



Relatório dos Testes de Usabilidade e Acessibilidade

Processo de candidatura ao selo de ouro

Março 2026

MAIS INFORMAÇÕES:

info@lbc-global.com

www.lbc-global.com



Índice

- 01 Objetivos
- 02 Metodologia
- 03 Resultados Gerais
- 04 Resultados por tarefa
- 05 Conclusões

OBJETIVOS GERAIS

Este estudo surge do processo de candidatura ao **Selo de Ouro para o Portal da ADENE**, pelo que se pretende analisar não apenas questões de usabilidade mas também questões de acessibilidade.



Identificar problemas de usabilidade

Avaliar as dificuldades encontradas pelos utilizadores durante a realização das tarefas propostas, de forma a detetar falhas na interface e propor recomendações.



Identificar padrões de navegação

Analisar o percurso dos utilizadores na interface para compreender os seus modelos mentais. Este objetivo permite detetar comportamentos recorrentes, identificar obstáculos da navegação e apoiar melhorias na usabilidade do sistema.



Avaliar a acessibilidade

Avaliar a acessibilidade da interface, garantindo que os utilizadores conseguem compreender facilmente as informações (compreensível), navegar de forma intuitiva (percetível) e interagir com os elementos sem dificuldades (operável), independentemente da tecnológica assistida utiliza ou experiências prévias (robusto).



Avaliar nível de eficácia

Avaliar se o participante conseguiu concluir as tarefas de forma autónoma e qual o nível de assistência necessária durante a execução.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS E TAREFAS

Nº	Objetivo específico	Tarefa	Requisitos de acessibilidade e usabilidade	Página em análise
1	Compreendem o que é a ADENE através do site.	Alguma vez teve contacto com a ADENE? Sabe do que se trata? Através do site como obteria informação para saber o que é?	- Compreensão da função - Clareza da informação textual	Página Sobre nós
2	Conseguem navegar pelo portal para saber o que faz a ADENE	O que é que faz a ADENE? Onde é que encontra informação sobre o que faz?	- Compreensão da função - Clareza da informação textual - Navegação pelo conteúdo	Menu "O que fazemos"
3	Conseguem localizar e aceder aos apoios a que se pode candidatar	Tem um isolamento fraco em casa. Tendo poucos rendimentos para resolver a situação, como procuraria informação sobre apoios a que se pode candidatar?	- Navegação pelo menu - Arquitetura de informação - Navegação dentro da página	Área temática (Eficiência Energética OU Pobreza Energética) e em "apoio e benefícios"
4	Conseguem encontrar o podcast da ADENE	Saiu um novo episodio do podcast da ADENE. Como chegaria até ele?	- Navegação pelo menu - Filtros de pesquisa	Página de Multimédia

METODOLOGIA | ABORDAGEM

Foram realizados testes de usabilidade moderados, usando o protocolo de *Think Aloud* e a escala de *System Usability Scale (SUS)* para recolher insights sobre a experiência e usabilidade.

Durante o Teste

Individuais moderados remotos

Protocolo *Think Aloud* ¹

Questionário SUS ²

Análise dos dados

Agrupar as observações em categorias, de modo a identificar padrões e insights

Nível de Severidade (baixo, médio, alto)

¹ O *think aloud* é uma técnica em que é pedido aos participantes que verbalizam em voz alta o que estão a pensar enquanto realizam as tarefas, permitindo compreender decisões, dificuldades e expectativas.

² O questionário SUS (*System Usability Scale*) é uma ferramenta composta por 10 perguntas que permite avaliar de forma rápida e quantitativa a usabilidade percebida de um sistema.

METODOLOGIA | AMOSTRA

A amostra foi composta por quatro participantes com e sem deficiência visual. As idades variaram entre os 19 e os 50 anos. O recrutamento dos participantes com deficiência visual foi realizado com o apoio da APEDV.

