

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Testes de Usabilidade e Acessibilidade

PROPRIEDADE

Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.

Direção do Centro Nacional de Telessaúde

AUTOR e PAGINAÇÃO

Direção do Centro Nacional de Telessaúde

Unidade Digital do SNS 24

CONTACTOS

Morada: Avenida da República 61

1050-099 Lisboa

Tel.: 21 154 5600

E-mail: direcao@spms.min-saude.pt

www.sns24.gov.pt



SPMS_{EPE}
Serviços Partilhados do
Ministério da Saúde

INTRODUÇÃO	3
SOBRE OS TESTES DE USABILIDADE	4
PERFIL DOS UTILIZADORES	5
METODOLOGIA UTILIZADA	6
TAREFAS PEDIDAS	7
RESULTADOS DOS TESTES.....	8
Navegação e Estrutura da Informação	8
Pesquisa e Localização de Conteúdos	8
Área Pessoal e Autenticação	8
Acessibilidade Percebida	8
MEDIDAS CORRETIVAS E RECOMENDAÇÕES	9
QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO.....	10
Resultados obtidos	10
Análise e interpretação dos resultados	11
CONCLUSÃO	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

INTRODUÇÃO

A partir de 23 de setembro de 2020, todos os sítios Web da Administração Pública passaram a estar obrigados a disponibilizar uma Declaração de Acessibilidade Web publicada. Para a sua correta publicação devem ser cumpridas três premissas fundamentais:

- I) Avaliar os conteúdos e as várias componentes da interface dos serviços disponibilizados;
- II) Preencher a Declaração de Acessibilidade;
- III) Publicar a Declaração no respetivo sítio Web.
- IV)

O presente relatório documenta os testes de usabilidade e acessibilidade realizados no Portal SNS 24 (www.sns24.gov.pt), incluindo a área pública e a área pessoal, no âmbito da candidatura ao Selo de Ouro de Acessibilidade Digital.

O objetivo deste relatório é demonstrar:

- o cumprimento dos requisitos técnicos de acessibilidade definidos pelas WCAG 2.1 – nível AA;
- a realização de testes de usabilidade com utilizadores reais, incluindo pessoas com necessidades especiais;
- a incorporação dos resultados dos testes no processo de melhoria contínua do portal.
-

As sessões de teste foram realizadas remotamente, através da plataforma Microsoft Teams, e gravadas com o consentimento informado dos participantes. Todos os utilizadores encontravam-se no seu ambiente habitual de trabalho, utilizando as suas tecnologias de apoio e configurações pessoais.

O presente documento apresenta uma síntese dos resultados obtidos, visando identificar barreiras de navegação, eficiência do motor de pesquisa, clareza dos conteúdos e experiência global de utilização, entre outras questões relacionadas com a acessibilidade

SOBRE OS TESTES DE USABILIDADE

Os testes de usabilidade tiveram como objetivo avaliar o grau de facilidade, eficácia e aptidão na utilização e navegação do Portal SNS 24 por utilizadores com e sem necessidades especiais.

De acordo com os critérios definidos para a atribuição do Selo de Ouro, foram realizados testes com cinco utilizadores, incluindo dois utilizadores cegos, garantindo a representatividade de pessoas com deficiência no processo de avaliação.

Em conformidade com as boas práticas de acessibilidade e usabilidade, os testes procuraram aferir a qualidade da interação dos utilizadores com o portal na execução de tarefas específicas, em alinhamento com a norma internacional ISO 9241-210:2010 – *Ergonomics of human-system interaction*.

Assim, 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.

PERFIL DOS UTILIZADORES

A amostra de utilizadores cumpriu os requisitos mínimos exigidos para os testes de usabilidade, conforme definido no Kit do Selo de Ouro, e incluiu:

- 2 utilizadores com necessidades especiais;
- 3 utilizadores sem necessidades especiais.

Os participantes apresentavam idades compreendidas entre os 20 e os 55 anos e diferentes níveis de literacia digital. Foram garantidos o anonimato e a proteção de dados pessoais.

