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: *Webapp* Santo António

Período dos Testes: fevereiro e março

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

Equipa de Testes / Avaliadores: 7 participantes (4 utilizadores invisuais e 3 utilizadores de controlo)

1. Introdução

Este relatório apresenta a metodologia e os resultados dos testes de usabilidade e acessibilidade realizados à webapp da ULS Santo António. O objetivo é validar a maturidade digital da solução e sustentar tecnicamente 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 experiência do utilizador: Medir a facilidade de utilização, eficiência na navegação e o grau de satisfação global.
- Validar a Acessibilidade: Identificar potenciais barreiras e garantir a conformidade com os requisitos WCAG 2.1 – Nível AA.
- Demonstrar Inclusão: Identificar e corrigir eventuais barreiras que pudessem impedir a utilização por pessoas com necessidades especiais.
- Reunir evidências, métricas (quantitativas) e testemunhos (qualitativos) que justifiquem a atribuição do Nível Ouro.

3. Metodologia

3.1 Tipo de Teste

Os testes foram realizados de forma presencial e moderada, com observação direta da interação dos utilizadores com a interface, registando em vídeo o *feedback* espontâneo.

3.2 Critérios de Seleção dos Participantes

- Número total de participantes: 7 (4 pessoas invisuais e 3 participantes de controlo).
- Inclusão de utilizadores com necessidades específicas: Cegueira.

3.3 Equipamentos e Ferramentas Utilizadas

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

3.4 Tarefas Testadas

Foram avaliadas oito tarefas representativas da utilização real da aplicação, cobrindo funcionalidades críticas de autenticação, navegação, consulta de informação e interação com serviços digitais.

As tarefas incluíram:

- **Autenticação (registo/login)**, com validação da acessibilidade dos formulários, leitura por tecnologias de apoio e tratamento de erros;
- **Encerramento de sessão** (*logout*), avaliando a clareza, exequibilidade confirmação da ação;
- **Consulta de conteúdos informativos**, nomeadamente reprodução de notícias, com foco na hierarquia de informação, contraste e legibilidade;
- **Acesso a áreas específicas da aplicação**, como a área de dadores, verificando a estrutura, organização e identificação de funcionalidades;
- **Consulta de dados pessoais ("Meus Dados")**, com análise da estrutura, rotulagem e consistência da informação;
- **Visualização da agenda**, avaliando a navegação em calendários e leitura de eventos;
- **Consulta de histórico**, com verificação da organização, acessibilidade de listas e clareza dos registos;
- **Obtenção de documentos (declaração de presença)**, analisando a clareza

das ações e o *feedback* ao utilizador.

Guião de tarefas ver documento.

4. Resultados dos Testes

No âmbito da avaliação de usabilidade através da Escala SUS (System Usability Scale), numa escala de 0 a 100, foi obtida uma pontuação média de 81,79, o que corresponde a um nível de usabilidade classificado como excelente. Este resultado posiciona o sistema num patamar de desempenho muito elevado, evidenciando um grau de maturidade particularmente relevante no contexto de plataformas digitais centradas no utilizador.

A classificação alcançada indica que o sistema proporciona uma experiência de utilização simples, intuitiva e eficiente, permitindo uma aprendizagem rápida e natural, mesmo por parte de utilizadores com diferentes níveis de literacia digital. A interface evidencia elevados níveis de consistência, clareza e previsibilidade, facilitando a navegação e contribuindo para a redução significativa de erros, dificuldades de interação e potenciais situações de frustração.

Os utilizadores evidenciaram elevados níveis de confiança, autonomia e satisfação durante a utilização da app, reconhecendo a facilidade de execução das tarefas e a eficácia global do sistema. A predisposição manifestada para recomendar a solução sem reservas constitui igualmente um indicador forte da qualidade da experiência proporcionada.

De forma global, os resultados obtidos confirmam que o sistema cumpre elevados padrões de usabilidade e acessibilidade, alinhados com as melhores práticas nacionais e internacionais no desenvolvimento de serviços digitais centrados no utilizador. O desempenho registado demonstra não apenas conformidade com os critérios exigidos, mas também um nível de excelência claramente compatível com a atribuição do Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro, evidenciando a capacidade do sistema para garantir uma experiência digital inclusiva, eficiente e de elevada qualidade.

4.1. Observações Qualitativas

- Comentários dos participantes:
  - *"Está muito bem feita. Quanto mais mexo nela, melhor me entendo com ela."*

- *"À primeira tive de ouvir tudo com calma, mas agora já vou direto ao que quero. Está muito bem organizado."*
- *"Isto é como tudo na vida, com o uso melhoramos na utilização. E como a app não muda as opções de sítio, uma pessoa aprende depressa."*
- *"Mesmo no site, os botões são fáceis de encontrar, tal e qual como na aplicação."*

A *webapp* é percecionada como uma ferramenta acessível, intuitiva e bem organizada, permitindo uma navegação clara e simples. Embora os participantes refiram um período inicial de adaptação e exploração, os testemunhos mostram que a utilização se torna rapidamente mais fácil e eficiente com a prática. A consistência da interface, aliada à facilidade em localizar funcionalidades, contribui para uma experiência positiva e para uma curva de aprendizagem progressiva, reforçando a perceção de que a ferramenta foi desenhada de forma intuitiva e centrada no utilizador.

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 evidenciam que a aplicação é intuitiva, de fácil utilização e ajustada às necessidades dos utilizadores, garantindo uma experiência eficiente, segura e inclusiva. Estes resultados confirmam a robustez e a qualidade da solução, bem como a sua adequação para uma utilização alargada em diferentes perfis de utilizadores.

No que respeita ao acesso inicial, verificaram-se algumas dificuldades pontuais associadas aos requisitos reforçados de segurança, decorrentes da implementação da Diretiva NIS 2 (Diretiva (UE) 2022/2555), transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei n.º 125/2025. Estes mecanismos, embora introduzam etapas adicionais no primeiro acesso, constituem garantia da existência de elevados níveis de proteção, e mobilizam confiança na utilização da aplicação.

De forma global, a APP Santo António demonstra um elevado grau de maturidade digital, integrando princípios de usabilidade e acessibilidade de forma consistente e alinhada com as melhores práticas. A aplicação evidencia capacidade para responder de forma eficaz às necessidades dos utilizadores, incluindo pessoas com necessidades específicas, promovendo uma experiência verdadeiramente inclusiva.

Face aos resultados quantitativos e qualitativos obtidos, considera-se que a aplicação reúne de forma sustentada os requisitos necessários para a atribuição do Selo de Usabilidade e Acessibilidade – Nível Ouro, representando uma solução de referência no contexto dos serviços digitais na área da saúde.

6. Evidências Anexas

- Registos em vídeo das tarefas realizadas
- Questionários SUS
- Resultados dos questionários SUS
- Relatórios de conformidade WCAG (disponíveis em: www.ulssa.pt/app)
- Consentimento informado
- Guião das tarefas a realizar