Nº	Perfil	Leitor de ecrã	Experiência de navegação*	Idade	Sexo
P1	Deficiência visual	NVDA	10/10	39	Homem
P2	Deficiência visual	NVDA	7/10	19	Mulher
P3	Deficiência visual	NVDA	8.5/10	30	Homem
P4	Deficiência visual	NVDA	7.5/10	34	Homem
P5	Sem Deficiência	-	-	32	Mulher
P6	Sem Deficiência	-	-	50	Homem

* Experiência identificada pelo participante numa escala de 1 (nada experiente) e 10 (totalmente experiente)

RESULTADOS | CONCLUSÃO DAS TAREFAS

Os resultados indicam as tarefas 3 e 4 como as que revelaram maior grau de dificuldade e a tarefa 1 com maior nível de sucesso, com uma média de duração do teste de 31 minutos. No total foram observadas 14 descobertas.

Tarefa (T)	Completaram a tarefa?						Descobertas encontradas
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
T1	Concluída	Concluída	Concluída	Concluída	Concluída	Concluída	1
T2	Concluída	Concluída	Concluída	Concluída parcialmente	Concluída	Concluída	3
T3	Concluída	Concluída	Concluída parcialmente	Não concluída	Concluída parcialmente	Concluída parcialmente	7
T4	Concluída	Não concluída	Concluída	Não Concluída	Concluída parcialmente	Concluída	3

14

Descobertas

31 minutos

Média de tempo do teste

RESULTADOS | PADRÕES DE NAVEGAÇÃO

Foi ainda possível observar padrões de navegação para cada tarefa, onde ficou claro que a caixa de pesquisa é um recurso valorizado pelos participantes nas diversas tarefas.

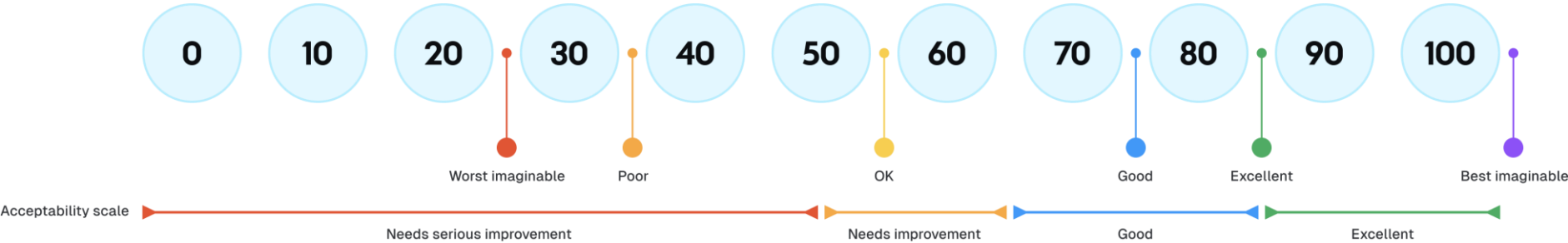
Tarefa (T)	Padrão de Navegação			
T1	Página Inicial (3 utilizadores)	Página Sobre Nós (2 utilizadores)	Menu “O que fazemos” (1 utilizador)	FAQs (1 utilizador)
T2	Menu Áreas Temáticas (3 utilizadores)	Página Projetos e Iniciativas (2 utilizadores)	Página Inicial secção “áreas temáticas” (1 utilizador)	
T3	Pesquisa (via screen reader ou barra de pesquisa) (3 utilizadores)	FAQs (3 utilizadores)	Página Eficiência Energética/Economia Circular (2 utilizadores)	Homepage (2 utilizadores)
T4	Pesquisa (via screen reader ou barra de pesquisa) (4 utilizadores)	Página Multimédia (2 utilizadores)	Notícias (1 utilizador)	Página Inicial (1 utilizador)

RESULTADOS | QUESTIONÁRIO SUS

No que diz respeito ao questionário SUS, a pontuação média obtida foi de 62,5%, o que coloca o site na categoria “Needs Improvement”, indicando que há margem significativa para otimização da usabilidade.



System Usability Scale



RESULTADOS POR TAREFA | TAREFA 1

T1 - Através do site como obteria informação para saber o que é a Adene?

