

Relatório de testes de usabilidade e acessibilidade

/ CM Murça

Este relatório apresenta os resultados dos testes de usabilidade e acessibilidade realizados no site da Câmara Municipal de Murça em fevereiro de 2026.

O objetivo desta análise foi avaliar a facilidade de utilização e acessibilidade do portal, identificando eventuais barreiras ou dificuldades enfrentadas pelos utilizadores em diferentes contextos. Com base nos dados recolhidos, são propostas recomendações para melhorar a experiência do utilizador e garantir a inclusão de todos os públicos.

Índice

1. Introdução.....	2
2. Sobre os testes de usabilidade e acessibilidade	2
3. Objetivos.....	2
4. Participantes	3
5. O teste.....	4
5.1 Metodologia	4
5.2 Ferramentas e equipamentos	4
5.3 Métricas de avaliação	5
5.4 Condução do teste.....	6
5.4.1 Tarefas propostas	6
5.5 Resultados	7
Métricas de Eficácia e Eficiência.....	8
Métricas de Satisfação.....	13
5.6 Observações verbais dos participantes	14
6. Análise transversal dos resultados	15
7. Recomendações	15
8. Limitações do estudo	17
9. Conclusão	17

1. Introdução

A presença digital das entidades públicas é essencial para garantir comunicação clara, acesso eficiente à informação e disponibilização de serviços aos cidadãos. Um site institucional deve permitir a consulta de conteúdos relevantes, facilitar o acesso a documentos e assegurar que todos os utilizadores conseguem encontrar e realizar as operações de que necessitam.

A usabilidade e a acessibilidade são componentes fundamentais desse objetivo. Um serviço digital público deve ser intuitivo, funcional e inclusivo, garantindo que cidadãos com e sem deficiência conseguem navegar, compreender a informação e concluir tarefas sem barreiras. O cumprimento das normas de acessibilidade web é, por isso, um requisito estruturante.

Este relatório apresenta os resultados dos testes de usabilidade e acessibilidade realizados ao site, com o objetivo de identificar dificuldades, validar decisões de design e propor melhorias que contribuam para uma experiência digital mais eficiente e inclusiva.

2. Sobre os testes de usabilidade e acessibilidade

Os testes de usabilidade e acessibilidade permitem avaliar de forma direta como os utilizadores interagem com um serviço digital, identificar dificuldades e validar a eficácia das soluções implementadas. Estes testes integram práticas de User Experience (UX) e focam-se na observação do comportamento real dos participantes perante tarefas concretas.

Os métodos aplicados podem variar consoante o contexto, os recursos disponíveis e os objetivos do estudo, mas o princípio mantém-se: analisar a experiência de utilização de forma rigorosa, envolvendo participantes com perfis diversificados, incluindo pessoas com e sem deficiência.

Neste estudo, todos os participantes utilizaram os seus equipamentos pessoais, nas condições reais do seu ambiente habitual de trabalho ou habitação e com as respetivas configurações e tecnologias de apoio. Todas as sessões foram realizadas remotamente.

Antes do início de cada sessão, todos os participantes deram consentimento informado para a captação de vídeo, imagem e som, através do formulário disponibilizado ou por consentimento verbal registado.

3. Objetivos

- **Avaliar a facilidade de navegação**, verificando se os utilizadores conseguem localizar conteúdos e funcionalidades de forma intuitiva.
- **Identificar barreiras de acessibilidade** que afetem utilizadores com e sem deficiência e verificar a conformidade com as normas de acessibilidade web.
- **Testar a eficácia da funcionalidade de pesquisa** interna na recuperação rápida de conteúdos relevantes.
- **Medir a eficiência na execução de tarefas comuns**, analisando o tempo necessário e as dificuldades encontradas.
- **Recolher feedback qualitativo sobre a experiência de utilização**, incluindo clareza da informação, organização da interface e aspetos visuais.

- **Identificar oportunidades de melhoria** que contribuam para um serviço digital mais claro, funcional e inclusivo.
- **Avaliar se o serviço digital responde** às necessidades e expectativas dos utilizadores.
- **Avaliar a compatibilidade do serviço digital com diferentes tecnologias de apoio** e métodos de interação.
- **Verificar a consistência da estrutura e dos padrões de interação**, assegurando que os utilizadores encontram comportamentos previsíveis ao longo da navegação.
- **Identificar pontos de fricção cognitiva**, como excesso de passos, terminologia pouco clara ou conteúdos extensos, que possam dificultar a compreensão ou execução de tarefas.

4. Participantes

Este estudo contou com a participação de utilizadores com perfis diversificados, sem ligação profissional direta à área de informática, garantindo uma avaliação representativa da experiência real de utilização.

