



TESTES DE USABILIDADE

PROCESSO DE CANDIDATURA AO SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

Relatório de observações e recomendações

Equipa responsável

Ana Gaspar, Gestão de projeto

Alexandra Chamusca, Gestão de projeto

Hugo Ventura, UX Research

Xavier Gonçalves, UX Research

Agosto, 2026

Índice

1. Resumo Executivo	4
2. Introdução	4
3. Enquadramento	4
4. Enquadramento Legal e Normativo	4
5. Objetivos da Avaliação	5
6. Metodologia	5
6.1 Participantes	5
6.2 Tecnologias de apoio	6
6.3 Ambiente de teste	6
6.4 Tarefas executadas	6
6.5 Critérios de avaliação	6
6.6 Tratamento dos resultados	6
6.7 Limitações	7
Parte 4 – Caracterização dos Participantes	7
7. Caracterização da Amostra	7
Análise	8
8. Cenários de Teste	8
8.1 Procedimento	9
8.2 Tarefas Avaliadas	9
8.3 Dados Recolhidos	9
9. Resultados Quantitativos	9
Síntese	10
10. Resultados Qualitativos	10
Navegação	11
Carrossel	11
Pesquisa	11
Feedback	11
Aspetos positivos	11
Síntese	11
11. Problemas Identificados	11
Priorização das intervenções	12
12. Plano de Melhorias	13
Monitorização	15
13. Conclusões	15
14. Recomendações	15
15. Considerações Finais	15
Anexo A – Documentação analisada	16
Anexo B – Tecnologias de apoio identificadas	16

Anexo C – Guião resumido das tarefas	16
Anexo D – Glossário	16
Anexo E – Referências	17

1. Resumo Executivo

O presente relatório descreve os testes de usabilidade e acessibilidade realizados à plataforma Pessoas 2030 no âmbito da candidatura ao Selo de Ouro de Usabilidade e Acessibilidade.

Participaram 10 utilizadores com diferentes perfis e tecnologias de apoio (NVDA, VoiceOver, TalkBack, Terminal Braille e MyEyes). Foram avaliadas tarefas críticas da plataforma, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria que servirão de base ao plano de evolução do portal.

Os resultados demonstram um elevado nível de sucesso nas tarefas essenciais, tendo sido identificadas melhorias relacionadas com arquitetura da informação, navegação, feedback para leitores de ecrã, carrossel da página inicial e pesquisa.

2. Introdução

A acessibilidade digital constitui um dos pilares fundamentais da transformação digital da Administração Pública, assegurando que todos os cidadãos conseguem aceder à informação e utilizar os serviços públicos de forma autónoma, eficiente e segura.

A plataforma Pessoas 2030 desempenha um papel central na disponibilização de informação relativa ao Programa Pessoas 2030. Reconhecendo que a conformidade técnica não garante, por si só, uma boa experiência de utilização, foram realizados testes de usabilidade e acessibilidade com utilizadores reais, incluindo pessoas com deficiência visual e utilizadores de tecnologias de apoio.

O presente relatório sintetiza os resultados obtidos, identifica oportunidades de melhoria e apresenta recomendações para reforçar a acessibilidade, a usabilidade e a qualidade global da plataforma.

3. Enquadramento

O Programa Pessoas 2030 disponibiliza informação e serviços dirigidos a cidadãos, entidades beneficiárias e restantes partes interessadas. A natureza destes serviços exige elevados níveis de usabilidade, clareza da informação e acessibilidade.

Os testes com utilizadores reais complementam a validação automática de acessibilidade, permitindo observar dificuldades efetivas de navegação, compreensão da informação, utilização de leitores de ecrã e interação com os elementos da interface. As observações recolhidas constituem uma base para a melhoria contínua da plataforma.

4. Enquadramento Legal e Normativo

A avaliação teve como referência:

- Diretiva (UE) 2016/2102;
- Decreto-Lei n.º 83/2018;
- Norma Europeia EN 301 549;
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, nível AA.

