



SPMS_{EPE}

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

Relatório de testes de usabilidade

Unidade do SNS 24

Direção do Centro Nacional de Telessaúde



Março de 2024 - Versão 1.2




REPÚBLICA
PORTUGUESA
SAÚDE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

Índice

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

I. Nota introdutória

O presente documento pretende descrever todo o processo de candidatura ao Selo de Ouro de Usabilidade e Acessibilidade do portal do SNS 24.

Desde a sua criação, em janeiro de 2019, que o portal do SNS 24 se preocupou com as questões da acessibilidade, tendo tido em conta desde logo aspetos como as cores utilizadas, o contraste, passando pelo tamanho da letra, até à inclusão da possibilidade de ouvir os conteúdos criados.

O trabalho aqui descrito constituiu um processo de aprendizagem e de preocupação constante à facilidade de acesso, por todos os utentes, aos conteúdos divulgados no portal como forma de aumentar a literacia em saúde e estar mais próximos dos cidadãos.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 7

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

II. Introdução

Este relatório apresenta uma breve descrição da análise e conclusões dos resultados dos testes de usabilidade realizados com utilizadores do site do SNS 24, entre os dias 28 de julho e 2 de agosto de 2023.

A amostra dos testes foi composta por dois utilizadores com necessidades especiais e quatro utilizadores sem deficiência. As sessões foram realizadas remotamente, através da plataforma Teams e gravadas com o consentimento dos participantes. Todos os utilizadores estavam no seu ambiente de trabalho a usar as tecnologias de apoio habituais com as configurações pessoais.

O objetivo dos testes realizados foi o de perceber qual o grau de facilidade e aptidão na utilização e navegação no portal do SNS 24, por pessoas com e sem necessidades especiais.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 9

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

III. Formalidades pré-testes

Os testes de usabilidade foram preparados seguindo uma lista de tarefas.

- Definir
 - ✓ a equipa de trabalho para os testes
 - ✓ a metodologia a utilizar
 - ✓ os perfis dos utilizadores a incluir nos testes
- Preparar o guião de tarefas para cada utilizador
- Recrutar os participantes
- Agendar data e hora para cada teste/utilizador

No decorrer de cada teste coube ao moderador:

- Agradecer ao utilizador a sua livre participação nos testes
- Explicar qual o objetivo e metodologia a utilizar
- Pedir autorização para gravação da sessão
- Pedir para realizar as várias tarefas
- Solicitar uma opinião final sobre o teste e sobre o portal
- Encerrar a sessão

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 10

Índice

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

IV. Sobre o portal SNS 24

Mais do que uma linha de atendimento, o SNS 24 assume-se como um novo paradigma comunicacional, numa perspetiva omnicanal e inserida no processo de transformação digital da Saúde em Portugal. Sentiu, por isso, necessidade de criar um portal totalmente orientado ao cidadão, permitindo que este fosse parte integrante do processo de melhoria do Serviço Nacional de Saúde.

O objetivo é que possa ser uma ferramenta digital, quer ao nível informativo, quer ao nível do acesso a vários serviços digitais do Serviço Nacional de Saúde, evitando deslocações inadequadas e/ou desnecessárias ao centro de saúde ou ao hospital.

Nessa medida, a primeira versão do portal foi lançada em 2019, mas que até à data tem vindo a sofrer atualizações e foram intensificados os desenvolvimentos/testes para cumprir os níveis de acessibilidade, e ser titular do Selo de Ouro de Usabilidade.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 11

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

V. Acessibilidade Web

A partir de 23 de setembro de 2020, todos os sites Web da Administração Pública passaram a estar obrigados a ter uma Declaração de Acessibilidade Web publicada.

Para a sua publicação devem ser cumpridas três premissas: I) Avaliar os seus conteúdos e as várias componentes da interface dos seus serviços; II) Preencher a Declaração; III) Publicar a Declaração no seu site Web.

Dado que um dos pressupostos do portal do SNS 24 foi sempre o de ter um alto nível de usabilidade e acessibilidade, em todas as suas versões de evolução foram publicadas (diferentes) declarações de acessibilidade, tendo em conta as melhorias que iam sendo feitas.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 16

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

VII. Candidatura ao Selo de Ouro

Com a transformação digital em curso, nomeadamente nos serviços públicos, é premente que o uso da tecnologia seja acessível a todos os utilizadores, tenham ou não necessidades especiais.

Por isso, qualquer portal com a chancela do Selo de Ouro Usabilidade e Acessibilidade constitui prova que a sua utilização é simples, intuitiva, acessível e contribui para o aumento do nível de literacia digital dos cidadãos.

É nesta exata medida que o portal do SNS 24 considerou ter reunidas as condições para a candidatura à obtenção do Selo de Ouro, já que levou a cabo todas as adaptações necessárias à navegação facilitada no site por todos os utilizadores.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 18

 SPMS
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

VI. Os 5 passos até ao Selo de Ouro

PORTAL SNS 24 ACESSIBILIDADE

- 1** **JANEIRO 2019**
Um primeiro teste de usabilidade foi realizado com o objetivo de avaliar a facilidade de utilização do portal SNS 24 Web.
- 2** **ABRIL 2021**
Realização de testes de usabilidade e acessibilidade para avaliar a facilidade de utilização do portal SNS 24 Web.
- 3** **MARÇO 2022**
Realização de testes de usabilidade e acessibilidade para avaliar a facilidade de utilização do portal SNS 24 Web.
- 4** **FEVEREIRO 2023**
Realização de testes de usabilidade e acessibilidade para avaliar a facilidade de utilização do portal SNS 24 Web.
- 5** **AGOSTO 2023**
Realização de testes de usabilidade e acessibilidade para avaliar a facilidade de utilização do portal SNS 24 Web.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 17

Índice

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

VIII. Sobre os testes de usabilidade

Tal como ditam as boas práticas de acessibilidade e usabilidade, pretendeu-se com estes testes aferir, através do método de *user experience*, de forma clara e concreta a qualidade da usabilidade do portal do SNS 24, por utilizadores específicos na execução de determinadas tarefas, indo ao encontro do que determina a norma internacional (ISO 9241-210:2010 - *Ergonomics of human-system interaction*).

