

## Relatório de Testes de Usabilidade e Acessibilidade

Candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro

**Entidade Responsável:** Unidade Local de Saúde Santo António, EPE

**Produto / Serviço Avaliado:** App móvel e web app do Santo António

**Período dos Testes:** 11/12/2025 e 19/12/2025

**Responsável pela Avaliação:** Equipa do projeto ULS Santo António e *Seamlink*

**Equipa de Testes / Avaliadores:** 4 pessoas inviduais e 3 participantes de controlo

### 1. Introdução

O presente relatório descreve o processo, a metodologia, os resultados e as conclusões dos testes de usabilidade e acessibilidade realizados ao produto/serviço acima identificado, com o objetivo de suportar a candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro.

Os testes foram conduzidos de acordo com as boas práticas internacionais, nomeadamente as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdos Web (WCAG) 2.1, princípios reconhecidos de usabilidade e orientações específicas para efeitos de certificação.

### 2. Objetivos do Estudo

- Avaliar a facilidade de utilização, eficiência e satisfação dos utilizadores.
- Identificar eventuais barreiras de acessibilidade e validar a conformidade com os requisitos WCAG 2.1 – nível AA.
- Obter evidências que comprovem a maturidade da experiência de utilização, acessibilidade e inclusão.
- Recolher dados qualitativos e quantitativos que sustentem a candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro.

### 3. Metodologia

#### 3.1 Tipo de Teste

- Testes moderados
- Realizados em ambiente controlado
- Observação direta dos participantes

#### 3.2 Critérios de Seleção dos Participantes

- Número total de participantes: **6** (4 pessoas invisuais e 3 participantes de controlo)
- Inclusão de utilizadores com necessidades específicas:
  - Cegueira / baixa visão

#### 3.3 Equipamentos e Ferramentas Utilizadas

- Dispositivos: *smartphone* (sistemas operativos Android e iOS)
- Tecnologias de apoio:
  - Leitor de ecrã

#### 3.4 Tarefas Testadas

- Execução de um conjunto de tarefas representativas da utilização real do sistema (ver [documento](#)).

### 4. Resultados dos Testes

A avaliação realizada através da Escala SUS (0–100) resultou numa pontuação média de 91,79, correspondente a uma classificação de usabilidade excelente. Este valor coloca o sistema entre os melhores resultados observados em estudos de referência.

O resultado demonstra que o sistema é extremamente fácil de utilizar, com uma aprendizagem rápida e intuitiva, interface consistente e previsível e baixo risco de erro ou frustração. Os utilizadores sentem-se confiantes e autónomos, recomendando o sistema sem reservas.

De forma global, os resultados evidenciam uma experiência de utilização de elevada qualidade, adequada aos requisitos de excelência para a obtenção do Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro.

#### 4.1 Observações Qualitativas

- Comentários dos participantes:
  - “Está muito acessível. Agora é só praticar mais vezes”
  - “Nunca imaginei que fosse assim tão acessível”
  - “A demora em chegar a alguns menus teve a ver com a falta de prática da utilização da app porque está bastante acessível”
  - “De certeza que com a personalização individual ainda se tornará mais acessível.”

A aplicação é percecionada como muito acessível, permitindo uma navegação clara e intuitiva. Alguns constrangimentos iniciais, como o tempo necessário para aceder a determinados menus, estão sobretudo relacionados com a falta de prática na utilização da aplicação e não com dificuldades de usabilidade. De forma geral, a acessibilidade da app supera as expectativas dos utilizadores, que não antecipavam um nível tão elevado de facilidade de utilização. Com maior frequência de uso e personalização adequada, a experiência tende a tornar-se cada vez mais eficiente e fluida.

#### 5. Síntese de Conclusões

Com base nos resultados obtidos, conclui-se que a APP Santo António apresenta um elevado nível de usabilidade e acessibilidade. Os testes realizados demonstram que a aplicação é fácil de utilizar, intuitiva e adequada às necessidades dos utilizadores, proporcionando uma experiência eficaz, segura e inclusiva. Estes resultados confirmam que a aplicação cumpre elevados padrões de qualidade e está preparada para uma utilização alargada.