

Testes de Usabilidade e Acessibilidade

Website da ANSR

Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária

Relatório de observações e recomendações

Setembro de 2026

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	5
2. ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS	5
3. METODOLOGIA	6
As nove tarefas do guião	6
4. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES	7
5. CONDIÇÕES E LIMITAÇÕES DOS TESTES	7
6. RESULTADOS GLOBAIS	8
Aspetos positivos recorrentes	8
7. ANÁLISE DETALHADA DAS NOVE TAREFAS	9
Tarefa 1. Entender o que é a ANSR	9
Síntese do desempenho observado	9
Principais facilidades	9
Principais dificuldades ou barreiras	9
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	9
Citações ilustrativas	9
Impacto na experiência	10
Recomendação de melhoria	10
Tarefa 2. Encontrar uma forma de contactar a ANSR	10
Síntese do desempenho observado	10
Principais facilidades	10
Principais dificuldades ou barreiras	10
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	10
Citações ilustrativas	10
Impacto na experiência	11
Recomendação de melhoria	11
Tarefa 3. Conhecer a última campanha de prevenção	11
Síntese do desempenho observado	11
Principais facilidades	11
Principais dificuldades ou barreiras	11
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	11
Citações ilustrativas	12
Impacto na experiência	12
Recomendação de melhoria	12

Tarefa 4. Perceber o sistema de carta por pontos	12
Síntese do desempenho observado	12
Principais facilidades	12
Principais dificuldades ou barreiras	12
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	13
Citações ilustrativas	13
Impacto na experiência	13
Recomendação de melhoria	13
Tarefa 5. Perceber as alterações recentes ao Código da Estrada (PDF)	13
Síntese do desempenho observado	13
Principais facilidades	13
Principais dificuldades ou barreiras	14
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	14
Citações ilustrativas	14
Impacto na experiência	14
Recomendação de melhoria	14
Tarefa 6. Atendimento presencial sobre contraordenações	14
Síntese do desempenho observado	14
Principais facilidades	14
Principais dificuldades ou barreiras	15
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	15
Citações ilustrativas	15
Impacto na experiência	15
Recomendação de melhoria	15
Tarefa 7. Descarregamento de formulários	15
Síntese do desempenho observado	16
Principais facilidades	16
Principais dificuldades ou barreiras	16
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	16
Citações ilustrativas	16
Impacto na experiência	16
Recomendação de melhoria	16
Tarefa 8. Utilizar as FAQ para obter informação sobre transporte de bicicletas	17
Síntese do desempenho observado	17
Principais facilidades	17
Principais dificuldades ou barreiras	17
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	17
Citações ilustrativas	17
Impacto na experiência	18
Recomendação de melhoria	18
Tarefa 9. Dar feedback sobre a página	18
Síntese do desempenho observado	18

Principais facilidades	18
Principais dificuldades ou barreiras	18
Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial	18
Citações ilustrativas	18
Impacto na experiência	19
Recomendação de melhoria	19
 8. PRINCIPAIS CONCLUSÕES	 19
 9. RECOMENDAÇÕES	 20
Prioridade alta	20
Prioridade média	20
Prioridade baixa	21

1. Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados dos testes de usabilidade e acessibilidade realizados ao website da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR). Foram conduzidas seis sessões de teste moderadas, seguindo o protocolo *think aloud*, com participantes que executaram um guião de nove tarefas representativas das principais necessidades de informação dos cidadãos.

A amostra integrou quatro participantes com necessidade especial associada a deficiência visual, que utilizaram o leitor de ecrã NVDA, e dois participantes sem necessidade especial. Esta composição permitiu observar a experiência de utilização em contextos distintos e identificar barreiras que afetam sobretudo a navegação com tecnologias de apoio.

De forma global, os participantes avaliaram o website de forma positiva quanto ao conteúdo e à clareza da informação institucional. Vários participantes descreveram o site como linear, limpo e fácil de navegar. A informação sobre a missão da ANSR, os contactos, as campanhas de sensibilização e o sistema de carta por pontos foi considerada, na generalidade, completa e compreensível quando localizada.

Foram, contudo, identificadas barreiras relevantes, concentradas em quatro áreas:

- **Navegação:** o comportamento do menu principal, que vários participantes com leitor de ecrã consideraram pouco intuitivo;
- **Estrutura:** a estrutura de cabeçalhos e listas, nem sempre coerente, e a marcação de tabelas, que dificultou a leitura de conteúdos como a carta por pontos;
- **Pesquisa e FAQ:** a pesquisa e as perguntas frequentes, cujo comportamento nem sempre correspondeu ao esperado;
- **Localização de conteúdos:** a localização de determinados conteúdos e funcionalidades (carta por pontos, formulários e mecanismo de feedback), que gerou dificuldades e, em casos pontuais, o abandono da tarefa.

