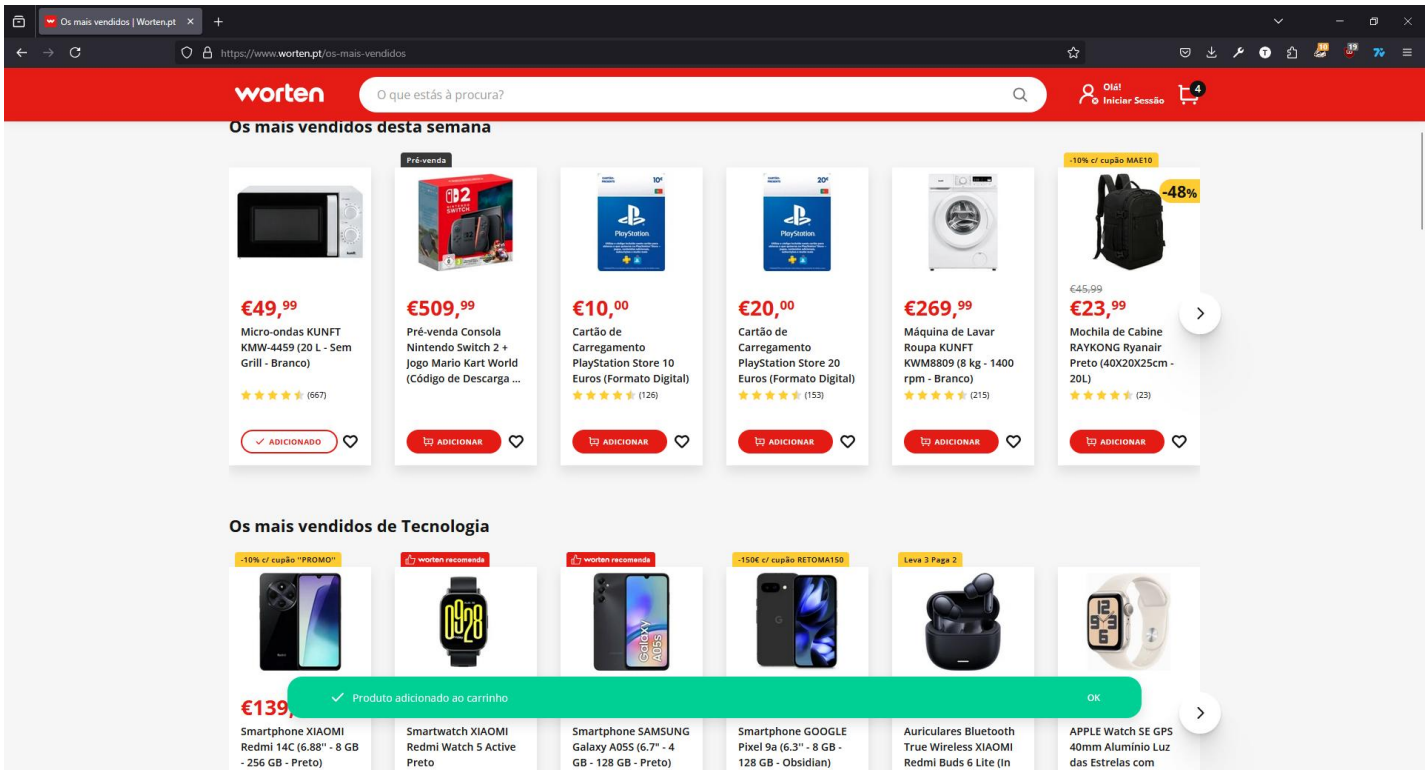
Proposta de Solução:	**Justificação:**
Mostrar um ícone ou estado ("No carrinho") nos favoritos	Evita confusão e duplicação de produtos

H1 – Visibilidade do Sistema	**PROBLEMA/BOM ASPETO** BOM	**Grau de Severidade** -
Título: Confirmação Visual na Adição/Remoção ao Carrinho	**Localização:** Páginas que permitem adicionar/remover produtos	

Explicação:

Quando o utilizador adiciona ou remove um produto do carrinho, surge uma mensagem visível e destacada ("Produto adicionado com sucesso" ou "Produto removido!"). Este feedback imediato permite ao utilizador perceber claramente que a ação foi bem-sucedida.

Evidencia:



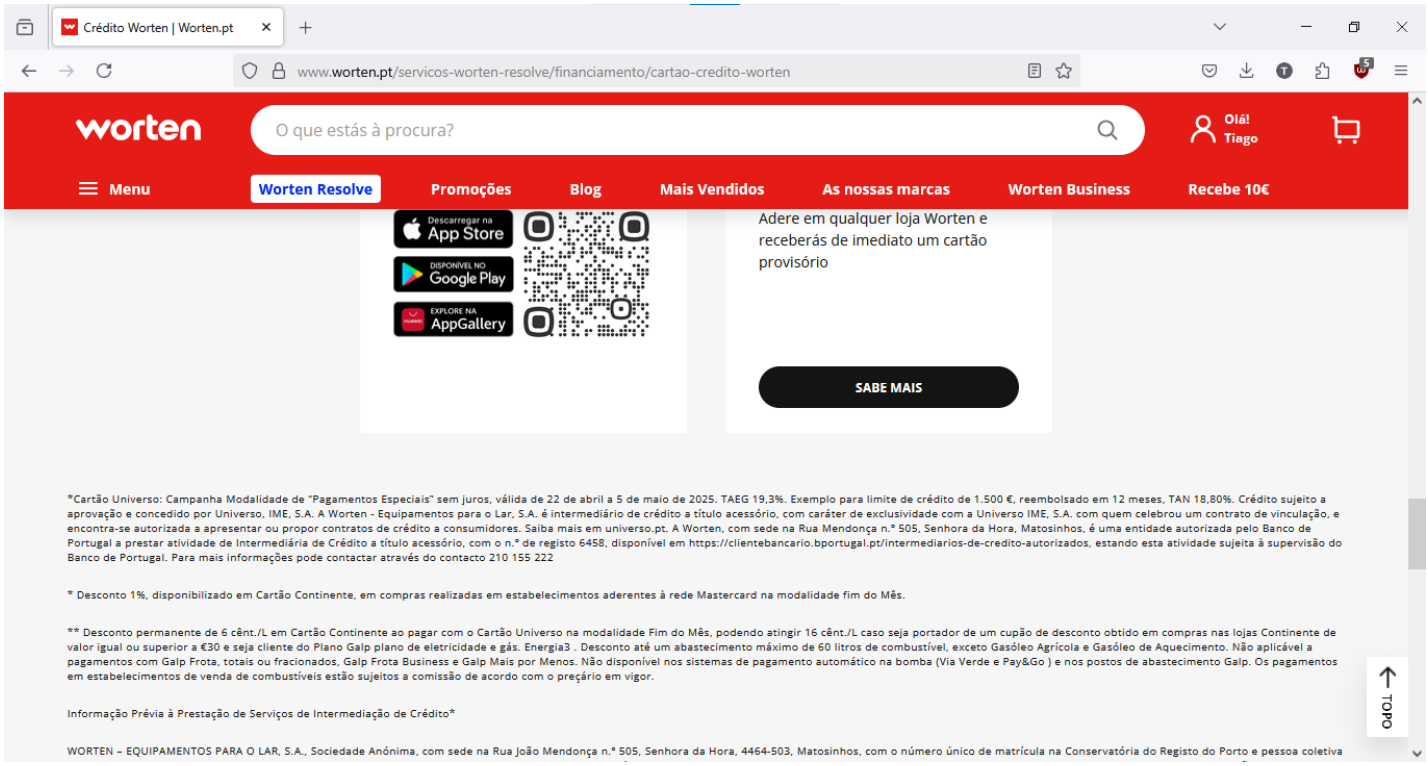
Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-

