

# Sítio do Selo de Usabilidade e Acessibilidade

## Relatório da Análise e dos Testes de Usabilidade

AMA (Agência para a Modernização Administrativa)



# Sítio do Selo de Usabilidade e Acessibilidade

**Relatório da Análise e dos Testes de Usabilidade**

AMA (Agência para a Modernização Administrativa)

Realizado por Xperienz para AMA, IP.

Versão 1.1 | 24 de agosto de 2020



# Índice

1. Introdução	5
2. Sumário Executivo	6
3. Descrição das Metodologias	7
4. Análise Heurística	9
4.1. Explicação e enquadramento da metodologia	9
4.2. Processos avaliados	9
4.3. Identificação dos problemas	10
4.3.1. Página principal	11
4.3.2. Sobre o Selo	13
4.3.3. Candidatura	15
4.3.4. Requisitos	17
4.3.5. Requisitos do Selo Bronze	19
4.3.6. Requisitos do Selo Prata	21
4.3.7. Requisitos do Selo Ouro	23
4.3.8. Declaração de Acessibilidade e Usabilidade	25
4.3.9. Declaração de Acessibilidade	27
4.3.10. Sobre o Sítio	29
4.3.11. Contactos	31
4.3.12. Checklist “10 aspectos funcionais”	33
4.3.13. Quadro-síntese da análise heurística	35
5. Testes de Usabilidade	36



<b>5.1. Resumo das descobertas - participantes sem necessidades especiais</b>	<b>37</b>
5.1.1. Descobrir o sítio	37
5.1.2. Obter o Selo Prata	37
5.1.3. Localizar e preencher listas do Selo Prata	37
5.1.4. Submeter a candidatura	38
5.1.5. Contactar a equipa do Selo (através do formulário)	38
<b>5.2. Resumo das descobertas - participantes cegos</b>	<b>39</b>
5.2.1. Descobrir o sítio	39
5.2.2. Obter o Selo Prata	39
5.2.3. Localizar e preencher listas do Selo Prata	39
5.2.4. Submeter candidatura	40
5.2.5. Contactar a equipa do Selo (através do formulário)	40
<b>5.3. Perfis testados e cenários associados</b>	<b>41</b>
<b>5.4. Resultados dos testes</b>	<b>42</b>
5.4.1. Questionário inicial	42
5.4.2. Conclusão de tarefas	43
5.4.3. Tempo de execução das tarefas	44
5.4.4. Questionário final	45
5.4.5. Avaliação das tarefas pelos utilizadores	47
5.4.6. Erros na execução das tarefas	48
<b>5.5. Anexos</b>	<b>81</b>
5.5.1. Protocolo dos Testes de Usabilidade	81
5.5.2. Notas de Apoio aos Testes de Usabilidade	89



## 1. Introdução

Este relatório apresenta os detalhes das observações e conclusões retiradas de uma série de 6 sessões de testes com utilizadores ao sítio web [selo.usabilidade.gov.pt](http://selo.usabilidade.gov.pt), que tiveram lugar nos dias 22, 23 e 28 de julho de 2020.

Todas as sessões foram conduzidas remotamente através da plataforma Zoom e foram observadas remotamente por membros da AMA, num stream privado, em direto no Youtube.

No caso de utilizadores com necessidades especiais, o protocolo foi aplicado usando as tecnologias de apoio habituais e com as configurações personalizadas pelo próprio participante.

Em cada sessão foram efetuados regtos audiovisuais de suporte à execução do presente relatório.



## 2. Sumário Executivo

O presente relatório apresenta os detalhes das observações e as conclusões de um conjunto de 6 testes de usabilidade ao sítio web [selo.usabilidade.gov.pt](http://selo.usabilidade.gov.pt) que pretendiam analisar a experiência de utilização do mesmo.

Para tal, foi desencadeado um conjunto de tarefas, nomeadamente: a descoberta do sítio a partir de um motor de busca; a consulta de requisitos para obtenção do Selo Prata; a localização e identificação das *checklists* necessárias para obtê-lo; o preenchimento de um item de uma das *checklists*; a submissão da candidatura e o contacto à equipa do selo através de um formulário.

No que diz respeito aos testes com utilizadores sem necessidades especiais, estes demonstraram facilidade em executar as tarefas propostas.

Em relação aos testes com utilizadores cegos, estes demonstraram dificuldade em concluir algumas das tarefas propostas. Destaca-se principalmente a demora na localização das *checklists* necessárias para obter o Selo Prata, e a dificuldade no preenchimento do documento Excel para recolha de evidências da checklist “10 Aspetos Funcionais”.



### 3. Descrição das Metodologias

Para a realização dos testes de usabilidade foi recrutado um grupo de 6 utilizadores (4 sem necessidades especiais e 2 cegos), de acordo com os perfis propostos e validados pela AMA.

Na fase de preparação dos testes de usabilidade foi elaborado um protocolo que, tendo em conta os objetivos de análise, incluiu as tarefas previamente definidas, e procurou facilitar a fluidez da compreensão dos vários cenários por parte dos utilizadores. O protocolo foi alvo de um teste-piloto para a sua validação.

Os participantes foram convidados a executar um conjunto de tarefas representativas das funcionalidades do sítio web. As tarefas foram executadas recorrendo à metodologia *Think Aloud* em que os participantes foram convidados a verbalizar os seus pensamentos à medida que as executavam. Os testes foram moderados por um profissional de *user experience* e um anotador, tendo sido realizados num *browser desktop* no computador do participante.

Todos os utilizadores realizaram os testes de usabilidade remotamente através da plataforma Zoom, recorrendo à funcionalidade de partilha de ecrã para ser possível observar as ações que desencadeavam, e as suas expressões foram registadas em vídeo através da mesma plataforma. Em cada sessão foram efetuados registos audiovisuais de apoio à execução do presente relatório. Os testes foram observados remotamente por membros da AMA através de um stream em direto para um canal privado do YouTube.



Todos os testes foram realizados nos computadores dos participantes. No caso dos dois utilizadores cegos, os testes de usabilidade foram realizados usando as suas tecnologias de apoio habituais (computador e leitor de ecrã) e com as configurações personalizadas pelo próprio participante.

Para efetuar a análise foram utilizados os dados audiovisuais e escritos (protocolo e apontamentos) recolhidos durante os testes de usabilidade, que se traduziram nos conteúdos apresentados neste relatório.



## 4. Análise Heurística

A análise heurística foi efetuada por dois profissionais de usabilidade seniores (com mais de 5 anos de experiência).

### 4.1. Explicação e enquadramento da metodologia

A análise heurística teve por base uma matriz de mais de 200 pontos de análise coligida ao longo de quase duas décadas de atividade por parte da equipa da Xperienz. Foi analisado o sítio web do Selo de Usabilidade e Acessibilidade, disponível em <https://selo.usabilidade.gov.pt/>, tendo os problemas encontrados sido classificados numa escala de severidade de 0 - Sem Impacto a 4 - Impacto Muito Grave.

Cada tarefa foi também analisada tendo em conta as 10 Heurísticas base de Jakob Nielsen, tendo cada ponto sido enquadrado na escala de severidade anterior.

### 4.2. Processos avaliados

Foram avaliados os seguintes processos:

- Acesso à página principal e compreensão do seu conteúdo e objetivos;
- Análise dos requisitos de adesão;
- Download e preenchimento das *checklists*;



- Preenchimento da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade
- Submissão da candidatura
- Contacto para esclarecimento de dúvidas.

### 4.3. Identificação dos problemas

Os problemas encontrados no decorrer da análise heurística são apresentados nas páginas seguintes, juntamente com a captura de ecrã da página a que se referem.

É igualmente realizada a análise de cada questão à luz do artigo de Jacob Nielsen "10 Usability Heuristics for User Interface Design" (disponível em [nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics](http://nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics), Abril 1994), em cada um dos ecrãs analisados.



### 4.3.1. Página principal



**O QUE É O SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE?**

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade é uma iniciativa que promove a adoção das melhores práticas em sites web e aplicações móveis. Foi criado pela Agência para a Modernização Administrativa e pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, visando simplificar e tornar mais eficiente a utilização dos serviços públicos online por parte das cidadãos, nomeadamente aquelas que necessitam de recorrer a tecnologias de apoio.

[Ver mais](#)

**KIT PARA AJUDAR A OBTER O SELO**

Este documento disponibiliza um kit para ajudar as entidades da Administração Pública a obter o Selo de Usabilidade e Acessibilidade. Pode [consultar ou descarregar o documento](#) e terá toda a informação compilada sobre o Selo, incluindo checklists de verificação dos requisitos de Usabilidade e Acessibilidade.

**TER O SELO NO SEU SÍTIO WEB OU APP**

As entidades da Administração Pública podem candidatar os seus sites, Web e aplicações móveis ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade, tornando-se um exemplo de cumprimento das melhores práticas nessa área. Em Aderr, pode consultar a página de candidatura e o Kit do Selo para saber o que é necessário para iniciar o processo.

[Ver mais](#)

### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A 1 - O cabeçalho ocupa sempre a quase totalidade da altura da página e não é uma área com informação útil.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



**SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE**

**KIT PARA AJUDAR A OBTER O SELO**

**TER O SELO NO SEU SÍTIO WEB OU APP**

**LEGENDA:**

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

1. **Visibilidade do estado do sistema**  
Não se aplica neste ecrã.
2. **Correspondência sistema e mundo real**  
Não se aplica neste ecrã.
3. **Controlo e liberdade do utilizador**  
Não se aplica neste ecrã.
4. **Consistência e standards**  
Não se aplica neste ecrã.
5. **Prevenção de erros**  
Não se aplica neste ecrã.
6. **Reconhecimento alternativo à memorização**  
Não se aplica neste ecrã.
7. **Flexibilidade e eficiência de uso**  
Não se aplica neste ecrã.
8. **Design e estética minimalista**
  - 1 - O design apresenta um cabeçalho muito alto, que empurra o conteúdo útil abaixo da linha de visibilidade.
9. **Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros**  
Não se aplica neste ecrã.
10. **Ajuda e documentação**  
Não se aplica neste ecrã.



### 4.3.2. Sobre o Selo

The screenshot shows the 'SOBRE O SELO' page of the website. At the top, there's a banner with the text 'SELO DE USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE' and 'PRATA'. Below the banner, there's a navigation bar with links: 'SELÓ', 'ADERIR', 'DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE', 'NESTA PÁGINA', 'Sobre o Selo', and 'Níveis de Classificação'. A green circle highlights the 'A' icon next to the 'SOBRE O SELO' link.

**SOBRE O SELO**

**PORQUE SURGIU?**

Portugal é dos países do mundo com o maior número de serviços públicos online. Aumentar a utilização destes serviços por parte dos cidadãos é um desafio constante. Para o aumento da utilização dos serviços públicos online contribui o aumento constante do nível de literacia digital, mas também a redução do nível de exigência necessário para a utilização destes mesmos - mais simples, mais intuitivas, mais acessíveis, mais rápidas.

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade identifica e distingue a aplicação das melhores práticas em sites Web e aplicações móveis (apps). A iniciativa, desenvolvida pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) e pelo Instituto Nacional de Gestão da Qualidade (INGQ), visa promover e fomentar mais eficiente a utilização dos serviços públicos online por parte dos cidadãos, nomeadamente aquelas com deficiências ou incapacidades que interagem com o computador ou com dispositivos móveis através de tecnologias de apoio.

**A QUEM SE DESTINA?**

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade aplica-se a qualquer site Web ou aplicação móvel, mas foi concebido principalmente para as entidades destinatárias do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), que regula as normas abertas nos sistemas informáticos do Estado. Órgãos de soberania, ministérios, institutos públicos, regiões autónomas, autarquias, escolas, universidades e organizações não governamentais são algumas das entidades listadas no n.º 2 de [Decreto-Lei n.º 83/2018](#), de 10 de outubro.

**NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO**

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade está estruturado em três níveis de classificação, correspondendo a níveis de esforço distintos:

- O nível 1, o mais básico, corresponde ao Selo Bronze;
- O nível 2 corresponde ao Selo Prata;
- O nível 3, o mais exigente em termos de esforço, corresponde ao Selo Ouro.

**NÍVEL 1 - BRONZE**

Para a obtenção do Selo Bronze, o site Web tem de cumprir com os requisitos constantes da checklist 'Checklist' e passar a validação de testes de um validador de Acessibilidade Web para o 'Art.º 1º da VCAO 2.1, de acordo com a metodologia constante no artigo 9.º n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 10 de outubro. O nível de cumprimento desses parâmetros durante o primeiro ano deverá ser de 75%.

**Candidatura**

Última avaliação: 23-08-2019

SELÓ ADERIR DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE

CANDIDATURA REQUISITOS

Sobre o Selo Política de Privacidade Acessibilidade Contactos GitHub

### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A** 1 - O cabeçalho da página apenas contém o nome do site, sendo mais difícil de identificar as diferentes páginas, uma vez que o título que as diferencia está mais abaixo.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the main page of the Selo de Usabilidade e Acessibilidade website. At the top, there's a navigation bar with 'SELO', 'ADQUIRIR', and 'DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE'. Below this, a large green button labeled '4' is visible. The main content area has sections for 'NESTA PÁGINA' (About the Seal, About the Seal, Levels of Classification), 'PORQUE SURGIU?' (Why it was created), 'A QUEM SE DESTINA?' (Who it is intended for), 'NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO' (Classification levels), and 'LEGENDA' (Legend). The 'NÍVEIS DE CLASSIFICAÇÃO' section shows two levels: 'NÍVEL 1 - BRONZE' (Bronze) and 'NÍVEL 2 - PRATA' (Silver). The 'LEGENDA' section lists impact levels from 4 (Impacto muito grave) to 0 (Sem impacto).

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

- 1 - O nome do site tem prevalência sobre o título da página no cabeçalho, o que torna mais difícil reconhecer em que página se encontra o utilizador.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

Não se aplica neste ecrã.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.



### 4.3.3. Candidatura



**CANDIDATURA**

**PROCESSO DE CANDIDATURA**

Para concorrer ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade é necessário, antes de mais, que o sítio Web ou a aplicação móvel (apli) cumpram os requisitos do Selo a que se candidata: Bronze, Prata ou Ouro.

Formatos do Selo em PDF

Utilize este documento para recolher a cópia do formato do Selo que melhor se adapta ao seu Web.

[Descarregar](#)

Após confirmar as análises e evidências apresentadas, a AMA entrará em contacto com a entidade e, em caso afirmativo, disponibilizará o código necessário para a efecção do Selo no seu sítio Web ou app.

[Saiba mais sobre o processo de candidatura ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade](#)

Qualquer utilizador que acredite na hipótese existente no Selo será direcionado para o sítio [selousabilidade.gov.pt](http://selousabilidade.gov.pt), onde poderá comprovar a autenticidade do mesmo. A entidade tem completa liberdade para atribuir o Selo de Usabilidade e Acessibilidade em qualquer página ou páginas e poderá seleccionar a posição que considerar mais adequada dentro da estrutura do sítio Web ou da apli.

**RENOVAÇÃO E CADUCIDADE DO SELO**

As entidades podem renovar o Selo por igual período de 12 meses remetendo à AMA um processo composto de evidências atualizadas à data da renovação. Caso a entidade opte por não renovar o Selo, o mesmo codiga e será solicitado à entidade que retira o codigo que o tinha no sítio Web ou na apli.

[Saiba mais sobre a renovação do Selo](#)

Último atualização: 25-08-2018

**CANDIDATURA AO SELO**

Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório

**Nome \***

**E-mail \***

**Entidade/Empresa \***

**Selo a que se candidata \***

**Nome do sítio Web \***

**Endereço do sítio Web \***

[SEL](#) [ADERIR](#) [DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE](#)

[CANDIDATURA](#) [REQUISITOS](#)

### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

**A** 2 - Sendo um processo complexo o de candidatura beneficiaria de ser apresentado numa lista ordenada passo a passo.

**B** 4 - O formulário omite referências a outras etapas do processo que têm de ser concluídas antes da submissão final, o que poderá ser confuso para o participante, levando-o a não concluir o processo nesta etapa, como pretendido.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the 'CANDIDATURA' (Application) section of the website. It includes:

- NESTA PÁGINA:** Links to 'Processo de Candidatura', 'Condições de Atribuição e Utilização', and 'Formatos do Selo em PDF'.
- CANDIDATURA:** Sub-sections for 'PROCESSO DE CANDIDATURA' and 'REQUISITOS'.
- PROCESSO DE CANDIDATURA:** Describes the process of applying for the seal, mentioning the declaration of accessibility and the declaration of usability.
- REQUISITOS:** Describes the requirements for the seal, including the declaration of accessibility and the declaration of usability.
- FORMULARIO DE CANDIDATURA:** The main application form with fields for Name, Email, Entity/Enterprise, Seal type, Website URL, and Address.
- Último atualização: 25-08-2018**

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

- 1 - O nome do site tem prevalência sobre o título da página no cabeçalho, o que torna mais difícil reconhecer em que página se encontra o utilizador.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

Não se aplica neste ecrã.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



#### 4.3.4. Requisitos

**REQUISITOS**

**NÍVEIS DE DISTINÇÃO**

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade está estruturado em três níveis de classificação, correspondendo a níveis de esforço distintos:

- O nível 1, o mais fácil, corresponde ao Selo Bronze;
- O nível 2, corresponde ao Selo Prata;
- O nível 3, o mais exigente em termos de esforço, corresponde ao Selo Ouro.

Os requisitos do Selo são internacionalmente reconhecidos, compilando as melhores práticas e standards internacionais nas áreas da Usabilidade e da experiência de utilização.

E, em termos de Acessibilidade, Portugal utiliza como padrão as Diretrizes para Conteúdo Web do W3C (dever 1999), estando também integradas na construção do Selo as normas WIGAG 1.1, de 5 de junho de 2011.

Para obter um Selo, a entidade deve candidatar-se e cumprir corrigidamente os requisitos definidos no [Kit do Selo](#) e que resumimos de seguida:

**SELO BRONZE**

BRONZE USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE

- Elaborar análise com uma ferramenta automática de validação de práticas de acessibilidade. O relatório deve indicar a natureza das irregularidades, os encaminhamentos de práticas, os resultados de análise, a lista de URL, o detalhe dos resultados alcançados e o número dos resultados obtidos.
- Verificar o checklist "Conteúdos". O relatório deve indicar a data da análise, apresentar a checklist preenchida, evidências concretas do cumprimento dos requisitos, com exemplos concretos retirados do conteúdo digital em análise.

[Consultar os requisitos básicos](#)

**SELO PRATA**

PRATA USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE

- Verificar a checklist "Transição". O relatório deve indicar a data da análise, apresentar a checklist preenchida, evidências concretas do cumprimento dos requisitos, com exemplos concretos retirados do conteúdo digital em análise.

Candidatura Declaração

Última atualização: 25-08-2019

SELO ADERIR DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE CANDIDATURA REQUISITOS SOBRE O SITIO POLÍTICA DE PRIVACIDADE ACESSIBILIDADE CONTACTOS GITHUB

#### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A 1 - O cabeçalho da página apenas contém o nome do site, sendo mais difícil de identificar as diferentes páginas, uma vez que o título que as diferencia está mais abaixo.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the main page of the website. At the top, there's a banner with the text "SELO DE USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE" and two icons of people. Below the banner, there are navigation links: "SELO", "ADERIR", and "DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE".

**REQUISITOS**

**NÍVEIS DE DISTINÇÃO**

O Selo de Usabilidade e Acessibilidade está estruturado em três níveis de classificação, correspondendo a níveis de esforço/distância:

- O nível 1, o mais baixo, corresponde ao Selo Bronze;
- O nível 2 corresponde ao Selo Prata;
- O nível 3, o mais exigente em termos de esforço, corresponde ao Selo Ouro.