	Perfil	Profissão	Género	Browser
P1	Utilizador sem deficiência	Gestor de projeto	Masculino	Navegação standard: Chrome
P2	Utilizador sem deficiência	Técnico superior	Feminino	Navegação standard: Chrome
P3	Utilizador sem deficiência	Ortopetista	Feminino	Navegação standard: Chrome
P4	Utilizador cego			Leitor de ecrã; Navegação por teclado, Alto contraste / zoom
P5	Utilizador cego			Leitor de ecrã; Navegação por teclado, Alto contraste / zoom

Tabela 1 – Perfil dos utilizadores que realizaram teste de usabilidade

METODOLOGIA UTILIZADA

As sessões de teste foram realizadas remotamente, com partilha de ecrã, e conduzidas por um moderador, contando ainda com observadores responsáveis pela análise e registo das sessões.

Os utilizadores executaram as tarefas de forma autónoma, sem apoio direto, salvo em situações de bloqueio total, de modo a garantir a neutralidade dos resultados.

A metodologia principal utilizada foi o método *Think Aloud*, no qual os utilizadores verbalizaram o seu raciocínio durante a execução das tarefas. Complementarmente, foram utilizados:

- o método de descoberta de problemas, para identificação de falhas e inconsistências;
- o teste de aprendizagem, para avaliar a facilidade de compreensão e memorização da navegação.

O objetivo foi detetar dificuldades em aceder aos serviços digitais da plataforma. Assim, o método utilizado da descoberta de problemas consistia em pedir, através de determinadas tarefas, para identificar falhas e inconsistências no acesso a serviços digitais específicos;

Já através da metodologia do teste de aprendizagem, avaliou-se 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.

TAREFAS PEDIDAS

Foram definidos cenários de utilização representativos do uso real do portal, nomeadamente:

- localizar informação essencial sobre serviços do SNS 24;
- navegar entre secções principais;
- compreender conteúdos informativos;
- interagir com elementos de navegação e formulários.

Cada tarefa foi avaliada quanto ao sucesso, tempo de realização, dificuldades encontradas e clareza da informação apresentada.



RESULTADOS DOS TESTES

De forma global, o Portal SNS 24 foi considerado intuitivo, funcional e acessível, tendo sido identificadas oportunidades de melhoria sobretudo ao nível da pesquisa, hierarquia visual, feedback após ações e etiquetagem acessível de alguns elementos interativos.

Navegação e Estrutura da Informação

(WCAG 2.1 – 1.3.1, 2.4.5, 3.2.3)

A estrutura da informação foi globalmente bem compreendida. Foram identificadas pequenas dificuldades iniciais na interpretação de alguns itens do menu principal, não comprometendo, contudo, a conclusão das tarefas.

Pesquisa e Localização de Conteúdos

(WCAG 2.1 – 2.4.3, 3.3.2, 4.1.3)

A pesquisa foi amplamente utilizada como principal método de acesso rápido à informação. Foram identificadas oportunidades de melhoria ao nível do feedback após a pesquisa e da relevância dos resultados apresentados.

Área Pessoal e Autenticação

(WCAG 2.1 – 2.4.6, 3.3.1, 4.1.2)

A área pessoal foi considerada intuitiva e consistente com a área pública. Utilizadores com deficiência visual identificaram dificuldades relacionadas com a ausência de etiquetas acessíveis em alguns botões e com o feedback após ações.

Acessibilidade Percebida

(WCAG 2.1 – 1.1.1, 1.4.3, 2.1.1, 4.1.2)

A navegação por teclado foi possível sem bloqueios críticos. Foram identificadas barreiras relacionadas com etiquetagem acessível e feedback de ações, sobretudo para utilizadores de leitores de ecrã.

MEDIDAS CORRETIVAS E RECOMENDAÇÕES

Com base nos testes realizados, foram identificadas as seguintes ações prioritárias:

Implementadas / em curso

- Ajustes de hierarquia visual;
- Reforço da consistência entre áreas pública e pessoal;
- Validação da navegação por teclado.

Recomendações

- Melhorar feedback após ações;
- Refinar o motor de pesquisa;
- Reduzir redundância de informação para leitores de ecrã;
- Destacar serviços mais utilizados

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Para apurar o grau de dificuldade na utilização de um determinado produto — neste caso, o Portal SNS 24 — existem diversos instrumentos de avaliação de usabilidade. Um dos mais utilizados é o **System Usability Scale (SUS)**, uma ferramenta baseada numa escala numérica que permite aos utilizadores avaliar a usabilidade do sistema, identificando potenciais dificuldades e problemas de interação.