H2 – Correspondência entre sistema e mundo real	**PROBLEMA/BOM ASPETO** PROBELMA	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Termos técnicos sem explicação	**Localização:** 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:



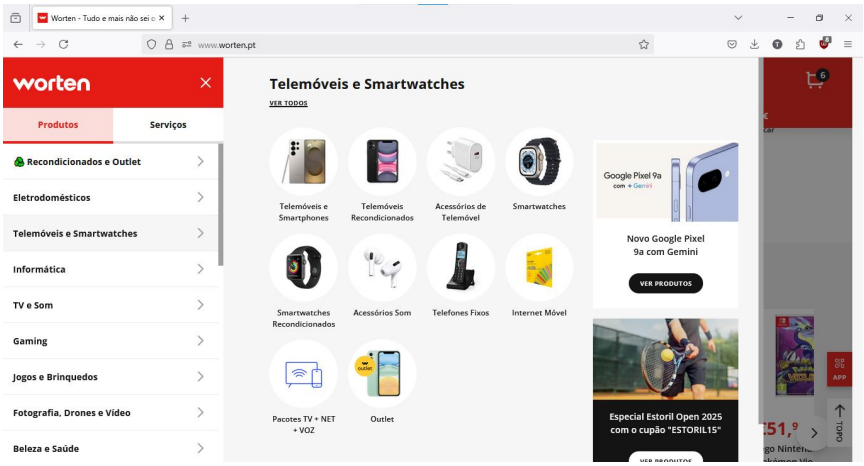
Proposta de Solução:	**Justificação:**
Incluir tooltips ou popups com explicações simples junto aos termos técnicos.	Esta abordagem aproxima a linguagem da compreensão do utilizador final, reduzindo a carga cognitiva e promovendo uma experiência mais inclusiva.

H2 – Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Uso de linguagem e ícones familiares	**Localização:** 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:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

H3 – Controlo e Liberdade do Utilizador	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 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 PROBLEMA	Grau de Severidade 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:

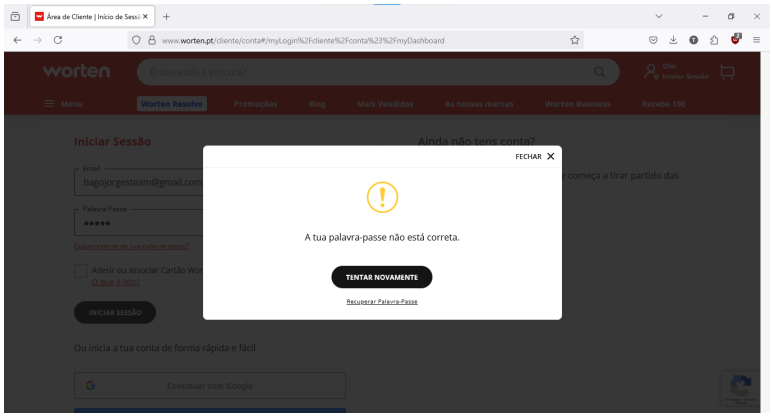
Proposta de Solução:	Justificação:
Adicionar uma opção para remover todas as unidades de um produto de uma só vez e permitir editar a quantidade diretamente com um campo de input	Simplificar a gestão de quantidades no carrinho aumenta a eficiência, reduz a frustração e reforça o sentimento de controlo do utilizador sobre o processo de compra.

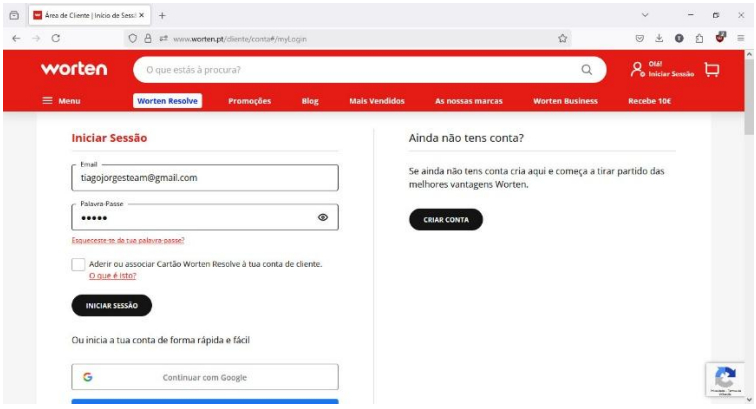
H3 – Controlo e liberdade do utilizador	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Falta de limpeza rápida de campos	**Localização:** Página de Login	

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:





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** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 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.	

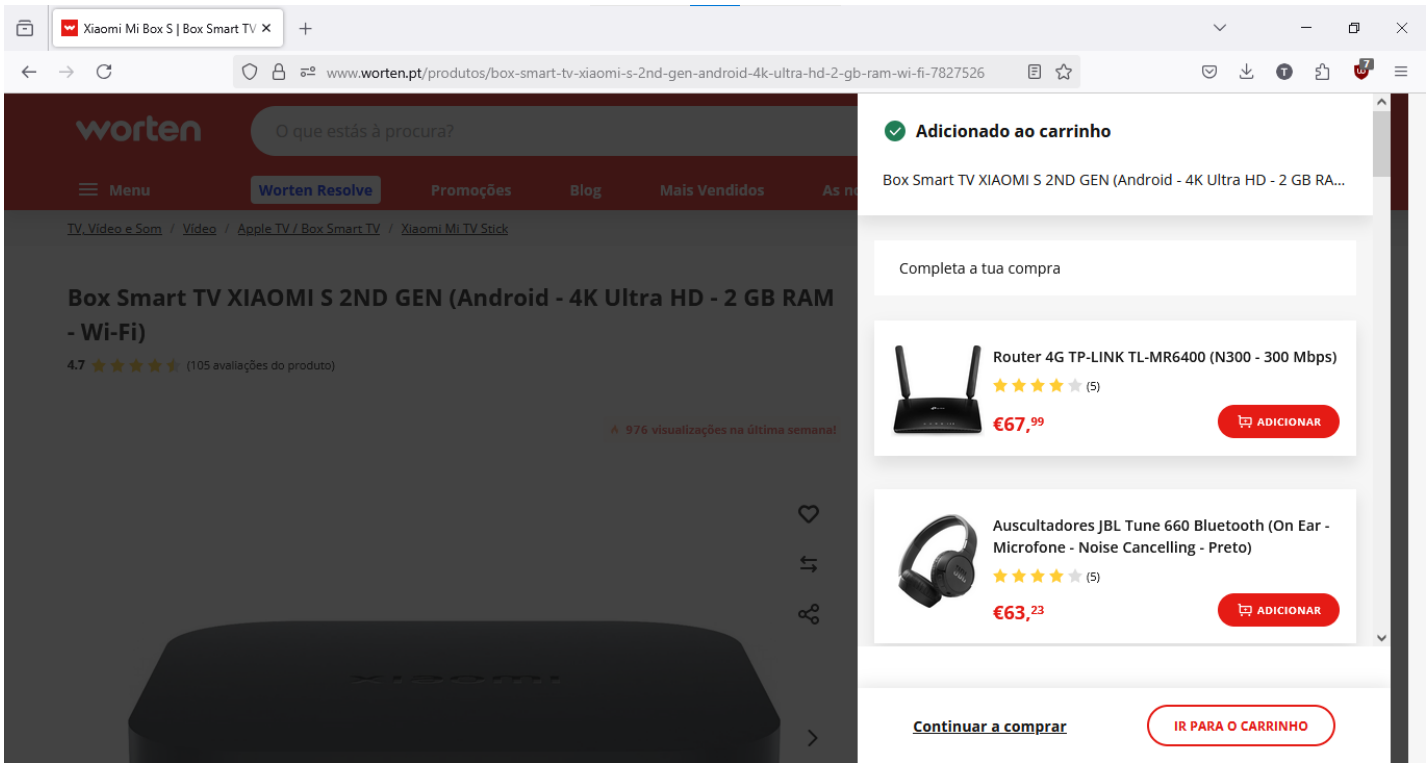
H5 – Prevenção de Erros	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 3/4
Título: Falta de Identificação dos Campos Obrigatórios	**Localização:** Formulários	
Explicação: Em alguns formulários, os campos obrigatórios não estão devidamente assinalados. Esta ausência pode levar o utilizador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

H5 – Prevenção de erros	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Duplicação no carrinho	**Localização:** Carrinho de compras	

Explicação:

O sistema permite adicionar vários exemplares do mesmo produto ao carrinho sem qualquer aviso ou destaque visual, o que pode levar o utilizador a fazer compras duplicadas por engano.

