



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral

MUNDO

ACESSIBILIDADE SÍTIO DE INTERNET

Relatório



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Relatório de acessibilidade do sítio de internet da SGPCM

NÚMERO: 1

AUTOR: SGPCM - Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros

DATA DA 1.ª EDIÇÃO: 21/11/2024

VERSÃO: 1.1

DATA DA VERSÃO REVISTA ATUAL: 21/11/2024

Versão	Data de validação	Histórico de Modificações	Responsável
1.0	21/11/2024		

Crédito

Crédito dois

Índice

Introdução	5
Resumo dos resultados	5
Descrição da Metodologia	6
Contexto aos utilizadores	7
Perfil dos utilizadores	7
Tarefas dos testes	7
Metodologia	8
Análise dos resultados	10
Tabela - resumo dos testes.....	10
Tabela - detalhes dos testes	10
Tabela - resultados da avaliação SUS.....	10
Opinião dos utilizadores	11
Utilizador A	11
Utilizador B	11
Utilizador C.....	12
Utilizador D.....	12
Utilizador E.....	13
Utilizador F.....	13
Conclusão	14

Introdução

Este documento apresenta os resultados dos testes de acessibilidade e usabilidade realizados no sítio de internet da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros (SGPCM). O principal objetivo foi avaliar a experiência dos utilizadores, a facilidade na utilização e a navegabilidade do sistema, garantindo que o sítio de *internet* da SGPCM corresponde aos requisitos recomendados de acessibilidade e usabilidade.

Para a análise, utilizou-se o *System Usability Scale* (SUS), um método reconhecido para medir a satisfação do utilizador em relação à interação com a plataforma digital. De forma a garantir a abrangência e eficácia nos testes, participaram utilizadores com perfis e níveis diferentes de experiência, proporcionando uma avaliação completa e representativa da experiência de navegação.

Os resultados dos testes SUS que constam neste relatório, apresentam uma análise das pontuações obtidas e o *feedback* dos participantes, visando otimizar a experiência de navegação e interação no sítio de *internet* da SGPCM.

Resumo dos resultados

Os testes de acessibilidade e usabilidade realizados no sítio de *internet* da SGPCM, tendo como base o método SUS, apresentam uma avaliação muito positiva a nível da experiência do utilizador. Os 6 participantes conseguiram concluir os testes, respondendo a 10 questões que abrangiam características essenciais na acessibilidade e usabilidade.

A pontuação final de cada participante foi convertida para uma escala de 0 a 100, permitindo a realização de uma análise comparativa entre resultados. As pontuações de cada utilizador foram as seguintes:

- Utilizador A: 100;
- Utilizador B: 95;
- Utilizador C: 87,50;
- Utilizador D: 87,50;
- Utilizador E: 97,50;
- Utilizador F: 95.

A média total das pontuações é de 93,75, classificando o sítio de *internet* da SGPCM como excelente a nível de acessibilidade e usabilidade. Esta classificação indica que o sistema cumpre de forma eficaz os requisitos recomendados, proporcionando uma experiência acessível e inclusiva para os utilizadores. Perante os resultados, também podemos analisar que houve consistência nas pontuações obtidas através dos testes, apesar dos participantes apresentarem diferentes níveis de experiência de utilizador.

Podemos concluir que, os resultados dos testes demonstram que o sítio de *internet* da SGPCM corresponde aos requisitos recomendados de acessibilidade e usabilidade, proporcionando uma navegação fluída, eficiente e acessível, mas com espaço para melhorias na experiência do utilizador.

Descrição da Metodologia

Os testes de acessibilidade e usabilidade são uma ferramenta de avaliação que tem por objetivo avaliar a qualidade do serviço digital tendo em conta o grau de eficácia, eficiência e satisfação dos participantes na execução de determinadas tarefas.

Ao nível da avaliação da eficácia, um dos principais objetivos era avaliar as tarefas realizadas pelo participante, tendo como base a seguinte métrica:

- Tarefas concluídas com sucesso;
- Tarefas não concluídas.