Para além da conformidade técnica, privilegiou-se igualmente a experiência de utilização observada durante as sessões de teste.

5. Objetivos da Avaliação

Objetivo geral:

Avaliar a usabilidade, acessibilidade e facilidade de utilização da plataforma Pessoas 2030 através da observação da interação de utilizadores reais.

Objetivos específicos:

- Avaliar a facilidade de navegação.
- Verificar a capacidade para localizar informação.
- Avaliar a utilização com tecnologias de apoio.
- Identificar barreiras de acessibilidade.
- Recolher sugestões de melhoria.
- Definir ações corretivas para futuras evoluções da plataforma.

CrITÉrios observados:

- taxa de sucesso;
- tempo de execução;
- necessidade de apoio;
- dificuldades encontradas;
- comentários dos participantes.

6. Metodologia

A avaliação foi realizada através de testes moderados de usabilidade e acessibilidade com utilizadores reais. As sessões tiveram como objetivo observar a interação dos participantes com as funcionalidades mais relevantes da plataforma Pessoas 2030, identificar barreiras de utilização e recolher sugestões de melhoria.

Foi utilizado um guião comum para todos os participantes, assegurando a consistência das tarefas e dos critérios de avaliação.

6.1 Participantes

Participaram 10 utilizadores com diferentes perfis e níveis de experiência digital, incluindo pessoas com deficiência visual que utilizam regularmente tecnologias de apoio. Esta diversidade permitiu avaliar a plataforma em cenários representativos da utilização real.

6.2 Tecnologias de apoio

Durante as sessões foram utilizadas tecnologias de apoio como NVDA, VoiceOver, TalkBack, Terminal Braille e MyEyes, de acordo com as preferências e práticas habituais dos participantes.

6.3 Ambiente de teste

As sessões decorreram em ambiente controlado, com acompanhamento de um moderador responsável por apresentar as tarefas, observar a execução e registar dificuldades, erros, comentários e sugestões. O moderador apenas interveio quando necessário para evitar bloqueios permanentes.

6.4 Tarefas executadas

- Identificar quem pode ser apoiado.
- Localizar um aviso de concurso.
- Pesquisar informação no portal.
- Consultar contactos.
- Subscrever a newsletter.
- Submeter uma denúncia externa.
- Navegar exclusivamente com teclado e tecnologias de apoio.
- Navegar a plataforma com dispositivo móvel

6.5 Critérios de avaliação

Cada tarefa foi avaliada segundo critérios uniformes:

- Concluída autonomamente;
- Concluída com dificuldade ou apoio;
- Não concluída.

Foram ainda registados o tempo de execução, dificuldades observadas, comentários dos participantes e sugestões de melhoria.

6.6 Tratamento dos resultados

Os resultados individuais foram consolidados para identificar padrões recorrentes, calcular taxas de sucesso por tarefa e priorizar problemas de acordo com a sua frequência e impacto na experiência de utilização.

6.7 Limitações

Os resultados refletem o comportamento observado durante as sessões de teste e constituem uma base para melhoria contínua da plataforma. As conclusões devem ser interpretadas no contexto da amostra avaliada e das tarefas selecionadas.

7. Caracterização da Amostra

Participaram 10 utilizadores com diferentes perfis, idades, níveis de escolaridade e tecnologias de apoio, permitindo avaliar a plataforma em condições representativas da utilização real.