Os participantes foram:

- **2 participantes sem deficiência**
- **4 participantes com deficiência visual**

Caracterização

Os participantes sem deficiência:

- Tinham idades entre os 25 e os 45 anos.
- Um participante era do género masculino e outro do feminino.
- Apresentavam níveis distintos de experiência na navegação em sites de forma geral.
- Utilizaram diferentes browsers (Chrome e Firefox).

Os participantes com deficiência visual:

- Tinham idades entre os 20 e os 60 anos.
- Dois participantes eram do género masculino e dois do feminino.
- Dois participantes eram pessoas com cegueira total e dois tinham baixa visão.
- Apresentavam níveis distintos de experiência na utilização de tecnologias assistivas e na navegação em sites de forma geral.
- Dois participantes utilizaram o leitor NVDA em conjunto com diferentes browsers (Chrome, Firefox e Edge), um utilizou o leitor VoiceOver em conjunto com o browser Safari, cursor aumentado e superfície de apontamento tátil (trackpad) e outro utilizou o leitor VoiceOver em conjunto com o browser Safari e ampliador de ecrã.

Tipo de participação

Cada participante realizou as tarefas remotamente, a partir de casa ou do local de trabalho, utilizando os seus próprios equipamentos, configurações pessoais e tecnologias de apoio. Esta diversidade de contextos permitiu avaliar o serviço digital em condições reais de utilização.

5. O teste

5.1 Metodologia

WCAG-EM e DL 83/2018

A definição do conjunto de páginas a analisar e das tarefas a realizar baseou-se na metodologia WCAG-EM (*Website Accessibility Conformance Evaluation Methodology*), complementada pelos requisitos previstos no DL 83/2018. Esta abordagem permitiu selecionar conteúdos representativos e construir um conjunto de tarefas que cada participante deveria tentar completar, refletindo cenários reais de utilização.

Ajustes iterativos durante o processo de teste

Alguns problemas identificados nas primeiras sessões, apesar de simples de resolver, foram corrigidos imediatamente e deixaram de surgir nos testes seguintes. Outros problemas, embora mais complexos, eram suficientemente graves para impedir a execução das tarefas que deles dependiam. A equipa técnica, totalmente disponível e empenhada, resolveu também essas situações de forma imediata. Esta abordagem iterativa permitiu validar rapidamente as melhorias implementadas e assegurar condições adequadas para as sessões seguintes.

Think Aloud Protocol

Nos testes moderados realizados remotamente foi utilizado o método de “pensar em voz alta” (*Think Aloud Protocol*). Durante a execução de cada tarefa, os participantes foram incentivados a verbalizar o que estavam a pensar, incluindo dúvidas, expectativas, decisões tomadas e eventuais hesitações.

Este método permitiu compreender não apenas o que os participantes faziam, mas também porque o faziam, ajudando a identificar pontos de fricção, confusão ou incerteza mesmo em situações em que a tarefa acabava por ser concluída com sucesso.

5.2 Ferramentas e equipamentos

Zoom / Microsoft Teams

As sessões foram realizadas remotamente através de Zoom ou Microsoft Teams, conforme a preferência de cada participante. Ambas as plataformas permitiram partilha de ecrã, gravação das interações e comunicação verbal, bem como comunicação por escrito através do chat quando necessário.

Foi dada preferência ao Zoom sempre que possível, por permitir acesso direto através de link sem necessidade de conta e por ser reconhecido como uma plataforma acessível para utilizadores de leitores de ecrã.

Word

As tarefas e os links relevantes para o teste estavam organizados num único documento Word enviado aos participantes imediatamente antes da sessão.

E-mail

Foi utilizado para o agendamento das sessões e para o envio do documento Word e do link de acesso à videochamada.

wireFORMS

A ferramenta wireFORMS foi utilizada para criar o questionário online SUS (*System Usability Scale*). Este módulo faz parte da plataforma CMS do site avaliado.

5.3 Métricas de avaliação

A avaliação do teste baseou-se em três tipos de métricas: eficácia, eficiência e satisfação. As métricas de eficácia e eficiência foram recolhidas durante a execução das tarefas. A métrica de satisfação foi avaliada através de um questionário enviado no final do teste.

Eficácia

A eficácia reflete a capacidade dos participantes para completar as tarefas propostas e identificar eventuais dificuldades durante o processo.

Foram consideradas as seguintes métricas:

- Tarefas concluídas com sucesso;
- Tarefas concluídas com dificuldade;
- Tarefas não concluídas.

Eficiência

A eficiência foi medida através do tempo necessário para completar cada tarefa. Esta métrica permite identificar tarefas mais complexas ou que exigem maior esforço cognitivo ou operacional por parte dos participantes.