Com os testes realizados procurámos avaliar com a facilidade de navegação, e por consequência, o acesso aos serviços digitais disponibilizados, mas também identificar possíveis pontos de melhoria na utilização do portal.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 19

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

IX. Perfis dos utilizadores

A amostra de utilizadores cumpriu os requisitos mínimos exigidos para os testes de usabilidade (<https://amagovpt.github.io/kit-selo/>) e que incluiu:

- 2 utilizadores cegos
- 4 utilizadores sem necessidades especiais

Os utilizadores foram seleccionados aleatoriamente, com distribuição etária entre os 20 e os 55 anos, com diferentes níveis de literacia digital.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 20

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde


X. Metodologias utilizadas

Todas as sessões de teste foram gravadas e realizadas remotamente, através da plataforma Teams, com a presença de um moderador e um observador pertencente à equipa de desenvolvimento do portal do SNS 24.

A totalidade dos utilizadores estava no seu ambiente laboral utilizando as suas tecnologias de apoio habituais, com as suas configurações pessoais.

A principal metodologia utilizada foi através do método **Think Aloud** que se caracteriza por pedir ao utilizador que, conforme vai realizando as tarefas, possa partilhar em voz alta tudo o que está a pensar: como pensa fazer, quais as dúvidas, dificuldades ou indecisões.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 22

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XI. Tarefas principais solicitadas

Uma vez cumpridas as formalidades iniciais, já referidas anteriormente, foram pedidas as seguintes tarefas a todos os utilizadores:

1. Aceder ao portal do SNS 24
2. Uma vez no portal, e sem utilizar a barra de pesquisa, aceder a um serviço digital
3. Mais uma vez, sem utilizar a barra de pesquisa, aceder a um tema de saúde
4. Utilizando a barra de pesquisa aceder a um conteúdo
5. Partilhar os conteúdos nas suas redes sociais
6. Estando num conteúdo, voltar à página inicial
7. Utilizar a ferramenta do "avaliar sintomas"
8. Aceder ao contacto acessível para pessoas com necessidades especiais
9. Partilhar o conteúdo pesquisado nas redes sociais

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 24

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XII. Resultados dos testes

Em resultado das tarefas solicitadas aos **utilizadores cegos** foi possível aferir que:

1. Apesar de poderem saber o endereço do portal do SNS 24 torna-se mais fácil aceder a um motor de busca (no caso o Google) e pesquisar por "SNS24";
2. O portal utiliza um menu curto e simples de fácil acesso;
3. Apesar do ponto anterior, é mais intuitivo aos utilizadores cegos, aceder a qualquer conteúdo do site através da barra de pesquisa;
4. A barra de pesquisa funciona bem ao dar sugestões de resultados à medida que o utilizador vai escrevendo;
5. A disposição dos conteúdos em lista e com hierarquias torna-os fáceis e rápidos de ler;
6. A disponibilidade de poder ouvir os conteúdos e saber o tempo de leitura dos conteúdos são valorizados pelos utilizadores

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 25

Índice

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde


XIII. Avaliação final

A evolução do portal do SNS 24 tem sido gradual e muito positiva garantindo um bom nível de usabilidade e acessibilidade. Tem havido a preocupação de, em cada novo layout pensado, serem implementadas as questões de acessibilidade com base no standard do [W3C WCAG 2.1](#) conformidade nível AA e do [Mapa dos Critérios de Sucesso WCAG](#).

Contudo, e sendo que a transformação digital está em modo 'progresso', **haverá sempre espaço para melhorias e implementar novas funcionalidades** que permitam um mais fácil acesso dos utilizadores com necessidades especiais.

Tem sido preocupação das equipas de desenvolvimento do portal do SNS 24 implementar usabilidade no portal independentemente do dispositivo que o utilizador tiver de utilizar. Esta nota é especialmente relevante quando mais de 70% dos utilizadores do SNS 24 chegam através do *mobile*.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 29

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XIV. Questionário de satisfação

Apesar de poderem ser implementadas todas as necessidades de usabilidade, é importante apurar o grau de dificuldade na utilização de determinado produto, neste caso o portal SNS 24, e para isso existem vários instrumentos que ajudam nessa classificação. Um deles é o [System Usability Scale \(SUS\)](#), uma ferramenta que utiliza uma escala numérica e que através da mesma, os utilizadores classificam os principais problemas de usabilidade.

Trata-se de uma das ferramentas mais utilizadas neste âmbito, dado à sua simplicidade de utilização e fiabilidade nos resultados obtidos e ajuda a avaliar critérios como: I) efetividade (os utilizadores conseguem completar seus objetivos?); II) eficiência (qual esforço e recursos são necessários para isso?); III) satisfação (a experiência foi satisfatória?).

