

Relatório de testes de usabilidade e acessibilidade

31 JULHO 2026

VERSÃO 1.0

O presente documento é um instrumento essencial para a consolidação e resumo das principais conclusões do trabalho de avaliação da usabilidade do website de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal, uma ferramenta consolidada de forma simples e num único ponto todo o ciclo de vida das candidaturas apresentadas.

Índice

1. Introdução	5
2. Sumário Executivo.....	6
3. Sobre os testes de usabilidade	7
3.1 O que se procurou avaliar	7
3.2. Qual foi a tipologia de testes utilizada?	7
3.3. Qual a metodologia que foi seguida?	8
3.4. Quem foram os participantes?	8
3.5. Que tarefas foram testadas?	9
4. Resultados dos testes de usabilidade	10
4.1. Qual a avaliação do sucesso das tarefas?.....	10
4.2. Qual o tempo de execução das tarefas?	11
4.3. Qual avaliação de satisfação?	12
5. Recomendações	14
5.1. Qual a escala utilizada?	14
5.2. Quais as recomendações do estudo?	14
6. Conclusão	16

Tabelas de dados

Tabela 1 - Avaliação de sucesso de tarefas	10
Tabela 2-Levantamento de tempos médios em minutos na execução de tarefas.....	12
Tabela 3 - SUS Score e classificação por participante.....	13
Tabela 4 - Resumo de erros ou problemas identificados	15

1. Introdução

Num contexto de crescente digitalização dos serviços públicos, garantir que as plataformas são simples, claras e acessíveis é um fator crítico para a sua adoção e para a qualidade do serviço prestado aos cidadãos e organizações. A plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal, ao concentrar num único ponto todo o ciclo de vida das candidaturas, assume um papel central na relação entre os utilizadores e os mecanismos de apoio disponíveis.

Neste enquadramento, os testes de usabilidade e acessibilidade constituem uma ferramenta essencial para avaliar se a experiência disponibilizada responde efetivamente às necessidades reais dos utilizadores. Mais do que validar funcionalidades técnicas, estes testes permitem observar, em contexto de uso, a capacidade do sistema para apoiar os utilizadores na realização das suas tarefas com eficácia, eficiência e confiança. Em paralelo, a avaliação de acessibilidade permite identificar barreiras que possam comprometer a utilização por pessoas com diferentes perfis, níveis de literacia digital ou necessidades específicas.

A importância deste tipo de avaliação é, por isso, dupla. Por um lado, permite identificar problemas concretos de navegação, compreensão, interação e feedback do sistema, reduzindo erros e fricções nos fluxos críticos. Por outro lado, contribui para decisões de melhoria baseadas em evidência, priorizando intervenções com maior impacto na satisfação dos utilizadores e na qualidade global do serviço digital.

O presente relatório sintetiza os resultados da ronda de testes realizada à plataforma GC, com foco em tarefas nucleares do processo de candidatura, como registo, submissão, edição, consulta de estado de pagamento e contacto com entidades. O documento apresenta a metodologia adotada, os principais indicadores observados, os resultados do questionário System Usability Scale (SUS), os achados de acessibilidade e um conjunto de recomendações priorizadas para evolução da plataforma.

Em suma, este trabalho pretende apoiar a melhoria contínua da plataforma GC, reforçando a sua usabilidade, inclusão e capacidade de resposta às expectativas dos utilizadores.

2. Sumário Executivo

O presente estudo de testes de usabilidade ao website de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal realizou-se entre os dias 27 de julho a 30 de julho, num modelo de testes remoto, com apoio de um facilitador e de um anotador. Tendo como objetivo a realização de uma análise quantitativa e, sobretudo, qualitativa da eficácia, eficiência, satisfação e acessibilidade da experiência de utilização da plataforma, o estudo envolveu 6 perfis de utilizadores distintos: “Colaboradores” (2 participantes) e “Colaboradores cegos” (4 participantes), tendo cada participante realizado seis tarefas.

Da metodologia aplicada foi possível concluir que, face às tarefas solicitadas, se observa um resultado global positivo. Este resultado refletiu-se também no nível de satisfação dos utilizadores, medido através do questionário System Usability Scale (SUS), com uma pontuação global de 76.7 e classificação de Bom, esta pontuação baixou significativamente devido à pontuação de um participante ter sido bastante negativa contrariamente aos restantes participantes onde a classificação foi Excelente.