Métrica utilizada:

- Tempo de execução da tarefa.

Satisfação

A satisfação dos participantes foi avaliada no final do teste através de um questionário padronizado. Esta métrica permite obter uma perceção subjetiva da experiência de utilização.

Métrica utilizada:

- SUS (*System Usability Scale*), cujo resultado final é expresso numa pontuação entre 0 e 100.

5.4 Condução do teste

No início de cada sessão de videoconferência, o participante foi acolhido e colocado à vontade. Seguidamente foram explicados os objetivos da sessão e partilhado o documento Word que continha as tarefas e as instruções iniciais. Foi dado tempo a cada participante para ler o documento antes de iniciar o teste. O início da sessão prática ocorreu apenas quando cada pessoa se sentiu pronta para avançar.

As informações e instruções iniciais foram as seguintes:

- Queremos que se sinta à vontade durante todo o processo, pois não há respostas certas ou erradas.
- O seu feedback é essencial, por isso pedimos que partilhe em voz alta tudo o que estiver a pensar enquanto realiza as tarefas.
- Cada tarefa tem um limite de tempo alargado, permitindo-lhe explorar o site com calma.
- Pode utilizar a pesquisa interna do site e todos os atalhos do seu leitor de ecrã, mas não pode recorrer a motores de busca externos (como o Google) ou a ferramentas de pesquisa de texto simples (exemplo: teclas Control+F).
- Aceda, com o seu browser (navegador) preferido, ao site <https://www.cm-murca.pt>
- Partilhe o seu ecrã completo (não apenas a janela onde abriu o browser (navegador)).
- Execute as tarefas abaixo.
- No final das tarefas encontra um link para um questionário e pedimos que o preencha logo de seguida e nos envie.

Gestão de dúvidas e interrupções

Durante o teste, os participantes puderam colocar dúvidas sempre que necessário, sendo essas questões esclarecidas apenas quando não interferiam com a execução das tarefas. Garantiu-se que nenhum esclarecimento orientou a navegação ou influenciou decisões durante a realização das tarefas.

Sempre que ocorreram interrupções, problemas técnicos ou questões relacionadas com a ligação, o tempo de execução da tarefa foi pausado e retomado apenas quando o participante pôde continuar em condições normais.

Para participantes que utilizam leitores de ecrã, foi reforçado que poderiam ajustar livremente a velocidade de leitura, utilizar os seus atalhos habituais e configurar o dispositivo conforme necessário. Estas regras garantiram que cada pessoa realizasse o teste nas condições que lhe são naturais, permitindo observar o impacto real da interface na sua experiência.

5.4.1 Tarefas propostas

Foram definidas tarefas que abrangem diferentes funcionalidades do site, incluindo identificação de elementos, navegação por conteúdos, utilização da pesquisa interna e preenchimento de formulários. Cada tarefa foi construída para refletir ações reais que um utilizador pode necessitar de realizar no site.

Os participantes sem deficiência realizaram 10 tarefas.

Os participantes com deficiência visual realizaram 5 tarefas, selecionadas de forma a garantir representatividade sem gerar sobrecarga cognitiva ou operacional durante o teste.

Foram registados o tempo de execução de cada tarefa, o grau de dificuldade observado e o respetivo resultado (sucesso, dificuldade ou insucesso).

Tarefas para participantes sem deficiência

1. Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).
2. Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".
3. Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.
4. Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: <https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes>
5. Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.
6. Encontre a página onde pode conhecer o património da freguesia de Jou.
7. Mude o idioma do site para japonês e depois volte à língua original.
8. Descubra onde pode ver a lista de ocorrências participadas pelos munícipes.
9. Encontre a página onde pode consultar o calendário das reuniões de câmara.
10. Descubra onde se encontram os postos de carregamento de viaturas elétricas no concelho.

Tarefas para participantes com deficiência visual

1. Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).
2. Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".
3. Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.
4. Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: <https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes>
5. Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.

5.5 Resultados

Antes de apresentar os resultados, importa referir que o site avaliado **assenta num CMS comum a outros projetos** em desenvolvimento. As melhorias implementadas após os **testes piloto realizados previamente**, bem como as **correções**

efetuadas ao longo dos vários testes com utilizadores, beneficiam todos os sites construídos sobre esta plataforma. Por esse motivo, é natural que os projetos avaliados em fases mais recentes apresentem menos problemas ou já não evidenciem algumas das barreiras inicialmente identificadas. Esta contextualização é essencial para interpretar corretamente os resultados que se seguem.

As tabelas incluídas nesta secção são disponibilizadas como imagens para efeitos de apresentação. As respetivas versões em formato Excel, legíveis por leitores de ecrã, acompanham este relatório em anexo.