As recomendações que constam deste relatório estão diretamente associadas às observações recolhidas e são apresentadas de forma priorizada. Uma lista de recomendações encerra o documento.

2. Enquadramento e objetivos

O presente relatório resulta da necessidade de avaliar a usabilidade e a acessibilidade do novo website da ANSR. Para o efeito, foram realizados testes de usabilidade moderados, focados nas tarefas mais relevantes para os cidadãos, durante os quais se observou a interação dos participantes com o website.

Os testes tiveram como principais objetivos compreender se os participantes conseguem:

- identificar e compreender a missão e as áreas de atuação da ANSR;
- localizar informação e canais para contactar a entidade;
- descobrir e compreender as campanhas de sensibilização;

- obter informação sobre temas de interesse, como a carta por pontos e as alterações ao Código da Estrada;
- localizar e utilizar recursos como o atendimento presencial, os formulários e as perguntas frequentes;
- utilizar o mecanismo de feedback disponibilizado nas páginas.

As observações foram analisadas e associadas a recomendações de melhoria da usabilidade e da acessibilidade do website.

3. Metodologia

Foram realizadas seis sessões de teste de usabilidade moderadas, conduzidas remotamente. Todas as sessões seguiram o protocolo *think aloud*, incentivando os participantes a verbalizarem as suas ações e pensamentos enquanto executavam as tarefas propostas, de forma a permitir uma melhor compreensão da sua experiência ao interagir com o website.

Cada sessão foi orientada por um guião composto por nove tarefas, aplicadas pela mesma ordem a todos os participantes. No final de cada tarefa, o participante era convidado a classificar a facilidade da sua execução e a indicar o que, no website, tinha ou não facilitado a sua realização.

As nove tarefas do guião

N.º	Designação da tarefa	Objetivo
1	Entender o que é a ANSR	Aceder à informação institucional e compreender a missão e as áreas de atuação.
2	Encontrar uma forma de contactar a ANSR	Localizar informação de contacto e compreender os canais de apoio.
3	Conhecer a última campanha de prevenção	Descobrir a campanha mais recente e compreender a sua mensagem principal.
4	Perceber o sistema de carta por pontos	Localizar e compreender o funcionamento do sistema de carta por pontos.
5	Perceber as alterações recentes ao Código da Estrada (PDF)	Localizar e ler a informação sobre as alterações e respetivos motivos.
6	Atendimento presencial sobre contraordenações	Localizar o local de atendimento presencial mais conveniente.
7	Descarregamento de formulários	Localizar e descarregar o formulário de pedido de consulta de processo ou envio de prova fotográfica.
8	Utilizar as FAQ (transporte de bicicletas)	Localizar e utilizar as perguntas frequentes para responder a uma dúvida concreta.
9	Dar feedback sobre a página	Utilizar o mecanismo de feedback disponibilizado nas páginas.

4. Caracterização dos participantes

A amostra foi composta por seis participantes. Quatro apresentavam necessidade especial associada a deficiência visual e utilizaram o leitor de ecrã NVDA; os restantes dois não apresentavam necessidade especial. Cada participante é identificado apenas por um código (Participante 1 a Participante 6).

Participante	Grupo	Idade	Tecnologia de apoio	Modo de participação
Participante 1	Com necessidade especial (visual)	38 anos	Leitor de ecrã NVDA	Remoto
Participante 2	Com necessidade especial (visual)	48 anos	Leitor de ecrã NVDA	Remoto
Participante 3	Com necessidade especial (visual)	53 anos	Leitor de ecrã NVDA	Remoto
Participante 4	Com necessidade especial (visual)	47 anos	Leitor de ecrã NVDA	Remoto
Participante 5	Sem necessidade especial	60 - 70 anos	Não aplicável	Remoto
Participante 6	Sem necessidade especial	28 anos	Não aplicável	Remoto

Os quatro participantes com deficiência visual navegaram predominantemente através da leitura por cabeçalhos, da tecla de tabulação e da funcionalidade de pesquisa do leitor de ecrã. Um destes participantes exerce funções de monitoria em tecnologias de informação para pessoas com deficiência visual, tendo contribuído com observações detalhadas sobre boas práticas de acessibilidade.

5. Condições e limitações dos testes

A leitura dos resultados deve considerar as seguintes condições e limitações metodológicas:

- As sessões decorreram remotamente, com partilha de ecrã.
- As observações de acessibilidade foram recolhidas com o leitor de ecrã NVDA. Alguns comportamentos observados poderão estar associados à combinação específica entre este leitor de ecrã e o navegador utilizado, tal como foi assinalado durante as próprias sessões.
- Os participantes 1, 2 e 3, por utilizarem ecrãs de dimensões reduzidas, acabaram por navegar no website em modo mobile.
- Uma vez que as sessões decorreram em datas diferentes, a “campanha mais recente” identificada na tarefa 3 não foi a mesma para todos os participantes. Este relatório não assume, por isso, uma campanha única.