Da realização do estudo resultou a identificação de 8 problemas ou erros que importa avaliar e resolver. Desse total, 1 foi classificado como crítico, 3 como relevante e 4 como erros/problemas menores. No geral, os resultados indicam que o portal é acessível para todos os utilizadores apesar da complexidade do negócio em si. Ainda assim, recomenda-se a implementação das correções identificadas e a sua validação em ronda futura de testes.

3. Sobre os testes de usabilidade

Os testes de usabilidade são uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade da experiência de utilização da plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal e apoiar a sua melhoria contínua.

Este capítulo descreve, de forma objetiva, o que foi avaliado, a tipologia de teste adotada e a metodologia seguida.

3.1 O que se procurou avaliar

A avaliação teve como referência os princípios de usabilidade da ISO 9241-210, com foco em três dimensões:

- **Eficácia:** capacidade de concluir as tarefas propostas.
- **Eficiência:** tempo necessário para concluir cada tarefa.
- **Satisfação:** percepção global dos participantes após a utilização da plataforma.

Para operacionalizar a análise, foram usadas as seguintes métricas:

- Tarefas concluídas com sucesso.
- Tarefas concluídas com dificuldade.
- Tarefas não concluídas.
- Tempo de execução por tarefa.
- Pontuação **System Usability Scale (SUS)**.

O SUS foi aplicado no final da sessão através de formulário online, com 10 afirmações e escala de resposta de 1 a 5.

3.2. Qual foi a tipologia de testes utilizada?

Foi adotado um modelo de teste moderado, orientado para análise qualitativa e quantitativa.

Características principais:

- Participantes: 6.
- Número de tarefas por participante: 6.
- Condução da sessão: facilitador + anotador.
- Recolha de evidências: observação, notas, tempos de execução e questionário SUS.

Formato das sessões

- Formato: remoto.
- Duração por participante: 90 minutos.

- Equipa em sessão: moderador e anotador.
- Registo: gravação de ecrã, áudio e interações, mediante consentimento.

3.3. Qual a metodologia que foi seguida?

A metodologia foi organizada em três fases: antes, durante e após os testes.

Antes dos testes

- Definição de objetivos, âmbito e perfis de participante.
- Preparação e validação do guião de tarefas.
- Recrutamento e agendamento.
- Envio e recolha de consentimento informado.
- Preparação das ferramentas e materiais de suporte.

Durante os testes

- Boas-vindas e enquadramento da sessão.
- Reforço de que não existem respostas certas ou erradas.
- Execução das 6 tarefas com protocolo de “pensar em voz alta” (*think aloud*).
- Registo de dificuldades, erros, tempos e comentários.
- Preenchimento do SUS no final.

Após os testes

- Consolidação de gravações, notas e resultados.
- Análise de eficácia, eficiência, satisfação e acessibilidade.
- Identificação e priorização de problemas.
- Definição de recomendações e ações de melhoria.

3.4. Quem foram os participantes?

Na definição e segmentação dos perfis deste estudo de usabilidade, foram considerados dois grupos de participantes com necessidades semelhantes, mas com formas de interação distintas com a plataforma.

Os perfis incluídos foram:

- Colaboradores: Participante 1 e 4
- Colaboradores cegos: Participante 2, 3, 5, 6

3.5. Que tarefas foram testadas?

Para este ciclo de testes de usabilidade da plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal, foram definidas seis tarefas representativas do ciclo de utilização da solução.

1. Registo de novo utilizador

Objetivo: validar se o participante consegue criar conta e iniciar sessão sem apoio.

2. Verificação de documentos em falta

Objetivo: aceder ao menu de Entidades e adicionar documentos em falta assim como a data de validade no mesmo.

3. Preenchimento de candidatura

Objetivo: validar se o participante consegue criar uma candidatura e Validar Campos em Falta.

4. Submissão de candidatura para análise

Objetivo: verificar se submete a candidatura para análise.

5. Consulta de notificações e exportação para PDF

Objetivo: validar se o participante acede ao menu notificações e exporta as mesmas para PDF.

6. Consulta de estado de Pagamentos

Objetivo: validar se o participante acede ao menu de pagamentos e consegue verificar o estado dos mesmos.