Métricas de Eficácia e Eficiência

As métricas de eficácia (capacidade de completar as tarefas) e de eficiência (tempos de execução) foram analisadas em conjunto nas tabelas seguintes por uma questão de organização, embora sejam métricas distintas e não devam ser interpretadas como diretamente relacionadas.

A eficácia foi avaliada durante a execução das tarefas, considerando se cada participante conseguiu ou não concluí-las e se revelou dificuldades no processo. A eficiência corresponde ao tempo registado para executar cada tarefa, mas este valor não reflete, por si só, o nível de dificuldade percecionada. Em vários casos, tempos mais longos resultaram de exploração adicional ou percursos paralelos, e não necessariamente de barreiras ou problemas de usabilidade.

Para o cálculo dos tempos médios foram consideradas apenas as tarefas concluídas, com ou sem dificuldade. O tempo máximo de cada tarefa foi definido com base em testes piloto prévios realizados com participantes com e sem deficiência visual, com o objetivo de calibrar a metodologia e a duração das tarefas.

As principais dificuldades observadas podem ser consultadas nas secções **6. Análise Transversal dos Resultados** e **7. Recomendações**.

Nota sobre as cores utilizadas nas tabelas que se seguem:

Verde: **Eficácia:** tarefa concluída sem dificuldade. / **Eficiência:** realizada em até 30% do tempo máximo definido.

Amarelo: **Eficácia:** tarefa concluída com dificuldade. / **Eficiência:** realizada entre 30% e 70% do tempo máximo definido.

Vermelho: **Eficácia:** tarefa não concluída. / **Eficiência:** realizada em mais de 70% do tempo máximo definido.

Participantes sem deficiência

De forma geral, os resultados indicam um desempenho positivo neste grupo. A análise das tarefas evidencia, no entanto, algumas dificuldades recorrentes, identificadas durante a execução e não necessariamente associadas ao tempo despendido.

	Participante 1	Sem Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
			Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
	Tarefas	Tempo limite (minutos)				
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	3	X			0,28
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	2	X			0,16
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	4	X			0,26
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequent "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	4	X			0,18
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	3	X			0,07
6	Encontre a página onde pode conhecer o património da freguesia de Jou.	2	X			0,35
7	Mude o idioma do site para japonês e depois volte à língua original.	2	X			0,17
8	Descubra onde pode ver a lista de ocorrências participadas pelos munícipes.	2	X			0,22
9	Encontre a página onde pode consultar o calendário das reuniões de câmara.	2	X			0,45
10	Descubra onde se encontram os postos de carregamento de viaturas elétricas no concelho.	2	X			0,27

	Participante 2	Sem Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
			Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
	Tarefas	Tempo limite (minutos)				
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	3	X			0,38
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	2	X			0,25
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	4	X			0,31
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequentemente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	4	X			0,15
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	3	X			0,16
6	Encontre a página onde pode conhecer o património da freguesia de Jou.	2	X			0,37
7	Mude o idioma do site para japonês e depois volte à língua original.	2	X			0,21
8	Descubra onde pode ver a lista de ocorrências participadas pelos munícipes.	2	X			0,36
9	Encontre a página onde pode consultar o calendário das reuniões de câmara.	2	X			0,37
10	Descubra onde se encontram os postos de carregamento de viaturas elétricas no concelho.	2	X			0,24

Participantes com deficiência visual

Neste grupo, os resultados foram globalmente mais desafiantes. As dificuldades observadas relacionaram-se sobretudo com barreiras de navegação, interpretação de conteúdos e características específicas da interface. Tal como no grupo anterior, o tempo despendido não foi, por si só, indicador direto do grau de dificuldade.

	Participante 1	Com Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
			Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
Tarefas		Tempo limite (minutos)				
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	9	X			1,40
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	6		X		2,63
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	12		X		2,78
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	12		X		1,31
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	9	X			1,32

	Participante 2	Com Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
			Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
Tarefas		Tempo limite (minutos)				
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	9	X			2,65
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	6		X		3,89
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	12		X		8,32
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	12		X		2,78
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	9	X			1,09

Participante 3		Com Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
Tarefas		Tempo limite (minutos)	Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	9	X			1,63
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	6	X			2,54
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	12		X		9,04
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	12		X		3,66
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	9	X			2,02