Os requisitos do Selo são internacionalmente reconhecidos, compreendendo as melhores práticas e standards internacionais nas áreas da Usabilidade e da experiência de utilização.

E, em termos de Acessibilidade, Portugal utiliza como padrão as Diretrizes para Conteúdo Web WCAG 2.0, estando também integradas na construção do Selo as normas WCAG 2.1, de 6 de junho de 2018.

Para obter um Selo, a entidade deve candidatar-se e cumprir simultaneamente os requisitos definidos no [Kit do Selo](#) e que resumimos de seguida:

**SELO BRONZE**

BRONZE USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE

- Elaborar análise com um ferramenta automática de validação de práticas de acessibilidade; o relatório deve indicar a data da análise, especificar método de amostragem de páginas, os parâmetros de análise e a URL, o detalhe dos resultados obtidos e o sintese dos resultados obtidos;
- Verificar o checklist "Conceitos"; o relatório deve indicar a data da análise, apresentar o checklist preenchida, evidências concretas do cumprimento dos requisitos, com exemplos concretos retirados do conteúdo digital em análise.

[Consultar os requisitos bronze](#)

**SELO PRATA**

PRATA USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE

- Verificar o checklist "Franquia"; o relatório deve indicar a data da análise, apresentar o checklist preenchida, evidências concretas do cumprimento dos requisitos, com exemplos concretos retirados do conteúdo digital em análise.

Última atualização: 23-08-2018

Candidatura Declaração

SELO ADERIR CANDIDATURA DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE

Sobre o Sítio Política de Privacidade Acessibilidade Contactos GitHub

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

Não se aplica neste ecrã.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

• 0 - O design apresentado é claro e minimalista.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.

## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



## 4.3.5. Requisitos do Selo Bronze

The screenshot shows the 'REQUISITOS DO SELO DE BRONZE' page. At the top, there's a header with the 'SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE' logo and a 'BRONZE' badge. Below the header, there are sections for 'NESTA PÁGINA', 'CHECKLIST "CONTEÚDO"', 'ACESSIBILIDADE', 'RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO BRONZE', 'AFT DO SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE', and 'LEGENDA'. The 'CHECKLIST "CONTEÚDO"' section is expanded, showing items 1.1 through 1.4. Item 1.1 has a green circle with 'A' indicating an issue.

**REQUISITOS DO SELO DE BRONZE**

**CHECKLIST "CONTEÚDO"**

1.1 Clareza do Conteúdo

1.2 Os termos mais complexos têm uma definição agregada

1.3 Cada bloco de conteúdo contém a sua data de atualização

1.4 A informação sobre a entidade responsável pelo conteúdo está em todas as páginas

**ACESSIBILIDADE**

1 - Conformidade AA das WCAG 2.0

**RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO BRONZE**

Utilize a lista de verificação para recolher evidências e confirmar se o sítio Web cumpre os requisitos de Acessibilidade e Usabilidade para obtenção do Selo Bronze.

**AFT DO SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE**

Consulte a versão completa do Kit do Selo de Usabilidade e Acessibilidade (disponível no GitHub).

**LEGENDA:**

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A** 1 - Este link é excessivamente longo e não adota o mesmo formato que ficheiros externos têm no resto do site, em que se apresentam com um botão “Descarregar”.



The screenshot shows the 'SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE' page. At the top, there are tabs for 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the title, there's a large 'BRONZE' seal with the text 'USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE'. The main content area is titled 'REQUISITOS DO SELO DE BRONZE' and includes a 'CHECKLIST "CONTEÚDO"'. This checklist contains several items with icons and descriptions, such as '1. CLAREZA DO CONTEÚDO' (with sub-points 1.1, 1.2, 1.3) and '2. USABILIDADE DO CONTEÚDO' (with sub-points 2.1, 2.2). On the left sidebar, there are sections for 'NESTA PÁGINA', 'ACESSIBILIDADE', 'RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO BRONZE', and 'KIT DO SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE'. At the bottom, there are links for 'Sobre o Sítio', 'Política de Privacidade', 'Acessibilidade', 'Contactos', and 'GitHub'.

## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

- 1 - A mudança de cor do cabeçalho e a inclusão de um ícone reforçam que se está na página relativa ao Selo Bronze.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

- 1 - O link é excessivamente longo e não segue o formato adotado para links para ficheiros externos adotados neste site.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

- 0 - O design apresentado é claro e minimalista.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.



## 4.3.6. Requisitos do Selo Prata

The screenshot shows the 'REQUISITOS DO SELO PRATA' page. At the top, there are two tabs: 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the tabs, there's a large 'SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE' logo with a person icon. To its right is a smaller 'PRATA' logo with the text 'USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE'. Below these are navigation links: 'SELO', 'ADERIR', and 'DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE'. On the left side, there's a sidebar with sections for 'NESTA PÁGINA', 'CHECKLIST "TRANSAÇÃO"', 'CHECKLIST "ASPECTOS FUNCIONAIS"', 'RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO PRATA', and 'AJUDA DO SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE'. The main content area is titled 'REQUISITOS DO SELO PRATA' and 'CHECKLIST "TRANSAÇÃO"'. It contains several sections with icons and descriptions, such as '1 - FORMULÁRIOS', '2 - CAMPOS', and '3 - ERROS'. Each section includes sub-points and small diagrams illustrating the requirements. At the bottom of the page, there are links for 'Última atualização: 04-02-2020', 'SELO', 'ADERIR', 'DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE', and 'CANDIDATURA'.

### DESCRIPÇÃO DOS PROBLEMAS

- A** 1 - Este link é excessivamente longo e não adota o mesmo formato que ficheiros externos têm no resto do site, em que se apresentam com um botão “Descarregar”.

### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the Prata seal page with the following sections:

- SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**
- PRATA**
- REQUISITOS DO SELO PRATA**
- CHECKLIST "TRANSAÇÃO"**
  - 1 - Formulários
  - 2 - Campos
  - 3 - Resposta
  - 4 - Erros
- CHECKLIST "10 ASPECTOS FUNCIONAIS"**
  - 1 - Menus de Navegação
  - 2 - Títulos e Subtítulos
  - 3 - Tabelas de Dados
  - 4 - Formulários
  - 5 - Gráficos e Imagens
  - 6 - Contas
  - 7 - Players
  - 8 - Estrutura da Página
  - 9 - Sintaxe do HTML
  - 10 - Ficheiros PDF
- RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO PRATA**
  - Utilizar este formulário para recolher evidências que comprovem se o site Web cumpre os requisitos de Acessibilidade e Usabilidade para obtenção do Selo Prata.
  - Descarregar documento para recolha de evidências da Checklist de Acessos Funcionais (xls, 129KB)
  - Descarregar documento para recolha de evidências da Checklist Transação (xls, 87KB)
- AUT DO SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**
  - Consultar a versão completa do Kit de Usabilidade e Acessibilidade (disponível no GitHub)
- Última atualização: 04-02-2020**
- SELO ADERIR DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE CANDIDATURA**

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

- 1 - A mudança de cor do cabeçalho e a inclusão de um ícone reforçam que se está na página relativa ao Selo Prata.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

- 1 - O link é excessivamente longo e não segue o formato adotado para links para ficheiros externos adotados neste site.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

- 0 - O design apresentado é claro e minimalista.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



## 4.3.7. Requisitos do Selo Ouro

**NESTA PÁGINA:**

**TESTES DE USABILIDADE**

- 1 - Número de Utilizadores
- 2 - Protocolo Adequado
- 3 - Relatório Final com Observações e Recomendações
- 4 - Incorporação de Recomendações

**RECOMENDAÇÕES**

Para obter o Selo-Ouro, além dos procedimentos descritos para o Selo-Bronze e para o Selo-Prata, as entidades deverão apresentar prova da realização de testes com utilizadores. Este nível está também alinhado com a recomendação constante na metodologia sugerida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018 no artigo 9.º, n.º 1, alínea c/:

"c/ Para os sites Web, as entidades referidas no artigo 2.º devem adotar os seguintes procedimentos de monitorização:  
...  
c) Testes de usabilidade com pessoas com deficiência, das quais devem fazer parte como objecto de análise, pelo menos, uma brevíssima e curta tipologia de utilizadores"

**5. ESCOLHA DE UTILIZADORES**

Nos testes com utilizadores deve participar, no mínimo, um bloco de 6 utilizadores, dos quais 2 pessoas com necessidades especiais.

O conceito de necessidades especiais deve ser entendido circunscrito às necessidades especiais na utilização de um dispositivo de acesso à informação digital (ex: computador, tablet, smartphone, smartwatch...), conforme as Declarações de desempenho e funcionalizações da Norma Europeia EN 301 412, a qual suporta tecnicamente o DL n.º 83/2018, de 10 de outubro - acessibilidade dos sites web e das aplicações móveis de organismos do setor público.

No conceito de utilizadores com necessidades especiais incluem-se pessoas com deficiência ou incapacidade que fazem uso de tecnologias de apoio no acesso ao computador ou a outro dispositivo de acesso à informação digital, nomeadamente leitores de ecrã (software usado por pessoas cegas para aceder à informação digital via sintetizador de fala ou via dispositivo braille), software de ampliação de ecrã (usado por pessoas com baixa visão para ampliar o ecrã), software de zoom-in, manipuladores, software de reconhecimento da voz ou dispositivos apontadores alternativos ao rato (usados por pessoas com problemas neuromotoras graves com dificuldade ou mesmo impossibilidade de controlar os membros superiores).

Incluem-se ainda no grupo das pessoas com necessidades especiais pessoas surdas e pessoas com deficiência ou incapacidade intelectual. Cada uma das tipologias anteriormente referenciadas, quando presentes na amostra, deve ser representada, no mínimo, por 2 participantes.

Cada bloco de testes deve conter no máximo, 5 etapas principais do site Web.

**a. PROTOCOLO ADEQUADO**

O teste deve fazer-se nas principais funções do sitio Web e ser comum a todos os utilizadores. No caso de utilizadores com necessidades especiais, o protocolo deve ser aplicado no seu local de trabalho/consultor habitual, usando as tecnologias de acesso habituais e com as configurações personalizadas pelo próprio participante, nomeadamente, e o nível de:

Última atualização: 04-02-2020

**PROXIMA**

**SELO ADEIRIS DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**CANDIDATURA REQUISITOS**

**Sobre o Sítio** **POLÍTICA DE PRIVACIDADE** **ACESSESSIBILIDADE** **CONTACTOS** **GITHUB**

## DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A 1 - Este link é excessivamente longo e não adota o mesmo formato que ficheiros externos têm no resto do site, em que se apresentam com um botão "Descarregar".

### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the 'REQUISITOS DO SELO OURO' page. At the top, there are tabs for 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the tabs, there's a large orange header with the text 'SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE' and a small icon. To the right, there's a green circular badge with the number '1' and another icon. The main content area has several sections:

- NESTA PÁGINA:** TESTES DE USABILIDADE, REQUISITOS DO SELO OURO, TESTES DE USABILIDADE.
- REQUISITOS DO SELO OURO:**
  - 1 - Número de Usuários
  - 2 - Protocolo Adequado
  - 3 - Relatório de Testes sem Vídeo
  - 4 - Autorizações e Registos das Serviços
  - 5 - Relatório Final com Observações e Recomendações
  - 6 - Incorporação de Recomendações
- TESTES DE USABILIDADE:**
  - a. Para obter o Selo Ouro, além dos procedimentos descritos para o Selo Branco e para o Selo Prata, as entidades deverão apresentar prova da realização de testes com utilizadores.
  - b. Este nível está também alinhado com a recomendação constante no metodologia sugerida pelo Decreto-Lei n.º 83/2018 no artigo 9.º, n.º 1, alínea c).
    - c. Para os sites Web, as entidades referidas no artigo 2.º devem adotar os seguintes procedimentos de monitorização:
      - i. Testes de usabilidade com pessoas com deficiência, das quais devem fazer parte como objecto de análise, pelo menos, uma terça e uma tipologia de utilizadores\*
- 4. ESCOLHA DE UTILIZADORES:**
  - Nos testes com utilizadores deve participar, no mínimo, um bico de 6 utilizadores, das quais 2 pessoas com necessidades especiais.
  - O conceito de necessidades especiais deve ser entendido circunscrito às necessidades especiais na utilização de um dispositivo de acesso à informação digital (ex: computador, tablet, smartphone, smartwatch...), conforme as Declarações de desempenho e recenseamento da Necessidade Europeia EN 15164, a qual suporta tecnicamente o DL n.º 83/2018, de 18 de outubro - acessibilidade dos sites web e das aplicações móveis de organismos do setor público.
  - No conceito de utilizadores com necessidades especiais incluem-se pessoas com deficiência ou incapacidade que fazem uso de tecnologias de apoio ao acesso ao computador ou a outro dispositivo de acesso à informação digital, nomeadamente leitores de ecrã (hardware usado por pessoas cegas para aceder à informação digital via sintetizador de fala ou via dispositivo braille, software de ampliação de ecrã usado por pessoas com baixa visão para ampliar o ecrã, software de zoom-in, manipulos, software de reconhecimento da voz ou dispositivos apontadores alternativos ao rato (trackball) para pessoas com problemas neuromotoras graves com dificuldade ou mesmo impossibilidade de controlar os membros superiores).
  - Incluem-se ainda no grupo das pessoas com necessidades especiais pessoas surdas e pessoas com deficiência ou incapacidade intelectual. Cada uma das tipologias anteriormente referenciadas, quando presentes na amostra, deve ser representada, no mínimo, por 2 participantes.
  - Cada bico de testes deve conter no máximo, 5 espetos principais do sitio Web.
- a. PROTOCOLO ADEQUADO:**
  - O teste deve fazer-se nas principais funções do sitio Web e ser comum a todos os utilizadores. No caso de utilizadores com necessidades especiais, o protocolo deve ser aplicado no seu local de trabalho/consultoria habitual, usando as tecnologias de apoio habituais e com as configurações personalizadas pelo próprio beneficiário, nomeadamente, e o uso de:

At the bottom, there are navigation links: 'Última atualização: 04-03-2020', 'Proba', 'Bases', and a 'PARA ACESSIBILIDADE' button.

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

- 1. Visibilidade do estado do sistema**
  - 1 - A mudança de cor do cabeçalho e a inclusão de um ícone reforçam que se está na página relativa ao Selo Ouro.
- 2. Correspondência sistema e mundo real**

Não se aplica neste ecrã.
- 3. Controlo e liberdade do utilizador**

Não se aplica neste ecrã.
- 4. Consistência e standards**
  - 1 - O link é excessivamente longo e não segue o formato adotado para links para ficheiros externos adotados neste site.
- 5. Prevenção de erros**

Não se aplica neste ecrã.
- 6. Reconhecimento alternativo à memorização**

Não se aplica neste ecrã.
- 7. Flexibilidade e eficiência de uso**

Não se aplica neste ecrã.
- 8. Design e estética minimalista**
  - 0 - O design apresentado é claro e minimalista.
- 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros**

Não se aplica neste ecrã.
- 10. Ajuda e documentação**

Não se aplica neste ecrã.



## 4.3.8. Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

- A 1 - O cabeçalho da página apenas contém o nome do site, sendo mais difícil de identificar as diferentes páginas, uma vez que o título que as diferencia está mais abaixo.

### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



The screenshot shows the 'DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE' (Declaration of Accessibility and Usability) page. At the top, there's a header with a person icon, the text 'SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE', and navigation links for 'SELO', 'ADERIR', and 'DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE'. Below the header, there are sections for 'NESTA PÁGINA' (On this page), 'Declaração', and 'Gerador'. The main content area contains the 'DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE' and 'SOBRE A DECLARAÇÃO' (About the Declaration) sections. The 'DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE' section includes a detailed description of the declaration process, mentioning the Decree-Law n° 83/2018 and the 'Gerador' tool. The 'SOBRE A DECLARAÇÃO' section provides information about the declaration's purpose and the 'Gerador' tool. At the bottom, there's a 'GERAR A DECLARAÇÃO' (Generate the Declaration) section with instructions for generating the declaration using the 'Gerador' tool. The footer contains links for 'SOBRE O SÍTIO', 'POLÍTICA DE PRIVACIDADE', 'ACESIBILIDADE', 'CONTACTOS', 'GITHUB', and social media icons. It also includes a 'PLATAFORMA PARA A MELHORIA DA USABILIDADE' (Platform for Improving Usability) logo. The footer also features the AMA logo and the text '© 2020 AMA - Agência para a Modernização Administrativa. I P Todos os direitos reservados.'

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

Não se aplica neste ecrã.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalistas

- 0 - O design apresentado é claro e minimalistas.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



## 4.3.9. Declaração de Acessibilidade

### Declaração de Acessibilidade

**Introdução**

(Nota: o presente modelo de declaração de acessibilidade e usabilidade foi criado pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P., no âmbito das competências que lhe são atribuídas pelo DL n.º 83/2018, de 19 de outubro.)

Para gerar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade foi desenvolvido um Gerador, o qual mediante o preenchimento de um formulário e concluir pelas 5 secções da declaração e lhe proporciona no final uma página pronta a publicar no seu site Web.

Assim, para obter a declaração, deverá seguir os seguintes passos:

- Todos os documentos que pretendam referendar na Declaração de Acessibilidade e Usabilidade devem estar previamente publicados online, uma vez que naquela apenas existem hiperligações para os mesmos;
- Preencher o formulário que se segue;
- No final pode pré-visualizar e voltar ao formulário quando quiser precisar;
- Quando considerar que a declaração está concluída, pode descargar o código HTML e colá-lo numa página do seu site Web. Esta página contém apenas o HTML estruturado. O estilo é o estilo do seu próprio sitio Web. O documento HTML está construído para ser lido por uma máquina - por isso não altere a estrutura da página.

**Conteúdos da Declaração**

Informação da Entidade

- Estado de conformidade
- Elaboração da presente declaração de acessibilidade
- Contacto e solicitação de informação relativa ao sítio Web
- Outras evidências / esforços para tornar os conteúdos mais acessíveis e mais usáveis
- Denúncia de situações de discriminação derivadas do incumprimento dos requisitos de acessibilidade constantes do DL n.º 83/2018

[Enviar todas as secções](#) | [Copiar todas as secções](#)

**A Informação da Entidade**

**B**

**C**

**D**

**1. Estado de conformidade**

Este sítio Web está plenamente conforme para com o Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro.

**2. Elaboração da presente declaração de acessibilidade** **A**

**3. Contacto e solicitação de informação relativa ao sítio Web**

Caso pretenda contactar a Entidade por causa do presente sítio Web para apresentar sugestões ou dar conta de alguma dificuldade relacionada com questões de acessibilidade a algum documento, página ou serviço disponibilizado use, por favor, um dos seguintes contactos:

Conselho 1  
Rótulo de tipo de contacto (p.e. "Correio eletrónico"; "Telefone"; "Morada"; ...)

Contacto

[Adicionar contacto](#)

**4. Outras evidências / esforços para tornar os conteúdos mais acessíveis e mais usáveis**

**C**

**5. Denúncia de situações de discriminação derivadas do incumprimento dos requisitos de acessibilidade constantes do DL n.º 83/2018**

[Preencher e Descarregar a declaração](#) | [Preencher declaração a partir de um ficheiro](#) | [Preencher declaração a partir de um URL](#)

### DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS

**A** 2 - O mecanismo de expandir e colapsar secções pode não ser muito claro para alguns utilizadores. Neste caso setas poderão ser mais claras uma vez que + e - poderão ser confundidos com adicionar ou remover informação.

**B** 2 - Este formulário em forma de frase poderá ser confuso porque apenas apresenta *placeholders* e a informação a preencher é apenas inferida do contexto da frase, o que poderá dar origem a erros.