Evidencia:



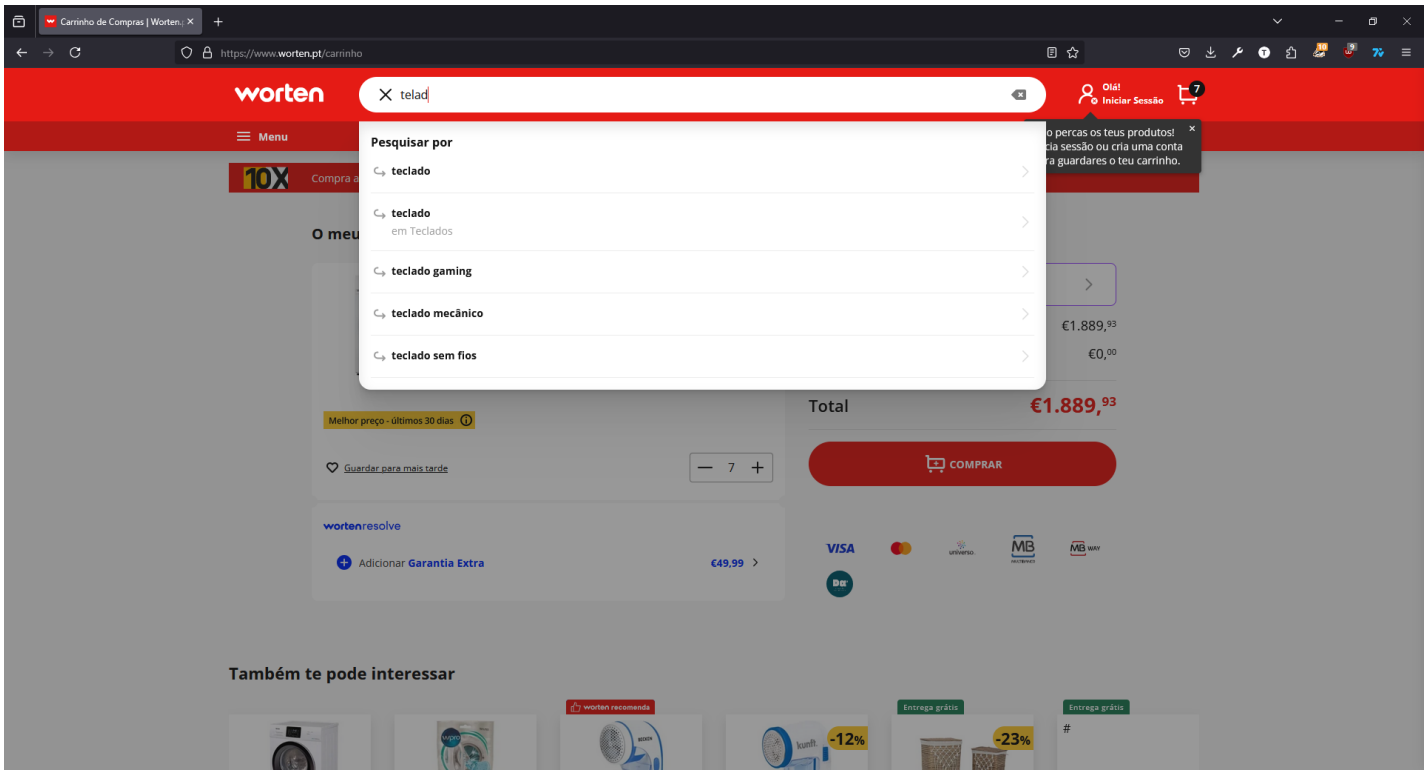
Proposta de Solução:	Justificação:
Implementar um alerta visual ou mensagem a indicar que o produto já se encontra no carrinho, sugerindo a alteração da quantidade em vez de nova adição.	Ajuda a prevenir compras involuntárias, especialmente em situações de distração, aumentando o controlo do utilizador sobre a encomenda e evitando frustrações após a compra.

H5 – Prevenção de Erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Sugestões Automáticas na Pesquisa	**Localização:** Barra de pesquisa (topo do site)	

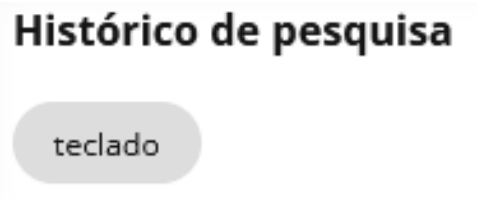
Explicação:

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:

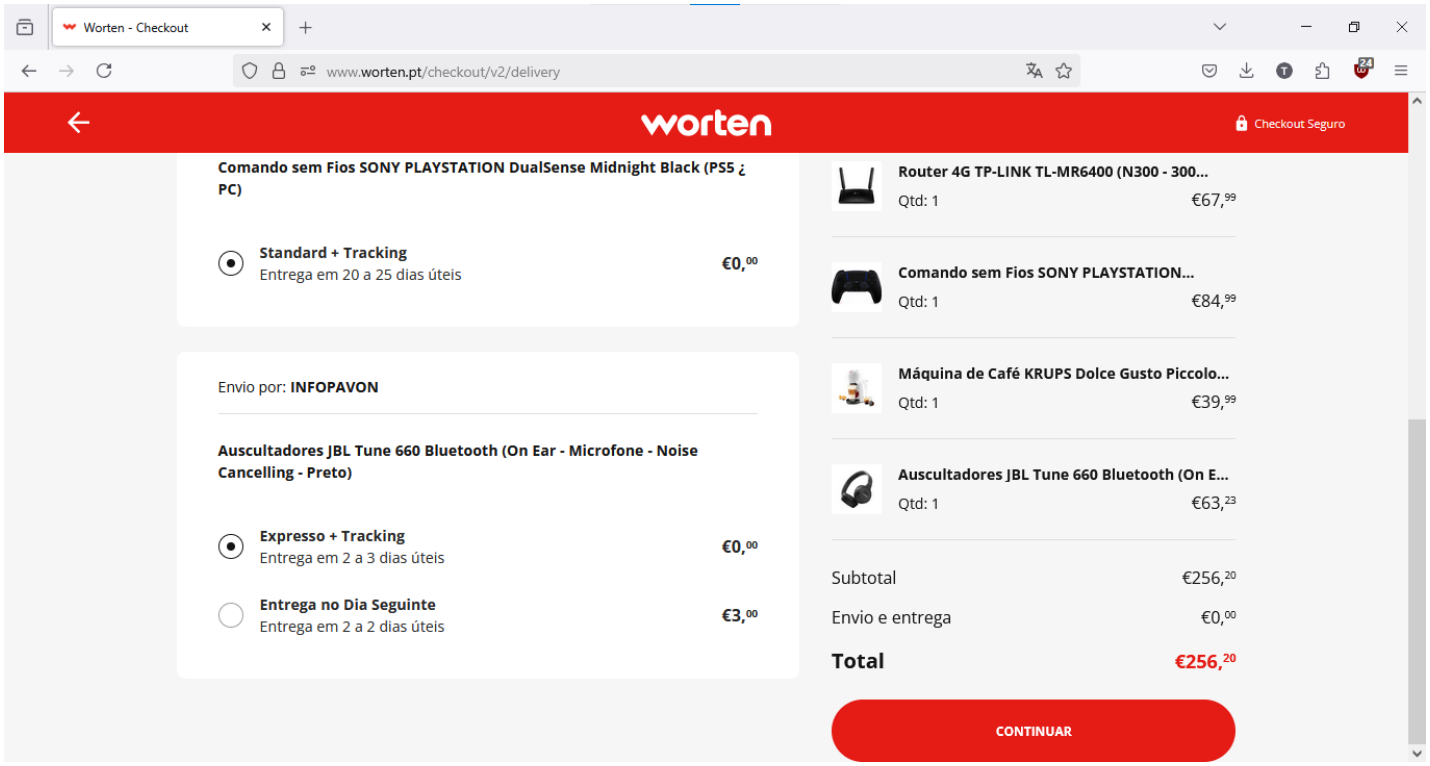


Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

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:  		
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:



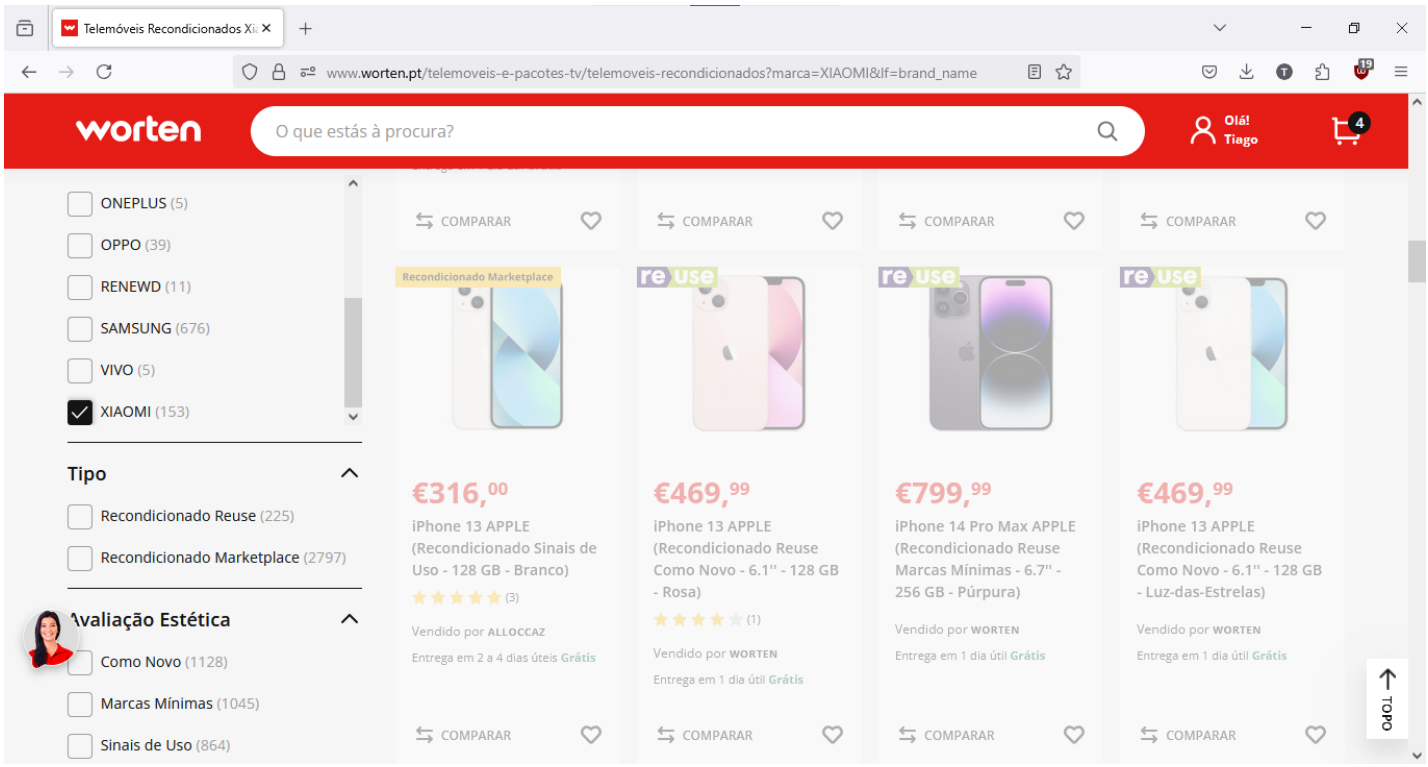
Proposta de Solução:	Justificação:
Manter as seleções anteriores visíveis ao regressar à página	Reduz a necessidade de memorizar e repetir ações

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBELMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Falta de opção para aplicar múltiplos filtros simultaneamente	**Localização:** 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:



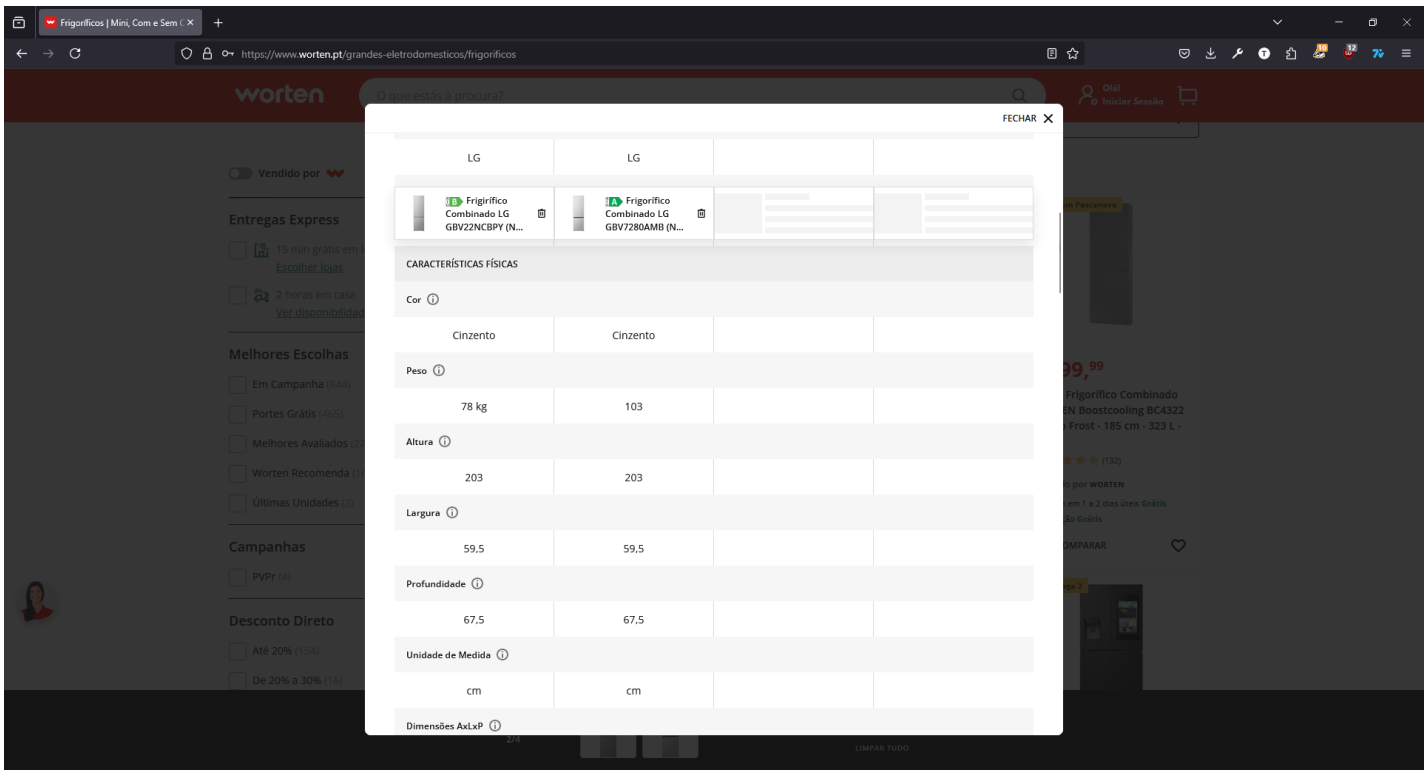
Proposta de Solução:	Justificação:
Permitir que o utilizador selecione vários filtros e só depois aplique as alterações de uma só vez (ex.: botão "Aplicar filtros").	Esta abordagem reduz o número de interações e acelera o processo de pesquisa, aumentando a eficiência da navegação e a satisfação do utilizador.