Participante	Idade	Escolaridade	Tecnologias de apoio
Paula Cotrim	57	Licenciatura	NVDA, VoiceOver, MyEyes
Maria Durão	56	12º	NVDA
José Caseiro	64	Licenciatura	NVDA, VoiceOver
Mario Cardoso	37	12º	NVDA, lupa
Carlos Pimentel	64	12º	NVDA, TalkBack
Luis Barata	57	Licenciatura	NVDA, Terminal de braille
José Albino	56	Licenciatura	NVDA, TalkBack
Marisa Vieira	49	Mestrado	NVDA, VoiceOver
Rui Ferro	36	12º	NVDA, VoiceOver, TalkBack
Micael Lopes	48	12º	NVDA, VoiceOver

Análise

A amostra incluiu participantes entre os 36 e os 64 anos, com níveis de escolaridade entre o 12.º ano, licenciatura e mestrado. Todos utilizavam regularmente tecnologias de apoio, sendo o NVDA a ferramenta mais comum. Foram também utilizados VoiceOver, TalkBack, Terminal Braille, MyEyes e lupa, permitindo avaliar a plataforma em diferentes contextos de utilização.

8. Cenários de Teste

Os cenários de teste foram concebidos para reproduzir tarefas representativas da utilização quotidiana da plataforma Pessoas 2030. Todos os participantes receberam as mesmas instruções iniciais, sendo-lhes explicado que o objetivo era avaliar o website e não o seu desempenho individual. Durante toda a sessão foi incentivada a verbalização do raciocínio ("think aloud"), permitindo recolher observações qualitativas adicionais.

8.1 Procedimento

Antes do início das tarefas foi realizado um breve questionário para caracterização do participante (idade, escolaridade, utilização da Internet, utilização de serviços públicos digitais e tecnologias de apoio). Em seguida foram apresentadas as tarefas, executadas sem ajuda do moderador sempre que possível. Cada tarefa foi classificada com a seguinte escala comum a todos os testes:

- 0 – Não conseguiu concluir;
- 1 – Conseguiu com dificuldade;
- 2 – Conseguiu facilmente.

8.2 Tarefas Avaliadas

- Identificar quem pode ser apoiado pelo Programa Pessoas 2030.
- Localizar um aviso de concurso específico.
- Utilizar a pesquisa para encontrar informação relevante.
- Encontrar a página de contactos.
- Subscrever a newsletter.
- Submeter uma denúncia externa.
- Avaliar a navegação exclusivamente com teclado e tecnologias de apoio.
- Avaliar a navegação da plataforma com dispositivo móvel
- Comentar livremente a experiência de utilização e apresentar sugestões.

8.3 Dados Recolhidos

Em cada tarefa foram registados o resultado obtido, o tempo de execução quando aplicável, as dificuldades observadas pelo moderador, os comentários espontâneos dos participantes e as sugestões de melhoria. Esta abordagem permitiu combinar indicadores quantitativos com evidências qualitativas, constituindo a base para a análise apresentada nos capítulos seguintes.

9. Resultados Quantitativos

Foram analisados os resultados dos 10 participantes. As observações permitiram identificar padrões recorrentes e priorizar oportunidades de melhoria.

Problema observado	Participantes	%
Carrossel sem labels/rotação	4	40%
Conteúdo oculto do carrossel não anunciado	5	50%
Título da navegação 'Pessoas 2030' pouco claro	4	40%
Sem feedback newsletter subscrição com sucesso	2	20%
Separar resultados da pesquisa	1	10%
Modo escuro	2	20%

Síntese

Os problemas mais recorrentes relacionam-se com a acessibilidade do carrossel da página inicial e com a clareza da navegação. Foram igualmente identificadas oportunidades de melhoria no feedback da newsletter, organização dos resultados de pesquisa e disponibilização de um modo escuro.

10. Resultados Qualitativos

A análise qualitativa baseou-se nas observações registadas pelos moderadores e nos comentários dos participantes durante as sessões de teste. As evidências permitiram identificar padrões recorrentes relacionados com a experiência de utilização da plataforma.

Navegação

A maioria dos participantes conseguiu navegar autonomamente, mas alguns demonstraram dificuldade em localizar informação específica, sobretudo na secção 'Quem pode ser apoiado'.