**C** 3 - Estes dois botões apresentam-se ao mesmo nível do botão de conclusão do formulário mas não atuam sobre o mesmo. De facto substituem-no mas não há informação nenhuma de enquadramento sobre eles. Esta informação e respetivos botões deveriam ser apresentados no bloco inicial da página.

**D** 1 - Os blocos de texto têm um comprimento de linha excessivamente longo para serem de leitura confortável.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



## Declaração de Acessibilidade

**Introdução**

(Nota: o presente modelo de declaração de acessibilidade e usabilidade foi criado pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P., no âmbito das competências que lhe são atribuídas pelo DL n.º 83/2018, de 19 de outubro.)

Para gerir a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade é necessário utilizar um Gerador, o qual mediante o preenchimento de um formulário e conduz pelas 5 secções da declaração e lhe proporciona no final uma página pronta a publicar no seu site Web.

Assim, para obter a declaração, deverá seguir os seguintes passos:

1. Todos os documentos que pretende referenciar na Declaração de Acessibilidade e Usabilidade devem estar previamente publicados online, uma vez que naquela apenas existem hiperligações para os mesmos;
2. Preencher o formulário que se segue;
3. No final pode pré-visualizar e voltar ao formulário quantas vezes precisar;
4. Quando considerar que a declaração está concluída, pode descargar o código HTML e colá-lo numa página do seu site Web. Esta página contém apenas estrutura. O conteúdo é o efeito do seu próprio site Web. O documento HTML está construído para ser lido por uma máquina - por isso não altere a estrutura da página.

**Conteúdos da Declaração**

- Informação da Entidade
- Estado de conformidade
- Elaboração da presente declaração de acessibilidade
- Contacto e solicitação de informação relativa ao sitio Web
- Outras evidências / esforços para tornar os conteúdos mais acessíveis e mais usáveis
- Denúncia de situações de discriminação derivadas do incumprimento dos requisitos de acessibilidade constantes do DL n.º 83/2018

**1** Informação da Entidade

1. ~ nome da entidade compromete a disponibilizar o seu sitio Web [ ] , nome do sitio Web [ ] , localizado no URL [ ] em conformidade com o Decreto-lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe a Directiva (UE) 2016/2102 de Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à acessibilidade dos sitios Web e das aplicações móveis.

**2** Estado de conformidade

Este sitio Web está [ ] plenamente conforme [ ] com o Decreto-lei n.º 83/2018, de 19 de outubro.

**3** Elaboração da presente declaração de acessibilidade

**4** Contacto e solicitação de informação relativa ao sitio Web

Caso prenda contactar a Entidade por causa do presente sitio Web para apresentar sugestões ou dar conta de alguma dificuldade relacionada com questões de acessibilidade a algum documento, página ou serviço disponibilizado use, por favor, um dos seguintes contactos:

Contacto 1  
Rúbrica de tipo de contacto (p.e. "Correio eletrónico"; "Telefone"; "Morada"; -)

Contacto  
[ ]

**5** Outras evidências / esforços para tornar os conteúdos mais acessíveis e mais usáveis

**6** Denúncia de situações de discriminação derivadas do incumprimento dos requisitos de acessibilidade constantes do DL n.º 83/2018

Pôr-visualizar e Descarregar a declaração | Preencher declaração a partir de um ficheiro | Preencher declaração a partir de um URL

## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

- 2 - Quando uma área está colapsada não há forma de saber se já tem elementos preenchidos ou não.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

- 1 - O design não segue os padrões do site onde se insere. A representação dos campos do formulário não tem a mesma aparência que os do site e não segue os padrões do browser.

### 5. Prevenção de erros

- 3 - Os botões de acção principal não são claros e não se sabe qual o principal.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

- 3 - O uso das secções obriga à activação de um botão.

### 8. Design e estética minimalista

- 1 - As linhas de texto têm uma dimensão horizontal exagerada que torna difícil a leitura. É difícil vislumbrar a hierarquia da página de forma visual.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.



### 4.3.10. Sobre o Sítio

**SOBRE O SÍTIO**

O sítio [selo.usabilidade.gov.pt](http://selo.usabilidade.gov.pt) disponibiliza as ferramentas e a informação necessárias à implementação de melhores de usabilidade e de acessibilidade nos sites Web e nas aplicações móveis de Administração Pública (AP).

A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), como entidade responsável pelas políticas de Usabilidade e Acessibilidade na AP, desenvolveu ferramentas e produziu informação destinadas aos organismos do Estado, com o intuito de gerar melhores soluções online da AP e promover desta forma uma maior adesão por parte dos cidadãos e empresas aos serviços públicos digitais.

Neste sítio Web podemos encontrar:

- SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**: A ação ao Selo digital atribuído pela AMA, que reconhece o nível de esforço investido pelos entidades no sentido de melhorar os seus Web de acordo com os requisitos de Usabilidade e Acessibilidade, o que poderá ser de Bronze, Prata ou Ouro;
- REQUISITOS DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**: As ilhas explicativas e ilustradas (checklist) dos requisitos de Usabilidade e Acessibilidade criadas pela AMA, correspondentes aos Níveis Bronze, Prata e Ouro, que integram já as Diretrizes WCAG 2.1 e os standards internacionais de Usabilidade;
- CHECKLISTS**: As Checklists "Correção", "Transferir" e "10 Apeitos Funcionais" que identificam e avaliam a conformidade funcional dos vários elementos que compõem um site Web ao nível da Acessibilidade e Usabilidade. Estas checklists são de extrema importância, nomeadamente para obter a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade;
- DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**: De acordo com o Decreto-Lei n.º 85/2008, diploma que define "os requisitos de acessibilidade dos sites Web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Directiva EU-B 2006/2002", os organismos são obrigados a disponibilizar uma Declaração de Acessibilidade e Usabilidade por cada

Última atualização 23-06-2019

**SELO**   **ADERIR**   **DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**CANDIDATURA**   **REQUISITOS**

**SÓBRE O SÍTIO**   **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**   **ACESSESSIBILIDADE**   **CONTACTOS**   **GITHUB**

© 2020 AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P. Todos os direitos reservados.

### DESCRIPÇÃO DOS PROBLEMAS

- A** 1 - O cabeçalho da página apenas contém o nome do site, sendo mais difícil de identificar as diferentes páginas, uma vez que o título que as diferencia está mais abaixo.

### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



**SEL DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**

**NESTA PÁGINA**

- Selo de Usabilidade e Acessibilidade
- Requisitos de Usabilidade e Acessibilidade
- Checklists
- Declaração de Acessibilidade e Usabilidade
- Habilidades Des
- Kit do Selo de Usabilidade e Acessibilidade

**SOBRE O SÍTIO**

O site [www.usabilidade.gov.pt](#) disponibiliza ferramentas e informação necessárias à implementação de melhores de usabilidade e de acessibilidade nos sites Web e nas aplicações móveis da Administração Pública (AP). A Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), como entidade responsável pelas políticas de Usabilidade e Acessibilidade na AP, desenvolveu ferramentas e produziu informação destinadas aos organismos do Estado, com o intuito de gerar melhores soluções online da AP e promover desta forma uma maior adesão por parte das entidades e empresas aos serviços públicos digitais. Neste sitio Web podem encontrar:

**SEL DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**

A atribuição ao Selo digital reconhecido pela AMA, que reconhece o nível de esforço investido pelos entidades na tentativa de melhorar os seus Web de acordo com os requisitos de Usabilidade e Acessibilidade, o que poderá ser de Branca, Preta ou Ouro.

**REQUISITOS DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**

As listas explicativas e ilustradas (checklist) dos requisitos de Usabilidade e Acessibilidade criadas pela AMA, correspondentes às Normas Brancas, Pretas e Ouro, que integram já as Diretrizes WCAG 2.1 e os standards internacionais de Usabilidade.

**CHECKLISTS**

As Checklists "Conteúdo", "Transição" e "10 Apoios Funcionais" descrevem quaisquer restrições de utilização e funcionamento dos vários elementos que compõem um site Web ao nível da Acessibilidade e Usabilidade. Estas checklists são de extrema importância, nomeadamente para obter a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

**DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**

De acordo com o Decreto-Lei n.º 85/2005, diploma que define "os requisitos de acessibilidade dos sites Web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Directiva EU/B 2006/2002", os organismos são obrigados a disponibilizar uma Declaração de Acessibilidade e Usabilidade por cada

Última atualização 23-06-2019

**SEL**   **ADERIR**   **DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**CANDIDATURA**   **REQUISITOS**

**Sobre o Sítio**   **Política de Privacidade**   **Acessibilidade**   **Contactos**   **GITHUB**

**Portugal**   **EUROPA**   **COMPETE 2020**   **IP 2020**

© 2020 AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P. Todos os direitos reservados.

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

Não se aplica neste ecrã.

### 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalista

- 0 - O design apresentado é claro e minimalista.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.

## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



### 4.3.11. Contactos

**SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**

**CONTACTOS**

**CONTACTE-NOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO**

Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório

**Nome \***  
Escreva o nome

**E-mail \***  
Escreva o e-mail

**Frichtade/Empresa \***  
Escreva a entidade/empresa

**Contacto telefónico \***  
Escreva o contacto

**Assunto \***  
Escreva o assunto

**Mensagem \***  
Escreva a sua mensagem

**Enviar**

Última atualização: 23-08-2019

### DESCRIPÇÃO DOS PROBLEMAS

- A 1 - O cabeçalho da página apenas contém o nome do site, sendo mais difícil de identificar as diferentes páginas, uma vez que o título que as diferencia está mais abaixo.

#### LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto



## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

## 1. Visibilidade do estado do sistema

Não se aplica neste ecrã.

## 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

## 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

## 4. Consistência e standards

Não se aplica neste ecrã.

## 5. Prevenção de erros

Não se aplica neste ecrã.

## 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

## 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

## 8. Design e estética minimalista

- 0 - O design apresentado é claro e minimalista.

## 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

Não se aplica neste ecrã.

## 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.



#### 4.3.12. Checklist “10 aspectos funcionais”

Checklist "10 aspectos funcionais"		
Conformidade e respostas de existência		(ver notas de preenchimento, abaixo)
Descrição da lista web:		Os resultados enumernados abaixo encontram-se no parâmetro das respectivas fichas de recolha de evidências
Endereço do site web:		
Instituição:		
Data de análise:		
S/N	N/A	
1 - MÉNUS DE NAVEGAÇÃO		
X	1.1 O menu de navegação deve estar subordinado entre si na lista de opções	
X	1.2 É possível selecionar as opções e as subopções do menu que quer com o mouse	
X	1.3 As imagens link, caso existam no menu, devem ter a correspondência visualizada alternativa em texto	
2 - TÍTULOS E SUBTÍTULOS		
X	2.1 Existe um nível de hierarquia no sítio	
X	2.2 Existe uma marcação hierárquica de títulos e subtítulos no painel (h1-h2...-h6)	
3 - TABULEIROS DE BIMOS		
X	3.1 As opções que permitem os cálculos da tabela estão marcadas com alternativas «x»	
X	3.2 A interface da tabela está marcada com os elementos correspondentes	
4 - FORMULÁRIOS		
X	4.1 É possível com o rato atingir o cursor, o cursor surge no respectivo campo do edite	
X	4.2 É possível identificar campos de preenchimento obrigatórios quando se usam avisos de validação	
X	4.3 É possível scrollar e ler o conteúdo de uma opção através dum botão de scroll	
5 - GUIAS E INDICAÇÕES-LINK		
X	5.1 A indicação link tem um equivalente alternativo em texto ou cursor de contexto	
X	5.2 O cursor é avançado quando é usado o mouse	
X	5.3 As imagens link têm um equivalente alternativo correcto	
6 - CONTRASTE		
X	6.1 Não existe um documento, ou não é necessário entre a cor do teixo no ambiente sub 18 por cento, nem superior a 18 por cento, nem mais de 20 por cento	
X	6.2 O rótulo de controlo tem a cor de fundo de sombra grande (mínima) ou azul que 18 por cento ou menor que 18 por cento, nem maior que 20 por cento nem igual a 20 por cento nem mais e a cor do fundo é superior a 20 por cento	
7 - PLATES		
X	7.1 Existem avisos sobre os bónus de controlo dos teclas que com o rato ou com o teclado	
X	7.2 O cursor ou o rato deve controlar automaticamente as imagens ligadas ao documento. Caso não seja possível, só é necessário que o dispositivo possa ser controlado	
8 - ESTRUTURA DA PÁGINA		
X	8.1 Quando se entra a CSS, todas as informações HTML devem aparecer à sequência	
X	8.2 Quando se retira a CSS, a informação aparece numa ordem lógica	
X	8.3 Quando se retira a CSS, deve ser possível reconhecer a semântica dos diversos elementos	
X	8.4 Quando se entra a CSS, a informação permanece subseqüente	
X	8.5 A visualização da página é feita sem recorrer ao elemento estilos	
9 - SPLITPAGE DE HTML		
X	9.1 A página apresenta-se sem erros de conteúdo	
10 - FICHARIA PDF		
X	10.1 Nos ficheiros PDF é possível, no mínimo, extrair o conteúdo textual para formato TXT	

## **DESCRICA DOS PROBLEMAS**

- A 3 - As instruções deveriam ser apresentadas antes da lista síntese, talvez como uma folha isolada da folha de cálculo. Desta forma os utilizadores poderão querer manipular directamente a lista síntese.

## LEGENDA

- 4 - Impacto muito grave
  - 3 - Impacto grave
  - 2 - Impacto moderado
  - 1 - Impacto reduzido
  - 0 - Sem impacto



Checklist "10 aspectos funcionais"		(ver notas de preenchimento, abaixo)
Conformidade e repositório de evidências		
Descrição do sítio web:		
Endereço do sítio web:		
Entidade:		
Data da análise:		
S / N / AN		
1 - MÉNUS DE NAVIGAÇÃO		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 1.1 O menu de navegação deve estar estruturado numa árvore de menus</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1.2 Cada item selecionável se encontra em subcélulas do menu que o responde àquele item</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1.3 As imagens link, caso estejam na menu, devem ter o atributo alt que descreve alternativamente o link</p>		
2 - TÍTULOS E SUBTÍTULOS		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 2.1 Toda a informação é marcada no painel</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2.2 Existe uma hierarquia hierárquica de títulos e subtítulos no painel (ex.: .../obj)</p>		
3 - TABELAS DE DADOS		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 3.1 As tabelas que contêm os dados de uma base de dados devem ser estruturadas com a estrutura correta</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3.2 A legenda da tabela está sincronizada com o elemento correspondente</p>		
4 - FORMULÁRIOS		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 4.1 Ao clicar com o rato no elemento, o cursor muda no respectivo campo de edição</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4.2 é possível identificar os campos de preenchimento obrigatório quando se usa apenas um leitor de ecrã</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 4.3 é possível identificar se as mensagens de erro usam apenas um leitor de ecrã</p>		
5 - GRÁFICOS E IMAGENS		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 5.1 As imagens ou gráficos têm um ou vários alternativos em texto correta</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5.2 O alt não é acompanhado de uma descrição longa</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 5.3 As imagens link têm um ou vários alternativos corretos</p>		
6 - CONTRASTE		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 6.1 Existem 4 níveis de contraste entre a cor do fundo e a cor do texto ou ícones que são maiores que 4,5:1 (ex: 100% de contraste entre a cor do fundo e a cor do texto ou ícones que é maior que 18 pontos de menor ou igual que 15 pontos de maior e a cor do fundo é superior a 4,5:1)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 6.2 O nível de contraste entre a cor do fundo e a cor do ícone é maior que 4,5:1 (ex: 100% de contraste entre a cor do fundo e a cor do ícone que é maior que 18 pontos de menor ou igual que 15 pontos de maior e a cor do fundo é superior a 4,5:1)</p>		
7 - PLAYERS		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 7.1 Deve ser possível editar os botões de controlo do vídeo quer com o rato quer com o teclado</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 7.2 O video ou o audio deve permitir pausas/pausas imediatas/funções alternativas. Caso não seja possível, se necessário, deve disponibilizar-se uma transcrição textual</p>		
8 - ESTRUTURA DA PÁGINA		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 8.1 Quando se entra a CSS, todas as alternativas HTML devem estar a funcionar</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.2 Quando se entra a CSS, a informação por si mesma indica que é CSS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.3 Quando se entra a CSS, deve ser possível recorrer a seletores dos diversos elementos</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.4 Quando se entra a CSS, a informação relevante permanece visível</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.5 A reestruturação da página é feita sem recorrer ao elemento establecido</p>		
9 - SINTAXE DE HTML		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 9.1 A página apresenta-se sem erros de [xHTML]</p>		
10 - FICHARES PDF		
<p><input checked="" type="checkbox"/> 10.1 Não difere o PDF é portátil, no próximo, extrair o conteúdo textual para formato TXT</p>		
Conformidade:		
Todos os testes:	0	
Bateria de testes:	24	
100,0%		
Notas de preenchimento:		
<p>No "Teste de conformidade" há que preencher os campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Designação do sítio web</li> <li>- Endereço do sítio web</li> <li>- A Entidade proprietária</li> <li>- A data da análise</li> </ul> <p>Gostaria de ter mais informações sobre os resultados das verificações? Por favor, clique no link "Mais informações".</p> <p>Os 4 campos estão identificados com fundo amarelo e encurtaram-se as suas células GT e CB respectivamente. Para utilizadores de leitores de ecrã, estes podem identificar as células de preenchimento pela sua cor de fundo, a qual é anotada pelo leitor. Por exemplo, o Vassoura GT "preenchimento sófia da amarela".</p> <p>Um leitor de hipeligações encontra no checklist para navegar que as folhas interiores, caso uma dedicada à recolha de evidências para cada um dos reparos.</p> <p>Nas folhas interiores - de 1.1 à 10.1 - apenas é necessário assinalar com um "X" se existem 5 ou mais reparos. No PDF Apresentativo, respetivamente as folhas 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1, 9.1 e 10.1, que essas células são automaticamente recolhidas e copiadas para o Ficheiro Síntese.</p> <p>Nas folhas interiores, por debaixo da indicação "Imagens de audiodescrição", deve colocar as imagens e editar as notas caso se devem a considerar ou não para esse respeito (Ex: a audição é puramente para uso de auditivos).</p> <p>Obrigado!</p>		

## LEGENDA:

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto

## VERIFICAÇÃO DAS 10 HEURÍSTICAS

### 1. Visibilidade do estado do sistema

- 3 - Não há forma de saber quais os valores que o utilizador preencheu e quais ainda estão no estado predefinido.

### 2. Correspondência sistema e mundo real

Não se aplica neste ecrã.

### 3. Controlo e liberdade do utilizador

Não se aplica neste ecrã.

### 4. Consistência e standards

Não se aplica neste ecrã.

### 5. Prevenção de erros

- 2 - Algumas células com fórmulas não estão trancadas, podendo o utilizador alterar a fórmula de cálculo sem saber.

### 6. Reconhecimento alternativo à memorização

Não se aplica neste ecrã.

### 7. Flexibilidade e eficiência de uso

Não se aplica neste ecrã.

### 8. Design e estética minimalistas

Não se aplica neste ecrã.

### 9. Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros

- 2 - Não é possível saber se se mantém a integridade inicial da folha de cálculo à medida que se preenche.

### 10. Ajuda e documentação

Não se aplica neste ecrã.



