Heuristic Evaluation

## #1: Visibility of system status

**Issue 1**:<https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home/Paginas/homepage.aspx>

**Problem** **description**: Quando estamos no link indicado não temos noção do nosso posicionamento na página, fazendo com que não saibamos o estado do sistema.

**Issue 2**: Sessão Iniciada

**Problem** **description**: Enquanto que, ao navegar pelo menu, em algumas áreas conseguimos saber se temos ou não a sessão iniciada, noutras não, tendo portanto uma informação não contínua acerca do estado do sistema.

**Issue 3**: Highlight no menu o local onde estamos

**Problem description**: Além de ser um padrão, também deveria ser indicado o estado do sistema na barra do menu.

## #2: Match between system and the real world

**Issue 4**: <https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home/Paginas/homepage.aspx>

**Problem** **description**: A “considerada *homepage*” não está na posição mais lógica, que seria um local muito acessível e de preferência em primeiro lugar no menu. Ao voltar à página inicial efetiva (carregando no ícone) somos redirecionados para uma página do portal das finanças (e não da autoridade tributária). Além disso, passamos a ficar com a sessão não iniciada.  
Considerando o botão “A Minha Área” como a homepage, nem sempre está visível este, não conseguindo, mais uma vez, estar a par do estado do sistema.

## #3: User control and freedom

**Issue 5**: Apagar mensagens na área pessoal

**Problem description**: O utilizador não tem uma maneira de emergência de anular a ação de apagar mensagens.

## #4: Consistency and standards

**Issue 6**: Botão de home page

**Problem description**: A situação mais comum para posicionamento de um botão de home page é em primeiro lugar no menu. Neste caso, nem é bem claro onde é a página inicial.

**Issue 7**: Sessão iniciada ⇔ Sessão não iniciada

**Problem description**: Não se espera que a sessão deixe de estar iniciada ao carregar num botão, mesmo que seja apenas aparentemente (no back-end continuamos logged in).

## #6: Recognition rather than recall

**Issue 8**: Menu demasiado dinâmico

**Problem description**: O utilizador tem que se lembrar onde carregou e o que fez para voltar para trás, pois o menu muda várias vezes, tornando obrigatório decorar os passos para chegar a uma determinada página.

Iniciar Sessão -> Dashboard -> Dados Pessoais -> Informação Fiscal e Aduaneira

## #7: Flexibility and efficiency of use

**Issue 9**: Aplicação mobile pouco anunciada.

**Problem** **description**:O utilizador toma conhecimento da existência de uma aplicação mobile em muitos poucas ocasiões durante a sua utilização do website. <https://sitfiscal.portaldasfinancas.gov.pt/inffin/>

A Secção “Serviços Frequentes” está bastante bem feita. Referir isso?

## #8: Aesthetic and minimalist design

**Issue 10**: Menu mudar o aspeto visual

**Problem** **description**: Acontece em várias ocasiões <https://sitfiscal.portaldasfinancas.gov.pt/geral/servicosRelacionados?appName=pfapp> e <https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/Cidadania/Paginas/default.aspx> em que o mesmo menu tem 2 aspetos visuais diferentes, isto diminui a coerencia do serviço e torna a experiência mais confusa.

**Issue 11**: Modo noturno

**Problem description**: Desviando-se do padrão atual, o website em questão não oferece aos utilizadores um modo noturno. Este modo oferece uma experiência mais agradável para utilizadores sensíveis.

## #10: Help and documentation

O FAQ está bem feito. Vale a pena referir isso?

Cognitive Walkthrough

Utilizador com alguma familiaridade na utilização do sistema

Tarefas muito intuitivas

Decompor

Colocar as questões dos vários passos

Explicitar onde falha

Indicar a tarefa que estamos a indicar (um goal);

Referir passo a passo, o que é que o utilizador tem que fazer para conseguir fazer a tarefa, assinalando os problemas nesse caminho

Será que o utilizador sabe o que fazer neste step?

Quão intuitivo é?

Se o utilizador fizer a coisa certa, ele saberá o que fez a coisa certa e que está a ter progresso para chegar ao seu objetivo?

| **Cláudio** | **Severity** | **Frequency** | **Impact** | **Persistence** | **Market Impact** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Issue 1 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 2 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 3 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 4 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 5 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 6 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 7 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 8 | 4 |  |  |  |  |
| Issue 9 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 10 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 11 | 0 |  |  |  |  |

| **André** | **Severity** | **Frequency** | **Impact** | **Persistence** | **Market Impact** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Issue 1 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 2 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 3 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 4 | 4 |  |  |  |  |
| Issue 5 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 6 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 7 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 8 | 4 |  |  |  |  |
| Issue 9 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 10 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 11 | 0 |  |  |  |  |

| **Pedro** | **Severity** | **Frequency** | **Impact** | **Persistence** | **Market Impact** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Issue 1 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 2 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 3 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 4 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 5 | 2 |  |  |  |  |
| Issue 6 | 3 |  |  |  |  |
| Issue 7 | 4 |  |  |  |  |
| Issue 8 | 4 |  |  |  |  |
| Issue 9 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 10 | 1 |  |  |  |  |
| Issue 11 | 0 |  |  |  |  |