Esta foi a ferramenta utilizada cujos resultados se apresentam de seguida.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 30

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XV. Comentários dos utilizadores

"Utilizo muito os guias de saúde, mas procuro-os sempre pela barra da pesquisa"

"A existência de 'assuntos relacionados' com o que pesquisamos acrescenta valor"

"A passagem de hierarquias facilita a nossa pesquisa"


"A pesquisa fazer sugestões quando escrevemos, facilita encontrar o que procuramos"

"Houve um salto qualitativo em relação ao layout anterior, é muito mais simples para pessoas com necessidades especiais"

"O site é muito intuitivo"; "O site está cada vez mais acessível"

"É fácil de encontrar o que precisamos"

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 34

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XVI. Conclusões

Enquanto organismo público, o portal do SNS 24 disponibiliza a todos os cidadãos um conjunto de informação e serviços digitais que devem ser acessíveis a todos os utentes do Serviço Nacional de Saúde, com e sem necessidades especiais.

Além da literacia digital necessária para aceder e navegar no portal, é necessário garantir que a plataforma é simples e funcional, o que significa ter menus de rápida compreensão e esquematizados de forma intuitiva, rápido carregamento das páginas e otimização do portal para vários browsers e para várias resoluções de ecrã.

Nos desenvolvimentos evolutivos que o portal sofreu, **uma das principais preocupações da equipa foi o de garantir os critérios da acessibilidade e usabilidade**, e que os níveis de conformidade pudessem corresponder ao "plenamente conforme". **Considerando as duas atualizações feitas no portal, garantimos a melhoria dos parâmetros da acessibilidade, estando reunidas as melhores práticas.**

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 35

 SPMS
Serviço Partilhado do Ministério da Saúde

XVII. Perspetivas futuras

Num próximo desenvolvimento de melhoria do portal do SNS 24 **vamos continuar a ter em conta as questões de acessibilidade.**

Para isso, **consideramos que pode ser útil continuar a desenvolver testes-piloto** com utilizadores com e sem necessidades especiais para apurar a usabilidade do portal.

Como **ponto de partida para o futuro**, entendemos que os **"Serviços"** é a área que deve ter especial atenção, já que foi a referida como sendo menos "acessível" à maioria dos utilizadores que integraram os testes.

Portal do SNS 24 - Relatório de testes de usabilidade 36

Índice

Adenda

Com o objetivo de conseguir colmatar as falhas relatadas no primeiro teste de usabilidade, procedemos a **desenvolvimentos corretivos** no site do SNS 24, uma vez que as **questões de acessibilidade são um tema primordial**.

Após as melhorias, foram feitos novos teste de usabilidade com os utilizadores com necessidades especiais, **com enfoque nas principais dificuldades sentidas no primeiro test**.

O menu dos "Serviços", a ferramenta do "Avaliar Sintomas" e a "pesquisa" mereceram especial atenção nas tarefas solicitadas aos utilizadores.

• Testes: Utilizadores com necessidades especiais

De entre as principais dificuldades que tinham sido encontradas, ficou comprovado que com os desenvolvimentos corretivos é agora perceptível:

- a possibilidade de **partilhar os conteúdos do site nas redes sociais**
- o **menu dos serviços está mais intuitivo** e é possível:
 - identificar as diferentes classes de serviços (Aceder, Pedir e Outros serviços)
 - ir para o "Ver todos" e ter acesso a todos os conteúdos nesta categoria
- a **barra de pesquisa está mais funcional** e ao escrever uma palavra-chave o leitor de ecrãs permite ler as opções dadas pela ferramenta

Novos testes e nova candidatura

PORTAL SNS 24 ACESSIBILIDADE

Março
2024

Realizados novos testes com utilizadores com necessidades especiais

6

7

Março
2024

Submissão de nova Declaração de Acessibilidade e candidatura ao Selo de Ouro de Usabilidade

Conclusões II

Nos últimos **desenvolvimentos evolutivos** que o portal sofreu, uma das principais preocupações da equipa foi o de **garantir os erros identificados eram corrigidos** para permitir uma navegação acessível a todos os utilizadores.

Dos testes repetidos, com os mesmos utilizadores e nas mesmas condições do teste inicial, foi constatada uma melhoria significativa não tendo sido identificada nenhuma dificuldade na navegação.

Os utilizadores executaram as tarefas solicitadas sem dificuldade pelo que podemos **garantir que estão reunidas as melhores práticas de acessibilidade**.



I. Nota introdutória

O presente documento pretende descrever todo o processo de candidatura ao Selo de Ouro de Usabilidade e Acessibilidade do portal do SNS 24.

Desde a sua criação, em janeiro de 2019, que o portal do SNS 24 se preocupou com as questões da acessibilidade, tendo tido em conta desde logo aspetos como as cores utilizadas, o contraste, passando pelo tamanho da letra, até à inclusão da possibilidade de ouvir os conteúdos criados.

O trabalho aqui descrito constituiu um processo de aprendizagem e de preocupação constante à facilidade de acesso, por todos os utentes, aos conteúdos divulgados no portal como forma de aumentar a literacia em saúde e estar mais próximos dos cidadãos.



I. Nota introdutória II

Empenhados em cumprir a maior parte dos requisitos de acessibilidade, e dado que nos testes iniciais foram identificados alguns erros importantes que, dificultavam a navegação dos utilizadores com necessidades especiais, **os testes com os utilizadores com necessidade especiais foram repetidos em março de 2024**, após terem sido feitas as correções às principais dificuldades reportadas.

A repetição dos testes foi feita com as mesmas condições e formalidades: em ambiente habitual de trabalho, utilizando os seus meios tecnológicos de apoio habitual e a sessão foi gravada, com consentimento prévio.