H7 – Flexibilidade e eficiência de utilização	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Funcionalidade de Comparação de Produtos	**Localização:** Páginas de listagem de produtos e páginas de produto.	

Explicação:

A funcionalidade de comparação lado a lado permite ao utilizador analisar rapidamente as especificações técnicas de vários produtos. Esta abordagem facilita a tomada de decisão, reduz a carga cognitiva e torna o processo de escolha mais eficiente.

Evidencia:



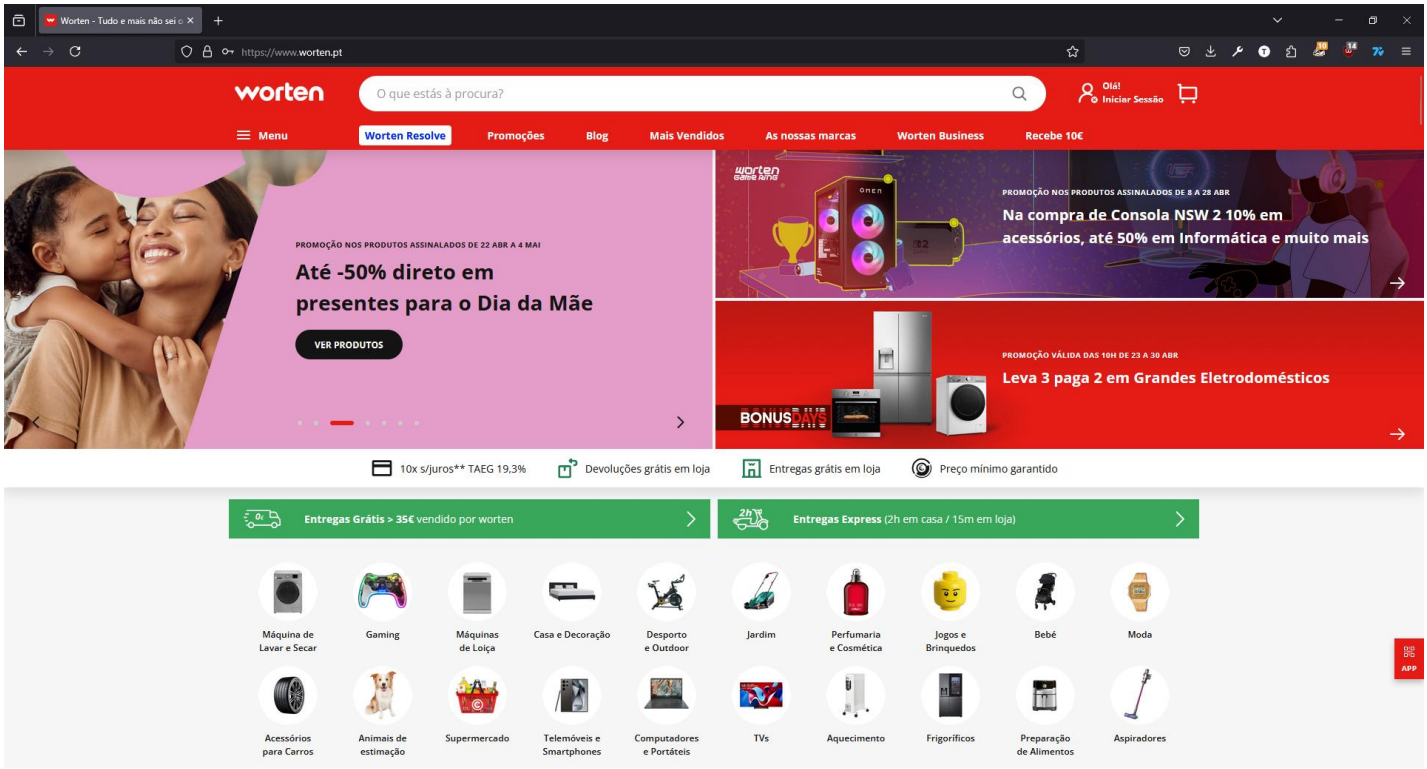
Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBLEMA	Grau de Severidade 2/4
Título: Sobrecarga Visual na Página Inicial	**Localização:** 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:



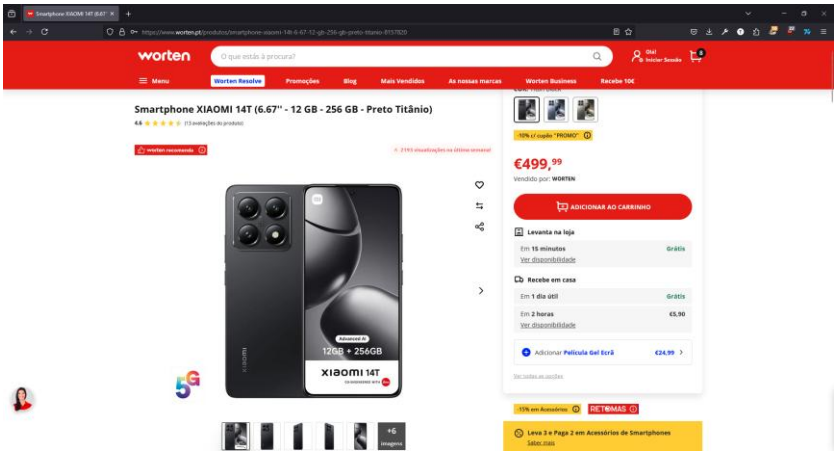
Proposta de Solução:	Justificação:
Reduzir o número de banners e destacar apenas as promoções principais.	Melhora a hierarquia da informação, facilita a navegação e contribui para uma experiência mais limpa e focada.

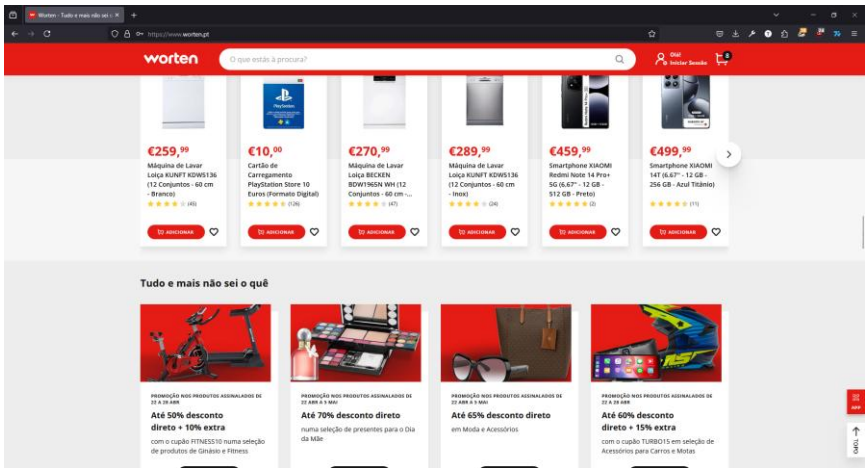
H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO PROBLEMA	Grau de Severidade 3/4
Título: Inconsistência na Disponibilidade do Chat Flutuante	**Localização:** Páginas de produto, página inicial e outras secções do site	