4. Resultados dos testes de usabilidade

Após a definição das tarefas do estudo, procedeu-se à realização das sessões com os participantes. Esta fase permitiu observar, em contexto real de utilização, como os utilizadores interagem com a plataforma e onde surgem as principais dificuldades.

A análise dos resultados foi orientada por três dimensões centrais da usabilidade: eficácia, eficiência e satisfação. Para garantir uma leitura objetiva, estas dimensões foram avaliadas através de métricas concretas, apresentadas nas secções seguintes.

4.1. Qual a avaliação do sucesso das tarefas?

Para avaliar a eficácia na execução das tarefas, foram consideradas três métricas:

- taxa de tarefas concluídas com sucesso;
- taxa de tarefas concluídas com dificuldade;
- taxa de tarefas não concluídas.

Os resultados são apresentados em tabelas por perfil de participante, permitindo uma leitura clara do desempenho em cada tarefa.

Foi utilizada a seguinte legenda de classificação:

- tarefa concluída com sucesso (verde) - "Sim";
- tarefa concluída com dificuldade (amarelo) - "Parcial";
- tarefa não concluída (vermelho) - "Não".

Tabela 1 - Avaliação de sucesso de tarefas

Tarefa	1	2	3	4	5	6
Participante 1	Sim	Sim	Parcial	Sim	Sim	Sim
Participante 2	Sim	Parcial	Parcial	Sim	Sim	Sim
Participante 3	Sim	Sim	Sim	Parcial	Sim	Sim
Participante 4	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Participante 5	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Participante 6	Sim	Não	Parcial	Parcial	Sim	Sim

Nos testes realizados à plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal, verificou-se que as principais dificuldades estiveram sobretudo relacionadas com os conteúdos e com o conhecimento de negócio necessário para o preenchimento de alguns campos da candidatura.

Durante o recrutamento de participantes cegos, não foi possível envolver utilizadores com experiência direta na Startup Portugal ou em processos de candidatura a Fundos Comunitários. Ainda assim, os participantes envolvidos reportaram, de forma geral, uma experiência positiva do ponto de vista da acessibilidade, conseguindo navegar na plataforma, preencher formulários e localizar os conteúdos essenciais para a execução das tarefas propostas.

Em termos de usabilidade, a maioria dos participantes sugeriu que as ações principais, nomeadamente os botões "Gravar", "Submeter" e "Adicionar Documentos", deveriam estar disponíveis também no final dos formulários e não apenas no início da página. Foi igualmente sugerido que, nas tabelas que apresentam a coluna "Ações", fosse disponibilizada apenas a opção "Visualizar", ficando a ação "Editar" acessível a partir da página de detalhe. Segundo os participantes, esta abordagem tornaria o comportamento da aplicação mais consistente e alinhado com as suas expectativas.

Esta situação contribuiu para que um dos participantes não conseguisse concluir uma das tarefas, uma vez que, ao aceder à opção de visualização, assumiu que a funcionalidade de edição estaria disponível dentro dessa página, não conseguindo identificar a necessidade de regressar à tabela para selecionar uma ação distinta.

4.2. Qual o tempo de execução das tarefas?

Para além da eficácia, este estudo avaliou também a eficiência da utilização da plataforma GC, através do tempo necessário para concluir cada tarefa.

Para isso, foi medido o tempo de execução de cada participante em cada tarefa do guião.

Com base nesses registos, foi calculado o tempo médio por tarefa.

Neste relatório, são apresentados os tempos individuais e a média, permitindo identificar as etapas mais rápidas e as que exigem mais esforço por parte dos utilizadores. As tarefas são particularmente morosas já que é necessário o preenchimento de toda a informação sobre o utilizador e entidade (Tarefa 1), fazer upload de vários documentos na plataforma para a entidade ficar como regularizada (Tarefa 2) e o preenchimento da candidatura é composto por 7 passos com muitos campos de preenchimento (Tarefa 3). Apesar da Tarefa 4 ser a que tem uma média de tempo de preenchimento mais alta o objetivo era entender se conseguiam depois de validar a candidatura encontrar a opção de submeter para análise em que abre uma pop-up com uma combobox onde selecionam a hipótese de “Enviar para análise”, no entanto muitos participantes corrigiram os alertas identificados na submissão antes de darem como

concluída a tarefa. De notar que este portal foca-se na submissão de candidaturas a fundos comunitários e, portanto, implica muita burocracia e documentação para análise.