Participaram na sessão, o moderador, um observador, e os mesmos utilizadores com necessidades especiais, exatamente para apurar se eram constatadas melhorias na navegação.



II. Introdução

Este relatório apresenta uma breve descrição da análise e conclusões dos resultados dos testes de usabilidade realizados com utilizadores do site do SNS 24, entre os dias 28 de julho e 2 de agosto de 2023.

A amostra dos testes foi composta por dois utilizadores com necessidades especiais e quatro utilizadores sem deficiência. As sessões foram realizadas remotamente, através da plataforma Teams e gravadas com o consentimento dos participantes. Todos os utilizadores estavam no seu ambiente de trabalho a usar as tecnologias de apoio habituais com as configurações pessoais.

O objetivo dos testes realizados foi o de perceber qual o grau de facilidade e aptidão na utilização e navegação no portal do SNS 24, por pessoas com e sem necessidades especiais.



III. Formalidades pré-testes

Os testes de usabilidade foram **preparados seguindo uma lista de tarefas**:

- Definir
 - ✓ a equipa de trabalho para os testes
 - ✓ a metodologia a utilizar
 - ✓ os perfis dos utilizadores a incluir nos testes
- Preparar o guião de tarefas para cada utilizador
- Recrutar os participantes
- Agendar data e hora para cada teste/utilizador

No **decorrer de cada teste coube ao moderador**:

1. Agradecer ao utilizador a sua livre participação nos testes
2. Explicar qual o objetivo e metodologia a utilizar
3. Pedir autorização para gravação da sessão
4. Pedir para realizar as várias tarefas
5. Solicitar uma opinião final sobre o teste e sobre o portal
6. Encerrar a sessão



IV. Sobre o portal SNS 24

Mais do que uma linha de atendimento, o SNS 24 assume-se como um novo paradigma comunicacional, numa perspetiva omnicanal e inserida no processo de transformação digital da Saúde em Portugal. Sentiu, por isso, necessidade de criar um portal totalmente orientado ao cidadão, permitindo que este fosse parte integrante do processo de melhoria do Serviço Nacional de Saúde.

O objetivo é que possa ser uma ferramenta digital, quer ao nível informativo, quer ao nível do acesso a vários serviços digitais do Serviço Nacional de Saúde, evitando deslocações inadequadas e/ou desnecessárias ao centro de saúde ou ao hospital.

Nessa medida, a primeira versão do portal foi lançada em 2019, mas que até à data tem vindo a sofrer atualizações e foram intensificados os desenvolvimentos/testes para cumprir os níveis de acessibilidade, e ser titular do Selo de Ouro de Usabilidade.



• **Objetivos e missão**

A missão do portal do SNS 24 é a de contribuir para a promoção da literacia em saúde dos cidadãos, reunindo num único local online informação acessível, clara e fidedigna, com uma experiência de utilização intuitiva.

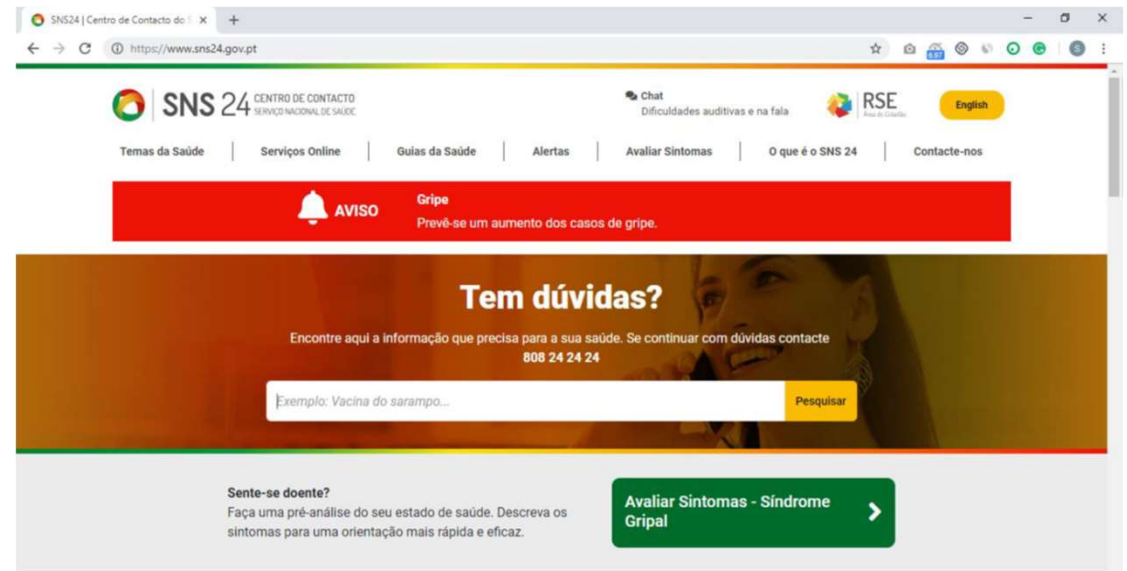
Para isso agrega conteúdos sobre diferentes temáticas relativas à saúde pública, para além de permitir o acesso a diferentes serviços digitais que se encontram dispersos pelas diversas plataformas de saúde de entidades e instituições do Serviço Nacional de Saúde.

Entende-se que, desta forma, o cidadão possa ser mais ativo e consciente relativamente aos seus cuidados de saúde, possibilitando-lhe melhores tomadas de decisão e, ao mesmo tempo, facilitar a sua experiência com o Serviço Nacional de Saúde.