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:





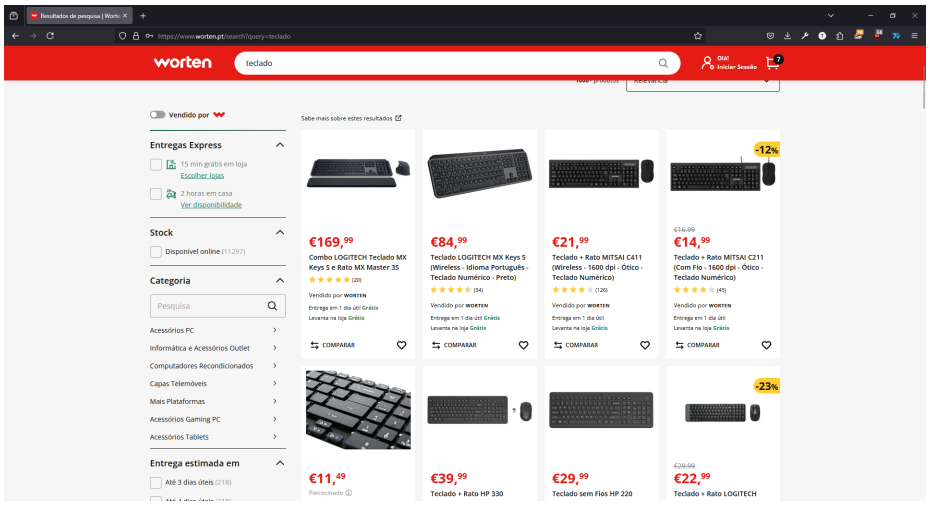
Proposta de Solução:	Justificação:
Assegurar a presença do chat flutuante de forma consistente em todas as páginas do site.	Garante uma experiência de apoio contínua e previsível, reforçando a confiança do utilizador na disponibilidade de ajuda sempre que necessário.

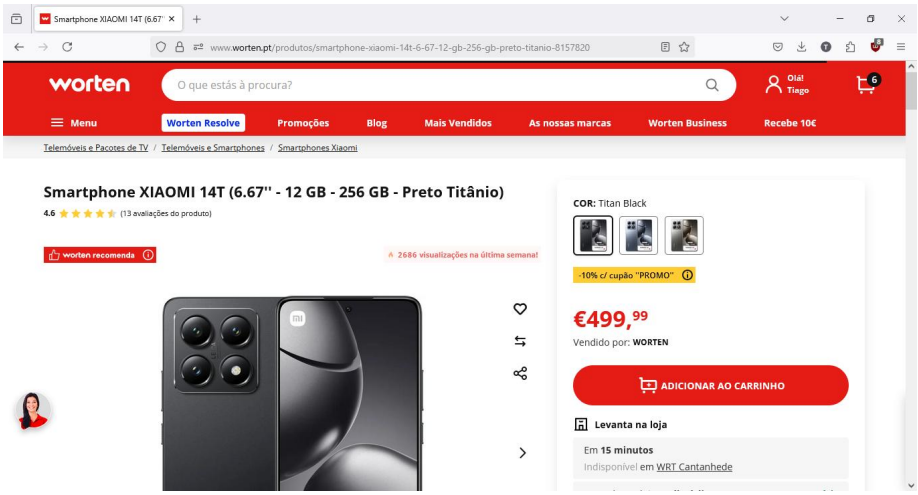
H8 – Desenho estético e minimalista	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Hierarquia Visual Clara e Imagens de Qualidade	**Localização:** Páginas de produto e páginas de listagem	

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:





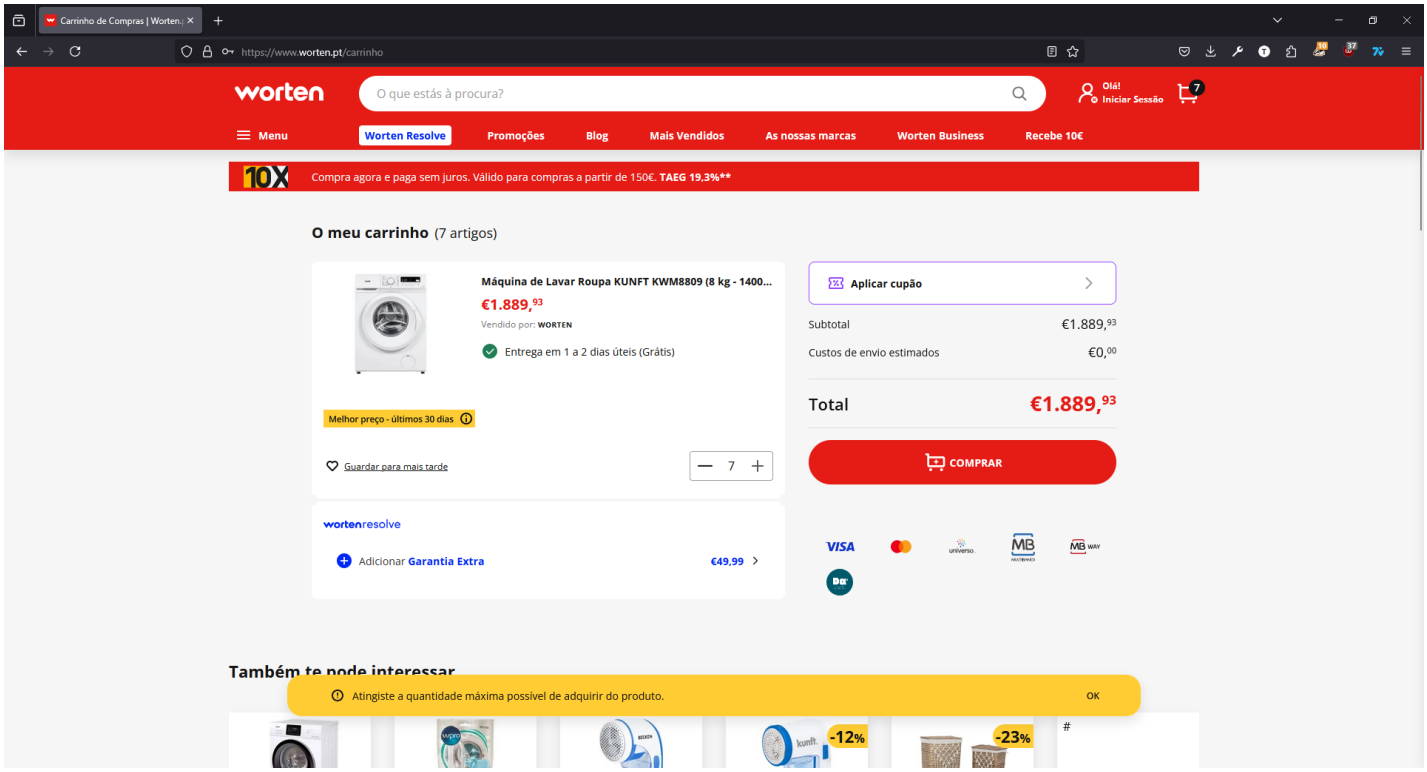
Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	PROBLEMA/BOM ASPETO BOM	Grau de Severidade -
Título: Mensagens de Erro Claras em Casos de Limite de Produtos	**Localização:** Página de produto e carrinho de compras.	