6. Resultados globais

O quadro seguinte sintetiza o desempenho observado por tarefa, distinguindo, quando sustentado pelos dados, os participantes com e sem necessidade especial. A síntese reflete a evidência das transcrições e não uma pontuação atribuída pelo próprio website.

Tarefa	Participantes com necessidade especial	Participantes sem necessidade especial
1. Entender a ANSR	Concluída (sem dificuldade relevante)	Concluída (sem dificuldade relevante)
2. Contactar a ANSR	Concluída (sem dificuldade relevante)	Concluída (sem dificuldade relevante)
3. Campanha recente	Concluída (uma com percurso mais longo)	Concluída (sem dificuldade relevante)
4. Carta por pontos	Concluída por três; um abandono	Concluída (sem dificuldade relevante)
5. Alterações ao Código da Estrada	Concluída (uma com dificuldade em localizar)	Concluída
6. Atendimento presencial	Concluída (uma com dificuldade nos filtros)	Concluída (uma com dificuldade em localizar)
7. Formulários	Formulário localizado; preenchimento com dificuldade	Concluída (sem dificuldade relevante)
8. FAQ (bicicletas)	Concluída com dificuldade em graus variados	Concluída (uma com falha na pesquisa)
9. Feedback	Concluída pelos quatro	Uma concluída (com hesitação); um abandono

Duas leituras transversais merecem destaque. Em primeiro lugar, o conteúdo do website foi consistentemente bem avaliado: quando a informação era localizada, os participantes compreendiam-na e consideravam-na adequada. Em segundo lugar, as principais barreiras situaram-se na navegação e na estrutura — em especial no menu principal, na organização dos cabeçalhos e listas, na pesquisa e na localização de alguns conteúdos —, afetando de forma mais expressiva os participantes que utilizam leitor de ecrã.

Aspetos positivos recorrentes

- Vários participantes descreveram o website como linear, limpo e fácil de navegar.
- Os contactos foram localizados com facilidade pela generalidade dos participantes.
- O conteúdo das campanhas e do sistema de carta por pontos foi considerado claro e completo.
- O vídeo da campanha foi considerado perceptível mesmo sem audiodescrição, por o desenho de som transmitir o seu impacto.
- O mecanismo de feedback, quando encontrado, foi considerado simples e bem posicionado.

7. Análise detalhada das nove tarefas

Tarefa 1. Entender o que é a ANSR

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de acesso à informação institucional e a capacidade do website de comunicar com clareza a missão e as áreas de atuação da ANSR.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes concluíram a tarefa e conseguiram descrever a missão e as áreas de atuação da ANSR. O desempenho foi maioritariamente classificável como sucesso sem dificuldade relevante. Os participantes com leitor de ecrã recorreram sobretudo à navegação por cabeçalhos, tendo localizado a secção institucional e o conteúdo associado. Um participante sem necessidade especial compreendeu a missão apenas com uma leitura rápida da página inicial.

Principais facilidades

- Conteúdo institucional considerado organizado e compreensível.
- Navegação por cabeçalhos eficaz para chegar à informação principal.
- Estrutura da página inicial suficiente para transmitir o âmbito de atuação da entidade.

Principais dificuldades ou barreiras

- Ausência de um cabeçalho dedicado à própria entidade, o que obrigou um participante a percorrer a página linha a linha.
- Desalinhamento entre alguns cabeçalhos e a lista de ligações da secção, com cabeçalhos considerados em excesso (por exemplo, associados a números ou estatísticas).

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

Os participantes sem necessidade especial concluíram a tarefa de forma imediata. Entre os participantes com necessidade especial, a tarefa foi igualmente bem-sucedida, mas expôs questões de estrutura de cabeçalhos que só são perceptíveis na navegação com leitor de ecrã.

Citações ilustrativas

“Facilmente, apesar daqueles pequenos dribbles que temos de fazer para abrir o menu.”

Participante 1

“É bastante linear, não dá para ficar preso aqui à procura de nada.”

Participante 3

“Podia ter um cabeçalho também para a entidade. Eu acho que é importante.”

Participante 4

“Facilmente consegui perceber; isso é bastante intuitivo, logo à primeira vista.”

Participante 6

Impacto na experiência

A tarefa é cumprida com sucesso e a perceção sobre a missão da ANSR é positiva. As dificuldades observadas são de estrutura e não comprometem o objetivo, mas afetam a eficiência da navegação com leitor de ecrã.