Sobre o registo dos tempos de realização de tarefas e a aferição dos tempos médios, importa realçar que foram tidos em consideração os tempos das tarefas concluídas e não concluídas. Os participantes cegos necessitaram de mais tempo para chegar à resposta correta em algumas tarefas.

Tabela 2-Levantamento de tempos médios em minutos na execução de tarefas.

Tarefa	1	2	3	4	5	6
Participante 1	6 min	7 min	1 min	17 min	1 min	1 min
Participante 2	14 min	8 min	6 min	45 min	1 min	5 min
Participante 3	20 min	23 min	29 min	39 min	4 min	4 min
Participante 4	3 min	3 min	5 min	11 min	1 min	1 min
Participante 5	14 min	23 min	40 min	43 min	1 min	2 min
Participante 6	19 min	18 min	46 min	15 min	2 min	6 min
Média	12 min	13 min	21 min	28 min	2 min	3 min

4.3. Qual avaliação de satisfação?

Por fim, foi avaliada a satisfação global dos utilizadores com a plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal. Esta dimensão, apesar de subjetiva, foi tratada de forma estruturada para permitir uma leitura comparável dos resultados.

Para essa avaliação foi utilizado o System Usability Scale (SUS), aplicado no final da sessão de testes. O SUS é composto por 10 afirmações, respondidas numa escala de concordância, e permite quantificar a perceção de usabilidade de cada participante.

A classificação final resulta da pontuação SUS individual e da média global de todos os participantes, permitindo obter um indicador sintético da satisfação com a plataforma.

A interpretação da escala SUS utilizada neste relatório é a seguinte:

- acima de 80,3: Excelente;
- entre 68 e 80,3: Bom;
- igual a 68: Aceitável;
- entre 51 e 67,9: Mau;
- abaixo de 51: Terrível.

Tabela 3 - SUS Score e classificação por participante

	SUS Score	Classificação
Participante 1	90,0	Excelente
Participante 2	85,0	Excelente
Participante 3	77,5	Bom
Participante 4	87,5	Excelente
Participante 5	45,0	Terrível
Participante 6	75,0	Bom
Média	76,7	Bom

A classificação do SUS, entre as avaliações dos participantes dos perfis de “Colaboradores” e “Colaboradores cegos”, e após a realização de um conjunto de tarefas no portal, demonstra que os níveis de satisfação global obtêm uma pontuação média de 76,7, correspondendo à classificação “Bom”. Este resultado evidencia uma perceção globalmente positiva da usabilidade da solução.

Apesar disso, um dos participantes que concluiu integralmente as tarefas (Participante 5) avaliou a experiência de utilização de forma significativamente menos positiva, sugerindo oportunidades de melhoria ao nível da intuição, eficiência ou satisfação durante a interação. Ainda assim, a avaliação global de usabilidade (SUS = 76,7) posiciona o portal acima da média e indica uma perceção favorável por parte da maioria dos utilizadores.

Importa, contudo, enquadrar estes resultados no contexto específico da solução avaliada. Tratando-se de um portal destinado à submissão de candidaturas a fundos comunitários, a sua utilização envolve naturalmente processos complexos, requisitos regulamentares exigentes e a apresentação de um volume significativo de informação e documentação de suporte. Consequentemente, parte da perceção de complexidade identificada pelos utilizadores poderá estar associada não apenas à interface do portal, mas também à própria natureza do processo de candidatura, caracterizado por elevados níveis de burocracia, análise documental e validação de informação. Ainda assim, os resultados obtidos demonstram que os utilizadores conseguem, de forma geral, navegar e concluir as tarefas propostas com sucesso, mantendo uma avaliação positiva da experiência global de utilização.

5. Recomendações

Este capítulo apresenta as recomendações resultantes dos testes de usabilidade e acessibilidade da plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal. As recomendações sintetizam os principais problemas identificados pelos participantes e traduzem-se em propostas de melhoria para curto, médio e longo prazo.

O objetivo deste capítulo é apoiar a priorização de decisões de evolução da plataforma, com base em evidência recolhida nas sessões de teste.

As recomendações combinam a observação direta do comportamento dos utilizadores com a análise técnica da equipa de UX.