• Início 2019

O portal do SNS 24 foi lançado em janeiro de 2019 e, com o lançamento da primeira versão do website, pretendeu-se iniciar um primeiro capítulo para criar um espaço totalmente dedicado ao cidadão dentro do Sistema Nacional da Saúde, inserindo-se assim também no processo de transformação digital da Saúde.





• **Evolução**

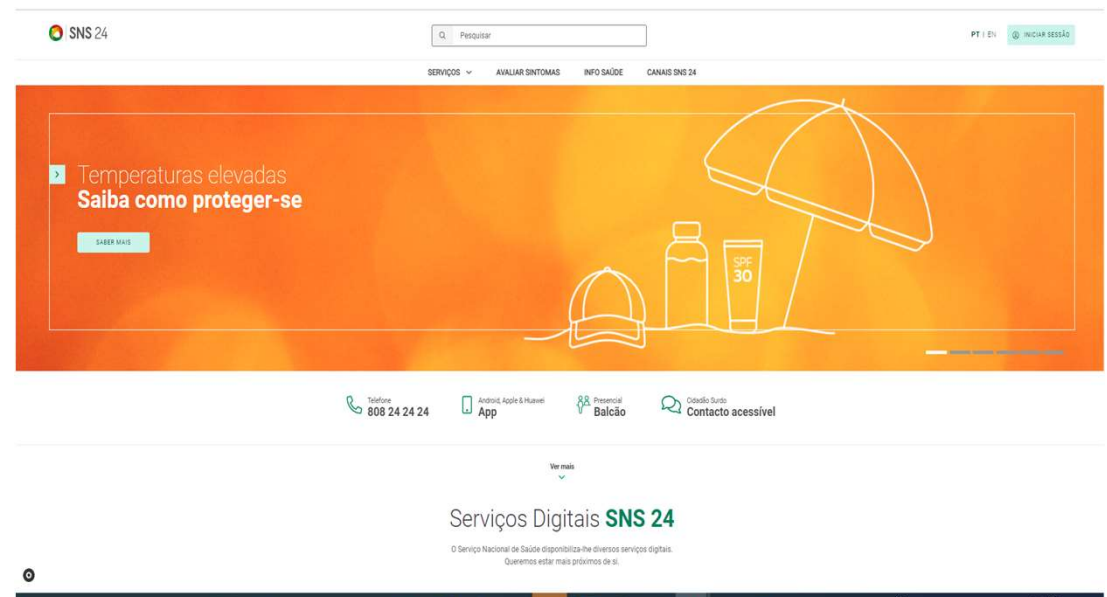
Com o objetivo de dar um salto qualitativo rumo à melhoria e simplificação dos serviços, e de disponibilizar o Certificado COVID-19, a segunda versão do portal, lançada a 15 de junho de 2021, adotou metodologias inovadoras aliadas às mais recentes tecnologias de informação garantindo que qualquer utilizador pode navegar sem qualquer impedimento, independentemente do dispositivo que esteja a ser usado ou das limitações de acessibilidade do próprio utilizador.





• Evolução II

Em junho de 2022, o portal do SNS 24 passou a ter uma imagem renovada, tendo sido revista a arquitetura tecnológica, funcional e de informação para garantir um bom desempenho mesmo em períodos com mais acessos, já que o seu principal papel é o da disponibilização de informação ao cidadão. As melhorias tiveram mais uma vez em conta os aspetos de acessibilidade para criar uma relação com os todos os cidadãos.





V. Acessibilidade Web

A partir de 23 de setembro de 2020, todos os sítios Web da Administração Pública passaram a estar obrigados a ter uma Declaração de Acessibilidade Web publicada.

Para a sua publicação devem ser cumpridas três premissas: I) Avaliar os seus conteúdos e as várias componentes da interface dos seus serviços; II) Preencher a Declaração; III) Publicar a Declaração no seu sítio Web.

Dado que um dos pressupostos do **portal do SNS 24** foi sempre o de ter um alto nível de usabilidade e acessibilidade, **em todas as suas versões de evolução foram publicadas (diferentes) declarações de acessibilidade**, tendo em conta as melhorias que iam sendo feitas.



VI. Os 5 passos até ao Selo de Ouro



PORTAL SNS 24
ACESSIBILIDADE

1 JANEIRO 2019
Lançamento do portal do SNS 24 que agrega conteúdos online sobre diferentes temáticas relativas à saúde pública, informação do Serviço Nacional de Saúde e permite ao utente gerir informação relativa à sua saúde.



2 ABRIL 2021
Publicada a primeira Declaração de Acessibilidade do portal do SNS 24, cumprindo a diretiva que obriga a todos os sites Web da Administração Pública passarem a ter uma Declaração de Acessibilidade Web publicada.

3 MARÇO 2022
Após uma evolução no layout do portal, houve necessidade de rever todas as questões de acessibilidade e usabilidade e foi publicada uma nova declaração.

4 FEVEREIRO 2023
Na sequência de atualizações feitas no portal do SNS 24, foi gerada e publicada uma nova declaração



5 AGOSTO 2023
Feito um exaustivo levantamento das questões a serem corrigidas foi gerada uma nova Declaração de Acessibilidade. Dado que o objetivo foi o de concorrer ao Selo de Ouro da Usabilidade, foram também efetuados testes com utilizadores com e sem necessidade especiais.





VII. Candidatura ao Selo de Ouro

Com a transformação digital em curso, nomeadamente nos serviços públicos, é premente que o uso da tecnologia seja acessível a todos os utilizadores, tenham ou não necessidades especiais.