Participante 4		Com Deficiência	MÉTRICAS			
			Eficácia			Eficiência
Tarefas		Tempo limite (minutos)	Concluída sem dificuldade	Concluída com dificuldade	Não concluída	Tempo de execução (minutos)
1	Encontre o link para a Newsletter, abra-o e preencha o formulário (sem submeter).	9	X			1,32
2	Na homepage, encontre a secção de Notícias e abra o link "Todas as Notícias".	6		X		3,75
3	Ainda na página "Todas as Notícias", encontre o formulário de pesquisa de notícias, escolha a categoria "Proteção Civil" e leia o título da primeira notícia que surge na lista.	12		X		7,90
4	Na seguinte página de Perguntas Frequentes, abra a categoria de Pergunta Frequente "Recursos Humanos" e na página que abre, leia a primeira pergunta e a sua resposta: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/	12		X		3,05
5	Encontre o número de telefone da Câmara Municipal.	9	X			2,55

Métricas de Satisfação

Para além da execução das tarefas, cada participante respondeu, no final, a um questionário de satisfação. A ferramenta utilizada foi o SUS (*System Usability Scale*).

Desenvolvido por John Brooke em 1986, o SUS é um instrumento padronizado que permite medir a perceção de usabilidade de um produto ou serviço digital. É composto por 10 afirmações avaliadas numa escala de 1 a 5, de “Discordo totalmente” a “Concordo totalmente”. Embora se baseie na perceção subjetiva dos utilizadores, o SUS é amplamente utilizado e fornece uma métrica consistente quando analisado em conjunto com outras medições de usabilidade e acessibilidade.

Depois de concluírem todas as tarefas, os participantes acederam ao formulário SUS através do link incluído no documento Word utilizado durante a sessão.

Os itens apresentados aos participantes foram os seguintes:

1. Acho que gostaria de utilizar o site com frequência.
2. Considerarei o site mais complexo do que o necessário.
3. Achei o site fácil de utilizar.
4. Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar o site.
5. Considerarei que as várias funcionalidades do site estavam bem integradas.
6. Achei que o site tinha muitas inconsistências.
7. Suponho que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar rapidamente o site.
8. Considerarei o site muito complicado de utilizar.
9. Senti-me muito confiante ao utilizar o site.
10. Tive de aprender muito antes de conseguir utilizar o site.

A pontuação final é obtida através da conversão das respostas segundo a fórmula do SUS, resultando num valor entre 0 e 100. A escala utilizada para este relatório foi dividida em cinco níveis:

- 0 a 20 – Péssimo
- 21 a 40 – Mau
- 41 a 60 – Insatisfatório
- 61 a 80 – Aceitável
- 81 a 100 – Muito Bom

Participantes sem deficiência

A pontuação final do SUS, calculada a partir das respostas dos participantes deste grupo, apresenta uma média de 98,8, correspondente ao nível “Muito Bom” na escala de satisfação.

Participantes sem deficiência											
	pergunta 1	pergunta 2	pergunta 3	pergunta 4	pergunta 5	pergunta 6	pergunta 7	pergunta 8	pergunta 9	pergunta 10	
Particip.	Acho que gostaria de utilizar o site com frequência	Considereei o site mais complexo do que o necessário	Achei o site fácil de utilizar	Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar o site	Considereei que as várias funcionalidades do site estavam bem integradas	Achei que o site tinha muitas inconsistências	Suponho que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar rapidamente o site	Considereei o site muito complicado de utilizar	Senti-me muito confiante ao utilizar o site	Tive de aprender muito antes de conseguir utilizar o site	PONTUAÇÃO
1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	100,0
2	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	97,5
MÉDIA											98,8

Participantes com deficiência visual

A pontuação final do SUS para este grupo apresenta uma média de 70, que se enquadra no nível “Aceitável” da escala de satisfação.

Participantes com deficiência visual											
	pergunta 1	pergunta 2	pergunta 3	pergunta 4	pergunta 5	pergunta 6	pergunta 7	pergunta 8	pergunta 9	pergunta 10	
Particip.	Acho que gostaria de utilizar o site com frequência	Considereei o site mais complexo do que o necessário	Achei o site fácil de utilizar	Acho que necessitaria de ajuda de um técnico para conseguir utilizar o site	Considereei que as várias funcionalidades do site estavam bem integradas	Achei que o site tinha muitas inconsistências	Suponho que a maioria das pessoas aprenderia a utilizar rapidamente o site	Considereei o site muito complicado de utilizar	Senti-me muito confiante ao utilizar o site	Tive de aprender muito antes de conseguir utilizar o site	PONTUAÇÃO
1	5	2	5	2	4	3	4	2	4	2	77,5
2	5	1	5	2	4	4	4	2	4	2	77,5
3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	2	62,5
4	4	3	3	1	3	4	4	2	3	2	62,5
MÉDIA											70,0

Nota interpretativa

A análise dos resultados do SUS deve ter em conta que os dois grupos de participantes realizaram conjuntos de tarefas distintos e apresentam perfis tecnológicos diferentes, nomeadamente no domínio das tecnologias de apoio. Assim, as pontuações não devem ser comparadas diretamente entre grupos, mas interpretadas como indicadores complementares da perceção de usabilidade por perfis de utilização distintos.