5.1. Qual a escala utilizada?

Sendo a plataforma GC uma solução em evolução contínua, foi adotada uma escala de severidade para priorizar os problemas identificados:

- Crítico: problema com impacto elevado na execução de tarefas essenciais, com necessidade de correção imediata.
- Relevante: problema com impacto significativo na experiência, devendo ser corrigido em ciclo de melhoria próximo.
- Menor: problema de impacto limitado, recomendando-se correção evolutiva.

A classificação de cada problema considera dois critérios principais:

1. impacto na interação do utilizador;
2. importância da tarefa afetada no ciclo de candidatura.

5.2. Quais as recomendações do estudo?

As recomendações deste estudo correspondem aos problemas observados durante a execução das tarefas de registo, submissão, edição de candidatura, consulta de estado de pagamento e contacto com entidade.

De forma geral, as melhorias devem focar-se em:

- clareza de conteúdos e nomenclaturas;
- consistência de fluxos e mensagens de sistema;
- redução de ambiguidades em passos críticos;
- reforço da acessibilidade nas interações principais.

Tabela 4 - Resumo de erros ou problemas identificados

	Número de erros
Problemas ou erros críticos	1
Problemas ou erros relevantes	3
Problemas ou erros menores	3
Total	

Problemas ou erros críticos:

- Na submissão da tarefa é solicitado a seleção de um ou mais CAE no entanto foi detetado que na combobox não ficava clara a seleção dos elementos. Como este é um erro crítico procedeu-se à correção e publicação do mesmo.

Problemas ou erros relevantes:

- Nas tabelas com ação foi sugerido que fosse eliminada a opção de Editar e Visualizar já que muitos estavam à espera que no Visualizar tivesse um botão de Editar. Esta sugestão será analisada pela equipa de UX/UI e corrigida de acordo com a prioridade atribuída.
- Nos formulários foi sugerido tornar os campos read-only diferenciados dos campos editáveis. Esta sugestão será analisada pela equipa de UX/UI e corrigida de acordo com a prioridade atribuída.
- No registo do utilizador foi sugerido apresentar as restrições da palavra-passe (dimensão e regras) logo no preenchimento da mesma e não após submissão.

Problemas ou erros menores:

- Em todas as tabelas as setas de ordenação das tabelas são lidas antes da designação da coluna pelos leitores de ecrã.
- Data de validade pouco evidente na pop-up de seleção de documentos. Como sugestão propõe-se incluir a Data de Validade do documento na pop-up onde se adiciona o ficheiro.
- Na candidatura o botão Adicionar Documento encontra-se afastado da tabela de documentos como recomendação sugere-se posicionar o mesmo junto ou dentro da tabela.
- Inclusão de um botão "Voltar ao Topo".

6. Conclusão

Os testes realizados à plataforma de Gestão de Candidaturas (GC) a Fundos da Startup Portugal permitiram concluir que os utilizadores conseguem, de forma geral, navegar na solução e concluir com sucesso as tarefas propostas. Os resultados evidenciam uma boa eficácia na execução das tarefas, mesmo em processos que exigem o preenchimento de um volume significativo de informação e documentação.

A satisfação global dos participantes foi igualmente positiva, refletida numa pontuação média de 76,7 na escala SUS, correspondente à classificação “Bom”. Apesar de um participante ter manifestado um nível de satisfação significativamente inferior ao dos restantes, a avaliação global posiciona a plataforma acima da média em termos de usabilidade.

Ao nível da acessibilidade, os participantes cegos conseguiram realizar a maioria das tarefas previstas, identificar os principais conteúdos e interagir com os formulários da aplicação. As dificuldades identificadas estiveram maioritariamente relacionadas com aspetos específicos de navegação e feedback da interface, não tendo sido observadas barreiras que impedissem a utilização da plataforma.

Importa, contudo, enquadrar os resultados no contexto da solução avaliada. Tratando-se de uma plataforma dedicada à submissão de candidaturas a fundos comunitários, o processo envolve naturalmente elevados níveis de burocracia, validação de informação e análise documental. Consequentemente, parte da perceção de complexidade reportada pelos participantes decorre da própria natureza do negócio e não exclusivamente da interface da aplicação.

Em suma, os resultados obtidos demonstram que a plataforma apresenta um nível global positivo de usabilidade e acessibilidade. A implementação das melhorias identificadas permitirá aumentar a eficiência, a clareza dos processos e a satisfação dos utilizadores, contribuindo para uma experiência mais intuitiva e consistente.