Recomendação de melhoria

Rever a estrutura de cabeçalhos da página institucional, garantindo que refletem as secções relevantes (incluindo a identificação da entidade) e que não são atribuídos a elementos sem valor de título.

Tarefa 2. Encontrar uma forma de contactar a ANSR

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade com que os utilizadores localizam a informação de contacto e compreendem os canais de apoio disponibilizados.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes localizaram, pelo menos, um meio de contacto válido — telefone, correio eletrónico e morada — e souberam indicar como o utilizariam. A tarefa foi, na generalidade, concluída com facilidade. Vários participantes recorreram à pesquisa do leitor de ecrã ou à navegação por cabeçalhos para chegar rapidamente à página de contactos.

Principais facilidades

- Ligação para os contactos acessível a partir de várias páginas.
- Presença clara de telefone, correio eletrónico e morada.
- Indicação do horário de maior disponibilidade do atendimento telefónico, valorizada por um participante.

Principais dificuldades ou barreiras

- A página de contactos remete para o preenchimento de um formulário (“utilize o formulário abaixo”), mas esse formulário não se encontrava presente, o que gerou procura infrutífera em dois participantes com necessidade especial.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

Não se identificaram diferenças de sucesso relevantes entre os dois grupos. A ausência do formulário de contacto foi detetada pelos participantes com leitor de ecrã, que procuraram explicitamente esse elemento por o texto o anunciar.

Citações ilustrativas

“Vi que tem telefone, e-mail e morada, embora não tenha atendimento presencial. (...) Por acaso não encontrei aqui o link para o formulário de contacto.”

Participante 1

“Conseguí aceder aos contactos, embora realmente com alguma dificuldade.”

Participante 5

Impacto na experiência

A tarefa é cumprida e os canais de contacto são compreendidos. A referência a um formulário inexistente cria expectativa não satisfeita e deve ser corrigida.

Recomendação de melhoria

Alinhar o texto da página de contactos com os elementos efetivamente disponíveis: disponibilizar o formulário referido ou remover a menção. Corrigir a gralha identificada no texto da página.

Tarefa 3. Conhecer a última campanha de prevenção

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de descoberta das campanhas de sensibilização e a compreensibilidade das mensagens de prevenção.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes localizaram uma campanha recente e compreenderam a sua mensagem principal, os comportamentos visados e o público-alvo. Como as sessões decorreram em datas diferentes, a campanha mais recente não foi a mesma para todos. O conteúdo das campanhas foi considerado claro. Um participante com necessidade especial concluiu a tarefa com um percurso mais longo, por dificuldade em interpretar a hierarquia de cabeçalhos e listas da página inicial.

Principais facilidades

- Secção de campanhas identificável a partir da página inicial.
- Conteúdo das campanhas claro e suficiente para compreender a mensagem.
- Vídeo da campanha perceptível mesmo sem audiodescrição, por o desenho de som transmitir o impacto pretendido.

Principais dificuldades ou barreiras

- Hierarquia de cabeçalhos e listas da página inicial pouco clara: as listas nem sempre anunciam o número de itens e vários elementos surgem marcados como cabeçalho, o que gerou confusão num participante em particular (participante 4). No entanto, estas dificuldades não foram mencionadas pelos outros participantes com necessidade especial.
- Após a abertura de conteúdos associados (por exemplo, um PDF), dois participantes ficaram temporariamente “presos”, sem conseguir retroceder de imediato.
- Imagens da campanha com texto alternativo genérico ou pouco descritivo.
- Botões de partilha “Copiar ligação” sem etiqueta clara, sendo anunciado apenas como “link”, observado em dois participantes.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

Ambos os grupos concluíram a tarefa e compreenderam a campanha. As dificuldades de hierarquia e de retrocesso manifestaram-se nos participantes com leitor de ecrã.

Citações ilustrativas

“Apesar de não ter a audiodescrição, tem uma coisa ainda melhor, que são os sons (...) a informação passa mesmo para quem não está a ver.”

Participante 3

“Está tudo como cabeçalhos (...) posso estar enganada, mas eu reformularia isso.”

Participante 4

“Não sabia o que era; não é habitual ter um botão para [copiar o] link.”

Participante 2

Impacto na experiência

A descoberta e a compreensão das campanhas são bem-sucedidas. A experiência de navegação pode ser melhorada na estrutura da página inicial e no comportamento de retrocesso.

Recomendação de melhoria

Rever a hierarquia de cabeçalhos e a marcação de listas na página inicial, assegurar o retrocesso após a abertura de conteúdos, atribuir texto alternativo descritivo às imagens das campanhas e etiquetar de forma clara os botões de partilha.

Tarefa 4. Perceber o sistema de carta por pontos

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de localização de informação explicativa sobre um tema de interesse dos cidadãos e a clareza dos conteúdos apresentados.