Os resultados inferiores no grupo de participantes com deficiência visual são reveladores dos problemas que foram detetados no decorrer dos testes e que estão descritos nas secções **6. Análise Transversal dos Resultados** e **7. Recomendações**.

5.6 Observações verbais dos participantes

Durante a realização dos testes, os participantes foram convidados a verbalizar os seus pensamentos enquanto interagiam com o site. Estas observações espontâneas permitiram identificar perceções, dificuldades, expectativas e reações que não seriam facilmente detetáveis apenas através das métricas quantitativas.

As citações apresentadas a seguir refletem diretamente as opiniões e experiências expressas pelos participantes durante a execução das tarefas, contribuindo para uma compreensão mais profunda da forma como interpretaram e utilizaram o site.

- Estão aqui as perguntas, mas não encontro as respostas.
- Tenho de passar muita coisa até chegar ao que me interessa, devia ser mais fácil.
- Escolhi a categoria mas não aconteceu nada, será que falta algum passo?

- As notícias estão um bocadinho escondidas, esperava encontrá-las mais acima.
- Aqui encontrei rapidamente o número de telefone.
- Isto está a ler aos bocadinhos, não apanha a resposta toda seguida.
- Não sei bem onde começa esta secção.
- Parece que estou sempre a ouvir as mesmas opções antes de chegar ao que quero.
- Esta parte está clara e organizada.

6. Análise transversal dos resultados

A comparação dos resultados entre os participantes sem deficiência e os participantes com deficiência visual revela um conjunto de padrões relevantes para a avaliação global da usabilidade e acessibilidade do site.

Em termos de **eficácia**, observou-se que ambos os grupos conseguiram concluir várias das tarefas propostas, ainda que com diferenças no tipo e na frequência das dificuldades encontradas. Os participantes sem deficiência tenderam a apresentar um desempenho mais consistente, enquanto os participantes com deficiência visual demonstraram maiores desafios em tarefas relacionadas com a estrutura semântica das páginas, funcionamento de acordeões, clareza dos formulários de pesquisa e navegação sequencial por teclado e leitor de ecrã. Apesar disso, em ambos os grupos surgiram dificuldades semelhantes em localizar conteúdos específicos nas páginas extensas, compreender a organização das secções de notícias e interpretar a função de determinados botões e links, indicando que alguns obstáculos são transversais.

Relativamente à **eficiência**, os tempos de execução variaram significativamente entre participantes e tarefas, não refletindo diretamente o grau de dificuldade. Em vários casos, tempos mais longos deveram-se à exploração adicional do site ou a percursos alternativos, enquanto tempos curtos não implicaram necessariamente facilidade. Ainda assim, identificaram-se padrões, nomeadamente maior tempo na tarefa de localização do link “Todas as Notícias” e na utilização do formulário de filtragem por categoria, execução mais rápida na identificação do número de telefone e diferenças claras entre grupos na interação com conteúdos em acordeão e formulários que exigiam ação explícita no botão de pesquisa.

Como nota, verificou-se que, em todos os testes realizados, os participantes, apesar de grande parte ouvir o primeiro link de cada página “Passar para o conteúdo principal”, nunca o utilizaram.

Quando analisados em conjunto, os resultados sugerem que o site apresenta boa capacidade de orientação geral, revelando, contudo, algumas barreiras estruturais relacionadas com a organização da informação, inconsistências na hierarquia visual e semântica e problemas pontuais na interação com componentes dinâmicos, afetando utilizadores com diferentes perfis. As diferenças de desempenho entre grupos são consistentes com o impacto esperado das tecnologias de apoio, mas também revelam oportunidades de melhoria que beneficiariam todos os utilizadores.

7. Recomendações

Com base nos resultados obtidos durante os testes e nas observações verbais dos participantes, os problemas identificados foram organizados e classificados segundo o seu grau de severidade: **crítico**, **relevante** ou **menor**. Esta

categorização permite priorizar intervenções e orientar as ações de melhoria, assegurando que os obstáculos com maior impacto na experiência de utilização são tratados em primeiro lugar.