Nº	Descoberta	Recomendação	Nível de Severidade
1	Interpretação errada ou incompleta do que é a Adene através da página inicial	- Reforçar mensagem no topo da Página Inicial de modo a responder à questão "O que é a Adene?" rapidamente. - Tornar a proposta de valor mais concreta (o que faz, para quem, impacto). - Ponderar a colocação de um botão que redirecione o utilizador para a página "Sobre nós"	Médio



"Eles falam em transição energética, portanto, é para usar talvez os energias renováveis e para se ir progredindo no sentido de se deixar de usar petróleos"

"É uma organização sem fins lucrativos sobre energias renováveis"

Nº DESCOBERTAS

1

CONCLUÍDA

6 / 6

RESULTADOS POR TAREFA | TAREFA 2

T2 - O que é que faz a ADENE? Onde é que encontra informação sobre o que faz?

Nº	Descoberta	Recomendação	Nível de Severidade
1	Estado expandido/recolhido não é reconhecido corretamente pelo NVDA	- Recomenda-se verificar e ajustar os indicadores de estado do menu (expandido/recolhido) para que sejam interpretados corretamente por tecnologias assistivas, assegurando que a navegação é clara para todos os utilizadores. - Ponderar uma nova organização do menu "O que fazemos" para que as opções estejam todas visíveis.	Alto
2	Descrição dos elementos do menu pouco claros	Repensar as descrições de todas as entradas dos menus para que orientem o utilizador sobre o que vão encontrar. Por exemplo, a descrição "Informação e ferramentas" deve ser alterada para "Descubra mais informação e conheça as nossas ferramentas."	Médio
3	Ausência de descrição das áreas temáticas nas FAQs	Recomenda-se na última pergunta das FAQs adicionar descrições para cada uma das áreas temáticas. Em alternativa, redirecionar o utilizador para a página agregadora das "Áreas temáticas" de modo a que este tenha acesso a toda informação.	Baixo



“Áreas temáticas agora não está como expansível. O estado mantém-se recolhido quando está expandido.”

“Se o texto fosse maior eu percebia que realmente era uma descrição mas como é só “informação e ferramentas” parece que um link, uma nova opção de menu.”

Nº DESCOBERTAS

3

☒ CONCLUÍDA

5 / 6

PARCIALMENTE CONCLUÍDA

1 / 6

RESULTADOS POR TAREFA | TAREFA 3

T3 - Tem um isolamento fraco em casa. Tendo poucos rendimentos para resolver a situação, como procuraria informação sobre apoios a que se pode candidatar?

Nº	Descoberta	Recomendação	Nível de Severidade
1	Nos cartões, a leitura pelo screen reader não é clara	- Recomendamos que a leitura do cartão seja continua (titulo > descrição > botão), em alternativa remover o botão "Aceder" do cartão - o botão em si não tem link, mas sim o cartão e título do cartão - Repensar como apresentamos as tags de categoria do cartão - dão mais contexto ao tema, mas devem ser entendidos como indicadores/categoria pelo screen reader	Alto
2	Pesquisa não retorna resultados corretamente	- Dar feedback de que os filtros e pesquisa por termos foi aplicada aos resultados - Corrigir pesquisa e filtros em diferentes zonas do portal	Alto
3	Interpretação da página pouco precisa	Destacar claramente o tipo de página e objetivo com uma tag ou indicador no topo da página ou nome da página - numa página de artigo, devemos ter a palavra "Artigo" no topo da página, para que saiba que se trata de um artigo e não uma página de serviço, por exemplo	Médio



"Como eu já sei que existem aqui soluções para a casa, eu se calhar iria optar por pesquisa por apoio energético talvez."

"Pobreza energética, não sei bem o que é"

Nº DESCOBERTAS

7

✓ CONCLUÍDA

2 / 6

⚠ PARCIALMENTE CONCLUÍDA

3 / 6

✗ NÃO CONCLUÍDA

1 / 6

RESULTADOS POR TAREFA | TAREFA 3

T3 - Tem um isolamento fraco em casa. Tendo poucos rendimentos para resolver a situação, como procuraria informação sobre apoios a que se pode candidatar?

Nº	Descoberta	Recomendação	Nível de Severidade
4	Falta de orientação clara para os apoios	Repensar num caminho direto e claro para "Apoios e benefícios", como por exemplo, na página inicial, a secção das áreas temáticas albergam os apoios e benefícios e ter um título "Saiba como o podemos ajudar"	Médio
5	Pesquisa só retorna um resultado sobre o tema	- Incluir sugestão de pesquisa ou termos relacionados com a pesquisa feita - Mostrar mais resultados de pesquisa baseados no tema pesquisado ("isolamento", "casa", etc)	Baixo
6	Navegação por tabs na página pouco clara	Incluir indicação de que os links das tabs são anchor links para conteúdo da página	Baixo
7	Confusão sobre redireccionamentos externos	Recomenda-se, se possível, adicionar uma indicação de que o link é externo e vai abrir um novo separador, para que o utilizador saiba o que vai acontecer ao clicar.	Baixo



"Como eu já sei que existem aqui soluções para a casa, eu se calhar iria optar por pesquisa por apoio energético talvez."