Síntese do desempenho observado

O conteúdo sobre a carta por pontos foi considerado claro e completo por quem o alcançou. A barreira principal situou-se na localização da informação. Entre os participantes com necessidade especial, um localizou o conteúdo apenas por acaso, um concluiu com facilidade a partir da pesquisa e do menu, e um abandonou a tarefa por não conseguir localizar a informação. Os participantes sem necessidade especial concluíram a tarefa sem dificuldade relevante, associando o tema à área de contraordenações.

Principais facilidades

- Conteúdo explicativo detalhado e valorizado pelos participantes.
- Acesso possível através da pesquisa e do menu de contraordenações.

Principais dificuldades ou barreiras

- Dificuldade em localizar o tema a partir da navegação principal; a ligação surge associada a um bloco de “Descubra também”, interpretado como conteúdo secundário.
- Tabelas de atribuição de pontos sem marcação adequada: não são anunciadas como tabelas nem as suas dimensões, e uma nota com asterisco surge interpretada como coluna adicional, detalhado por um participante.
- Num participante, a impossibilidade de localizar a informação conduziu ao abandono da tarefa; a pesquisa devolveu resultados de perguntas frequentes apresentados noutro idioma.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

A diferença mais expressiva verificou-se nesta tarefa: enquanto os participantes sem necessidade especial a concluíram sem dificuldade, entre os participantes com necessidade especial registaram-se um sucesso por acaso, um sucesso com facilidade e um abandono. A dificuldade decorre sobretudo da localização do conteúdo e da marcação das tabelas, e não da qualidade da informação.

Citações ilustrativas

“Foi um acaso (...) foi mesmo por acaso.”

Participante 2

“Está cheio de tabelas, mas não estão em conformidade (...) devia dizer aqui tabela com x linhas e x colunas.”

Participante 4

“A informação parece-me bastante interessante (...) eu gostaria de ter muito bom acesso a esta tabela.”

Participante 4

Impacto na experiência

O tema é relevante e a informação é valorizada, mas a dificuldade de localização e a marcação das tabelas comprometem o acesso, tendo conduzido a um abandono. É uma das áreas de maior impacto identificadas.

Recomendação de melhoria

Tornar a informação mais fácil de localizar, nomeadamente com uma pesquisa mais eficiente. Rever a marcação das tabelas para que sejam corretamente anunciadas e navegáveis com leitor de ecrã.

Tarefa 5. Perceber as alterações recentes ao Código da Estrada (PDF)

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de localização de informação explicativa sobre temas de interesse, incluindo conteúdos em PDF, e a sua clareza.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes localizaram a informação sobre as alterações ao Código da Estrada, acedendo à área de legislação e aos documentos associados. A generalidade compreendeu as principais alterações e respetivos motivos. Um participante com necessidade especial concluiu com dificuldade, associada à localização inicial da informação. Um participante sem necessidade especial considerou a informação suficiente sem necessidade de abrir os PDF.

Principais facilidades

- Associação clara entre o termo “Código da Estrada” e a área de legislação.
- Resumo das alterações disponível na própria página, complementado por documentos.
- Conteúdo dos PDF, quando aberto, considerado legível.

Principais dificuldades ou barreiras

- Dificuldade em localizar diretamente a informação a partir da navegação principal ou da pesquisa, observada num participante.
- Documentos PDF com limitações de estrutura para leitor de ecrã: ausência de cabeçalhos, títulos pouco claros e imagens sem texto alternativo, assinaladas por participantes.
- Presença de espaços em branco extensos na página, que obrigam a mais deslocação, assinalada por um participante sem necessidade especial.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

Ambos os grupos concluíram a tarefa. As limitações dos PDF (estrutura e texto alternativo) foram sobretudo relevantes para os participantes com leitor de ecrã, que distinguiram entre poder ler o documento e este cumprir integralmente os requisitos de acessibilidade.

Citações ilustrativas

“Este ficheiro não apresenta qualquer cabeçalho; eu pessoalmente gostava que ele tivesse cabeçalho.”

Participante 2

“Tem aqui uns espaços em branco (...) é muito espaço sem informação (...) faz com que tenha que dar mais scroll.”

Participante 6

Impacto na experiência

A tarefa é cumprida e a informação é compreendida. A experiência pode ser melhorada na localização do tema e na acessibilidade dos documentos PDF.

Recomendação de melhoria

Facilitar o acesso à informação sobre alterações ao Código da Estrada a partir da navegação e da pesquisa. Melhorar a estrutura dos PDF (cabeçalhos, títulos claros e texto alternativo nas imagens), de forma a garantir a sua plena leitura com tecnologias de apoio.