Gravidade	Problema ou erro	Local	Recomendação	Estado
Crítico	Não é possível aceder à lista de Perguntas Frequentes sem ser com setas do cursor. Qualquer outro atalho faz o cursor passar diretamente para baixo do conteúdo. As listas de perguntas frequentes têm um comportamento de acordeão, contudo não existe qualquer indicação auditiva de que cada item "pergunta" é um link que abre e fecha o conteúdo "resposta", levando os utilizadores a não carregarem sobre cada "pergunta". Na lista de categorias de Perguntas Frequentes, o "breadcrumb" do caminho das categorias encontra-se em cima, mas ao abrir uma categoria, se esta tiver respostas, este caminho passa para baixo, esta inconsistência causa confusão aos utilizadores, em especial com leitores de ecrã.	Páginas interiores com Lista de Perguntas Frequentes (exemplo: https://www.cm-murca.pt/pages/992?site_help_link_category_id=17)	Existem várias abordagens para a resolução destes problemas, será necessária uma análise de cada uma e a adoção da mais eficaz	Agendado
Relevante	O conteúdo em acordeão enuncia "Listagens de Acordeões" e este termo causa confusão por ser demasiado técnico e pouco elucidativo.	Todas as páginas com listagens de acordeão.	Substituir o termo ARIA por outro mais elucidativo, por exemplo "Lista de links que abrem e fecham".	Agendado
Relevante	Pesquisa do site pouco robusta e dependente de termos exatos.	Todas as páginas.	Substituir por pesquisa com correção ortográfica e sugestão de termos, porque os utilizadores cegos dependem mais da pesquisa e, se escreverem algo com erros, uma pesquisa que "adivinha" a intenção evita bloqueios, frustração e tentativas repetidas.	Analisar
Relevante	A pesquisa de contexto, quando contém várias formas de filtragem (nome, tipo, data) está construída de forma inacessível, causando frustração no utilizador, pois não sabe para que serve cada campo nem como os utilizar.	Páginas com pesquisa de contexto avançada (exemplo: https://www.cm-murca.pt/viver/comunicacao/noticias/)	Rever todo este módulo, colocando labels, ARIA e demais informação que possibilite a utilização do mesmo por utilizadores de tecnologias assistivas por teclado e voz.	Agendado
Relevante	Existem duas zonas de submenu nas páginas interiores, com os mesmos links e tal causou confusão porque parece que o leitor está numa zona e afinal está noutra.	Todas as páginas interiores.	Esconder uma das zonas de submenu do leitor de ecrã (pois o facto de ter as duas é útil para utilizadores que não usam leitor de ecrã).	Agendado
Relevante	Ferramenta de tradução anuncia "widget do tradutor do idioma", o que torna complicado perceber para que serve, inclusivamente porque o leitor de ecrã não enuncia palavras inglesas de forma correta.	Cabeçalho de todas as páginas.	Alterar a label e/ou ARIA existente de forma a ser mais perceptível (exemplo: "traduzir o site para outra língua"). Caso não seja possível por ser um plugin, analisar outras formas de tornar este componente mais fácil de perceber a sua função.	Agendado
Relevante	Textos das categorias surgem com quebra forçada inadequada de linha dentro de palavras, tornando difícil a sua leitura.	Páginas interiores com categorias de Perguntas Frequentes (exemplo: https://www.cm-murca.pt/perguntas-frequentes/)	Existem várias abordagens para a resolução deste problema, será necessária uma análise de cada uma e a adoção da mais eficaz	Agendado
Relevante	Lista rotativa (notícias) contém botões que fazem o deslizamento dos links, contudo ao pressionar cada um desses botões, não é explícito o que faz e não foca no link que ficou selecionado, deixando o utilizador confuso sobre a sua utilidade e como interagir com os links de conteúdo em si.	Homepage.	Existem várias abordagens para a resolução deste problema, será necessária uma análise de cada uma e a adoção da mais eficaz. Como os utilizadores de navegação por teclado e leitor de ecrã conseguem navegar por todos os links da lista rotativa, estes botões de rotação deixam de fazer sentido, por isso uma opção poderá ser escondê-los dos leitores de ecrã.	Agendado
Relevante	Botão de subscrição de newsletter inacessível por atalhos que levam o cursor para botões.	Páginas com subscrição da newsletter.	O botão deve ser um verdadeiro botão de formulário - <button>	Agendado
Relevante	Falta de contexto em secções da homepage - o leitor de ecrã não enuncia o que a secção contém, obrigando a explorar todo o conteúdo para se compreender.	Homepage.	Verificar a semântica de cada secção e corrigir, incluindo também a colocação de heading H2, imediatamente dentro e antes do restante conteúdo de cada secção semântica, para contextualizar. Corrigir áreas de conteúdo "lado a lado" com semântica correta e com identificação com headings (<article>, <aside>...)	Agendado
Relevante	Dificuldade em aceder ao rodapé da página - alguns leitores de ecrã não possuem atalho de teclado para aceder ao mesmo e é no rodapé que se encontram muitas vezes informações importantes, como contactos.	Todas as páginas.	Incluir a colocação de heading H2 "Rodapé" no <footer> para contextualizar e ser fácil aceder ao mesmo com atalhos de teclado.	Agendado
Relevante	Falta identificação da zona de contactos no rodapé, fazendo com que os participantes que não usem setas para navegar, passem por essa zona e não identifiquem que os contactos estão lá.	Rodapé de todas as páginas.	Os contactos gerais no rodapé são comuns a muitos sites e por isso, frequentemente procurados. A recomendação é que esta secção seja identificada (Heading "Contactos") de forma a ser fácil, usando atalhos do leitor de ecrã, chegar até ela.	Agendado
Relevante	Dificuldade em chegar ao conteúdo principal da página, fazendo com que os participantes que não usam o atalho de teclado para navegar entre cabeçalhos, percam muito tempo a navegar entre todas as opções do menu secundário até conseguirem passar para o conteúdo principal.	Todas as páginas interiores.	Verificar se o destino do link "Passar para o conteúdo principal" se encontra no <main>. Criar secção (contextualizada por H2) dentro do <main>, envolvendo o conteúdo relevante da página, de forma a facilitar o acesso por mais atalhos do leitor de ecrã e a ser mais perceptível que é ali que se encontra o conteúdo relevante.	Agendado
Menor	Botão "voltar" existente no final das páginas suscita dúvida de para onde "volta".	Todas as páginas interiores.	Alterar o texto para "voltar à página anterior"	Agendado
Menor	Link no logótipo no cabeçalho não está explícito sobre o que faz.	Cabeçalho de todas as páginas interiores.	Corrigir o link e texto alternativo do logótipo do cabeçalho, indicando a sua função: alt="Voltar à página inicial"	Corrigido