Por isso, qualquer portal com a chancela do Selo de Ouro Usabilidade e Acessibilidade constitui prova que a sua utilização é simples, intuitiva, acessível e contribui para o aumento do nível de literacia digital dos cidadãos.

É nesta exata medida que o portal do SNS 24 considerou ter reunidas as condições para a candidatura à obtenção do Selo de Ouro, já que levou a cabo todas as adaptações necessárias à navegação facilitada no site por todos os utilizadores.



VIII. Sobre os testes de usabilidade

Tal como ditam as boas práticas de acessibilidade e usabilidade, pretendeu-se com estes testes aferir, através do método de *user experience*, de forma clara e concreta a qualidade da usabilidade do portal do SNS 24, por utilizadores específicos na execução de determinadas tarefas, indo ao encontro do que determina a norma internacional ([*ISO 9241-210:2010 - Ergonomics of human-system interaction*](#)).

Com os testes realizados **procurámos avaliar a facilidade de navegação, e por consequência, o acesso aos serviços digitais disponibilizados, mas também identificar possíveis pontos de melhoria na utilização do portal.**



IX. Perfis dos utilizadores

A amostra de utilizadores cumpriu os requisitos mínimos exigidos para os testes de usabilidade (<https://amagovpt.github.io/kit-selo/>) e que incluiu:

- 2 utilizadores cegos
- 4 utilizadores sem necessidades especiais

Os utilizadores foram selecionados aleatoriamente, com distribuição etária entre os 20 e os 55 anos, com diferentes níveis de literacia digital.



• Perfis dos utilizadores II

	Perfil	Idade	Género	Data	Entidade
P1	Colaborador	27	Masculino	01 agosto 23	Heading
P2	Colaborador	40	Masculino	01 agosto 23	Forecast IT
P3	Colaborador	50	Feminino	01 agosto 23	SPMS
P4	Colaborador	27	Feminino	01 agosto 23	Novabase - Axians
P5	Colaborador cego	54	Masculino	28 julho 23	ACAPO
P6	Colaborador cego	45	Masculino	28 julho 23	ACAPO



X. Metodologias utilizadas

Todas as sessões de teste foram gravadas e realizadas remotamente, através da plataforma Teams, com a presença de um moderador e um observador pertencente à equipa de desenvolvimento do portal do SNS 24.

A totalidade dos utilizadores estava no seu ambiente laboral utilizando as suas tecnologias de apoio habituais, com as suas configurações pessoais.

A principal metodologia utilizada foi através do método **Think Aloud** que se caracteriza por pedir ao utilizador que, conforme vai realizando as tarefas, possa partilhar em voz alta tudo o que está a pensar: como pensa fazer, quais as dúvidas, dificuldades ou indecisões.



• Metodologias utilizadas I

Para além do método referido anteriormente, foram utilizadas duas outras metodologias que tinham por objetivo detetar dificuldades em aceder aos serviços digitais da plataforma.

- O primeiro método utilizado foi o da **descoberta de problemas** que se consistia em pedir, através de determinadas tarefas, para identificar falhas e inconsistências no acesso a serviços digitais específicos;
- A outra metodologia usada foi através do **teste de aprendizagem**, em que se avaliou o quão fácil foi aprender a navegar no portal, nomeadamente com a utilização do menu e a aceder à informação de forma mais simples e rápida.



XI. Tarefas principais solicitadas

Uma vez cumpridas as formalidades iniciais, já referidas anteriormente, **foram pedidas as seguintes tarefas** a todos os utilizadores:

1. Aceder ao portal do SNS 24
2. Uma vez no portal, e sem utilizar a barra de pesquisa, aceder a um serviço digital
3. Mais uma vez, sem utilizar a barra de pesquisa, aceder a um tema de saúde
4. Utilizando a barra de pesquisa aceder a um conteúdo
5. Partilhar os conteúdos nas suas redes sociais
6. Estando num conteúdo, voltar à página inicial
7. Utilizar a ferramenta do “avaliar sintomas”
8. Aceder ao contacto acessível para pessoas com necessidades especiais
9. Partilhar o conteúdo pesquisado nas redes sociais



XII. Resultados dos testes

Em resultado das tarefas solicitadas aos utilizadores cegos foi possível aferir que:

1. Apesar de poderem saber o endereço do portal do SNS 24 torna-se mais fácil aceder a um motor de busca (no caso o Google) e pesquisar por “SNS24”;
2. O portal utiliza um menu curto e simples de fácil acesso;
3. Apesar do ponto anterior, é mais intuitivo aos utilizadores cegos, aceder a qualquer conteúdo do site através da barra de pesquisa;
4. A barra de pesquisa funciona bem ao dar sugestões de resultados à medida que o utilizador vai escrevendo;
5. A disposição dos conteúdos em lista e com hierarquias torna-os fáceis e rápidos de ler;
6. A disponibilidade de poder ouvir os conteúdos e saber o tempo de leitura dos conteúdos são valorizados pelos utilizadores



- **Utilizadores com necessidades especiais:
dificuldades**

Segundo os **utilizadores cegos**, as **principais dificuldades encontradas** foram:

1. Na ferramenta do “Avaliar sintomas”, ao utilizar a barra da pesquisa, se for dado um espaço, não surge nenhuma opção
2. A não existência da palavra “partilhar” ao ícone das redes sociais, não facilitou a partilha dos conteúdos e com muita dificuldade foram encontrados os ícones das redes sociais para partilhar
3. Quando se está num conteúdo, existe alguma dificuldade em voltar à Homepage
4. Estando num tema/guia, querendo aceder aos serviços, não surgem as opções dos serviços
5. Melhorar o acesso aos serviços, não está fácil a sua utilização