Para avaliar a eficiência, foi realizada uma análise detalhada do tempo despendido por cada participante na execução das tarefas. Essa análise individual permitiu identificar variações no desempenho e avaliar a rapidez com que cada participante conseguiu completar as tarefas propostas.

Para avaliação da satisfação dos participantes, foi utilizada o *System Usability Scale* (SUS).

Durante os meses de outubro e novembro de 2024 foram realizados os testes de acessibilidade e usabilidade, que contaram com a participação de um grupo de 6 pessoas com diferentes perfis:

- Faixa etária entre os 26 anos e 55 anos;
- 3 utilizadores do género feminino e 3 utilizadores do género masculino;
- 2 utilizadores com necessidades especiais;
- Diferentes níveis de experiência de utilizador em plataformas digitais.

Utilizador	Género	Idade	Necessidades Especiais	Experiência de utilizador
A	Feminino	26 anos	Não	*****
B	Masculino	36 anos	Sim	*****
C	Masculino	50 anos	Sim	*****
D	Masculino	55 anos	Não	***
E	Feminino	44 anos	Não	****
F	Feminino	53 anos	Não	*****

Contexto aos utilizadores

De forma a contextualizar os utilizadores sobre os testes de acessibilidade e usabilidade, em todas as sessões foram apresentados os objetivos pretendidos e o contexto do projeto, tendo como base os seguintes pontos:

- Dar as boas-vindas e agradecer pela disponibilidade;
- Apresentar a equipa responsável pela execução dos testes;
- A importância dos testes de acessibilidade e usabilidade;
- Contexto do projeto;
- Explicar que todas as respostas são importantes;
- Explicar o motivo das gravações dos testes;
- Pedir autorização para a gravação;
- Explicar a metodologia utilizada para avaliar os testes;
- Adaptação ao ambiente e computador.

Perfil dos utilizadores

Depois da apresentação do projeto, realizou-se um conjunto de perguntas aos participantes, com o objetivo de analisar o perfil de utilizador em plataformas digitais:

- Utiliza a Internet e o computador diariamente?
- O computador é uma ferramenta de trabalho?
- Costuma navegar em sítios de internet através do computador e do telemóvel?
- Considera-se ser um utilizador avançado quando navega na Internet?
- Conhece o sítio de internet da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros?

Tarefas dos testes

Após contextualizar os participantes dos objetivos dos testes e conhecer o seu perfil de utilizador, realizámos as tarefas dos testes de acessibilidade e usabilidade. Todos os utilizadores executaram as seguintes tarefas:

1. Consultar o Elenco Governamental;
2. Encontrar informação sobre quem foram os antigos Secretários-Gerais;
3. Consultar uma notícia recente;
4. Encontrar informações sobre o Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal;
5. Encontrar informação sobre as vagas de emprego em regime de mobilidade;
6. Encontrar o manual de normas gráficas;
7. Contactar a entidade para esclarecer uma dúvida;
8. Enviar um comentário sobre um problema que encontrou no sítio de internet;
9. Consultar o programa de sustentabilidade ambiental em vigor;

10. Encontrar informações sobre estágios para estudantes.

Após a avaliação da eficácia e eficiência na execução das 10 tarefas acima mencionadas, considerámos fundamental avaliar a satisfação dos participantes em relação à sua experiência. Apesar desta avaliação ser mais subjetiva permite uma perspetiva importante sobre a experiência de utilização.

- O que mais gostaram do sítio de internet da SGPCM;
- O que menos gostaram do sítio de internet da SGPCM;
- Melhoria ou sugestão;
- Gostavam de ver algum tipo de conteúdo específico no sítio de internet da SGPCM?
- Como correu a experiência dos testes.