Carrossel

Foram observadas dificuldades relacionadas com os controlos do carrossel da página inicial, incluindo botões sem descrição adequada para leitores de ecrã e conteúdo não anunciado corretamente.

Pesquisa

Os participantes sugeriram uma melhor organização dos resultados da pesquisa, distinguindo páginas institucionais, notícias e avisos.

Feedback

Em algumas tarefas, como a subscrição da newsletter, foi referido que o feedback de sucesso deveria ser mais evidente para utilizadores de tecnologias de apoio.

Aspetos positivos

Os participantes consideraram a plataforma globalmente simples de utilizar, destacando a clareza visual e a facilidade de acesso aos contactos e aos avisos.

Síntese

Os resultados qualitativos demonstram que as principais oportunidades de melhoria se concentram na acessibilidade de componentes interativos, na arquitetura da informação e na

comunicação de feedback aos utilizadores. As observações recolhidas constituem uma base sólida para definir o plano de melhorias apresentado nas secções seguintes.

11. Problemas Identificados

Com base nas observações registadas durante as sessões de teste, foram identificados diversos problemas de usabilidade e acessibilidade. A priorização considera a frequência das ocorrências e o impacto na execução das tarefas.

Problema	Impacto	Prioridade	Recomendação
Dificuldade em localizar 'Quem pode ser apoiado'	Aumenta o tempo de procura e dificulta o acesso à informação.	Alta	Rever a arquitetura da informação e destacar o acesso.
Controlos do carrossel sem descrição adequada	Utilizadores de leitores de ecrã não identificam corretamente os botões.	Alta	Adicionar nomes acessíveis e rever o comportamento do carrossel.
Conteúdo do carrossel não anunciado	Informação pode passar despercebida.	Alta	Garantir anúncios corretos e opção para pausar rotação.
Pesquisa pouco diferenciada	Resultados difíceis de interpretar.	Média	Separar páginas, notícias e avisos.
Feedback insuficiente após subscrição da newsletter	Incerteza sobre o sucesso da ação.	Média	Adicionar mensagens de confirmação acessíveis.
Título de navegação pouco descritivo	Reduz a orientação dos utilizadores.	Média	Melhorar títulos e landmarks.
Sugestão de modo escuro	Melhoria de conforto visual.	Baixa	Avaliar implementação.

Priorização das intervenções

As intervenções de prioridade Alta deverão ser implementadas antes de nova ronda de testes. As prioridades Média e Baixa deverão integrar o plano de evolução contínua da plataforma, sendo posteriormente validadas com utilizadores reais.

12. Plano de Melhorias

Com base nas evidências recolhidas durante os testes de usabilidade e acessibilidade, foi elaborado um plano de melhorias destinado a eliminar as barreiras identificadas e a reforçar a conformidade da plataforma Pessoas 2030 com as WCAG 2.2 (nível AA). À data deste relatório, as melhorias apresentadas encontram-se planeadas para futuras evoluções da plataforma.

Melhoria proposta	Objetivo	Prioridade	Benefício esperado	Estado
Rever a arquitetura da informação da secção 'Quem pode ser apoiado'	Facilitar a localização de informação	Alta	Redução do tempo de procura	Planeada
Adicionar labels acessíveis aos controlos do carrossel	Melhorar utilização com leitores de ecrã	Alta	Maior autonomia	Planeada
Permitir pausar a rotação automática do carrossel	Evitar perda de conteúdo	Alta	Melhor experiência para utilizadores de tecnologias de apoio	Planeada
Garantir anúncio correto do conteúdo visível do carrossel	Eliminar informação oculta	Alta	Conformidade WCAG	Planeada
Melhorar feedback após subscrição da newsletter	Confirmar sucesso da ação	Média	Maior confiança do utilizador	Planeada
Reorganizar resultados da pesquisa	Separar páginas, notícias e avisos	Média	Pesquisa mais eficiente	Planeada
Melhorar títulos e landmarks	Facilitar navegação	Média	Melhor orientação	Planeada
Rever acessibilidade dos PDFs	Garantir leitura por tecnologias de apoio	Média	Maior acessibilidade documental	Planeada
Avaliar modo escuro/elevado contraste	Melhorar conforto visual	Baixa	Melhor experiência	Em avaliação