Tarefa 6. Atendimento presencial sobre contraordenações

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de localizar informação que não está no primeiro nível de navegação, recorrendo à pesquisa, aos filtros ou a outras funcionalidades.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes localizaram um local de atendimento presencial adequado, através da secção de atendimento sobre contraordenações e do respetivo filtro por distrito e entidade (GNR ou PSP). O desempenho variou: um participante com necessidade especial concluiu com dificuldade devido ao comportamento dos filtros; um participante sem necessidade especial considerou esta a tarefa mais difícil, por confusão inicial sobre onde procurar.

Principais facilidades

- Acesso à área de atendimento presencial a partir da pesquisa e dos contactos.

- Filtro por distrito e entidade funcional para a maioria dos participantes, permitindo obter o local pretendido.
- Informação de morada e contactos dos locais considerada completa.

Principais dificuldades ou barreiras

- Comportamento dos filtros de distrito e entidade problemático com leitor de ecrã do participante 1: as ações de seleção não respondiam como esperado e a página recarregava, obrigando a recorrer a um comando alternativo.
- Destaque dado ao “Portal das Contraordenações” (que abre noutra janela) suscetível de desviar o utilizador do conteúdo próprio do site, assinalado por participantes.
- A indicação de que “não existe atendimento presencial nas instalações” gerou confusão num participante sem necessidade especial, que só encontrou a secção correta ao deslocar-se mais abaixo na página.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

Os participantes com necessidade especial que utilizaram os filtros obtiveram, na generalidade, o resultado pretendido, com exceção de um caso em que o comportamento dos filtros com leitor de ecrã dificultou fortemente a interação. A confusão inicial sobre onde procurar foi partilhada por um participante sem necessidade especial.

Citações ilustrativas

“É uma coisa muito fácil, muito simples, e que dá este trabalho todo.”

Participante 1

“Diz que não tem [atendimento] presencial nas suas instalações (...) fiquei um bocado confuso depois de onde é que havia de procurar.”

Participante 6

Impacto na experiência

A tarefa é cumprida, mas a experiência é penalizada pelo comportamento dos filtros com leitor de ecrã e por elementos que desviam a atenção do conteúdo pretendido.

Recomendação de melhoria

Assegurar que os filtros de atendimento presencial funcionam de forma previsível com tecnologias de apoio, sem recarregamentos inesperados da página. Clarificar a mensagem sobre atendimento presencial e reduzir o risco de os utilizadores serem desviados para portais externos quando procuram conteúdo do próprio site.

Tarefa 7. Descarregamento de formulários

Objetivo da tarefa. Avaliar a facilidade de localização de documentos descarregáveis, a identificação das ligações de descarregamento e a acessibilidade dos ficheiros disponibilizados.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes localizaram o formulário de pedido de consulta de processo ou envio de prova fotográfica, através da área de contraordenações e da secção de formulários. A localização foi, para alguns, imediata e, para outros, precedida de hesitação. O preenchimento do formulário em PDF revelou-se a maior dificuldade para os participantes com leitor de ecrã. Um participante sem necessidade especial concluiu sem dificuldade relevante.

Principais facilidades

- Formulário localizável através de contraordenações e da secção de formulários.
- Identificação clara do formulário pretendido na lista de documentos.
- Documento em formato de texto (e não imagem), o que preserva um nível base de acessibilidade.

Principais dificuldades ou barreiras

- Localização inicial dificultada pelo destaque do “Portal das Contraordenações” externo, que desviou dois participantes com necessidade especial antes de encontrarem a secção de formulários.
- Preenchimento do formulário em PDF problemático com leitor de ecrã: campos sem etiqueta ou associação, apresentados fora de ordem e, num caso, não editáveis.
- Dificuldade em identificar em que secção do site o formulário se encontrava, assinalada por um participante.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

A localização do formulário foi conseguida por todos os grupos. O preenchimento em PDF, porém, constituiu uma barreira específica para os participantes com leitor de ecrã, ao contrário dos participantes sem necessidade especial, que não reportaram dificuldade equivalente.

Citações ilustrativas

“Idealmente, se em vez de PDF tivéssemos a possibilidade de preencher logo um formulário direto na página, seria muito mais fácil.”

Participante 1

“Os campos não estão identificados.”

Participante 3

“Não estava de todo a perceber que área é que estaria isto.”

Participante 4

Impacto na experiência

O formulário é encontrado, mas o preenchimento em PDF limita a autonomia dos utilizadores com leitor de ecrã, o que é relevante numa tarefa de natureza processual.

Recomendação de melhoria

Ponderar a disponibilização de um formulário preenchível diretamente na página, em alternativa ao PDF. Caso o PDF seja mantido, garantir que os campos estão corretamente

etiquetados, associados e apresentados por uma ordem lógica. Reduzir a ambiguidade entre o conteúdo do site e os portais externos.

