

# Relatório Final

Relatório de testes com utilizadores para anexar à Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

## Relatório de Testes com Utilizadores — Selo Ouro

|                                   |                           |                |
|-----------------------------------|---------------------------|----------------|
| PROJETO                           | URL                       |                |
| Câmara Municipal de Alter do Chão | https://cm-alter-chao.pt/ |                |
| ENTIDADE                          | RESPONSÁVEL               | DATA DE INÍCIO |
| Câmara Municipal de Alter do Chão | Equipa de Acessibilidade  | 2025-05-08     |

 Dificuldades cognitivas e de aprendizagem

6/6  
Participantes

3  
Tarefas testadas

89%  
Taxa de conclusão

11%  
Taxa de falha

## Caracterização da Amostra

### PARTICIPANTES COM DEFICIÊNCIA (4/4)

|    |                                           |                                            |                  |            |                 |
|----|-------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|------------|-----------------|
| P1 | Dificuldades cognitivas e de aprendizagem | T.A.: Sem tecnologia de apoio específica   | Local: Domicílio | 2025-05-08 | ✓ Consentimento |
| P2 | Dificuldades cognitivas e de aprendizagem | T.A.: Sem tecnologia de apoio específica   | Local: Domicílio | 2025-05-08 | ✓ Consentimento |
| P3 | Dificuldades cognitivas e de aprendizagem | T.A.: Sem tecnologia de apoio específica   | Local: Domicílio | 2025-05-11 | ✓ Consentimento |
| P4 | Dificuldades cognitivas e de aprendizagem | T.A.: Ampliação de texto no browser (150%) | Local: Domicílio | 2025-05-11 | ✓ Consentimento |

### GRUPO DE CONTROLO (2/2)

|    |                          |            |                 |
|----|--------------------------|------------|-----------------|
| P5 | Local: Local de trabalho | 2025-05-14 | ✓ Consentimento |
| P6 | Local: Domicílio         | 2025-05-14 | ✓ Consentimento |



## Notas de Sessão por Participante

### **P1** Com deficiência 2025-05-08

P1 mostrou-se motivada e colaborante. Referiu no final que o site tem demasiado texto e parece tudo igual. Demorou a distinguir secções de menu com nomes semelhantes. Classificou a dificuldade geral como 3/5.

### **P2** Com deficiência 2025-05-08

P2 demonstrou frustração crescente ao longo da sessão, especialmente na tarefa 2. Referiu que os websites das câmaras são sempre muito complicados. Preciso de pausas entre tarefas. Classificou a dificuldade geral como 4/5.

### **P3** Com deficiência 2025-05-11

P3 demonstrou navegação exploratória e impulsiva, saltando entre secções sem estratégia clara. Usou a barra de pesquisa quando a encontrou, com bons resultados. Referiu que preferia clicar e ver do que ler os menus. Classificou a dificuldade como 3/5.

### **P4** Com deficiência 2025-05-11

P4 utiliza ampliação de texto no browser (150%) por rotina. O sítio adaptou-se bem a esta ampliação sem quebras de layout. Classificou a dificuldade geral como 3/5, relacionando-a com a densidade de informação e não com problemas técnicos do website.

### **P5** Controlo 2025-05-14

P5 concluiu todas as tarefas sem dificuldades significativas. Comentou que a organização do menu podia ser mais clara mesmo para utilizadores sem dificuldades. Classificou a dificuldade geral como 2/5.

### **P6** Controlo 2025-05-14

P6 completou as tarefas de forma eficiente. Salientou que o website parece um pouco desatualizado visualmente e que há demasiadas opções no menu. Classificou a dificuldade geral como 2/5.

## Resultados por Tarefa

### 1 Encontrar os contactos da Câmara Municipal (telefone, e-mail ou morada).

✓ Concluiu: 5 ⚡ Com dificuldade: 1 ✗ Não concluiu: 0 Taxa conclusão: 100% ⌚ Tempo médio: 02:23

P1: 02:32

P2: 04:03

P3: 01:58

P4: 03:08

P5: 01:14

P6: 01:22

#### OBSERVAÇÕES

■ Concluiu ■ Com dificuldade ■ Não concluiu

P1 - Com deficiência

Encontrou a hiperligação Contactos no menu após percorrer as opções disponíveis. Verbalizou: "Tenho que ler tudo com calma... aqui está". Apresentou alguma hesitação inicial entre Câmara Municipal e Contactos no menu de navegação.

P2 - Com deficiência

Navegou para Câmara Municipal e depois para Município antes de localizar os contactos no rodapé. Verbalizou: "Câmara Municipal e Município não são a mesma coisa? Não sei onde ir."

P3 - Com deficiência

Encontrou os contactos rapidamente usando a barra de pesquisa interna. Verbalizou: Não tenho paciência para ler tudo, vou pesquisar." A barra de pesquisa foi determinante para o sucesso.

P4 - Com deficiência

Com o ecrã ampliado a 150%, o layout manteve-se funcional e sem scroll horizontal. Encontrou os contactos no menu, embora tenha demorado mais devido à maior quantidade de scroll necessária para percorrer a página com o texto ampliado.

P5 - Controlo

Encontrou a hiperligação de Contactos no menu principal sem dificuldade. Navegação direta e eficiente.

P6 - Controlo

Encontrou os contactos no menu principal sem dificuldades.

#### RECOMENDAÇÕES

💡 Tornar o item Contactos mais destacado visualmente no menu principal. Adicionar número de telefone e e-mail visíveis no rodapé de todas as páginas, sem necessidade de navegação adicional.

💡 Simplificar a arquitetura do menu, evitando termos semelhantes. Garantir que a página de Contactos é acessível a partir de um único clique desde qualquer ponto do website.