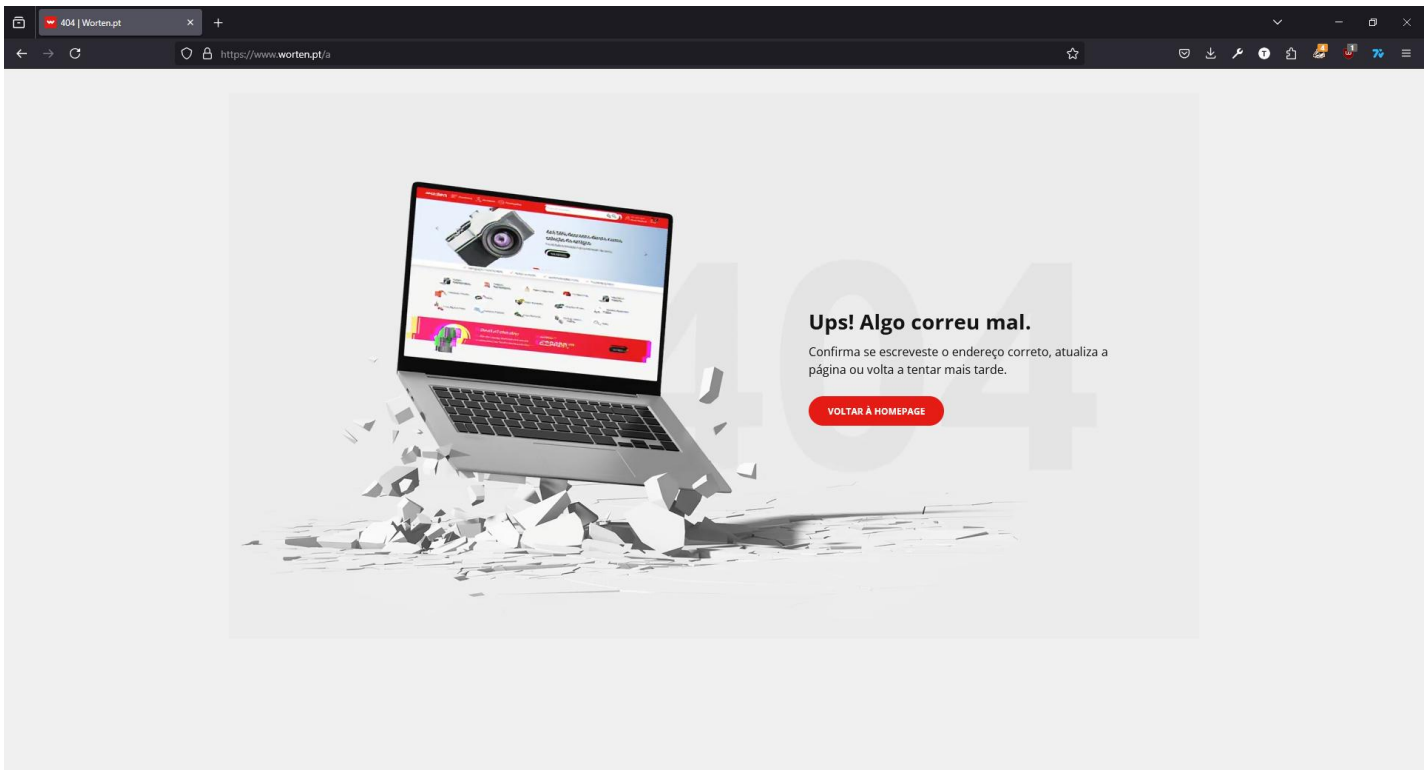
Explicação:

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, evitando frustração e melhorando a experiência de compra.

Evidencia:



Proposta de Solução:	Justificação:
-	-

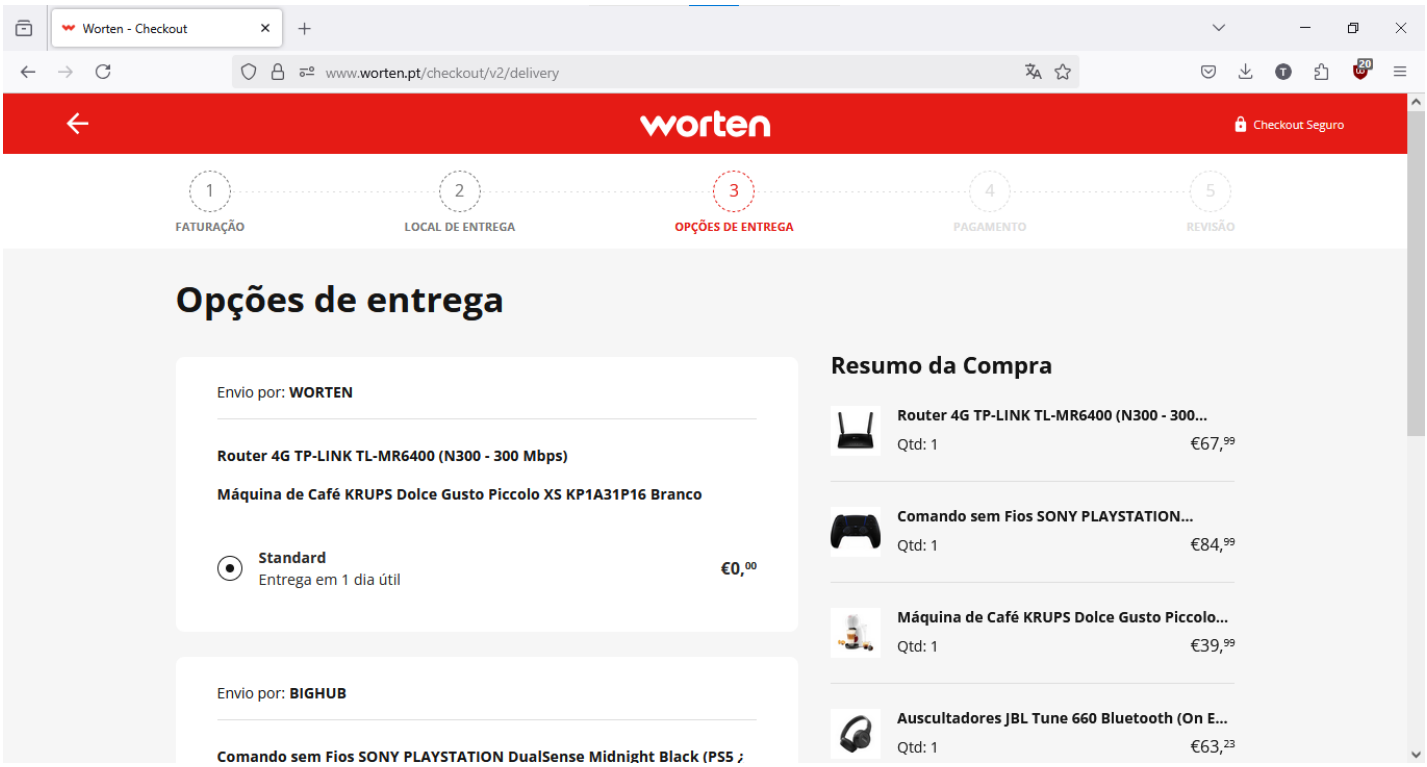
H9 – Ajudar os utilizadores a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **BOM**	**Grau de Severidade** -
Título: **P**ágina 404 Amigável	**Localização** Página de erro 404 (quando o endereço digitado não existe).	
Explicação: Quando o utilizador acede a uma página inexistente, 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 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:



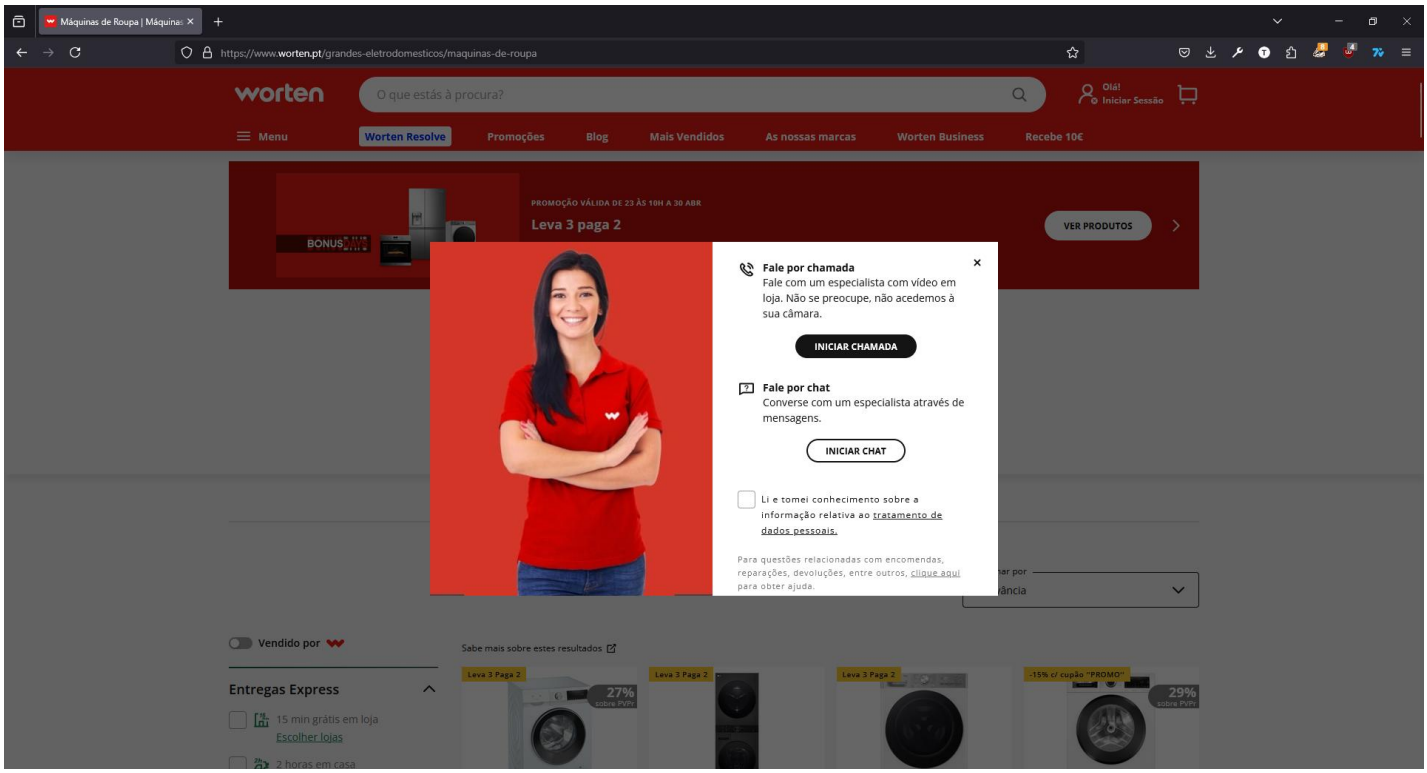
Proposta de Solução:	Justificação:
Inserir link ou botão de “ajuda” direto na página de checkout	Facilita resolução de dúvidas no momento crítico da compra

H10 – Documentação e Ajuda	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **PROBLEMA**	**Grau de Severidade** 2/4
Título: Ausência de Chatbot para Respostas Imediatas	**Localização:** 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:



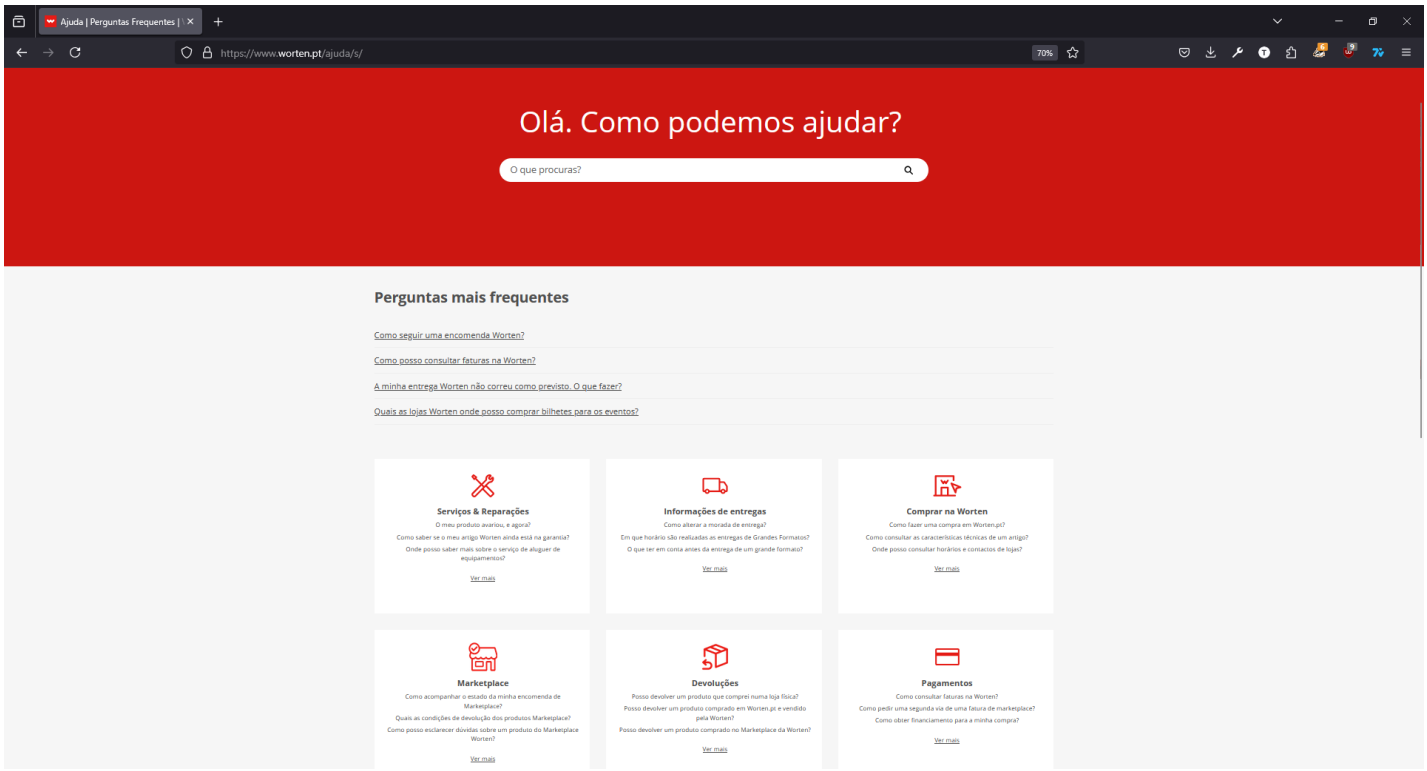
Proposta de Solução:	**Justificação:**
Implementar um chatbot com respostas automáticas para perguntas frequentes, integrado no sistema de chat atual.	Aumenta a eficiência no suporte ao utilizador, reduz o tempo de espera e permite resolver dúvidas simples de forma imediata, melhorando a experiência geral.

H10 – Documentação e Ajuda	**PROBLEMA/BOM ASPETO** **BOM**	**Grau de Severidade** -
Título: FAQ Bem Estruturada e Organizada por Tópicos	**Localização:** Secção de Ajuda — FAQ	

Explicação:

A secção de perguntas frequentes (FAQ) está organizada por tópicos claros, como Encomendas, Entregas e Trocas/Devoluções. Esta estruturação facilita a navegação, permitindo ao utilizador encontrar rapidamente respostas e resolver dúvidas de forma autónoma.

Evidencia:



Proposta de Solução:	**Justificação:**
-	-