Tarefa 8. Utilizar as FAQ para obter informação sobre transporte de bicicletas

Objetivo da tarefa. Avaliar a capacidade de localizar e utilizar as perguntas frequentes e a eficácia desta secção na resposta a dúvidas concretas.

Síntese do desempenho observado

Todos os participantes acabaram por encontrar a resposta à dúvida sobre o transporte de bicicletas. O percurso, porém, foi frequentemente indireto. As dificuldades concentraram-se no comportamento da pesquisa e das perguntas frequentes. Um participante sem necessidade especial obteve zero resultados ao pesquisar diretamente o tema, tendo de o localizar por outra via.

Principais facilidades

- Resposta à dúvida efetivamente disponível nas perguntas frequentes.
- Possibilidade de chegar à resposta por várias vias (pesquisa, filtros por tema).

Principais dificuldades ou barreiras

- Perguntas frequentes menos acessíveis a partir da página inicial (em modo mobile) ou do rodapé, obrigando a recorrer a um menu secundário, assinalado por participantes com necessidade especial.
- Comportamento da caixa de pesquisa das FAQ pouco previsível: num participante, a tecla Enter e a tabulação não confirmavam claramente a pesquisa; noutro caso, a pesquisa por “transporte de bicicletas” não devolveu resultados.
- Resultados de pesquisa que dão destaque à categoria em vez do assunto e que, em casos observados, surgiram apresentados noutro idioma.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

A dificuldade foi transversal aos dois grupos, ainda que por motivos parcialmente distintos: a localização das FAQ e o comportamento da pesquisa afetaram os participantes com leitor de ecrã, enquanto a falha de resultados na pesquisa direta foi também observada num participante sem necessidade especial.

Citações ilustrativas

“O filtro não foi honesto comigo. Porque ‘transporte’ e ‘bicicleta’ ele deu zero resultados, não deveria ter dado.”

Participante 5

“Está a dar destaque à categoria e não ao assunto.”

Participante 4

“Não percebo porque é que ali na pesquisa não funciona.”

Participante 3

Impacto na experiência

A resposta existe e é adequada, mas a dificuldade de a localizar reduz a eficácia das perguntas frequentes enquanto canal de autosserviço.

Recomendação de melhoria

Tornar as perguntas frequentes acessíveis a partir da página inicial ou do rodapé. Melhorar o comportamento da pesquisa (confirmação clara da ação, resultados orientados ao assunto e ligações que conduzam à resposta específica) e corrigir a apresentação de conteúdos noutra idioma.

Tarefa 9. Dar feedback sobre a página

Objetivo da tarefa. Avaliar a acessibilidade e a facilidade de utilização do mecanismo de feedback disponibilizado pelo website.

Síntese do desempenho observado

O mecanismo de feedback existe no final das páginas e permite avaliar a utilidade do conteúdo, indicar se o utilizador encontrou o que procurava, classificar a experiência e deixar um comentário. Os quatro participantes com necessidade especial concluíram a tarefa. Entre os participantes sem necessidade especial, um concluiu após hesitação inicial e outro abandonou a tarefa por não conseguir localizar a funcionalidade.

Principais facilidades

- Mecanismo de feedback presente nas páginas e, uma vez encontrado, considerado simples de utilizar.
- Posicionamento próximo do conteúdo avaliado, valorizado por um participante.

Principais dificuldades ou barreiras

- Baixa visibilidade da funcionalidade: não é uma ligação nem um cabeçalho e situa-se no final da página, o que dificultou a sua localização.
- A confirmação não foi imediatamente perceptível após o envio, o que levou um participante com necessidade especial a procurar a respetiva mensagem de confirmação.
- Num participante sem necessidade especial, a impossibilidade de localizar a funcionalidade conduziu ao abandono da tarefa.

Diferenças entre participantes com e sem necessidade especial

A dificuldade de localização afetou ambos os grupos. O único abandono ocorreu num participante sem necessidade especial; entre os participantes com necessidade especial, a principal limitação apontada foi a ausência de sinalização direta da confirmação de envio.

Citações ilustrativas

“O mais difícil foi encontrar onde estava essa possibilidade. Depois, encontrando, foi fácil.”

Participante 6

“Devia estar aqui um cabeçalho a dizer ‘obrigado’ (...) para termos a certeza de que foi enviado.”

Participante 4

“Eu Não estou a encontrar (...) desisto.”

Participante 5

Impacto na experiência

A funcionalidade é útil e simples mas a ausência de confirmação imediata reduz a confiança no resultado da ação para utilizadores de leitor de ecrã.

Recomendação de melhoria

Aumentar a visibilidade do mecanismo de feedback (por exemplo, tornando-o localizável por cabeçalho) e apresentar uma confirmação claramente perceptível após o envio, incluindo com tecnologias de apoio.