Metodologia

A *System Usability Scale* (SUS) é um método utilizado para medir a usabilidade e acessibilidade de um produto, serviço ou sistema, como um *website*, *software*, dispositivo ou aplicação. É uma ferramenta simples e eficaz que consiste num questionário com 10 afirmações, em que os utilizadores classificam a sua experiência em relação ao sistema numa escala de 1 a 5 (onde 1 é "discordo totalmente" e 5 é "concordo totalmente"). O objetivo é avaliar e quantificar a satisfação do utilizador a navegar pela interface do produto testado.

Após a conclusão dos testes, as respostas dos participantes foram registadas numa tabela, na qual foi calculada e atribuída a pontuação SUS para cada participante.

Avaliação SUS

		Discordo			Concordo		
1.	É fácil navegar pelo site.	1	2	3	4	5	
2.	Encontrei dificuldades em localizar as informações que procurava no site.	1	2	3	4	5	
3.	Acho que as diferentes áreas do site estão bem integradas.	1	2	3	4	5	
4.	Precisei de assistência para resolver alguns problemas ao navegar no site.	1	2	3	4	5	
5.	A apresentação das informações no site é organizada e intuitiva.	1	2	3	4	5	
6.	Achei que o site continha demasiados passos para realizar tarefas simples.	1	2	3	4	5	
7.	Consegui realizar as minhas tarefas no site sem dificuldade.	1	2	3	4	5	
8.	Senti-me frustrado/a com a navegação de algumas páginas do site.	1	2	3	4	5	
9.	Senti confiança quando naveguei pelo site.	1	2	3	4	5	
10.	Tive dificuldade em assimilar o conteúdo de algumas áreas do site.	1	2	3	4	5	

Análise dos resultados

Tabela - resumo dos testes

Utilizador	Tempo	Tarefas concluídas	Resultado (SUS)	Classificação (SUS)
A	12:32 min	10/10	100	Excelente
B	16:25 min	10/10	95	Excelente
C	35:33 min	10/10	87,50	Excelente
D	20:10 min	10/10	87,50	Excelente
E	08:21 min	10/10	97,50	Excelente
F	10:31 min	10/10	95	Excelente

Tabela - detalhes dos testes

	Utilizador A	Utilizador B	Utilizador C	Utilizador D	Utilizador E	Utilizador F	Média
Tarefa 1	00:04	01:42	00:34	00:04	00:04	00:07	00:25
Tarefa 2	00:15	00:33	00:26	00:28	00:15	00:16	00:22
Tarefa 3	00:11	00:03	00:04	00:27	00:11	00:29	00:14
Tarefa 4	00:24	00:09	03:30	00:14	00:24	00:11	00:48
Tarefa 5	00:20	00:15	00:55	04:04	00:20	00:11	01:00
Tarefa 6	00:14	01:16	00:24	00:44	00:14	00:12	00:30
Tarefa 7	00:06	00:35	00:28	00:08	00:06	00:03	00:14
Tarefa 8	00:11	00:24	00:10	00:12	00:11	00:31	00:16
Tarefa 9	00:18	00:18	00:20	00:18	00:18	00:11	00:17
Tarefa 10	00:15	00:31	00:20	0:40	00:15	00:06	00:21
Total	02:18	05:36	05:51	07:18	02:21	02:18	04:31

Tabela - resultados da avaliação SUS

	Utilizador A	Utilizador B	Utilizador C	Utilizador D	Utilizador E	Utilizador F
1	4	4	3	4	4	3
2	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4
5	4	3	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	3	3	4
8	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4
Total	40	38	35	35	39	38
Resultado	100	95	87,50	87,50	97,50	95
Classificação	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

Opinião dos utilizadores

Utilizador A

Perfil da Utilizadora:

- **Género:** Feminino;
- **Idade:** 26 anos;
- **Necessidades especiais:** Não;
- **Nível de Experiência:** Considera-se uma utilizadora avançada em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

A utilizadora relatou uma experiência positiva, afirmando que os testes correram muito bem, mas estava nervosa.

Comentários:

“O que mais gostei foi de os menus estarem todos organizados e a estética está muito bem concebida.”