• Resultados dos testes II

Com os **utilizadores sem necessidades especiais** foi possível concluir que:

1. O menu inicial (Homepage) é intuitivo e de fácil interpretação
2. O facto de os conteúdos estarem dispostos por ordem alfabética facilita o acesso aos temas
3. Os conteúdos terem um índice inicial permite ir diretamente à informação pretendida, no caso de não querer ler todo o conteúdo
4. A funcionalidade da pesquisa funciona bem, pelo que não conhecendo o portal é uma opção válida
5. O nível de literacia digital permite identificar que conteúdos podem estar no menu da Homepage ou no rodapé
6. Facilidade em partilhar os conteúdos nas redes sociais
7. O logotipo é utilizado para voltar à Homepage, em detrimento das setas “voltar atrás”



- **Utilizadores sem necessidades especiais: dificuldades**

Segundo os **utilizadores sem necessidades especiais**, as principais **dificuldades** encontradas foram:

1. Os serviços não estarem dispostos por ordem alfabética
2. As palavras/frases que contêm link não são imediatamente identificadas. O contraste não é suficiente e só são identificados com a passagem do rato em cima da palavra
3. Apesar de existir um “atalho” para aceder ao contacto acessível, os utilizadores procuraram esta funcionalidade através dos serviços



XIII. Avaliação final

A evolução do portal do SNS 24 tem sido gradual e muito positiva garantindo um bom nível de usabilidade e acessibilidade. Tem havido a preocupação de, em cada novo layout pensado, serem implementadas as questões de acessibilidade com base no standard do [W3C WCAG 2.1](#) conformidade nível AA e do [Mapa dos Critérios de Sucesso WCAG](#).

Contudo, e sendo que a transformação digital está em modo 'progresso', **haverá sempre espaço para melhorias e implementar novas funcionalidades** que permitam um mais fácil acesso dos utilizadores com necessidades especiais.

Tem sido preocupação das equipas de desenvolvimento do portal do SNS 24 **implementar usabilidade no portal independentemente do dispositivo que o utilizador tiver de utilizar**. Esta nota é especialmente relevante quando mais de 70% dos utilizadores do SNS 24 chegam através do *mobile*.



XIV. Questionário de satisfação

Apesar de poderem ser implementadas todas as necessidades de usabilidade, é importante apurar o grau de dificuldade na utilização de determinado produto, neste caso o portal SNS 24, e para isso existem vários instrumentos que ajudam nessa classificação. Um deles é o [System Usability Scale \(SUS\)](#), uma ferramenta que utiliza uma escala numérica e que através da mesma, os utilizadores classificam os principais problemas de usabilidade.

Trata-se de uma das ferramentas mais utilizadas neste âmbito, dado à sua simplicidade de utilização e fiabilidade nos resultados obtidos e ajuda a avaliar critérios como: I) efetividade (os utilizadores conseguem completar seus objetivos?); II) eficiência (qual esforço e recursos são necessários para isso?); III) satisfação (a experiência foi satisfatória?).

Esta foi a ferramenta utilizada cujos resultados se apresentam de seguida.



• System Usability Scale (SUS)

1. Penso que gostaria de utilizar este sistema com frequência

discordo totalmente	Discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

2. Achei o sistema desnecessariamente complexo

discordo totalmente	Discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

3. Considerei o sistema fácil de utilizar

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

4. Penso que necessitaria do apoio de um técnico para poder utilizar este sistema

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

5. Considero que as várias funções deste sistema estão bem integradas

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

6. Considero que existe demasiada incoerência neste sistema

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

7. Imagino que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar este sistema muito rapidamente

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

8. Achei o sistema muito complicado de utilizar

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

8. Senti-me muito confiante na utilização do sistema

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------

10. Precisei de aprender muitas coisas antes de poder utilizar este sistema

discordo totalmente	discordo	indiferente (ou neutro)	concordo	concordo totalmente
---------------------	----------	-------------------------	----------	---------------------