8. Principais conclusões

A realização dos testes permitiu confirmar que o website da ANSR dispõe de conteúdo relevante, organizado e, na generalidade, compreensível. Vários participantes descreveram-no como linear e fácil de navegar, e a informação institucional, os contactos, as campanhas e o sistema de carta por pontos foram valorizados quando localizados.

As barreiras identificadas concentram-se na navegação e na estrutura, afetando de forma mais expressiva os participantes que utilizam leitor de ecrã:

- **Menu principal.** O menu principal foi a questão mais recorrente entre os participantes com necessidade especial, sendo descrito como pouco intuitivo.
- **Estrutura e tabelas.** A estrutura de cabeçalhos e listas nem sempre é coerente, e as tabelas (em especial na carta por pontos) não estão corretamente marcadas, o que dificulta a navegação.
- **Pesquisa e FAQ.** A pesquisa e as perguntas frequentes nem sempre se comportaram como esperado, incluindo resultados sem correspondência e conteúdos apresentados noutro idioma.
- **Localização de conteúdos.** A carta por pontos, os formulários e o mecanismo de feedback foram difíceis de localizar, tendo-se registado dois abandonos (um na carta por pontos e um no feedback).
- **Componentes e portais externos.** O destaque dado a portais externos e o comportamento de determinados componentes (filtros, retrocesso após abertura de PDF) penalizaram pontualmente a experiência.

Importa sublinhar que a maioria das dificuldades não decorre da qualidade da informação, mas da forma como esta é estruturada e disponibilizada. Vários participantes distinguiram explicitamente entre conseguir aceder a um conteúdo e este cumprir integralmente os requisitos de acessibilidade — distinção pertinente para a priorização das melhorias.

9. Recomendações

As recomendações estão diretamente associadas às observações recolhidas e encontram-se priorizadas de acordo com o impacto e a recorrência. Sempre que o mesmo problema surgiu em várias tarefas, as recomendações foram consolidadas.

As recomendações encontram-se classificadas em três níveis de prioridade:

- **Alta:** barreira que impede ou compromete seriamente a conclusão de uma tarefa relevante, especialmente quando é recorrente ou afeta a autonomia de quem utiliza tecnologias de apoio.
- **Média:** dificuldade que não impede necessariamente a conclusão, mas exige esforço adicional, desvios de percurso ou ajuda, ou reduz de forma significativa a compreensão e a eficiência.
- **Baixa:** problema localizado, com impacto limitado na conclusão da tarefa, mas cuja correção melhora a clareza, a consistência ou o conforto de utilização.

Prioridade alta

- **Menu principal.** Rever o comportamento do menu principal para assegurar uma navegação previsível com tecnologias de apoio. Após a abertura do menu, o foco seguinte deverá ser colocado automaticamente no primeiro item de navegação, em vez de se deslocar para os botões de pesquisa ou de modo escuro, evitando percursos de navegação inesperados para o utilizador.
- **Marcação de tabelas.** Garantir que as tabelas (em especial as da carta por pontos) são corretamente anunciadas e navegáveis, com cabeçalhos perceptíveis.
- **Localização de conteúdos.** Facilitar a localização de conteúdos-chave (carta por pontos, alterações ao Código da Estrada e formulários), com vias de acesso diretas e previsíveis a partir da navegação principal.
- **Pesquisa e FAQ.** Assegurar que a pesquisa devolve resultados pertinentes, orientados ao assunto, com confirmação clara da ação, e corrigir a apresentação de perguntas frequentes noutra idioma.

Prioridade média

- **Cabeçalhos e listas.** Rever a estrutura de cabeçalhos e a marcação de listas, assegurando coerência e evitando cabeçalhos atribuídos a elementos sem valor de título.
- **Documentos e formulários.** Melhorar a acessibilidade dos documentos PDF (cabeçalhos, títulos claros, texto alternativo e campos de formulário corretamente etiquetados) ou disponibilizar formulários preenchíveis diretamente na página.
- **Mecanismo de feedback.** Aumentar a visibilidade do mecanismo de feedback e apresentar uma confirmação de envio claramente perceptível.

- **Filtros e componentes interativos.** Assegurar que os filtros (por exemplo, do atendimento presencial) funcionam sem recarregamentos inesperados e são utilizáveis com leitor de ecrã.
- **Atendimento presencial e portais externos.** Clarificar a mensagem sobre atendimento presencial e reduzir o risco de os utilizadores serem desviados para portais externos quando procuram conteúdo do próprio site.

Prioridade baixa

- **Página de contactos.** Alinhar o texto da página de contactos com os elementos disponíveis (formulário) e corrigir a gralha identificada.
- **Imagens e partilha.** Atribuir texto alternativo descritivo às imagens das campanhas e etiquetar de forma clara os botões de partilha.