Melhorias:

“Não tenho. Acho que está tudo bem concebido.”

Utilizador B

Perfil do Utilizador:

- **Género:** Masculino;
- **Idade:** 36 anos;
- **Necessidades especiais:** Sim;
- **Nível de Experiência:** Considera-se um utilizador avançado em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

O utilizador relatou uma experiência positiva, afirmando que os testes correram muito bem.

Comentários:

“Está bastante acessível.”

“Tem vários menus, é fácil de navegar”.

Melhorias:

“O menu principal deveria estar abaixo do logótipo da SGPCM.”

Utilizador C

Perfil do Utilizador:

- **Género:** Masculino;
- **Idade:** 50 anos;
- **Necessidades especiais:** Sim;
- **Nível de Experiência:** Considera-se um utilizador avançado em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

O utilizador relatou uma experiência positiva, afirmando que os testes correram “razoavelmente bem.”

Comentários:

“Gostei muito do banner principal na página de abertura.”

Melhorias:

“Demasiada informação na página de abertura e perceção de que é muito estático.”

“Reposicionamento de alguma informação, tornando-a mais intuitiva.”

Utilizador D

Perfil do Utilizador:

- **Género:** Masculino;
- **Idade:** 55 anos;
- **Necessidades especiais:** Não;
- **Nível de Experiência:** Considera-se um utilizador médio em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

O utilizador gostou da experiência e considera que correu bem.

Comentários:

"Acho que é simples, claro e fácil de navegar no site."

Melhorias:

"Não tenho. Manter sempre a informação atualizada."

Utilizador E**Perfil da Utilizadora:**

- **Género:** Feminino;
- **Idade:** 44 anos;
- **Necessidades especiais:** Não;
- **Nível de Experiência:** Considera-se um utilizador avançado em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

A utilizador gostou da experiência e considerou os testes fáceis.

Comentários:

"O site é visualmente atrativo e fácil de navegar."

"Está bem estruturado."

Melhorias:

Não apresentou.

Utilizador F**Perfil da Utilizadora:**

- **Género:** Feminino;
- **Idade:** 53 anos;
- **Necessidades especiais:** Não;
- **Nível de Experiência:** Considera-se um utilizador avançado em navegação na Internet.

Detalhes do Teste:

- **Ambiente do Teste:** Google Chrome, sem problemas de conexão à Internet;
- **Resultado SUS:** Excelente.

Feedback da Experiência:

A utilizadora considerou que os testes foram rápidos e simples.

Comentários:

“Gosto da simplicidade e é fácil de aceder à informação. Não tem excesso de informação, a linguagem é clara.”

Melhorias:

“Quando queremos encontrar uma informação específica, ou alguma notícia, ficamos um bocado perdidos.”

Conclusão

Os resultados dos testes de acessibilidade e usabilidade realizados no sítio de *internet* da Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros indicam que o sistema apresenta uma usabilidade excelente, com pontuações elevadas obtidas pelos participantes, que variaram entre 87,5 e 100. A média de 93,75 confirma que o sítio de *internet* oferece uma experiência de navegação eficaz e intuitiva, correspondendo aos requisitos de usabilidade e acessibilidade estabelecidos.

A utilização do *System Usability Scale* (SUS) permitiu uma avaliação objetiva e consistente da satisfação dos utilizadores, refletindo confiança e facilidade na navegação pela interface, bem como eficiência do sistema.

A classificação Excelente obtida por todos os participantes demonstra que o sítio de *internet* está bem estruturado para proporcionar uma interação positiva, independentemente do perfil ou do nível de experiência do utilizador.

Apesar dos resultados positivos, foram identificadas algumas sugestões de melhoria, que pretendemos implementar no sítio de *internet* da SGPCM. Por isso, de modo a proporcionar a melhor experiência a nível de navegação de interface aos utilizadores, recomenda-se uma avaliação contínua, para garantir a otimização do sítio de *internet* e corresponder às necessidades de acessibilidade e usabilidade.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretaria-Geral