O **System Usability Scale (SUS)** destaca-se pela sua simplicidade de aplicação e pela fiabilidade dos resultados obtidos, sendo amplamente reconhecido neste tipo de avaliações. Esta ferramenta permite analisar critérios fundamentais da usabilidade, nomeadamente:

- (i) **efetividade**, isto é, se os utilizadores conseguem concluir as tarefas e atingir os seus objetivos;
- (ii) **eficiência**, relacionada com o esforço e os recursos necessários para o fazer; e
- (iii) **satisfação**, correspondente à percepção global da experiência de utilização.

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

Figura 1 - Questionário de satisfação utilizado

Resultados obtidos

Com o objetivo de avaliar a percepção dos utilizadores relativamente à usabilidade do portal SNS 24, foi aplicado o **System Usability Scale (SUS)**, um questionário normalizado composto por dez afirmações, amplamente utilizado na avaliação de sistemas digitais. Este instrumento permite obter uma medida global de usabilidade, baseada na opinião dos utilizadores, através de uma escala de resposta de cinco pontos.

O inquérito foi aplicado a um conjunto de **cinco utilizadores**, que responderam às dez afirmações do questionário SUS, utilizando uma escala que varia entre “Discordo totalmente” e “Concordo totalmente”. As respostas foram posteriormente convertidas em valores numéricos e tratadas de

acordo com a metodologia standard do *System Usability Scale (SUS)*, originando uma pontuação final entre 0 e 100.

Perfil	SUS Score	Classificação
P1	95	Muito bom
P2	85	Muito Bom
P3	82,5	Muito bom
P4	37,5	Má
P5	92,5	Muito bom
Média	78,5	Bom

Figura 2 - Resultados do SUS

Análise e interpretação dos resultados

De acordo com a literatura e com as referências associadas ao *System Usability Scale*, uma pontuação **igual ou superior a 68** é considerada **acima da média**, correspondendo a um nível de usabilidade positivo. Assim, o valor médio de **78,5** obtido nesta avaliação indica que o portal SNS 24 apresenta um **bom a muito bom nível de usabilidade**, sendo percecionado como fácil de utilizar, eficiente e satisfatório pela maioria dos participantes.

Apesar da existência de uma pontuação individual mais baixa, associada a um dos utilizadores, a tendência global dos resultados demonstra uma avaliação claramente favorável do sistema. Estes dados indicam que os utilizadores, de forma geral, conseguem atingir os seus objetivos no portal com eficácia, com um esforço adequado e com um elevado grau de confiança na utilização.

Globalmente, os resultados do questionário evidenciam que o Portal SNS 24 cumpre os principais critérios de usabilidade, nomeadamente ao nível da **efetividade, eficiência e satisfação dos utilizadores**, reforçando a sua adequação aos requisitos de qualidade exigidos no âmbito da atribuição do **Selo de Ouro**.

CONCLUSÃO

Os testes de usabilidade realizados demonstram que o Portal SNS 24 apresenta um **elevado nível de acessibilidade e usabilidade**, cumprindo os princípios fundamentais das WCAG 2.1 (nível AA).

A participação ativa de utilizadores com deficiência visual permitiu identificar barreiras reais e específicas, reforçando o compromisso do SNS 24 com a **inclusão digital, melhoria contínua e acesso equitativo aos serviços públicos de saúde**.

A maioria dos participantes considera o portal fácil de usar, intuitivo e integrado, ainda que possam surgir pequenas dificuldades principalmente em tarefas mais complexas ou específicas (como autodeclaração de doença ou navegação na área pessoal).

Os utilizadores com deficiência visual identificaram claramente melhorias a implementar, reforçando a necessidade de atenção contínua à acessibilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pontos Fortes

- Portal intuitivo e consistente;
- Conteúdos bem organizados;
- Pesquisa e autenticação eficazes.

Pontos a Melhorar

- Feedback após ações;
- Etiquetagem acessível;
- Otimização da pesquisa;
- Visibilidade de opções de acessibilidade.

Recomendações para o Selo de Ouro

- Testes periódicos com utilizadores reais;
- Avaliações regulares de acessibilidade;
- Foco contínuo na consistência, clareza e inclusão.