### 4.3.13. Quadro-síntese da análise heurística

Heurísticas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Página de entrada	—	—	—	—	—	—	—	● 1	—	—
Selo	—	—	—	● 1	—	—	—	—	—	—
Candidatura	—	—	—	● 1	—	—	—	—	—	—
Requisitos	—	—	—	—	—	—	—	● 0	—	—
Requisitos do Selo Bronze	● 1	—	—	● 1	—	—	—	● 0	—	—
Requisitos do Selo Prata	● 1	—	—	● 1	—	—	—	● 0	—	—
Requisitos do Selo Ouro	● 1	—	—	● 1	—	—	—	● 0	—	—
Declaração de Acessibilidade e Usabilidade	—	—	—	—	—	—	—	● 0	—	—
Declaração de Acessibilidade	● 2	—	—	● 1	● 3	—	● 3	● 1	—	—
Sobre o sítio	—	—	—	—	—	—	—	● 0	—	—
Contactos	—	—	—	—	—	—	—	● 0	—	—
Checklist "10 aspectos funcionais"	● 3	—	—	—	● 2	—	—	● 2	—	—

#### LEGENDA DAS HEURÍSTICAS

- 1 - Visibilidade do estado do sistema
- 2 - Correspondência sistema e mundo real
- 3 - Controlo e liberdade do utilizador
- 4 - Consistência e standards
- 5 - Prevenção de erros
- 6 - Reconhecimento alternativo à memorização
- 7 - Flexibilidade e eficiência de uso
- 8 - Design e estética minimalista
- 9 - Ajuda ao reconhecimento, diagnóstico e recuperação de erros
- 10 - Ajuda e documentação

#### LEGENDA DA VERIFICAÇÃO DAS HEURÍSTICAS

- 4 - Impacto muito grave
- 3 - Impacto grave
- 2 - Impacto moderado
- 1 - Impacto reduzido
- 0 - Sem impacto
- - Não se aplica neste ecrã.



## 5. Testes de Usabilidade

Com base na análise heurística ao sítio web Selo de Usabilidade e Acessibilidade ([selo.usabilidade.gov.pt](http://selo.usabilidade.gov.pt)), foi desenvolvido um protocolo de testes de usabilidade, a ser aplicado a participantes com e sem necessidades especiais.

O objetivo destes testes de usabilidade era o de detectar eventuais problemas que influenciassem a facilidade de utilização desse sítio Web.



## 5.1. Resumo das descobertas - participantes sem necessidades especiais

Nos testes realizados com participantes sem necessidades especiais destacam-se as seguintes descobertas:

### 5.1.1. Descobrir o sítio

- A maioria dos utilizadores não teve dificuldade em encontrar o sítio web do Selo.
- Na primeira página, os utilizadores conseguiram identificar quais as principais informações sobre o Selo, incluindo os 3 tipos de Selo e como é possível obtê-los.

### 5.1.2. Obter o Selo Prata

- Os utilizadores conseguiram facilmente chegar à página sobre os requisitos do Selo Prata.

### 5.1.3. Localizar e preencher listas do Selo Prata

- Todos os utilizadores conseguiram localizar e identificar as *checklists* para obter o Selo Prata.
- No documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspetos Funcionais", apesar dos utilizadores terem conseguido alterar o estado do requisito, o facto de não lerem as instruções fez com que não percebessem logo como editar o documento.



#### 5.1.4. Submeter a candidatura

- A maioria dos utilizadores teve dificuldades em encontrar o formulário de candidatura. Alguns não conseguiram encontrá-lo.
- Não está bem explícito que documentos necessitam de preencher antes de realizar a candidatura (Checklists e a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade).

#### 5.1.5. Contactar a equipa do Selo (através do formulário)

- Os utilizadores conseguiram facilmente encontrar o formulário de contacto. Contudo, o facto de ser apresentado também o e-mail levou-os a questionar qual a melhor forma de contactar a equipa do Selo para obter uma resposta mais rápida.



## 5.2. Resumo das descobertas - participantes cegos

Nos testes realizados com participantes cegos destacam-se as seguintes descobertas:

### 5.2.1. Descobrir o sítio

- Um dos utilizadores conseguiu encontrar facilmente o sítio web. O outro utilizador teve mais dificuldade, entrando noutras páginas antes de encontrar a correta.
- Na primeira página, os utilizadores conseguiram percorrer toda a informação, identificando as principais informações que caracterizam o Selo.

### 5.2.2. Obter o Selo Prata

- Os utilizadores conseguiram facilmente obter informação sobre os requisitos do Selo Prata, chegando à página dedicada a estes requisitos.

### 5.2.3. Localizar e preencher listas do Selo Prata

- Os utilizadores não conseguiram localizar as *checklists* necessárias para obter o Selo Prata, tendo sido necessário indicar-lhes onde as poderiam encontrar.
- Os utilizadores não conseguiram mudar o estado do requisito no documento Excel referente à Checklist “10 Aspetos Funcionais”, uma vez que tiveram muita dificuldade em navegar no documento com o leitor de ecrã.



#### 5.2.4. Submeter candidatura

- Os utilizadores conseguiram facilmente aceder ao formulário de candidatura ao Selo. Contudo, um dos utilizadores não percebeu que teria de preencher a Declaração de Acessibilidade antes de submeter a candidatura.

#### 5.2.5. Contactar a equipa do Selo (através do formulário)

- Os utilizadores conseguiram encontrar o formulário de contacto.



### 5.3. Perfis testados e cenários associados

A amostra de participantes possuía um perfil heterogéneo, havendo uma representação de ambos os géneros e uma distribuição etária abrangente.

Foram recrutados quatro participantes sem necessidades especiais e dois participantes cegos, com o intuito de testar o sítio web do Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

<b>Idade</b>	<b>Género</b>	<b>Necessidades especiais</b>
33	F	Sim (visual/cegueira)
53	M	Sim (visual/cegueira)
36	M	Não
48	F	Não
43	F	Não
43	M	Não

#### SÍNTES

- **3** homens
- **3** mulheres
- **33** aos **53** anos
- **2** utilizadores com necessidades especiais (cegos)



## 5.4. Resultados dos testes

### 5.4.1. Questionário inicial

Antes do início da execução das tarefas, foram feitas algumas perguntas de enquadramento aos participantes.

Todos os participantes utilizam a Internet há mais de 15 anos, sendo a média de 20 anos. Todos os participantes utilizam a Internet diariamente. Para aceder à Internet, utilizam tanto um computador portátil como um computador *desktop* (maioritariamente no trabalho). Quatro dos participantes utilizam mais o computador portátil e dois dos participantes utilizam ambos (um no local de trabalho e outro em casa). O sistema operativo mais utilizado é Windows. O browser mais utilizado pelos utilizadores sem necessidade especiais é o Google Chrome, enquanto que os utilizadores cegos utilizam preferencialmente o Internet Explorer.

No caso dos dois utilizadores cegos, um é cego de nascença e outro perdeu a visão por volta dos 19 anos, tendo sempre tido baixa visão. Ambos sabem Braille. Os dois participantes utilizam um leitor de ecrã com sintetizador de fala e um utiliza também, por vezes, um leitor de ecrã com sintetizador de fala e linha Braille. Ambos utilizam os leitores de ecrã NVDA e JAWS. Um utiliza o JAWS a nível profissional, uma vez que otimiza o desempenho e simula os botões do rato, e o NVDA a nível pessoal, uma vez que para funções mais básicas é o suficiente. O outro utilizador utiliza maioritariamente o JAWS e, por vezes, o NVDA porque funciona melhor em certos contextos.

### SÍNTESE

- **Uso diário** da Internet
- **Sistema operativo** Windows
- **Browser** Google Chrome
- **Browser (utilizadores cegos)**  
Internet Explorer
- **Utilizadores cegos** usam leitores de ecrã NVDA e JAWS



## 5.4.2. Conclusão de tarefas

Tarefas	Participantes sem necessidades especiais			Participantes cegos		
	Concluída	Concluída com dificuldade	Não concluída	Concluída	Concluída com dificuldade	Não concluída
Descobrir o sítio através de um motor de busca	2	2		1	1	
Obter informações sobre o Selo	4			2		
Obter informação sobre os requisitos necessários para obter o Selo Prata	3	1		2		
Localizar e identificar as <i>checklists</i> necessárias para obter o Selo Prata	2	2				2
No documento Excel da checklist “10 Aspetos Funcionais”, ler as instruções de preenchimento e alterar o estado do requisito 2.1.	4					2
Submeter a candidatura	1	1	2	2		
Contactar a equipa do Selo (através de formulário)	4			2		



### 5.4.3. Tempo de execução das tarefas

<b>Tarefas</b>	<b>Tempo médio despendido nas tarefas (em minutos)</b>	
	<b>Participantes sem necessidades especiais</b>	<b>Participantes cegos</b>
Descobrir o sítio através de um motor de busca	01:10	03:12
Obter informações sobre o Selo	01:54	02:13
Obter informação sobre os requisitos necessários para obter o Selo Prata	01:05	04:09
Localizar e identificar as <i>checklists</i> necessárias para obter o Selo Prata	02:19	07:05 *
No documento Excel da Checklist “10 Aspetos Funcionais”, ler as instruções de preenchimento e alterar o estado do requisito 2.1.	01:33	05:17 *
Submeter a candidatura	02:30	05:20
Contactar a equipa do Selo (através de formulário)	01:00	01:53

\* Tempo despendido na tarefa até ao seu abandono sem ser concluída.



## 5.4.4. Questionário final

No final de cada sessão de testes, foram colocadas algumas questões aos participantes.

Quanto à tarefa que mais gostaram, os participantes destacaram:

- O preenchimento da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, uma vez que é possível introduzir e pré-visualizar os dados, a consulta dos requisitos para obtenção dos Selos e perceber qual seria a classificação do sítio Web com que se trabalha;
- O preenchimento do documento Excel;
- O preenchimento dos formulários de candidatura;
- O preenchimento do formulário de contacto.

Quanto à tarefa que menos gostaram, os participantes destacaram:

- O preenchimento do documento Excel, principalmente no caso dos utilizadores cegos. Para além de um terem tido dificuldades com a navegação da checklist e em perceber a estrutura do documento, foram também incapazes de encontrar a Checklist no sítio Web;
- Um dos utilizadores referiu que o Excel não está bem enquadrado com a restante forma de navegação do sítio Web, parecendo o menos atractivo de ser completado em termos de aspecto;
- Um utilizador referiu também como tarefa que menos gostou o acesso aos requisitos do Selo Prata e a sua verificação.

## SÍNTSE

- **Preenchimento do documento**  
**Excel** foi a tarefa menos apreciada e o aspetto que mudariam
- **Incapacidade** dos utilizadores cegos localizarem e utilizarem o documento Excel



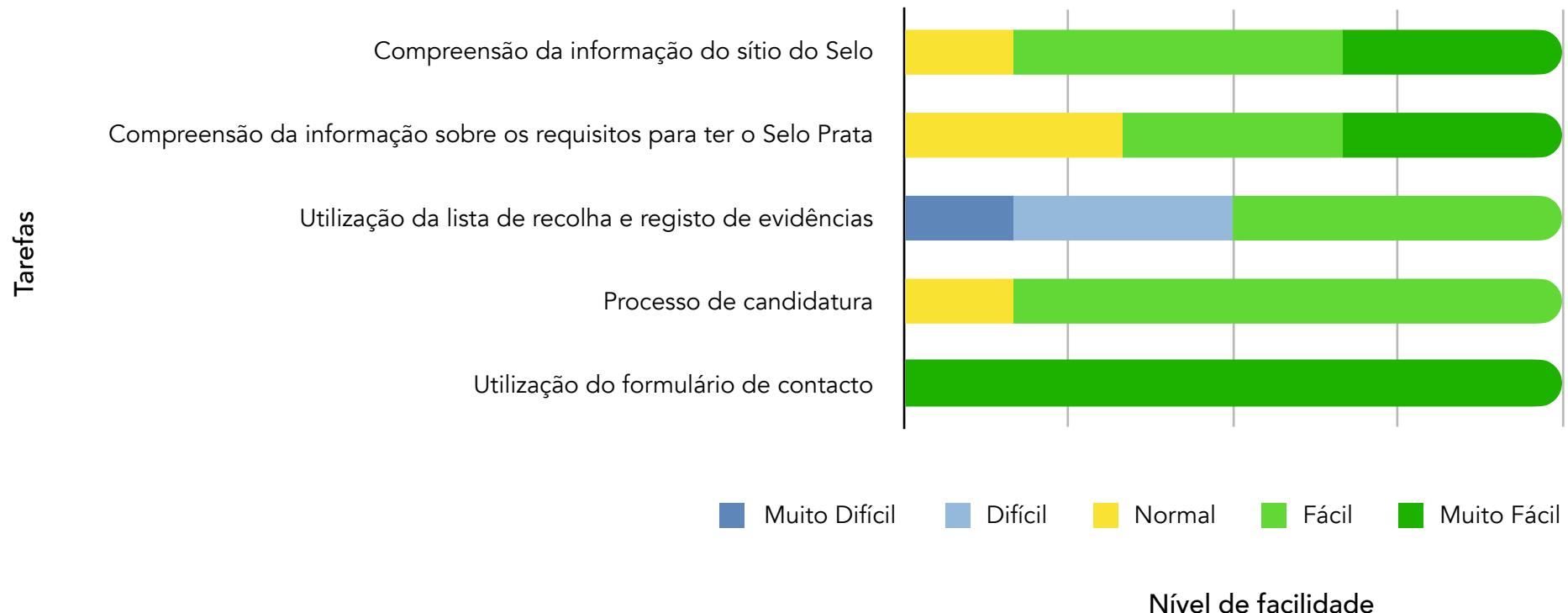
Ao serem questionados sobre o que mudariam se pudessem mudar alguma coisa, os utilizadores referiram:

- O documento Excel das Checklists;
- A percepção da relação entre candidatura e declaração;
- A apresentação da informação sobre o que é a Declaração que deveria ser mais resumida;
- A página inicial do sítio web do Selo que deveria ser mais direta, removendo a imagem do header e apresentando informação mais clara sobre o Selo.
- Um utilizador referiu também que preferia que houvesse uma melhor ligação, com melhor capacidade de avaliar os aspectos mesmo no sítio que procura obter a certificação, de uma forma que não exigisse intervenção humana (ou o menos possível). Por exemplo, fornecendo o link da página sujeita a candidatura e fazer um processo de verificação automática do cumprimento dos requisitos necessários e atribuição do nível atingido.

Por último, foi solicitado aos participantes que classificassem numa escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, as tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata. Quatro dos utilizadores classificaram as tarefas com o nível 4, um com o nível 5 e um com o nível 2.



## 5.4.5. Avaliação das tarefas pelos utilizadores





## 5.4.6. Erros na execução das tarefas

Seguidamente é apresentada uma descrição das tarefas efetuadas pelos participantes, sendo que para nas páginas associadas a cada tarefa são identificados os principais erros/dificuldades na execução das mesmas.

Os erros que prejudicam severamente a experiência estão identificados com a cor vermelha.

Já os erros que têm impacto negativo na experiência estão assinalados com a cor amarela.

Para cada página de navegação associada às diferentes tarefas é também apresentado o comportamento dos utilizadores observado, e com base nos erros identificados são apresentadas recomendações de melhoria.

Em primeiro lugar será apresentada a análise das tarefas realizadas pelos utilizadores sem necessidades especiais e, em seguida, a análise detalhada das tarefas realizadas pelos utilizadores cegos.



## 5.4.6.1. Descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca

Os participantes foram informados que o Governo Português, através da AMA, lançou há alguns meses um sítio Web de apoio à melhoria dos sítios e das aplicações móveis da Administração Pública, onde oferece uma série de requisitos com vista à obtenção de um Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

A partir dessa informação, a tarefa consistiu em descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca.

### Utilizadores encontram o sítio Web:

- Dois dos utilizadores concluíram a tarefa com facilidade.
- Dois utilizadores apresentaram mais dificuldade em encontrar o sítio web correto devido aos termos que inseriram no motor de busca.

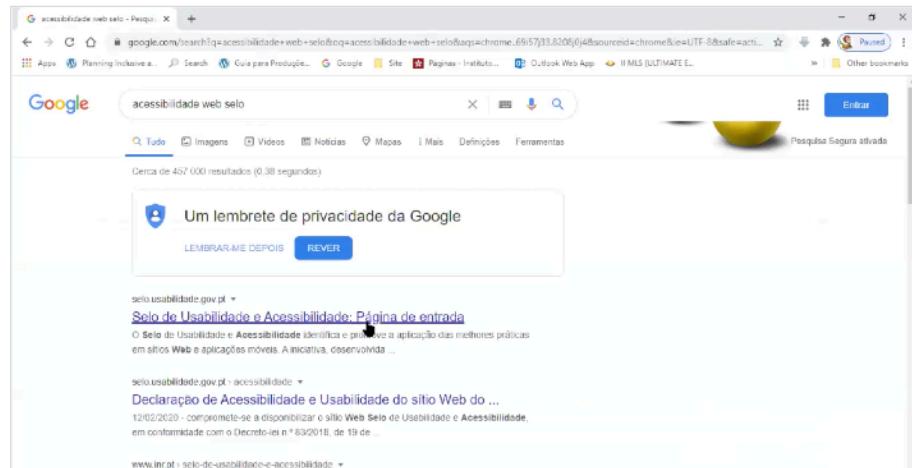
### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **2**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **01:10** minutos



### 5.2.6.1.A Descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca



#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Todos os utilizadores utilizaram o motor de busca Google para fazer a pesquisa. Os termos pesquisados para chegar ao sítio do Selo foram: “acessível”, “acessível gov” , “acessibilidade gov”, “selo usabilidade”, “acessibilidade web selo”.

Os utilizadores que pesquisaram pelos termos “acessibilidade web selo” e “selo usabilidade” concluíram facilmente a tarefa de entrar no sítio Web do Selo.

Um dos utilizadores ao procurar pelo termo “acessibilidade gov” entrou no sítio Web [acessibilidade.gov.pt](http://acessibilidade.gov.pt). Contudo, na página principal não viu o botão [selo.usabilidade.gov.pt](http://selo.usabilidade.gov.pt) que o levaria ao sítio do Selo. Numa segunda pesquisa utilizando o termo “selo usabilidade” encontrou e entrou diretamente no sítio Web correto.

Outro utilizador ao pesquisar pelo termo “usabilidade e acessibilidade” abriu o sítio [usabilidade.gov.pt](http://usabilidade.gov.pt). Após nova pesquisa com o termo “requisitos selo usabilidade e acessibilidade” entrou no sítio correto.



## 5.4.6.2. Obter informações que caracterizam o Selo



Depois de descobrirem o sítio Web correto, a partir da primeira página, os utilizadores foram questionados sobre quais as principais informações que conseguiam obter e que caracterizam o Selo.

Três dos utilizadores classificaram a facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo com o nível 4.

Um dos utilizadores classificou com o nível 3, considerando que quem não trabalha na área da acessibilidade consegue ter uma ideia do que é o Selo. Contudo, apontou que a página principal ao não falar dos constrangimentos das pessoas com necessidades especiais nem incluir uma única imagem dessas pessoas, não cria empatia.

### Tarefa concluída sem dificuldade

- Todos os participantes conseguiram perceber em que consiste o Selo e como se pode obtê-lo.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **4**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **01:54** minutos



### 5.4.6.2.A. Obter informações que caracterizam o Selo

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Ao fazerem scroll pela página principal, os utilizadores conseguiram identificar as principais informações sobre o Selo, nomeadamente os três tipos de Selo, a informação sobre o que tem de ser implementado para obter os Selos, as checklists, o facto de tentar promover as melhores práticas, como aderir, os requisitos necessários para a candidatura, o kit que ajuda a obter o Selo e onde se coloca o Selo no sítio Web.

Um dos utilizadores apresentou algumas dúvidas sobre os passos necessários para a obtenção do Selo. Pensa que primeiro tem de aderir e depois obtém a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

Apenas um dos utilizadores notou os botões “Usabilidade” e “Acessibilidade” no topo da página principal.