💡 Garantir que a barra de pesquisa é proeminente em todas as páginas. Os resultados para termos como contacto ou telefone devem retornar a página correta como primeiro resultado.

💡 O website responde bem à ampliação. Considerar aumentar o espaçamento entre os itens de menu para facilitar a seleção quando o texto está ampliado.

### 2 Encontre que serviços a Câmara Municipal oferece aos cidadãos (ex: urbanismo, licenças, apoios sociais).

✓ Concluiu: 1 ⚡ Com dificuldade: 3 ✗ Não concluiu: 2 Taxa conclusão: 67% ⌚ Tempo médio: 04:54

P1: 04:45

P2: 06:02

P3: 07:05

P4: 05:44

P5: 02:28

P6: 03:18

#### OBSERVAÇÕES

■ Concluiu ■ Com dificuldade ■ Não concluiu

P1 - Com deficiência

Navegou por várias secções antes de encontrar algo relacionado com serviços. Verbalizou dificuldade com os termos técnicos: "Não sei o que é vereação... o que é que eu quero?" Encontrou informação parcial mas sem visão clara da oferta completa.

P2 - Com deficiência

Expressou confusão com a estrutura do menu: "Não percebo o que é cada coisa, tudo parece igual." Explorou várias secções sem encontrar uma página de serviços clara. Desistiu após múltiplas tentativas.

P3 - Com deficiência

Dispersou-se a explorar múltiplas secções sem estratégia — Turismo, Notícias, Vereações, Documentos. A pesquisa por serviços não devolveu resultados claros. Desistiu verbalizando: "Está tudo espalhado, não consigo encontrar."

P4 - Com deficiência

Localizou informação sobre serviços municipais mas teve dificuldade em interpretar o conteúdo — blocos de texto extensos sem estrutura clara. Concluiu a tarefa dizendo: "Acho que é isto... mas havia muita coisa para ler."

P5 - Controlo

Localizou os serviços municipais através do menu, embora tenha referido que a organização das categorias podia ser mais intuitiva. Concluiu dentro do esperado para o grupo de controlo.

P6 - Controlo

A categorização dos serviços não é intuitiva. Explorou duas secções antes de chegar à correta. Verbalizou: "O menu tem demasiadas opções, fica confuso."

RECOMENDAÇÕES

💡 Reorganizar a secção de serviços com linguagem simples, evitando jargão técnico. Criar uma entrada tipo "O que posso pedir à Câmara?" com ícones e categorias visuais claras.

💡 Criar uma secção Serviços ao Cidadão com acesso direto no menu de primeiro nível. Usar linguagem do cidadão em vez de linguagem administrativa. Incluir motor de pesquisa proeminente.

💡 Melhorar o índice de pesquisa interna para cobrir termos de serviços. Criar um ponto de entrada único para todos os serviços ao cidadão. Usar ícones e categorias visuais para reduzir dependência de leitura extensiva.

💡 Estruturar as páginas de serviços com títulos claros (H2/H3), parágrafos curtos e listas simples. Incluir um resumo no topo de cada página com a informação essencial.

💡 Mesmo utilizadores sem dificuldades cognitivas notaram que a categorização de serviços não é imediatamente intuitiva. Reforça a necessidade de simplificação da arquitetura de informação.

💡 Reduzir o número de itens de primeiro nível no menu. Agrupar serviços em categorias amplas e claras.

3

Encontre uma notícia ou novidade recente publicada no portal da Câmara Municipal.

✓ Concluiu: 5 ⚡ Com dificuldade: 1 ✗ Não concluiu: 0 Taxa conclusão: 100% ⌚ Tempo médio: 02:09

P1: 02:18

P2: 03:48

P3: 01:45

P4: 02:52

P5: 01:02

P6: 01:10

OBSERVAÇÕES

■ Concluiu ■ Com dificuldade ■ Não concluiu

P1 - Com deficiência

Localizou a secção de notícias sem grande dificuldade. Referiu que há muita coisa escrita, é difícil saber o que é mais recente. Identificou uma notícia após percorrer a listagem. A ordenação cronológica não era imediatamente óbvia.

P2 - Com deficiência

Encontrou a secção de notícias mas teve dificuldade em identificar qual era a mais recente — títulos longos e datas pouco destacadas. Disse: "Existe muita informação, não sei qual é a mais nova." Concluiu após percorrer vários itens.

P3 - Com deficiência

Localizou as notícias rapidamente — a secção estava acessível no menu e o participante navegou diretamente. Verbalizou: "Ah, notícias, isso é fácil de encontrar. Não necessitou da pesquisa desta vez."

P4 - Com deficiência

Encontrou a secção de notícias sem problemas. A ampliação não causou dificuldades nesta área. Verbalizou: "Esta parte está bem organizada, consigo ler sem problemas."

P5 - Controlo

Encontrou as notícias no menu sem qualquer dificuldade. Identificou rapidamente a notícia mais recente pela data.

P6 - Controlo

Localizou as notícias sem dificuldade. Comentou que os títulos poderiam ser mais sucintos.

RECOMENDAÇÕES

💡 Destacar a data de publicação de forma mais proeminente em cada notícia. Garantir que a notícia mais recente aparece sempre em primeiro lugar na listagem.

💡 Simplificar os títulos das notícias e destacar visualmente a data de publicação. Adicionar um bloco Últimas notícias na página inicial com os artigos mais recentes.

💡 A secção de notícias apresenta boa descoberta. Ponderar tornar os títulos mais curtos para facilitar a leitura rápida por utilizadores com dificuldades cognitivas.

💡 Encurtar os títulos das notícias para facilitar a leitura em dispositivos móveis e scanning rápido.