"Pobreza energética, não sei bem o que é"

Nº DESCOBERTAS

7

✓ CONCLUÍDA

2 / 6

⚠ PARCIALMENTE CONCLUÍDA

1 / 6

✗ NÃO CONCLUÍDA

1 / 6

RESULTADOS POR TAREFA | TAREFA 4

T4 - Saiu um novo episodio do podcast da ADENE. Como chegaria até ele?

Nº	Descoberta	Recomendação	Nível de Severidade
1	Pesquisa dentro da página multimédia não retorna resultados	- Corrigir pesquisa e filtros em diferentes zonas do portal - Adicionar uma tag, visível ou invisível, com a palavra "podcast" nos cartões, garantindo que os episódios sejam apresentados sempre que o termo for pesquisado na barra de pesquisa e que independentemente do título o utilizador compreende logo que é um podcast	Alto
2	Botão que leva à página de pesquisa pouco claro e pouco acessível	Transformar este botão num campo de pesquisa facilmente detetável pelo leitor de ecrã, mantendo a apresentação dos resultados numa página distinta, tal como acontece atualmente.	Alto
3	Ao selecionar um filtro, os mesmos não são aplicados até clicar em "pesquisar"	- Seleção de filtros deve atualizar os resultados logo após a seleção, sem necessitar de carregar no botão pesquisar, de modo a corresponder à expectativa do utilizador - Em alternativa, mudar o nome do botão "Pesquisar" para "Aplicar Filtros", de modo a clarificar a ação	Médio



"Pesquise por termo, eu estava a tentar e não estava a dar."

"Está como expandido, portanto pensei que já estava filtrado."

Nº DESCOBERTAS

3

✓ CONCLUÍDA

3 / 6

⚠ PARCIALMENTE CONCLUÍDA

1 / 6

✗ NÃO CONCLUÍDA

2 / 6

CONCLUSÕES

Os testes realizados permitiram identificar oportunidades de melhoria nos domínios da acessibilidade, findability e clareza de conteúdo, oferecendo orientações concretas para a evolução do portal da Adene.

Entre os principais pontos a rever destacam-se a necessidade de **comunicar de forma mais explícita o que é e o que faz a Adene** logo na homepage, **melhorar o funcionamento da pesquisa e dos filtros**, bem como **corrigir problemas de acessibilidade**, nomeadamente na **navegação por menu** e no **feedback de estados** para utilizadores de tecnologias de apoio. Outros aspetos, com menor impacto, encontram-se descritos ao longo do relatório.

Recomenda-se que as melhorias sejam **implementadas de forma faseada e prioritizadas** de acordo com o seu impacto na experiência do utilizador, começando pelas questões de maior severidade, como a correção da pesquisa, filtros e problemas de acessibilidade no menu e componentes interativos. Numa fase seguinte, deverá ser trabalhada a clareza da proposta de valor, a organização da informação e a orientação à tarefa, garantindo percursos mais diretos e eficientes. **Após a implementação das correções**, será importante realizar uma **nova ronda de testes** para validar a eficácia das alterações e assegurar uma melhoria contínua do portal. Este estudo constitui uma base sólida para futuras evoluções e novos desenvolvimentos, contribuindo para a consolidação de práticas de design centrado no utilizador e inclusivo.

Por fim, um **agradecimento a todos os participantes** e à equipa envolvida pelo contributo essencial para este processo de avaliação e melhoria contínua do portal da Adene.

Dare to be **Innovative**
Embrace **Transformation**
and **Deliver** a better world

**WANT TO KNOW
HOW WE CAN HELP?**
info@lbc-global.com

FIND OUT MORE IN
www.lbc-global.com



www.facebook.com/global.lbc



www.linkedin.com/company/global-lbc