### 5.4.6.3. Obter o Selo Prata

The screenshot shows a web browser window with the URL [selo.usabilidade.gov.pt/prata.html](http://selo.usabilidade.gov.pt/prata.html). The page title is "SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE". At the top right, there are tabs for "Usabilidade" and "Acessibilidade". In the center, there is a large "PRATA" badge with the text "USABILIDADE & ACESSIBILIDADE". Below the badge, the text "REQUISITOS DO SELO PRATA" is displayed, followed by "CHECKLIST 'TRANSAÇÃO'". To the left, a sidebar lists "NESTA PÁGINA:" with items: "CHECKLIST 'TRANSAÇÃO'", "1 - Formulários", "2 - Campos", and "3 - Resposta". To the right, under "REQUISITOS DO SELO PRATA", it says "Conformidade para com a checklist 'Transação'" and "1 - FORMULÁRIOS".

#### Facilidade em realizar a tarefa

- Três dos utilizadores concluíram a tarefa.
- Um utilizador concluiu a tarefa com dificuldade uma vez que só conseguiu chegar à informação abrindo o PDF referente ao Kit do Selo.

Foi proposto aos participantes que imaginassem que eram responsáveis por um sítio da Administração Pública e que gostavam de saber que requisitos teriam de passar para obter um Selo Prata.

Dois utilizadores classificaram a facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata com o nível 4, uma vez que considerou a informação comprehensível, apesar de ter reconhecido que para o próprio se torna mais fácil de perceber pois está ligado à área de acessibilidade e que para o utilizador comum os termos serão mais complicados.

Dois utilizadores atribuíram a classificação 3. Um atribuiu essa classificação porque considera que as checklists deveriam ter exemplos reais em vez de ícones.

#### Conclusão da tarefa:

- Concluída **3**
- Concluída com dificuldade **1**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **01:05** minutos



### 5.4.6.3.A. Obter o Selo Prata

The screenshot shows the 'SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE' website. At the top, there are two tabs: 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the tabs, there's a large logo for 'PRATA USABILIDADE & ACESSIBILIDADE' featuring a stylized person icon.

The main navigation bar includes links for 'SELO', 'ADERIR ▾', and 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'.

**REQUISITOS DO SELO PRATA**

**CHECKLIST "TRANSAÇÃO"**

- 1 - Formulários
- 2 - Campos
- 3 - Resposta
- 4 - Erros

**CHECKLIST "10 ASPECTOS FUNCIONAIS"**

- 1 - Menus de Navegação
- 2 - Títulos e Subtítulos
- 3 - Tabelas de Dados
- 4 - Formulários
- 5 - Gráficos e Imagens-Link
- 6 - Contraste
- 7 - Players

**REQUISITOS**

**1.1 A sequência de tabulação entre campos segue a sequência de preenchimento**

A ordem de tabulação por entre os campos deve corresponder à sequência normal de preenchimento do formulário.

**1.2 Os formulários com mais de 2 ecrãs de altura devem ser distribuídos por várias páginas**

Os formulários não devem ser apresentados de forma excessivamente longa. Os formulários que ocupem mais de 2 ecrãs de altura devem ser distribuídos por tantos ecrãs quantos os necessários, para cumprir com esta regra. Os formulários longos podem também ter vários momentos de interação diferidos, solicitando ao utilizador a informação absolutamente necessária.

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Dois dos utilizadores seguiram o percurso mais direto para chegar à página dos requisitos do Selo Prata, ou seja, no menu principal selecionaram “Aderir”, seguidamente “Requisitos”, depois “Selo Prata” e finalmente “Consultar os requisitos Prata”. Um utilizador selecionou no menu principal a opção “Selo” e nessa página carregou no botão “Nível 2 - Prata”, chegando então à página dos requisitos do Selo Prata.

Um dos utilizadores, em vez de navegar para a página dos requisitos do Selo Prata, descarregou e abriu o PDF do Kit para ajudar a obter do Selo e consultou os requisitos para obter o Selo Prata na página 14 do mesmo.

Os utilizadores fazem scroll para consultar a informação.

Um utilizador experienciou alguma dúvida e confusão ao encontrar o termo “Formulários” repetido na lista de requisitos. Tenta também utilizar a navegação lateral mas retorna várias vezes ao mesmo sítio. Acabou por perceber que existem duas checklists na página.



## 5.4.6.4. Listas do Selo Prata

The screenshot shows a web browser displaying the 'SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE' page. The main content area is titled 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'. On the left, there's a sidebar with links to download checklists for 'Aspetos Funcionais' and 'Transacção', both in .xlsx format. The main content area contains two sections: 'CAMPOS' and 'FORMULÁRIOS'. The 'CAMPOS' section includes two items: '2.1 O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsto dos dados' (with an icon of a smartphone) and '2.2 É usada revelação progressiva em vez de campos inativos' (with an icon of a computer monitor). Below these sections, there's a link to 'corrigir informação'.

O sítio do Selo disponibiliza um conjunto de *checklists* de requisitos em formato Excel para que as entidades assinalem se o seu sítio Web passa ou não passa os requisitos ou se o mesmo não é aplicável. Por exemplo, se um sítio Web não tem formulários, então os requisitos relativos aos formulários não são aplicáveis. Foi solicitado aos participantes que localizassem e identificassem qual ou quais as *checklists* necessárias para obter o Selo Prata.

Três dos utilizadores classificaram a facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências com o nível 4 e um dos utilizadores com o nível 2.

### Algumas dificuldades na realização da tarefa

- Dois dos participantes concluíram a tarefa.
- Dois dos participantes tiveram mais dificuldade em localizar as *checklists*.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **2**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **02:19** minutos



#### 5.4.6.4.A. Localizar e identificar as checklists necessárias para obter o Selo Prata

**SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE**

**Usabilidade** **Acessibilidade**

**SELO ADERIR ▾ DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**10 - Ficheiros PDF**

**RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO PRATA**

Utilize as listas de verificação para recolher evidências e confirmar se o sitio Web cumpre os requisitos de Acessibilidade e Usabilidade para obtenção do Selo Prata.

1 Descarregar documento para recolha de evidências da [Checklist 10 Aspetos Funcionais \(xlsx, 125KB\)](#)

2 Descarregar documento para recolha de evidências da [Checklist Transação \(xlsx, 87KB\)](#)

**KIT DO SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE**

Consultar a versão completa do [Kit do Selo de Usabilidade e Acessibilidade](#) (disponível no [GitHub](#))

**1.3 Os formulários com mais de uma página têm a sequência de passos ilustrada**

Os formulários distribuídos por várias páginas devem indicar no topo da página a sequência de passos necessária para os concluir, juntamente com a designação de cada passo. O utilizador deve ser capaz de selecionar os passos anteriores para retornar aos ecrãs respetivos e, se necessário, corrigir informação.

**2.1 O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível dos dados**

O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível para a entrada dos dados. Por exemplo, um campo para telefone deve ter a largura estritamente necessária para conter todos os dígitos. Nem mais nem menos.

**2.2 É usada revelação progressiva em vez de campos inativos**

Em vez de mostrar campos inativos, o formulário deve esconder os campos dependentes do campo-chave sempre que este não tenha sido ativado. Ao ativar o campo-chave são exibidos os campos que dependem da condição nele definida.

**2.3 As legendas dos campos são breves e claras**

As legendas associadas aos campos devem ser claras e o mais breves possível, sem recorrer a grandes explicações. Se essas explicações forem

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Dois dos utilizadores conseguiram facilmente encontrar e descarregar o documento Excel. Os outros dois utilizadores tiveram mais dificuldades. Um deles, como na tarefa anterior tinha consultado a informação no PDF e não na página dos requisitos do Selo Prata, foi primeiramente à página da Candidatura e só depois encontrou a página dos Selos e descarregou o Excel.

Já o outro como havia feito scroll para ler a informação da página na tarefa anterior, ao fazer novamente scroll para o título das checklists no texto ficou confundido, pensando que a checklist é o texto. Como os links no menu lateral demoram a aparecer porque ficaram muito acima do texto, não os localiza. Apenas encontrou o documento Excel clicando no link para o sítio [acessibilidade.gov.pt](#) presente no texto, onde selecionou o link “checklists para recolha de evidências” e acedeu ao documento correto.

#### DESCRIÇÃO DOS ERROS

- 1 Dificuldade em localizar o link no menu lateral.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Disponibilizar o link para descarregar os documentos Excel no texto da página.

#### CITAÇÕES

“Já encontrei as checklists mas demorou!”



## 5.4.6.5. Documento Excel Checklist "10 Aspetos Funcionais"

versão 10aspetosfuncionais - Excel													
	S	N	NA	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
1	<b>Checklist "10 aspetos funcionais"</b>												
2	Conformidade e repositório de evidências												
3	Os requisitos enumerados abaixo encontram-se hipermarcados nas respectivas fichas de recolha de evidências												
4													
5	Designação do sitio web:												
6	Endereço do sitio web:												
7	Entidade:												
8	Data da análise:												
9													
10	S	N	NA	1 - MENUS DE NAVEGAÇÃO									
11	x			1.1 O menu de navegação deve estar estruturado como uma lista de opções									
12													

Foi solicitado que os participantes, no documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspetos Funcionais" que faz parte dos requisitos do Selo Prata, lessem as instruções de preenchimento do mesmo e alterassem o Estado do requisito "2.1 Existe um título <h1> marcado na página" para "Não".

Três utilizadores classificaram a facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências com o nível 4. Um dos utilizadores classificou com o nível 2.

### Utilizadores concluíram a tarefa mas não leram as instruções

- Todos os utilizadores conseguiram alterar o estado do requisito.
- Os utilizadores não leram as instruções de preenchimento.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **4**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

Tempo médio despendido na tarefa: **01:33** minutos



## 5.4.6.5.A. Documento Excel

Checklist "10 aspectos funcionais"		(ver notas de preenchimento, abaixo)
Conformidade e repositório de evidências		Os requisitos enumerados abaixo encontram-se hiperligados às respetivas fichas de recolha de evidências
Designação do sítio web:		
Endereço do sítio web:		
Entidade:		
Data da análise:		
S	N	NA
1 - MENUS DE NAVEGAÇÃO		
X		1.1 O menu de navegação deve estar estruturado como uma lista de opções
X		1.2 É possível selecionar as opções e as subopções do menu quer com rato quer com teclado
X		1.3 As imagens-link, caso existam no menu, devem ter o correspondente equivalente alternativo em texto
2 - TÍTULOS E SUBTÍTULOS		
X		2.1 Existe um título <h1> mercado na página
X		2.2 Existe uma marcação hierarquizada de títulos e subtítulos na página <h1>...<h6>
3 - TABELAS DE DADOS		
X		3.1 As células que constituem os cabeçalhos da tabela estão marcadas com o elemento <th>
X		3.2 A legenda da tabela está marcada com o elemento <caption>
4 - FORMULÁRIOS		
X		4.1 Ao clicar com o rato na etiqueta, o cursor surge no respectivo campo de edição
X		4.2 É possível identificar os campos de preenchimento obrigatório quando se usa apenas um leitor de ecrã
X		4.3 É possível localizar aí as mensagens de erro usando apenas um leitor de ecrã
5 - GRÁFICOS E IMAGENS-LINK		
X		5.1 A imagem ou gráfico tem um equivalente alternativo em texto curto e correto
X		5.2 O gráfico é acompanhado de uma descrição longa
X		5.3 As imagens-link têm um equivalente alternativo correto
6 - CONTRASTE		
X		6.1 No corpo de um documento, o rácio de contraste entre a cor do texto normal (menor que 18 pontos ou maior que 14 pontos inverso) e a cor do fundo é superior a 4.5:1
X		6.2 O rácio de contraste entre a cor do texto de tamanho grande (maior ou igual que 18 pontos ou menor ou igual que 14 pontos inverso) e a cor do fundo é superior a 3:1
7 - PLAYERS		
X		7.1 Deve ser possível ativar os botões de controlo do leitor quer com o rato quer com o teclado
X		7.2 O vídeo ou o áudio deve conter preferencialmente legendas fechadas sincronizadas. Caso não seja possível, no mínimo, deve disponibilizar-se uma transcrição textual
8 - ESTRUTURA DA PÁGINA		
X		8.1 Quando se retira a CSS, todos os elementos HTML devem alinhar à esquerda
X		8.2 Quando se retira a CSS, a informação aparece numa ordem lógica
X		8.3 Quando se retira a CSS, deve ser possível reconhecer a semântica dos diversos elementos

### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

## COMPORTAMENTO OBSERVADO

Os utilizadores não leram as instruções de preenchimento no final da página. Um utilizador pensou que a frase abaixo de "(ver notas de preenchimento, abaixo)" eram as instruções, não chegando a fazer scroll até ao fim para as encontrar. Outro utilizador procurou as instruções de preenchimento na página principal do sítio do Selo.

Todos os utilizadores conseguiram mudar o estado do requisito. Contudo, um utilizador tentou mudar o estado do requisito no separador "Síntese".

## DESCRIPAÇÃO DOS ERROS

- 1 Os utilizadores não percebem que podem encontrar as instruções de preenchimento no final da página.

## RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Colocar as instruções de preenchimento no início da página.

## CITAÇÕES

"As instruções de preenchimento não estão no Excel, pois não?"



## 5.4.6.6. Submeter candidatura

The screenshot shows a web browser window with the URL [selousabilidade.gov.pt/candidatura.html](http://selousabilidade.gov.pt/candidatura.html). The page title is "CANDIDATURA AO SELO". It features a blue header with the "SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE" logo and navigation links for "Usabilidade" and "Acessibilidade". Below the header, there's a main section titled "CANDIDATURA AO SELO" with a sub-section "DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE". The form contains several input fields:

- Name\***: A field with placeholder text "Escreva o nome". An error message below it says "O campo é obrigatório e não está preenchido".
- E-mail\***: A field with placeholder text "Escreva o e-mail". An error message below it says "Insira um e-mail válido, no formato email@domínio.xx".
- Entity/Company**: A field with placeholder text "Escreva a entidade/empresa".
- Seal Type\***: A dropdown menu with placeholder text "Selecione a opção".

Foi perguntado aos participantes como submeteriam a candidatura após terem verificado as listas, e concluído que o seu sítio Web reúne as condições necessárias para obter o Selo Prata.

Apesar de apenas um dos utilizadores ter encontrado com facilidade o formulário de candidatura, os quatro utilizadores classificaram a facilidade do processo de candidatura com o nível 4, indicando que o processo parecia ser relativamente fácil e que pressupunham que não teriam grandes dificuldades no seu preenchimento.

### Dificuldades na realização da tarefa

- Dois dos utilizadores não encontraram o formulário.
- Um dos utilizadores encontrou o formulário com alguma dificuldade, demorando algum tempo.
- Um dos utilizadores encontrou o formulário sem dificuldades.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída 1
- Concluída com dificuldade 1
- Não concluída 2

**Tempo médio** despendido na tarefa: **02:30** minutos



## 5.4.6.6.A. Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE

Usabilidade    Acessibilidade

SELO ADERIR ▾ DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE

1 NESTA PÁGINA:  
Declaração  
Gerador

### DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE

#### SOBRE A DECLARAÇÃO

A AMA implementou um Gerador que permite criar automaticamente a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, de acordo com o modelo definido pela Comissão Europeia na Diretiva (UE) n.º 2016/2102 e na legislação portuguesa que a transpõe - através do Decreto-Lei n.º 83/2018 de 19 de outubro.

Antes de começar a criar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade deve reunir toda a documentação que sustenta os esforços e evidencia todo o trabalho efectuado para tornar os seus conteúdos online mais acessíveis (ver detalhe na página de [requisitos](#)).

Depois de compilados e publicados os relatórios mencionados em Requisitos, poderá começar a preencher a Declaração de Acessibilidade do seu sitio Web através do Gerador da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

Os referidos relatórios destinam-se a constar da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade a publicar na diretoria domínio.xx/acessibilidade do respetivo sitio Web, de acordo com o nº 2 do artigo 8º do Decreto-Lei n.º 83/2018. Aconselha-se a colocar os relatórios anexos à Declaração na diretoria domínio.xx/acessibilidade/docs/.

#### GERAR A DECLARAÇÃO

Para elaborar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, as entidades devem usar o [Gerador da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade](#). O Gerador orienta o preenchimento da Declaração e produz automaticamente um ficheiro HTML para copiar e colar no sitio Web.

A utilização do Gerador garante que a Declaração publicada é 'machine-readable', formato que permitirá posteriormente à AMA a sua leitura automática para recolha de informação. É fundamental que se use o [Gerador](#) para garantir a correcta monitorização através dos mecanismos

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Nem todos os utilizadores interagiram com a página da Declaração, nem reconheceram a necessidade de preencher a Declaração antes de proceder à candidatura.

Apenas um utilizador abriu e interagiu com o gerador.

Alguns utilizadores tiveram dificuldade em perceber onde seria colocada a Declaração. Um utilizador pensou que a Declaração é o resultado da candidatura e não um documento necessário para a poder submeter.

#### DESCRÍÇÃO DOS ERROS

- 1 Utilizadores não acederam a esta página.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Reconsiderar o posicionamento da página da Declaração no menu principal do sitio Web. Uma vez que é um elemento necessário para aderir ao Selo, faria mais sentido estar também na secção "Aderir" do menu, à semelhança dos requisitos.
- Apresentar um resumo mais claro dos passos a seguir e documentos a preencher para poder submeter a candidatura.

#### CITAÇÕES

"Resumir mais o que é a declaração, está aqui demasiado texto."

"Iria ver os requisitos, depois iria preencher a declaração e usar o gerador."



## 5.4.6.6.B. Página da candidatura

**SELO DE USABILIDADE E ACCESSIBILIDADE**

SELO ADERIR DECLARAÇÃO DE ACCESSIBILIDADE E USABILIDADE

**CANDIDATURA**

**PROCESSO DE CANDIDATURA**

Para concorrer ao Selo de Usabilidade e Acessibilidade é necessário, antes de mais, que o sitio Web ou a aplicação móvel (app) [cumpram os requisitos do Selo](#) a que se candidata: Bronze, Prata ou Ouro.

**FORMATOS DO SELO EM PDF**

Utilize este documento para escolher a opção do formato do Selo que melhor se adapta ao seu sitio Web.

[Descarregar](#)

**CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO E AFIXAÇÃO**

**PÉRIODO DE ATRIBUIÇÃO**

A atribuição do Selo é válida por um período de 12 meses. Contudo, se se verificar que um sitio Web ou uma app sofreu uma alteração profunda e com impacto nas componentes de Acessibilidade e Usabilidade, o Selo será revogado.

**MÉTODO DE APLICAÇÃO**

Após a atribuição do Selo, é disponibilizado à entidade um código que permite afixar no sitio Web o Selo que lhe foi atribuído. A entidade poderá selecionar um de quatro estilos de apresentação ([os formatos disponíveis pode ser consultados através do menu lateral desta página](#)), de modo a que o Selo se enquadre melhor na estrutura do sitio Web ou da app.

### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Não é claro para todos os utilizadores quais os documentos necessários para poder proceder à candidatura ao Selo. Alguns Utilizadores não reconhecem a Declaração como um passo necessário antes de submeter a candidatura.

### DESCRIPÇÃO DOS ERROS

- 1 Passos necessários do processo de candidatura não são totalmente claros.
- 2 Referência ao menu lateral no texto causa alguma confusão sobre qual será o menu lateral.

### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Apresentar um resumo mais claro dos passos a seguir e documentos a preencher para poder submeter a candidatura (por exemplo uma listagem - passo 1, passo 2, etc.)

### CITAÇÕES

“Eu não sei, nem estou a ver aqui que a declaração resulta de uma candidatura.”

“Falam do menu lateral desta página no método de aplicação. Qual é que é o menu lateral desta página? (...) Se é à esquerda, se é à direita. Não percebo qual é o menu lateral.”