8. Limitações do estudo

Este estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. O número de participantes, embora adequado a testes de usabilidade, não permite generalizações para toda a população de utilizadores.

As sessões decorreram remotamente e com recurso aos dispositivos pessoais dos participantes, o que introduziu variabilidade nas configurações, software e condições técnicas. Os participantes com deficiência visual realizaram apenas as primeiras cinco tarefas do conjunto total, para evitar sobrecarga e garantir condições adequadas de participação, o que significa que o número de tarefas avaliadas não é igual entre grupos.

Adicionalmente, fatores como diferentes níveis de experiência digital e domínio das tecnologias de apoio podem ter influenciado os resultados. Apesar destas limitações, o estudo permitiu identificar barreiras reais e oportunidades de melhoria relevantes para a evolução do site.

9. Conclusão

O presente estudo avaliou a usabilidade e a acessibilidade do site através de métricas de eficácia, eficiência e satisfação. A análise permitiu identificar pontos fortes, dificuldades específicas e oportunidades de melhoria que contribuem para a evolução da plataforma digital.

O site avaliado assenta num CMS comum a outros projetos que serão igualmente analisados. Por esse motivo, o teste piloto realizado anteriormente noutro site desenvolvido sobre o mesmo CMS é relevante para todos os relatórios.

Nesse piloto, realizado com participantes com deficiência visual, verificou-se uma média de três tarefas não concluídas em cinco, nenhuma concluída sem dificuldade, nenhum tempo de execução inferior a 70 por cento do limite definido e uma pontuação média de satisfação de 37,5 por cento. **As melhorias introduzidas após o teste piloto tiveram impacto direto no presente estudo**, onde os resultados demonstram um desempenho substancialmente mais positivo.

Adicionalmente, ao longo dos vários sites que vão sendo testados, os problemas identificados são corrigidos pela equipa técnica, o que significa que os projetos avaliados em fases mais avançadas beneficiam dessas melhorias acumuladas. Assim, é natural que os sites testados mais recentemente apresentem um número inferior de problemas ou que algumas barreiras já não estejam presentes, não invalidando a revelação de novas barreiras.

De forma geral, os participantes conseguiram concluir a maioria das tarefas, embora tenham surgido dificuldades relacionadas com navegação, interpretação de conteúdos e consistência da interface. A eficiência variou entre tarefas e perfis de utilizador, revelando processos que poderão beneficiar de otimização adicional. A satisfação registada reflete tanto progressos evidentes como aspetos que continuam a exigir atenção.

No conjunto, este estudo oferece uma base sólida para orientar as próximas fases de melhoria da plataforma. Recomenda-se que as intervenções propostas sejam implementadas de forma faseada e validadas em iterações futuras, garantindo que o sistema evolui de forma consistente e alinhada com as necessidades reais dos utilizadores.