- # Questionário de satisfação

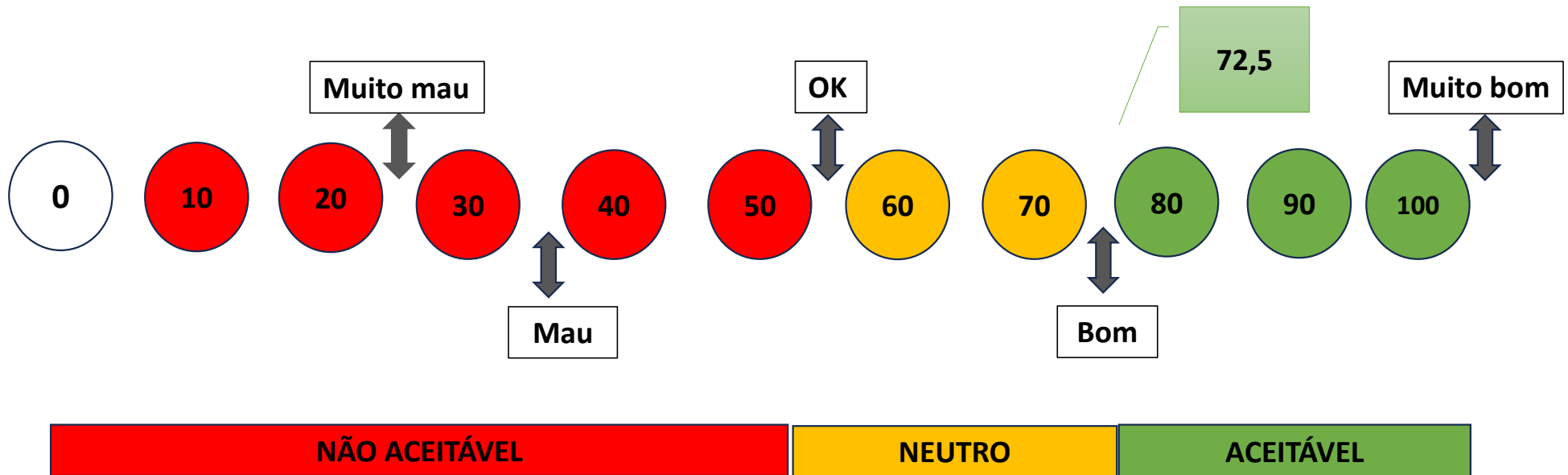
Resultados

Perfil	SUS Score	Classificação
P1	77,5	Muito bom
P2	65	Bom
P3	72,5	Muito bom
P4	75	Muito bom
P5	70	Muito bom
P6	75	Muito bom
Média	72,5	Muito bom



• Questionário de satisfação

Resultados





XV. Comentários dos utilizadores

“Utilizo muito os guias de saúde, mas procuro-os sempre pela barra da pesquisa”

“A passagem de hierarquias facilita a nossa pesquisa”

“Houve um salto qualitativo em relação ao layout anterior, é muito mais simples para pessoas com necessidades especiais”

“É fácil de encontrar o que precisamos”

“A existência de ‘assuntos relacionados’ com o que pesquisamos acrescenta valor”

“A pesquisa fazer sugestões quando escrevemos, facilita encontrar o que procuramos”

“O site é muito intuitivo”; “O site está cada vez mais acessível”



XVI. Conclusões

Enquanto organismo público, o portal do SNS 24 disponibiliza a todos os cidadãos um conjunto de informação e serviços digitais que devem ser acessíveis a todos os utentes do Serviço Nacional de Saúde, com e sem necessidades especiais.

Além da literacia digital necessária para aceder e navegar no portal, é necessário garantir que a plataforma é simples e funcional, o que significa ter menus de rápida compreensão e esquematizados de forma intuitiva, rápido carregamento das páginas e otimização do portal para vários browsers e para várias resoluções de ecrã.

Nos desenvolvimentos evolutivos que o portal sofreu, uma das principais preocupações da equipa foi o de garantir os critérios da acessibilidade e usabilidade, e que os níveis de conformidade pudessem corresponder ao “plenamente conforme”. Considerando as duas atualizações feitas no portal, garantimos a melhoria dos parâmetros da acessibilidade, estando reunidas as melhores práticas.



XVII. Perspetivas futuras

Num próximo desenvolvimento de melhoria do portal do SNS 24 **vamos continuar a ter em conta as questões de acessibilidade.**

Para isso, **consideramos que pode ser útil continuar a desenvolver testes-piloto** com utilizadores com e sem necessidades especiais para apurar a usabilidade do portal.

Como **ponto de partida para o futuro**, entendemos que **os “Serviços”** é a área que deve ter especial atenção, já que foi a referida como sendo menos “acessível” à maioria dos utilizadores que integraram os testes.



Adenda

Com o objetivo de conseguir colmatar as falhas relatadas no primeiro teste de usabilidade, procedemos a **desenvolvimentos corretivos** no site do SNS 24, uma vez que as **questões de acessibilidade são um tema primordial**.

Após as melhorias, foram feitos novos teste de usabilidade com os utilizadores com necessidades especiais, **com enfoque nas principais dificuldades sentidas no primeiro test**.

O menu dos “Serviços”, a ferramenta do “Avaliar Sintomas” e a “pesquisa” mereceram especial atenção nas tarefas solicitadas aos utilizadores.



Novos testes e nova candidatura

PORTAL SNS 24 ACESSIBILIDADE

Março

2024

Realizados **novos testes** com utilizadores com necessidades especiais

6

7

Março

2024

Submissão de **nova Declaração de Acessibilidade e candidatura ao Selo de Ouro** de Usabilidade



- **Testes: Utilizadores com necessidades especiais**

De entre as principais dificuldades que tinham sido encontradas, ficou comprovado que com os desenvolvimentos corretivos é agora perceptível:

- a possibilidade de **partilhar os conteúdos do site nas redes sociais**
- o **menu dos serviços está mais intuitivo** e é possível:
 - identificar as diferentes classes de serviços (Aceder, Pedir e Outros serviços)
 - ir para o “Ver todos” e ter acesso a todos os conteúdos nesta categoria
- a **barra de pesquisa está mais funcional** e ao escrever uma palavra-chave o leitor de ecrans permite ler as opções dadas pela ferramenta



Conclusões II

Nos últimos **desenvolvimentos evolutivos** que o portal sofreu, uma das principais preocupações da equipa foi o de **garantir os erros identificados eram corrigidos** para permitir uma navegação acessível a todos os utilizadores.

Dos testes repetidos, com os mesmos utilizadores e nas mesmas condições do teste inicial, foi constatada uma melhoria significativa não tendo sido identificada nenhuma dificuldade na navegação.

Os utilizadores executaram as tarefas solicitadas sem dificuldade pelo que podemos **garantir que estão reunidas as melhores práticas de acessibilidade.**