### 5.4.6.6.C. Formulário da candidatura ao Selo

**CANDIDATURA AO SELO**

Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório

**Nome \***  
Escreva o nome

**E-mail \***  
Escreva o e-mail

**Entidade/Empresa**  
Escreva a entidade/empresa

**Selo a que se candidata \***  
Selecione a opção

**Nome do sitio Web \***  
Escreva o nome do sitio Web

**Endereço do sitio Web \***  
Escreva o endereço do sitio Web (URL)

**Enviar**

**SELO**   **ADERIR**   **DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**CANDIDATURA**   **REQUISITOS**

**SOBRE O SÍTIO**   **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**   **ACESSIBILIDADE**   **CONTACTOS**   **GITHUB**

**PRATA**  
USABILIDADE & ACESSIBILIDADE

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Dois dos utilizadores não conseguiram encontrar o formulário. Um deles só reparou que existe um formulário de candidatura mais tarde (durante a pergunta B.5.1.) mas entendeu como forma alternativa de candidatura. Outro utilizador descreveu os passos necessários patentes no texto, mas não fez scroll até ao formulário, nem de outra forma o encontrou durante o resto do teste. Um dos utilizadores concluiu a tarefa com dificuldade uma vez que não leu imediatamente o texto introdutório da página de candidatura, fazendo scroll sem atingir o fim da página, o que fez com que tenha demorado algum tempo a encontrar o formulário.

Um dos utilizadores concluiu a tarefa, accedendo à página da Candidatura através do link no rodapé Contudo, não referiu a necessidade de preencher a declaração.

Ao preencher o formulário um utilizador questionou-se sobre para que teria servido o preenchimento do documento Excel e onde poderia anexar a Declaração de Acessibilidade.

#### DESCRIÇÃO DOS ERROS

- 1 A localização da data da última atualização no fim do menu lateral, a sub-navegação (< Selo | Requisitos >) e a cor mais escura do formulário dão a falsa ideia de que será o final da página.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Alterar a localização da data da última atualização.
- Considerar uma cor alternativa para o formulário.



## 5.4.6.7. Contactar a equipa do Selo (através de formulário)

The screenshot shows a contact form titled "CONTACTE-NOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO". It includes fields for Name\*, E-mail\*, Entity/Company, Telephone Contact, and Subject\*. The AMA logo and address are visible on the left.

Os participantes foram questionados sobre como fariam para colocar uma dúvida a alguém responsável pelo processo de candidaturas depois de submeter a candidatura ao Selo.

Os quatro utilizadores classificaram a facilidade de utilização do formulário com o nível 5 - muito fácil.

### Facilidade na realização da tarefa

- Todos os participantes encontraram o formulário de contacto.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **4**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **01:00** minuto



### 5.4.6.7.A. Contactar a equipa

The screenshot shows the 'CONTACTOS' (Contacts) page of the SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE website. At the top, there's a header with the logo and links for 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the header, a navigation bar includes 'SELO', 'ADERIR', and 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'. On the left, a sidebar has 'CONTACTO DIRETO' with an email link (selo@ama.pt) and a location entry ('Rua de Santa Marta, 55, 1150-294 Lisboa'). The main content area is titled 'CONTACTOS' and contains a section 'CONTACTE-NOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO' with fields for 'Nome\*', 'E-mail\*', 'Entidade/Empresa', 'Contacto telefónico', 'Assunto\*', and 'Mensagem\*'. A yellow circle with the number '1' is placed over the 'E-mail\*' field. At the bottom, there's a note about last update (23-08-2019) and a large blue 'Enviar' button. The footer contains links for 'SELO', 'ADERIR', 'CANDIDATURA', 'REQUISITOS', and 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE', along with a 'PRATA' logo.

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Os utilizadores conseguiram facilmente aceder à página de contactos através do *link* na página principal.

Um utilizador sugeriu que no campo "Assunto" poderia ser possível selecionar questões pré-definidas sobre aquilo que se pode falar e tirar dúvidas.

#### DESCRIÇÃO DOS ERROS

- 1 A existência de um endereço de email e de um formulário de contacto suscita alguma dúvida sobre qual o método de contacto que levaria a uma resposta mais rápida, colocando a hipótese de enviar a dúvida para os dois.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Esclarecer a forma preferencial de contacto.

#### CITAÇÕES

"Para onde envio para ser mais rápido?"



## 5.4.6.8. Descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca (utilizadores cegos)

Cerca de 135 000 resultados (0,36 segundos)

[selo-usabilidade.gov.pt](http://selo-usabilidade.gov.pt) • **Selo de Usabilidade e Acessibilidade - Página de entrada**

Este website utiliza cookies. Ao continuar a navegação está a aceitar a sua utilização. Caso pretenda saber mais, consulte a nossa política de privacidade.

Visitou esta página em 16-07-2020

**Selo**  
Sobre o Selo. Porque surgiu?  
Portugal é dos países do ...

**Candidatura**  
Processo de Candidatura. Para concorrer ao Selo de ...

**Cumpram os requisitos do Selo**  
Requisitos. Nesta página: Selo Bronze, Selo Prata, Selo Ouro.

[Mais resultados de usabilidade.gov.pt](#)

[www.inr.pt > selo-de-usabilidade-e-acessibilidade](#) • **Selo de Usabilidade e Acessibilidade - Instituto Nacional para ...**

Este selo identifica e distingue a aplicação de melhores práticas de usabilidade e

Os participantes foram informados que o Governo Português, através da AMA, lançou há alguns meses um sítio Web de apoio à melhoria dos sítios e das aplicações móveis da Administração Pública, onde oferece uma série de requisitos com vista à obtenção de um Selo de Usabilidade e Acessibilidade.

A partir dessa informação, a tarefa consistiu em descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca.

### Utilizadores conseguiram encontrar o sítio Web

- Um dos utilizadores concluiu a tarefa com facilidade.
- Um utilizador apresentou mais dificuldade em encontrar o sítio Web correto devido aos termos que inseriu no motor de busca.

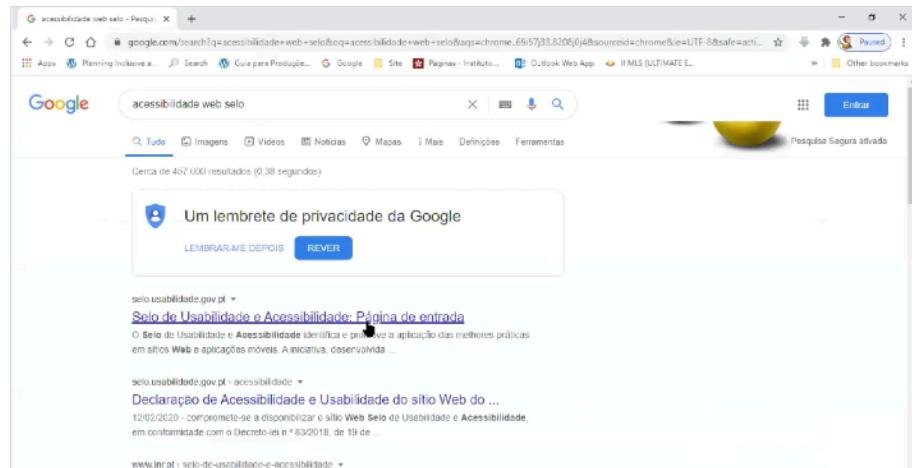
### Conclusão da tarefa:

- Concluída 1
- Concluída com dificuldade 1
- Não concluída 0

Tempo médio despendido na tarefa: 03:12 minutos



### 5.2.6.1.A Descobrir o sítio do Selo partindo de um motor de busca



#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um utilizador introduziu o termo “Site requisitos acessibilidade selo” no motor de busca e abriu o primeiro resultado, chegando facilmente ao sítio Web do Selo.

O outro utilizador pesquisou o termo “Ama, sítios web acessíveis”, leu os diversos resultados da pesquisa e acabou por abrir primeiramente um sítio Web com uma notícia sobre o Selo. Seguidamente abriu o sítio Web da AMA e depois tentou fazer uma nova pesquisa com os termos “ama, selo, acessibilidade e usabilidade” que o levou finalmente ao sítio Web do Selo.



## 5.4.6.9. Obter informações que caracterizam o Selo (utilizadores cegos)



Depois de descobrirem o sítio Web correto, a partir da primeira página, os utilizadores foram questionados sobre quais as principais informações que conseguiam obter e que caracterizam o Selo.

Os dois utilizadores classificaram a facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo com o nível 5 - muito fácil. Os utilizadores consideraram que o sítio Web tem um menu pequeno com acesso aos links, não sendo necessário estar a ler toda a informação, a informação está bem estruturada e não existem grandes blocos de informação.

### Tarefa concluída sem dificuldade

- Todos os participantes conseguiram perceber em que consiste o Selo e como se pode obtê-lo.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **02:13** minutos



### 5.4.6.9.A. Obter informações que caracterizam o Selo

**SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE**

SELO ADERIR ▾ DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE

**O QUE É O SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE?**

O Selos de Usabilidade e Acessibilidade identifica e promove a aplicação das melhores práticas em sitios Web e aplicações móveis. A iniciativa, desenvolvida pela Agência para a Modernização Administrativa e pelo Instituto Nacional para a Reabilitação, visa simplificar e tornar mais eficiente a utilização dos serviços públicos online por parte dos cidadãos, nomeadamente aqueles que necessitam de recorrer a tecnologias de apoio.

[Ver mais](#)

**KIT PARA AJUDAR A OBTER O SELO**

Está disponível um kit para ajudar as entidades da Administração Pública a obter o Selos de Usabilidade e Acessibilidade. Pode [consultar ou descargar o documento](#) e terá toda a informação compilada sobre o Selos, incluindo checklists de verificação dos requisitos de Usabilidade e Acessibilidade.

[TER O SELO NO SEU SÍTIO WEB OU APP](#)

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Ao fazerem scroll pela página principal, os utilizadores conseguiram identificar as principais informações sobre o Selo, nomeadamente em que consiste o Selo, quem são os parceiros que desenvolvem o Selo, o documento para descarregar com todas as informações sobre o Selo e respetivas checklists de verificação, como as entidades se podem candidatar, informações sobre o kit de acessibilidade e usabilidade que pretende ajudar as entidades a melhorar os seus sítios nesse sentido.

Os utilizadores verificaram que os cabeçalhos estão bem estruturados com títulos de nível 1 e 2.



## 5.4.6.10. Obter o Selo Prata (utilizadores cegos)

The screenshot shows a web browser window with the URL 'selo.usabilidade.gov.pt/prata.html'. The page title is 'SELO DE USABILIDADE & ACESSIBILIDADE' and the sub-section is 'PRATA USABILIDADE & ACESSIBILIDADE'. The main content area is titled 'REQUISITOS DO SELO PRATA' and 'CHECKLIST "TRANSAÇÃO"'. It includes a sub-section 'Conformidade para com a checklist "Transação"'. On the left, there's a sidebar with 'NESTA PÁGINA:' and a 'CHECKLIST "TRANSAÇÃO"' section containing three items: '1 - Formulários', '2 - Campos', and '3 - Resposta'. At the bottom right of the content area, there's a small 'SOLICITAR' button.

Foi proposto aos participantes que imaginassem que eram responsáveis por um sítio da Administração Pública e que gostavam de saber que requisitos teriam de passar para obter um Selo Prata.

Os dois utilizadores classificaram a facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata com o nível 5, uma vez que consideram fácil de navegar no sítio Web e recolher informação.

### Facilidade na conclusão da tarefa

- Os dois utilizadores concluíram a tarefa.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **04:09** minutos



### 5.4.6.10.A. Obter o Selo Prata

The screenshot shows the "SELO DE USABILIDADE E ACESIBILIDADE" page. At the top, there are two tabs: "Usabilidade" and "Acessibilidade". To the right, there is a large "PRATA" badge with a person icon. Below the tabs, the navigation menu includes "SELO", "ADERIR", and "DECLARAÇÃO DE ACESIBILIDADE E USABILIDADE". On the left, there's a sidebar with sections for "NESTA PÁGINA:" (Checklist "Transação" and Checklist "10 Aspectos Funcionais") and "REQUISITOS DO SELO PRATA" (Checklist "Transação" and Checklist "10 Aspectos Funcionais"). The main content area details requirements for "Formulários", "Campos", "Resposta", and "Erros" under the "Transação" checklist, and "Menus de Navegação", "Títulos e Subtítulos", "Tabelas de Dados", "Formulários", "Gráficos e Imagens", "Link", "Contraste", and "Players" under the "Aspectos Funcionais" checklist.

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um dos utilizadores chegou à página dos requisitos do Selo Prata, accedendo à tab “Aderir” no menu principal e seguidamente selecionando “Requisitos”. Nessa página saltou os títulos para chegar logo ao Selo Prata e clicou no link “consultar requisitos prata”.

O outro utilizador chegou à página dos requisitos do Selo Prata, accedendo à tab “Selo” no menu principal e clicando no botão “Nível 2 - Prata”.

### CITAÇÕES

“Para quem nunca tinha visto o site, acho que é muito fácil de navegar e recolher informação.”



## 5.4.6.11. Listas do Selo Prata (utilizadores cegos)

The screenshot shows a web browser displaying the 'SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE' page. The URL is 'selo.usabilidade.gov.pt/prata.html'. The page has a blue header with the title and navigation links for 'SELO', 'ADERIR', and 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'. Below the header, there's a section titled 'COMO PREPARAR SEU SITIO WEB PARA O SELO PRATA' with a link to download a checklist for 'Aspetos Funcionais (tasklist)'. The main content area is titled '2 - CAMPOS' and contains two items:

- 2.1 O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível dos dados.** Description: O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível para a entrada dos dados. Por exemplo, um campo para telefone deve ter a largura estritamente necessária para conter todos os dígitos. Nem mais nem menos.
- 2.2 É usada revelação progressiva em vez de campos inativos.** Description: É usada revelação progressiva em vez de campos inativos.

O sítio do Selo disponibiliza um conjunto de *checklists* de requisitos em formato Excel para que as entidades assinalem se o seu sítio Web passa ou não passa os requisitos ou se o mesmo não é aplicável. Por exemplo, se um sítio Web não tem formulários, então os requisitos relativos aos formulários não são aplicáveis.

Foi solicitado aos participantes que localizassem e identificassem qual ou quais as *checklists* necessárias para obter o Selo Prata.

### Dificuldades na realização da tarefa

- Os dois participantes não conseguiram concluir a tarefa, sendo necessário indicar-lhes onde podiam encontrar as *checklists*.

### Conclusão da Tarefa:

- Concluída **0**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **2**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **07:05** minutos



### 5.4.6.11.A. Localizar e identificar as checklists necessárias para obter o Selo Prata

**SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE**

**Usabilidade** **Acessibilidade**

**SELO ADERIR ▾ DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE**

10 - Ficheiros PDF

**RECOLHA DE EVIDÊNCIAS PARA O SELO PRATA**

Utilize as listas de verificação para recolher evidências e confirmar se o site Web cumpre os requisitos de Acessibilidade e Usabilidade para obtenção do Selo Prata.

1 Descarregar documento para recolha de evidências da Checklist 10 Aspetos Funcionais (xlsx, 125 KB)

Descarregar documento para recolha de evidências da Checklist Transacção (xlsx, 87 KB)

**KIT DO SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE**

Consultar a versão completa do Kit do Selo de Usabilidade e Acessibilidade (disponível no GitHub)

1.3 Os formulários com mais de uma página têm a sequência de passos ilustrada

Os formulários distribuídos por várias páginas devem indicar no topo da página a sequência de passos necessária para os concluir, juntamente com a designação de cada passo. O utilizador deve ser capaz de selecionar os passos anteriores para retornar aos ecrãs respetivos e, se necessário, corrigir informação.

2.1 O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível dos dados

O tamanho dos campos deve refletir o tamanho previsível para a entrada dos dados. Por exemplo, um campo para telefone deve ter a largura estritamente necessária para conter todos os dígitos. Nem mais nem menos.

2.2 É usada revelação progressiva em vez de campos inativos

Em vez de mostrar campos inativos, o formulário deve esconder os campos dependentes do campo-chave sempre que este não tenha sido ativado. Ao ativar o campo-chave são exibidos os campos que dependem da condição nele definida.

2.3 As legendas dos campos são breves e claras

As legendas associadas aos campos devem ser claras e o mais breves possível, sem recorrer a grandes explicações. Se essas explicações forem

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Os dois dos utilizadores não conseguiram localizar as checklists, tendo sido necessário indicar-lhes onde se encontravam.

Um dos utilizadores tinha a ideia de já ter passado num sítio que falava em checklists por isso abriu a lista de *links* através do leitor de ecrã para tentar encontrar, mas sem sucesso. Na página dos requisitos percorre a página mas não o menu lateral onde se encontram os documentos para descarregar. Tenta procurar também na página da candidatura.

Já o outro utilizador tentou encontrar o documento na página inicial e na página da candidatura.

#### DESCRIPAÇÃO DOS ERROS

- 1 Os utilizadores não conseguem localizar o link para descarregar os documentos no menu lateral.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Colocar o *link* para descarregar os documentos Excel para recolha de evidências também no texto principal da página, a seguir ao título da checklist ou no final da apresentação dos requisitos.

#### CITAÇÕES

“Não faço ideia onde estão as checklists!”



## 5.4.6.12. Documento Excel checklist "10 Aspetos Funcionais" (utilizadores cegos)

Checklist "10 aspectos funcionais"												
Conformidade e repositório de evidências												
8.3 Quando se retira a CSS, deve ser possível reconhecer a semântica dos diversos elementos												
[ver notas de preenchimento, abaixo]												
Os requisitos enumerados abaixo encontram-se hiperligados para as respetivas fichas de recolha de evidências												
Designação do sítio web:												
Endereço do sítio web:												
Entidade:												
Data da análise:												
S	N	NA										
1 - MENUS DE NAVEGAÇÃO												
x			1.1 O menu de navegação deve estar estruturado como uma lista de opções									

### Utilizadores não conseguiram concluir a tarefa

- Os utilizadores tiveram muita dificuldade em navegar no documento Excel com o leitor de ecrã, não conseguindo concluir a tarefa proposta.

Foi solicitado que os participantes, no documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspetos Funcionais" que faz parte dos requisitos do Selo Prata lessem as instruções de preenchimento do mesmo e alterassem o Estado do requisito "2.1". Existe um título `<h1>` marcado na página para "Não".

Os dois utilizadores classificaram a facilidade de utilização da lista de recolha de evidências com os níveis 1 e 2.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída 0
- Concluída com dificuldade 0
- Não concluída 2

Tempo médio despendido na tarefa: 05:17 minutos



## 5.4.6.12.A. Documento Excel

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "Checklist 10 aspectos funcionais". The spreadsheet has a table structure with multiple rows and columns. A yellow circle labeled "1" is placed over the header row, which includes columns for "Designação do sítio web:", "Endereço do sítio web:", "Entidade:", and "Data da análise:". A red circle labeled "2" is placed over the first data row under section 1, which is titled "1 - MENUS DE NAVEGAÇÃO". The table also contains several other sections such as "TÍTULOS E SUBTÍTULOS", "TABELAS DE DADOS", "FORMULÁRIOS", "GRÁFICOS E IMAGENS-UNK", "CONTRASTE", "PLAYERS", and "ESTRUTURA DA PÁGINA". Each section has its own set of requirements or notes.

### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um dos utilizadores tentou navegar entre células utilizando o devido atalho no leitor de ecrã mas sem sucesso. Verificou que as células estavam trancadas e unidas o que dificulta a leitura e a acessibilidade.

Os utilizadores percebem que o documento tem várias páginas.

### DESCRIPAÇÃO DOS ERROS

- 1 Os utilizadores não percebem onde podem encontrar as instruções de preenchimento.
- 2 Os leitores de ecrã não conseguem ler corretamente o documento Excel.

### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Colocar as instruções de preenchimento no início da página.
- Tornar o documento acessível à utilização de leitores de ecrã ou disponibilizar o preenchimento das checklists através de outro método.

### CITAÇÕES

"Isto é uma confusão! Não é nada fácil nem intuitivo."



### 5.4.6.13. Submeter candidatura (utilizadores cegos)

The screenshot shows a web browser window with the title 'CANDIDATURA AO SELO'. The page header includes 'SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE' and 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'. The main section is titled 'CANDIDATURA AO SELO' with a note: 'Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório'. It contains four input fields: 'Nome\*' (placeholder: 'Escreva o nome'), 'E-mail\*' (placeholder: 'Escreva o e-mail'), 'Entidade/Empresa' (placeholder: 'Escreva a entidade/empresa'), and 'Selo a que se candidata\*' (placeholder: 'Selecione a opção'). Error messages are displayed above each field: 'O campo é obrigatório e não está preenchido' for the first three, and 'O campo é obrigatório e não está preenchido' for the fourth.

Foi perguntado aos participantes como submeteriam a candidatura após terem verificado as listas, e concluído que o seu sítio Web reúne as condições necessárias para obter o Selo Prata.

Um dos utilizadores classificou a facilidade do processo de candidatura com o nível 4 e outro com o nível 3, devido à complexidade da matéria e à necessidade de recorrer a um especialista para analisar os requisitos da checklist.

#### Facilidade na realização da tarefa

- Os dois utilizadores conseguiram aceder ao formulário de candidatura ao Selo.

#### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **05:20** minutos



### 5.4.6.13.A. Página da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

**SELO DE USABILIDADE E ACESSESSIBILIDADE**

Usabilidade    Acessibilidade

SELO    ADERIR ▾    DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE

NESTA PÁGINA:

- Declaração
- Gerador**

**DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE SOBRE A DECLARAÇÃO**

1

A AMA implementou um Gerador que permite criar automaticamente a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, de acordo com o modelo definido pela Comissão Europeia na Diretiva (UE) n.º 2016/2102 e na legislação portuguesa que a transpõe - através do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro.

Antes de começar a criar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade deve reunir toda a documentação que sustenta os esforços e evidencia todo o trabalho efetuado para tornar os seus conteúdos online mais acessíveis (ver detalhe na página de requisitos).

Depois de compilados e publicados os relatórios mencionados em Requisitos, poderá começar a preencher a Declaração de Acessibilidade do seu sitio Web através do Gerador da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

Os referidos relatórios destinam-se a constar da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade a publicar na diretoria domínio.xx/acessibilidade do respetivo sitio Web, de acordo com o n.º 2 do artigo 8º do Decreto-Lei n.º 83/2018. Aconselha-se a colocar os relatórios anexos à Declaração na diretoria domínio.xx/acessibilidade/docs/

**GERAR A DECLARAÇÃO**

Para elaborar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, as entidades devem usar o [Gerador da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade](#). O Gerador orienta o preenchimento da Declaração e produz automaticamente um ficheiro HTML, para copiar e colar no sitio Web.

A utilização do Gerador garante que a Declaração publicada é "machine-readable", formato que permitirá posteriormente à AMA a sua leitura automática para recolha de informação. É fundamental que se use o Gerador para garantir a correta monitorização através de processo

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um dos utilizadores na página da candidatura, leu a informação relativa ao processo e percebeu que teria de preencher a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade. Acedeu então à página da Declaração, percorreu a explicação e abriu o gerador.

O outro utilizador não interagiu com esta página, uma vez que não percebeu que teria também de preencher a Declaração antes de submeter a candidatura.

#### DESCRIÇÃO DOS ERROS

- 1 Nem todos utilizadores acedem a esta página e reconhecem o preenchimento da Declaração como um passo necessário no processo de candidatura.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Reconsiderar o posicionamento da página da Declaração no menu principal do sitio Web. Uma vez que é um elemento necessário para aderir ao Selo, faria mais sentido estar também na secção "Aderir" do menu, à semelhança dos requisitos.
- Apresentar um resumo mais claro dos passos a seguir e dos documentos a preencher para poder submeter a candidatura.



## 5.4.6.13.B. Gerador da Declaração de Acessibilidade e Usabilidade

**Declaração de Acessibilidade**

**Introdução**

(Nota: o presente modelo de declaração de acessibilidade e usabilidade foi criado pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P., no âmbito das competências que lhe são atribuídas pelo DL n.º 83/2018, de 19 de outubro.)

Para gerar a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade foi desenvolvido um Gerador, o qual mediante o preenchimento de um formulário o conduz pelas 5 secções da declaração e lhe proporciona no final uma página pronta a publicar no seu sitio Web.

Assim, para obter a declaração, deverá seguir os seguintes passos:

1. Todos os documentos que pretende referenciar na Declaração de Acessibilidade e Usabilidade devem estar previamente publicados online, uma vez que naquela apenas existem hiperligações para os mesmos;
2. Preencher o formulário que se segue;
3. No final pode pré-visualizar e voltar ao formulário quantas vezes precisar;
4. Quando considerar que a declaração está concluída, pode descargar o código HTML e colá-lo numa página do seu sitio Web. Esta página contém apenas o HTML estruturado. O estilo é o estilo do seu próprio sitio Web. O documento HTML está construído para ser lido por uma máquina - por isso não altere a estrutura da página.

**Conteúdos da Declaração**

**Informação da Entidade**

1. Estado de conformidade
2. Elaboração da presente declaração de acessibilidade
3. Contacto e solicitação de informação relativa ao sitio Web
4. Outras evidências / esforços para tornar os conteúdos mais acessíveis e mais usáveis
5. Denúncia de situações de discriminação derivadas do incumprimento dos requisitos de acessibilidade constantes do DL n.º 83/2018

+ Expandir Todas as Secções    - Colapsar Todas as Secções

**1** **Informação da Entidade**

A  nome da entidade  compromete-se a disponibilizar o seu sitio Web  nome do sitio Web , localizado no URL <http://> em conformidade com o Decreto-lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, que transpõe a Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à acessibilidade dos sitios Web e das aplicações móveis.

**+ 1. Estado de conformidade**

**+ 2. Elaboração da presente declaração de acessibilidade**

**+ 3. Contacto e solicitação de informação relativa ao sitio Web**

### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um dos utilizadores simulou o preenchimento da Declaração de Acessibilidade, pré-visualizando-a no final. Observou o facto de ser necessário apagar os campos para poder escrever.

### DESCRÍÇÃO DOS ERROS

- 1 É necessário apagar o conteúdo do campo para escrever os dados corretos.

### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- Apresentar a associação da etiqueta ao campo de edição.

### CITAÇÕES

“Não devia ser preciso apagar.”

“Campo devia estar marcado mas não estar lá o texto escrito, pode gerar erro se a pessoa não reparar.”



### 5.4.6.13.C. Formulário da candidatura ao Selo

**CANDIDATURA AO SELO**

Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório

**Nome \***  
Escreva o nome

**E-mail \***  
Escreva o e-mail

**Entidade/Empresa**  
Escreva a entidade/empresa

**Selo a que se candidata \***  
Selecione a opção

**Nome do sitio Web \***  
Escreva o nome do sitio Web

**Endereço do sitio Web \***  
Escreva o endereço do sitio Web (URL)

**Enviar**

**SELO**   **ADERIR**   **DECLARAÇÃO DE ACESSESSIBILIDADE E USABILIDADE**

**CANDIDATURA**

**REQUISITOS**

**PIRATA**  
USABILIDADE & ACESSESSIBILIDADE

**SOBRE O SITÍO**   **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**   **ACESSESSIBILIDADE**   **CONTACTOS**   **GITHUB**

#### LEGENDA

- Prejudica severamente a experiência
- Tem um impacto negativo
- Recomendação

#### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Um dos utilizadores, na página da candidatura, leu a informação relativa ao processo e percebeu que teria de preencher a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade, fazendo-o antes de preencher o formulário.

Um dos utilizadores acedeu ao formulário de candidatura através da página da página principal, clicando em “ver mais” chegando à página Candidatura. Este ficou confuso por não ser necessário anexar os documentos preenchidos no formulário.

#### RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

- A apresentação de um resumo mais claro dos passos a seguir e dos documentos a preencher para poder submeter a candidatura ajudará a clarificar o processo de candidatura.

#### CITAÇÕES

“Não há nenhum pedido para enviar os documentos. A AMA é que analisa? Não é necessário por os elementos na checklist?”



## 5.4.6.14. Contactar a equipa do Selo através de formulário (utilizadores cegos)

The screenshot shows a contact form titled "CONTACTE-NOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO". It includes fields for Name\*, Email\*, Entity/Company, Telephone Contact, and Subject\*. The AMA logo and contact information (Rua de Santa Marta, 55 - 1150-294 Lisboa) are visible on the left.

Os participantes foram questionados sobre como fariam para colocar uma dúvida a alguém responsável pelo processo de candidaturas depois de submeter a candidatura ao Selo.

Os dois utilizadores classificaram a facilidade de utilização do formulário com o nível 5 - muito fácil.

### Facilidade na realização da tarefa

- Os dois utilizadores conseguiram encontrar o formulário de contacto.

### Conclusão da tarefa:

- Concluída **2**
- Concluída com dificuldade **0**
- Não concluída **0**

**Tempo médio** despendido na tarefa: **01:53** minutos



### 5.4.6.14.A. Contactar a equipa

The screenshot shows the 'CONTACTOS' (Contacts) page. At the top, there's a header with the 'SELO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE' logo and navigation links for 'Usabilidade' and 'Acessibilidade'. Below the header, a breadcrumb navigation shows 'SELO > ADERIR > DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE'. The main content area is titled 'CONTACTOS' and contains a section for contacting via form or direct contact. The 'CONTACTE-NOS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO' section includes fields for Name\*, Email\*, Entity/Company, Telephone Contact, Subject\*, and Message\*. There's also a 'Enviar' (Send) button. The bottom of the page includes a footer with links for 'SELO', 'ADERIR', 'DECLARAÇÃO DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE', 'CANDIDATURA', and 'REQUISITOS', along with a 'PRATA' (Silver) accessibility seal.

### COMPORTAMENTO OBSERVADO

Os utilizadores conseguiram facilmente aceder à página de contactos através do link no rodapé.

### CITAÇÕES

"Procurava algo que dissesse contactos ou fale connosco."

"Mandava por e-mail ou através do formulário."



## 5.5. Anexos

### 5.5.1. Protocolo dos Testes de Usabilidade



# Protocolo de Testes

## Sítio do Selo

Versão 1.2 - 21 de julho de 2020

Sessão nº \_\_\_\_\_



**Confirmar gravação**

## Enquadramento

Obrigado pela sua disponibilidade para colaborar neste estudo. O meu nome é \_\_\_\_\_, sou da empresa Xperienz, e estamos a fazer um estudo para a AMA - Agência para a Modernização Administrativa, sobre um dos seus sítios Web com o objetivo de o tornar mais fácil de usar e de forma a que possa ir de encontro aos objetivos dos seus utilizadores. Esta sessão será gravada em vídeo. O conteúdo desta sessão será utilizado apenas no âmbito deste estudo.

Durante o teste, irei pedir-lhe que desencadeie ações no sítio Web. O objetivo desta sessão não é testar as suas capacidades, mas sim compreender a sua experiência e necessidades. Todas as opiniões, incluindo as negativas, são importantes para nós. Por favor pense em voz alta durante toda esta sessão.

## A. Dados gerais

**A1.** Qual o seu nome e idade?

---

**A2.** Há quantos anos é utilizador de internet? Com que frequência a utiliza?

---

**A3.** Que tipo de computador utiliza para aceder à internet? Qual o sistema operativo e Browser que usa habitualmente?

---

**A4. No caso de utilizadores cegos:**

**A4.1.** É cego de nascença? Se não, há quanto tempo cegou?

---

**A4.2.** Sabe Braille?

---

**A4.3.** Que tipo de leitor de ecrã usa?

- a) Usa leitor de ecrã com sintetizador de fala
  - b) Usa leitor de ecrã com sintetizador de fala e linha braille
  - c) Usa leitor de ecrã só com linha braille
  - d) Usa outro tipo de tecnologia de apoio (qual?)
- 

**A4.4.** Qual/quais os leitores de ecrã que usa (NVDA, JAWS, VoiceOver...)?

---

> Pedir para partilhar o ecrã todo no Zoom

## B. Tarefas sobre o sítio do Selo

### B.1. Descobrir o sítio

**B.1.1.** O Governo Português, através da AMA, lançou há alguns meses um sítio Web de apoio à melhoria dos sítios e das aplicações móveis da Administração Pública, onde oferece uma série de requisitos com vista à obtenção de um Selo de Usabilidade e Acessibilidade. Partindo de um motor de busca consegue descobrir qual é este sítio?

---

---

---

- Concluída  
 Concluída com dificuldade – Qual/quais?

---

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

(Se o utilizador não descobrir o endereço correto, indicar o sítio do Selo para prosseguir - <https://selo.usabilidade.gov.pt>)

**B.1.2.** Agora que o descobriu, após olhar para a primeira página, quais as principais informações que consegue obter e que caracterizam o Selo?

---

---

---

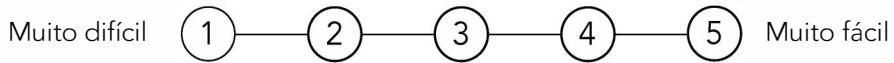
- Concluída  
 Concluída com dificuldade – Qual/quais?

---

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.1.3.** Como classifica a facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo?



**B.2. Obter o Selo Prata**

**B.2.1.** Imagine que é responsável por um sítio da Administração Pública e que gostava de saber que requisitos teria de passar para obter um Selo Prata. Como tentaria saber esta informação neste sítio?

---

---

---

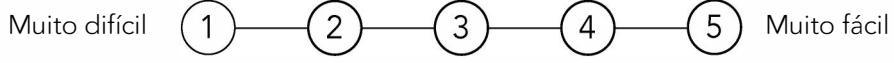
- Concluída  
 Concluída com dificuldade - Qual/quais?

---

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.2.2.** Como classifica a facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata?



**B.3. Listas do Selo Prata**

**B.3.1.** O sítio do Selo disponibiliza um conjunto de checklists de requisitos em formato Excel para que as entidades assinalem se o seu sítio Web passa ou não passa os requisitos ou se o mesmo não é aplicável. Por exemplo, se um sítio Web não tem formulários, então os requisitos relativos aos formulários não são aplicáveis. Consegue localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata?

---

---

---

TESTES DE USABILIDADE

Sítio do Selo

- Concluída (encontradas as checklists)
  - Concluída com dificuldade - Qual/quais?
- 

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.3.2.** No documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspetos Funcionais" que faz parte dos requisitos do Selo Prata pretendemos que leia as instruções de preenchimento do mesmo e que altere o Estado do requisito "2.1 Existe um título <h1> marcado na página" para "Não".

---

---

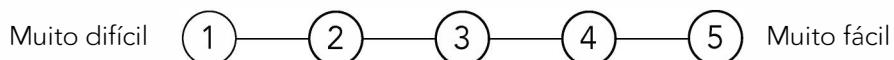
---

- Concluída
  - Concluída com dificuldade – Qual/quais?
- 

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.3.3.** Como classifica a facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências?



#### B.4. Submeter candidatura

**B.4.1.** Imagine que, tendo verificado as listas, concluiu que o seu sítio Web reúne as condições necessárias para obter o Selo Prata e como tal decide submeter a sua candidatura. Como o faria?

---

---

---

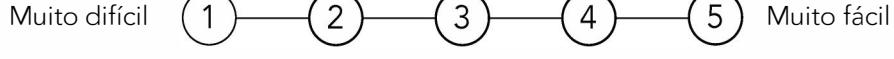
- Concluída  
 Concluída com dificuldade – Qual/quais?

---

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.4.2.** Como classifica a facilidade do processo de candidatura?



#### B.5. Contactar a equipa do Selo (através de formulário)

**B.5.1.** Imagine que depois de submeter a candidatura ao Selo gostaria de colocar uma dúvida a alguém responsável pelo processo de candidaturas. Como o faria?

---

---

---

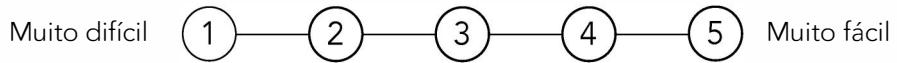
- Concluída  
 Concluída com dificuldade – Qual/quais?

---

- Não concluída

Tempo despendido na tarefa: \_\_\_\_\_

**B.5.2.** Como classifica a facilidade de utilização do formulário? (caso use o formulário)



## C. Questionário final

**C1.** Que tarefa gostou mais de fazer nesta sessão? Porquê?

---

---

**C2.** E que tarefa gostou menos de fazer? Porquê?

---

---

**C3.** Se pudesse alterar apenas uma coisa, o que seria?

---

---

**C4.** Numa escala de 1 a 5, sendo 1 muito difícil e 5 muito fácil, qual a sua percepção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata?

---

---

**C4.1.** Porque atribuiu essa classificação?

---

---

**Muito obrigado pela sua participação!**



## 5.5.2. Notas de Apoio aos Testes de Usabilidade

### a) Utilizador 1 (Cego)

#### Dados gerais:

- 33 anos;
- Utilizador de Internet há 17/18 anos. Utiliza diariamente;
- Utiliza um portátil. Sistema operativo - Windows. Browser - Internet Explorer (vários sites já não funcionam bem) + Chrome;
- É cego de nascença;
- Sabe Braille;
- Leitor de ecrã que usa - leitor com sintetizador de fala;
- JAWS (a nível profissional) - optimiza o desempenho/simula os botões do rato. NVDA (a nível pessoal) - para funções mais básicas é suficiente.

#### Descobrir o sítio - 00:34 - Tarefa concluída

- Procurou por "Site requisitos acessibilidade selo". Encontrou o sítio.

#### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 01:32 - Tarefa concluída

- Explica o que é o selo, quem são os parceiros que desenvolvem o selo; descargar documento com toda a informação sobre o selo e respectivas checklists de verificação; como as entidades se podem candidatar; candidatura e requisitos;



- Conseguiu ler a página toda.

### **Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo**

- 5 - muito fácil;
- Site tem menu pequenino com os links. Não precisa de estar a ler tudo. Fácil de ler só a informação que precisa.

### **Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 02:22 - Tarefa concluída**

- Kit para ajudar a obter o selo;
- Menu > Aderir > requisitos;
- Saltou títulos para chegar logo ao selo prata;
- Link “consultar requisitos prata”;
- Leu o menu lateral.

### **Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata**

- 5 - muito fácil;
- “Para quem nunca tinha visto o site, acho que é muito fácil de navegar e recolher informação”

### **localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 08:40 - Tarefa não concluída**

- Pensou que as checklists estavam no fundo da página;



- Lembrou-se de já ter ouvido uma referência às *checklists* - "Havia um sitio que falava nas *checklists*";
- Abriu lista de *links* para tentar encontrar;
- Abriu novamente o selo prata;
- "Mas onde é que estão as *checklists*?";
- Entrou nos requisitos - leu info principal e não o menu lateral;
- Estava à espera que tivesse o link com os documentos para download;
- Leu página inteira até ao final;
- Abriu página da Candidatura;
- "Não faço ideia onde estão as *checklists*!"

**Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspectos Funcionais" e alterar o Estado do requisito 2.1. - 05:00 - Tarefa não concluída**

- Tenta ir para a primeira célula utilizando atalho no JAWS mas não consegue - "Mas como é que isto me salta do G6 para o F40?";
- Células trancadas e unidas (a nível de acessibilidade deve tentar não se fazer);
- Não consegue perceber onde estão as instruções de preenchimento;
- Depois percebe que tem várias páginas;
- "Isto é uma confusão! Não é nada fácil nem intuitivo";
- Como tem muitos blocos com células unidas é muito difícil ler isto.



## Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências

- 1 - muito difícil.

### Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 07:00 - Tarefa concluída

- Links > Candidatura > Processo de candidatura;
- Lê a informação para obtenção do selo;
- Chegou ao formulário;
- Percebeu que tinha de preencher a declaração e o formulário;
- Página da declaração - percorreu a explicação - abriu gerador de declaração automático;
- Não devia ser preciso apagar para poder escrever - conseguiu interagir;
- Pré-visualizou a declaração.

### Classificação da facilidade do processo de candidatura

- 4 - campo devia estar marcado mas não estar lá o texto escrito, pode gerar erro se a pessoa não reparar.

### Contactar a equipa do Selo - 01:00 - Tarefa concluída

- Procurava algo que dissesse “contactos” ou “fale connosco”, normalmente está no fundo;
- Abriu o formulário de contacto e preencheu.



## Classificação da facilidade de utilização do formulário

- 5 - muito fácil.

## Questionário final

- Tarefa que gostou mais: Da declaração porque põe os dados e aparece; ferramenta diferente, introduz dados e pode pré-visualizar o resultado;
- Tarefa que gostou menos: *checklist* - difícil de navegar no Excel, difícil de perceber a estrutura do documento e encontrar informação; extenuante;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: *checklists* - não faria em Excel, faria por exemplo num HTML em que tivesse o requisitos e caixa de verificação à frente;
- Percepção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 5 - muito fácil;
- Justificação da classificação: explicado de forma simples e intuitiva; implementação dos requisitos é mais difícil; tem logo na mesma página os documentos a preencher; tudo explicado no mesmo sítio.



## b) Utilizador 2

### Dados gerais:

- 36 anos;
- Utilizador de Internet há 15 anos. Utiliza diariamente;
- Utiliza um portátil a nível pessoal e um desktop a nível profissional. Sistema operativo - Windows 10. Browser - Chrome;
- Já usou leitor de cartão para teste de usabilidade na área do cidadão. Uma vez por ano.

### Descobrir o sítio - 02:36 - Tarefa concluída com dificuldade

- Procurou “acessível” > “acessível gov” > “acessibilidade gov” > abriu o site [acessibilidade.gov.pt](http://acessibilidade.gov.pt) - pensa que é este;
- Carregou em usabilidade para Web;
- Fez nova pesquisa no google - “selo usabilidade” - chegou ao site.

### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 01:28 - Tarefa concluída

- Selo tenta promover as melhores práticas. Há 3 tipos de selo. Dá informação sobre o que tem de implementar para atingir estes selos, directrizes, checklists para obtenção do selo.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo

- 4.



### Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 00:50 - Tarefa concluída

- Aderir > requisitos > Selo prata > Consultar os requisitos prata - teria de implementar as alterações presentes na checklist.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata

- 4;
- Mais fácil de perceber porque está ligado a essa área, para o utilizador comum os termos serão mais complicados; pensa que a informação é comprehensível.

### Localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 01:46 - Tarefa concluída

- Aderir > requisitos > selo prata > consultar os requisitos > descarregar documento > descarregou Excel.

### Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspectos Funcionais" e alterar o Estado do requisito 2.1. - 00:36 - Tarefa concluída

- Abriu tab 2.1. e colocou x no não;
- Não leu as instruções, mas mudou o "x" de sítio corretamente.

### Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências

- 4.



### **Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 02:05 - Tarefa não concluída**

- Teria de usar o Gerador de Declaração de Acessibilidade > abriu o doc - preencheria os campos > pré-visualizou. Geraria um doc em HTML para validar informação;
- Não encontrou o formulário de candidatura nem o referiu como estando expresso no texto. Repara mais tarde (durante a pergunta b.5.1) no formulário mas entende como forma alternativa de candidatura.

### **Classificação da facilidade do processo de candidatura**

- 4 - processo parece ser relativamente fácil; pressupondo que não iria encontrar grande dificuldade no preenchimento.

### **Contactar a equipa do Selo - 01:43 - Tarefa concluída**

- Contactos > Formulário;
- Só agora viu o formulário de Candidatura ao selo.

### **Classificação da facilidade de utilização do formulário**

- 5 - muito fácil.

### **Questionário final**

- Tarefa que gostou mais: perceber quais são os requisitos para a obtenção dos selos, para perceber se o site com que se trabalha terá uma classificação; perceber qual a classificação que poderia obter para o resultado final no seu website ou app;



- Tarefa que gostou menos: utilização do Excel - checklist ser em formato Excel;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: substituir o Excel por outra alternativa;
- Perceção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 4;
- Justificação da classificação: como está dentro desta área terá mais facilidade em perceber a informação, mas colocando-se no papel das outras pessoas será um pouco mais complicado.



## c) Utilizador 3

### Dados gerais:

- 48 anos;
- Utilizador de Internet há mais de 20 anos. Utiliza diariamente;
- Acede à Internet em casa com o portátil e no trabalho com desktop. Sistema operativo - Windows. Browser - Chrome;

### Descobrir o sítio - 00:50 - Tarefa concluída

- "Acessibilidade web selo" - abriu o site correto.

### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 01:08 - Tarefa concluída

- Explica o que é o selo;
- Remetem para outra página para sobre como pode obter o selo e melhorar o site;
- Como se obtém o selo;
- Importância de ter o selo para acessibilidade para todos.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo

- 3 - porque quem não trabalha nesta área não fica logo com ideia do que é o selo, não fala dos constrangimentos das pessoas com necessidades especiais, não cria empatia, não há uma única imagem de pessoas.



### Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 00:54 - Tarefa concluída com dificuldade

- No kit para ajudar a obter o selo - abriu o doc - requisitos para obter o selo prata (p.14);
- Abriu o pdf em vez de navegar para a página. Mas navegou até à informação equivalente.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata

- 3;
- Devia ter exemplos reais em vez de ter só os ícones, falta parte mais prática com casos.

### Localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 02:20 - Tarefa concluída com dificuldade

- Procurou na homepage > ver mais > candidatura > selo > "não estou a conseguir localizar" > Aderir > Requisitos > Consultar os requisitos prata "já encontrei as checklists mas demorou" > fez download do excel.
- Foi ao processo de candidatura primeiro, depois é que encontrou as páginas dos selos. (Uma vez que previamente ficou pela informação no PDF).

### Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspectos Funcionais" e alterar o Estado do requisito 2.1. - 02:20 - Tarefa concluída

- "As instruções de preenchimento não estão no excel, pois não?";
- Procura na homepage;
- Encontra as instruções de preenchimento em cada página;
- Muda o valor para não.



## Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências

- 2.

### Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 03:45 - Tarefa concluída com dificuldade

- Guardava as evidencias todas no excel;
- Aderir > Candidatura - preenchia a declaração de acessibilidade;
- Questiona-se sobre qual o menu lateral da página;
- Formulário no final desta página - não encontra formulário nenhum - acaba por encontrar;
- "O excel não serviu para nada? O excel era só para me orientar?";
- Não percebeu onde punha a declaração de acessibilidade.
- Não leu imediatamente o texto introdutório, fazendo scroll sem atingir o fim da página, fazendo com que tenha demorado algum tempo a encontrar o formulário.

## Classificação da facilidade do processo de candidatura

- 4 - parece fácil - pede muito pouca informação mas depende também da avaliação que fez sobre o seu site; não ser a pessoa a dizer que se vai candidatar.

### Contactar a equipa do Selo - 00:42 - Tarefa concluída

- Contactos > mandava por email ou através do formulário.



## Classificação da facilidade de utilização do formulário

- 5 - muito fácil. Sugere que no campo “Assunto” poderia ser possível selecionar questões pré-definidas sobre aquilo que se pode falar e quer tirar dúvidas.

## Questionário final

- Tarefa que gostou mais: não gostou especialmente de fazer nenhuma. Preencher o Excel;
- Tarefa que gostou menos: não sabe;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: alterava a página inicial do selo - tornava-a mais direta, tirava a imagem de cima (*header*), colocava informação mais clara sobre o selo; confusão com os botões Usabilidade e Acessibilidade que vão dar a sites diferentes;
- Perceção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 2;
- Justificação da classificação: em termos de avaliação e perceber o que é o quê, vão mostrando alguns exemplos; para quem quer melhorar a acessibilidade e não esteja familiarizado com as nomenclaturas utilizadas é difícil perceber o que é requerido (nomeadamente no Excel); fazem falta casos/exemplos práticos a mostrar a boa prática ou a má prática para se perceber.



## d) Utilizador 4 (Cego)

### Dados gerais:

- 53 anos;
- Utilizador de Internet há 20 anos. Utiliza diariamente;
- Utiliza um portátil. Sistema operativo - Windows. Browser - Internet explorer e Chrome;
- Sempre teve baixa visão e perdeu a visão por volta dos 19 anos;
- Sabe Braille;
- Usa leitor de ecrã com sintetizador de fala e leitor de ecrã com sintetizador de fala e linha braille (às vezes);
- JAWS. Às vezes usa o NVDA porque funciona melhor em certos contextos.

### Descobrir o sítio - 05:50 - Tarefa concluída com dificuldade

- Pesquisou no browser “Ama, sítios web acessíveis”;
- Leu os diversos resultados;
- Abriu site com notícia sobre o selo;
- Abriu site da AMA;
- Tentou fazer outra pesquisa “ama, selo, acessibilidade e usabilidade” > abriu o site.

### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 02:54 - Tarefa concluída

- Viu se tinha os cabeçalhos bem estruturados (nível 1 e 2);



- Informações sobre um kit de acessibilidade e usabilidade que pretende ajudar as entidades a melhorar os seus sites nesse sentido;
- Podem candidatar-se.

### **Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo**

- 3 - está bem estruturada, fácil de ler, não tem grandes blocos de informação.

### **Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 05:16 - Tarefa concluída**

- Abriu o tab Selo;
- Leu a informação;
- Abriu Nível 2 Prata;
- Leu o menu lateral.

### **Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata**

- 5;
- Clara, mas depende do nível de conhecimento que se tem destas matérias.

### **Localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 04:50 - Tarefa não concluída**

- Foi para a homepage;
- Abriu página Candidatura > chegou ao formulário;
- Tentou descargar PDF;
- Voltou à página Candidatura;



- Foi necessário indicar-lhe onde encontrar a checklist;
- Dificuldades em abrir o menu principal.

**Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist “10 Aspectos Funcionais” e alterar o Estado do requisito 2.1. - 04:55 - Tarefa não concluída**

- Navegou pelas diversas tabs;
- Dificuldade em navegar pelo documento;
- Dificuldade para encontrar as instruções.

**Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências**

- 2.

**Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 03:20 - Tarefa concluída**

- Abriu tab Selo;
- Abriu homepage > Ver mais > Candidatura;
- Leu a info na página;
- Chegou ao formulário;
- “Não há nenhum pedido para enviar os documentos. A AMA é que analisa? Não é necessário por os elementos na checklist.”



## Classificação da facilidade do processo de candidatura

- 3 - fase à complexidade da matéria.Tem de pedir a um especialista que analise os pontos da checklist. Acha que é a AMA que faz a análise.

## Contactar a equipa do Selo - 02:06 - Tarefa concluída

- Leu o menu principal;
- Chegou ao link Contactos.

## Classificação da facilidade de utilização do formulário

- 5 - muito fácil.

## Questionário final

- Tarefa que gostou mais: gosta dos formulários quando são acessíveis, formulário de contacto e candidatura parecem fáceis;
- Tarefa que gostou menos: encontrar o ficheiro Excel e consultá-lo porque teve menos sucesso;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: excel;
- Perceção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 4;
- Justificação da classificação: porque exige algum trabalho, não é algo imediata.



## e) Utilizador 5

### Dados gerais:

- 43 anos;
- Utiliza a Internet há 25 anos. Utiliza diariamente;
- Utiliza um portátil para aceder à Internet. Sistema operativo - Windows. Browser - Chrome;

### Descobrir o sítio - 00:20 - Tarefa concluída

- Pesquisou “selo usabilidade”.

### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 01:54 - Tarefa concluída

- Notou os dois temas Usabilidade e Acessibilidade observando os botões do header;
- Informação de como aderir;
- Declaração de acessibilidade e usabilidade;
- Acha que vai aderir e depois obtém a declaração;
- Tem de cumprir diversos requisitos para candidatar-se;
- Kit que ajuda a obter o selo;
- Ter o selo no sítio Web - onde o coloca;
- Repara no selo de prata do site.



## Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo

- 4.

### Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 00:35 - Tarefa concluída

- Requisitos > Selo Prata > Consultar os requisitos prata;
- Fez scroll para consultar a informação;
- Dúvida com formulários - encontra o título "Formulário" repetido na lista de critérios o que causa confusão. Tenta utilizar a navegação lateral mas retorna vários vezes ao mesmo sítio.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata

- 4.

### Localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 00:22 - Tarefa concluída

- Na página da Prata > identifica as duas checklists no menu lateral.

### Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspectos Funcionais" e alterar o Estado do requisito 2.1. - 02:05 - Tarefa concluída

- Identifica o H1 - tenta mudar na página Síntese; percebe que ter de aceder à tab 2.1., acede e altera;
- Não leu instruções de preenchimento;



- Acha que a frase abaixo de (ver notas de preenchimento, abaixo) são as instruções, não chegando a fazer scroll até ao fim para as encontrar.

### **Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências**

- 4.

### **Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 00:54 - Tarefa concluída**

- Voltou à página do selo prata > abriu Candidatura no footer > fez scroll e chegou ao formulário;
- Encontrou o formulário, mas não referiu a declaração. Faz o reparo de que tendo o formulário uma cor mais escura e a data da ultima actualização no fim do menu faz com que pareça que ali é que fica o final da página.

### **Classificação da facilidade do processo de candidatura**

- 4 - Referiu que a navegação com “última actualização XX” parece o final da página.

### **Contactar a equipa do Selo - 00:16 - Tarefa concluída**

- Homepage > Contactos > formulário.

### **Classificação da facilidade de utilização do formulário**

- 5 - muito fácil. Tem formulário e endereço de email - “Para onde envio para ser mais rápido?” - possivelmente enviaria para os dois.



## Questionário final

- Tarefa que gostou mais: facilidade em encontrar o formulário de contactos. A que trouxe mais valor foi consultar o que precisa para obter o selo;
- Tarefa que gostou menos: aceder aos requisitos do selo prata e verificar os requisitos todos;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: qual a relação entre candidatura e declaração. Acha que a declaração é o resultado da candidatura. Resumir mais o que é a declaração - "está aqui mas é demasiado texto", "não sei, nem estou a ver aqui que a declaração resulta de uma candidatura";
- Perceção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 4;
- Justificação da classificação: porque não é completamente evidente mas se dedicar algum tempo a ler o site é fácil de perceber. Não estão bem claros os passos que tem de fazer para obter o selo; sente que falta a ideia de uma sequência mais óbvia sobre como as coisas se encadeiam e relacionam - ex. Passo 1, passo 2, etc.



## f) Utilizador 6

### Dados gerais:

- 43 anos;
- Utilizador de Internet há 25 anos. Utiliza diariamente;
- Utiliza um portátil para aceder à Internet. Sistema operativo - Windows. Browser - Chrome;

### Descobrir o sítio - 00:55 - Tarefa concluída com dificuldade

- Pesquisou “usabilidade e acessibilidade” - abriu o site [usabilidade.gov.pt](http://usabilidade.gov.pt);
- Pesquisou “requisitos selo usabilidade e acessibilidade” e entrou no site correto.

### Primeira página - obter as principais informações que caracterizam o Selo - 01:48 - Tarefa concluída

- Descrição do que é o selo de usabilidade e acessibilidade, kit para ajudar o selo, como pode obter as três categorias, viabilidade de ter isto num sítio web ou numa app.

### Classificação da facilidade de compreensão da informação do sítio do Selo

- 4.

### Obter informação sobre os requisitos para obter Selo Prata - 02:00 - Tarefa concluída

- Tendência para clicar no selo ou Kit do selo;



- Carregou no Selo > botão Nível 2 - Prata > acesso aos principais critérios para obter o selo prata;
- Provavelmente iria também descarregar o documento do selo para obter informação complementar.

### **Classificação da facilidade de compreensão da informação sobre os requisitos a cumprir para ter o Selo Prata**

- 3.

### **Localizar e identificar qual ou quais as checklists necessárias para obter o Selo Prata - 02:46 - Tarefa concluída com dificuldade**

- Será isto? - Referência às checklists na página dos requisitos do selo prata;
- Abre o link para o site [acessibilidade.gov.pt](#) > checklists para recolha de evidências > recolha de evidências da checklist;
- Não reparou no link para descarregar no menu lateral da página;
- Leu bastante informação na tarefa anterior e fez muito scroll para baixo. Ao fazer scroll de volta o título das checklists no texto confundem, deixando-o a pensar que a checklist é o texto. Os links na barra esquerda demoram a aparecer porque ficaram muito acima do texto. Encontrou apenas um dos ficheiros Excel através do link para o [usabilidade.gov.pt](#) presente no texto.

### **Ler as instruções de preenchimento do documento em formato Excel para recolha de evidências da Checklist "10 Aspetos Funcionais" e alterar o Estado do requisito 2.1. - 00:32 - Tarefa concluída**

- Clicou no link para a página 2.1. e colocou o X no não;



- Não leu as instruções de preenchimento

### **Classificação da facilidade de utilização da lista de recolha e registo de evidências**

- 4.

### **Submeter a sua candidatura ao Selo Prata - 02:37 - Tarefa não concluída**

- Faz scroll na página dos requisitos prata;
- Aderir > Candidatura > preenchia a declaração de usabilidade > iria preencher o formulário no final da página;
- Acedeu à página declaração - iria ver os requisitos, depois iria preencher a declaração e usar o gerador;
- Descreveu os passos necessário patentes no texto, mas não fez scroll até ao formulário nem, de outra forma, passou por ele durante o resto do teste.

### **Classificação da facilidade do processo de candidatura**

- 4 - Comenta que o ideal seria poder simular da forma mais verosímil os critérios para obter o selo.

### **Contactar a equipa do Selo - 00:14 - Tarefa concluída**

- Link Contactos no rodapé.



## Classificação da facilidade de utilização do formulário

- 5.

## Questionário final

- Tarefa que gostou mais: navegar e perceber o contexto de aplicabilidade das três categorias do selo; descobrir os critérios para obter o selo e perceber que fazem sentido;
- Tarefa que gostou menos: aceder ao Excel porque não está tão bem enquadrado com a restante forma de navegação no site, e mesmo em termos de aspeto parece menos atrativo de ser feito;
- Se pudesse alterar apenas uma coisa: mudaria o Excel - colocando-se no papel de responsável promoveria que houvesse uma melhor ligação com melhor capacidade de avaliar os aspetos mesmo no site que procura obter a certificação, de uma forma que não exigisse intervenção humana (ou o menos possível). Por exemplo, fornecendo o link da página sujeita a candidatura e fazer um processo de verificação automático do cumprimento dos requisitos necessários e atribuição do nível atingido. Haver um mecanismo de avaliação quase automática que desse uma perspectiva do que pode ser melhorado;
- Perceção global acerca das tarefas necessárias para o processo de candidatura ao Selo Prata: 4;
- Justificação da classificação: porque pareceu que a forma de navegação está simples, bem estruturada e é relativamente fácil aceder à informação que precisava; no processo de candidatura ter um botão “se tem dúvidas clique aqui”.



ama@ama.pt

[www.ama.gov.pt](http://www.ama.gov.pt)

AMA, IP  
Rua de Santa Marta, 55  
1150-294 Lisboa