Realizar nova ronda de testes	Validar as melhorias implementadas	Alta	Melhoria contínua	Planeada
-------------------------------	------------------------------------	------	-------------------	----------

Monitorização

Após a implementação das melhorias recomenda-se a realização de uma nova ronda de testes com utilizadores reais, incluindo participantes com deficiência visual e utilizadores de diferentes tecnologias de apoio. Os resultados deverão ser comparados com os obtidos nesta avaliação para verificar a eficácia das intervenções e apoiar a melhoria contínua da plataforma.

13. Conclusões

Os testes de usabilidade e acessibilidade realizados à plataforma Pessoas 2030 permitiram avaliar a interação de utilizadores reais com as principais funcionalidades do portal. A participação de pessoas com deficiência visual e utilizadores de diferentes tecnologias de apoio proporcionou evidências relevantes sobre a experiência de utilização.

De uma forma geral, verificou-se que as tarefas essenciais puderam ser concluídas pela maioria dos participantes. Contudo, foram identificadas oportunidades de melhoria relacionadas com a arquitetura da informação, componentes interativos, feedback das ações e organização dos conteúdos. Estas conclusões resultam das observações recolhidas durante as sessões de teste e constituem a base do plano de melhorias apresentado neste relatório.

14. Recomendações

- Implementar prioritariamente as melhorias classificadas como de prioridade Alta.
- Validar todas as alterações com utilizadores reais antes da sua disponibilização em produção.
- Manter avaliações periódicas de acessibilidade e usabilidade durante o ciclo de vida da plataforma.
- Integrar verificações de conformidade WCAG 2.2 AA no processo de desenvolvimento.
- Promover formação contínua da equipa sobre acessibilidade digital e design inclusivo.
- Repetir testes de usabilidade após cada evolução relevante da plataforma.

15. Considerações Finais

A realização destes testes demonstra o compromisso da equipa do projeto Pessoas 2030 com a melhoria contínua dos serviços digitais e com a promoção da inclusão. As recomendações apresentadas deverão servir de orientação para as próximas evoluções da plataforma, contribuindo para uma experiência de utilização mais simples, eficiente e acessível para todos os cidadãos.

A implementação das melhorias identificadas e a realização de novas avaliações permitirão consolidar a conformidade da plataforma com os requisitos de acessibilidade e reforçar a qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

Anexo A – Documentação analisada

Foram analisados dez relatórios individuais de testes de usabilidade e acessibilidade realizados com utilizadores reais. Estes documentos serviram de base às conclusões e recomendações apresentadas neste relatório.

Anexo B – Tecnologias de apoio identificadas

- NVDA
- VoiceOver
- TalkBack
- Terminal Braille
- MyEyes
- Lupa

Anexo C – Guião resumido das tarefas

- Encontrar informação sobre quem pode ser apoiado.
- Localizar um aviso de concurso.
- Pesquisar informação.
- Consultar contactos.
- Subscrever a newsletter.
- Submeter uma denúncia externa.
- Avaliar a navegação com tecnologias de apoio.

Anexo D – Glossário

Termo	Descrição
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines.
EN 301 549	Norma Europeia para acessibilidade de produtos e serviços TIC.
NVDA	Leitor de ecrã gratuito para Windows.
VoiceOver	Leitor de ecrã integrado da Apple.
TalkBack	Leitor de ecrã do Android.

Anexo E – Referências

- Decreto-Lei n.º 83/2018.
- Diretiva (UE) 2016/2102.
- EN 301 549.
- WCAG 2.2 (nível AA).