

# Portugal Smart Cities Summit

Testes com utilizadores: o  
utilizador no centro da decisão

Marta Costa

# O que são testes de usabilidade com foco em acessibilidade?

- Verificar se determina funcionalidade, produto ou serviço é fácil de usar
- Foco nas pessoas e nas suas necessidades reais
- Perceber necessidades de interação de diferentes tipos de deficiência



# O que é a 4C Usability Testing Framework?



- Uma abordagem prática para integrar acessibilidade em todo o processo de teste.
- Uma ferramenta de apoio durante todo o processo desde a definição até à análise.



# 4C Usability Testing Framework



1

## Começar

Definir as bases para a realização dos testes



2

## Construir

Preparar os documentos de apoio à execução dos testes



3

## Conduzir

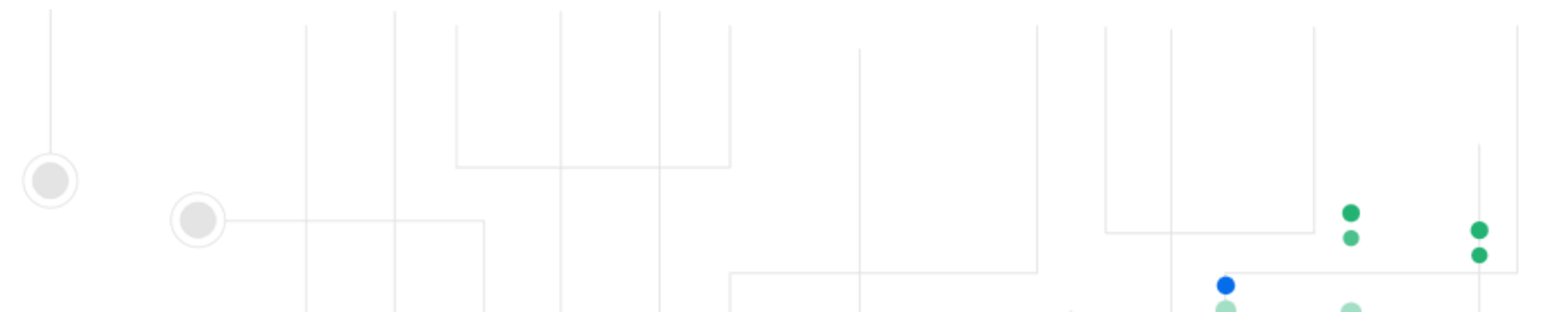
Conduzir a sessão e registar as observações.



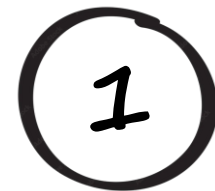
4

## Converter

Analisar resultados, gerar insights e priorizar ações

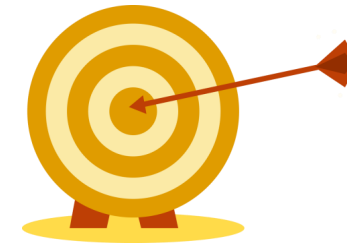


# 4C Usability Testing Framework



## Começar

Definir as bases para testes de usabilidade inclusivos



Começar

Construir

Conduzir

Converter

### O que precisamos

#### Tempo estimado

60 minutos

#### Materiais necessários

Ferramenta de Brainstorm  
(Miro, FigmaJam, postits, etc)

#### Participantes

Equipa de desenvolvimento

### Resultado esperado

Objetivos claros

Âmbito do teste

Participantes

### Passos

01

#### Definição do âmbito e método do teste

A equipa deve alinhar sobre o produto a testar, definindo se o teste será em mobile ou desktop, e estruturar a sessão, incluindo o formato (online ou presencial) e as metodologias a aplicar.

02

#### Definir os objetivos

A equipa define os objetivos gerais do teste, identificando os comportamentos a observar. Em seguida, define-se os objetivos específicos tendo em mente as funcionalidade que se querem testar.

03

#### Definir as tarefas

Para cada objetivo específico deve ser criada uma tarefa estruturada de forma neutra, com base em contextos reais.

04

#### Definir quem são os participantes

A equipa define os perfis de participantes que representam os utilizadores reais do produto. Devem ser incluídos dois participantes sem deficiência, e quatro participantes com deficiência. Estes últimos devem pertencer à mesma tipologia de deficiência, entre as 10 tipologias existentes.

# 4C Usability Testing Framework



2

## Construir

Preparar os documentos de apoio à execução dos testes



Começar

**Construir**

Conduzir

Converter

### O que precisamos

#### Tempo estimado

60 minutos

#### Materiais necessários

Documentos (Word / Google Docs),  
formulários (Google Forms), Miro

#### Participantes

Equipa de desenvolvimento

### Resultado esperado

Guião

Template de Resultados

Email convite

### Passos

01

#### Criar o guião e template de resultados

A construção da sessão começa com a criação do guião, que deve incluir a introdução (objetivos, a explicação da sessão e direitos do participante), as tarefas e encerramento da sessão. Em paralelo, deve ser criado o template de resultados, pensado para facilitar a análise e apoiar a fase Converter do modelo 4C.

02

#### Dividir responsabilidades

De seguida a equipa deve definir as responsabilidades, identificando quem assume o papel de facilitador, responsável por conduzir a sessão, e quem assume o papel de anotador, responsável por observar, registar comportamentos e recolher citações.

03

#### Criar os convites

Com tudo pronto, segue-se a criação dos convites. Nos convites deve constar os objetivos da sessão, formulário de consentimento e ainda indicação de que a sua participação conta com uma recompensa.

# 4C Usability Testing Framework



3

## Conduzir

Conduzir a sessão e registar as observações.



Começar

Construir

Conduzir

Converter

### O que precisamos

#### Tempo estimado

45 a 60 minutos

#### Materiais necessários

Guião da sessão

Template de resultados

#### Participantes

Facilitador, Anotador, Participante

### Resultado esperado

Gravação

Preenchimento do template de resultados

### Passos

01

#### Introduzir a sessão

A sessão inicia-se com a apresentação do facilitador e do participante. Seguindo o guião, deve ser transmitida toda a informação necessária sobre a sessão, garantindo que o participante se sente confortável e esclarecido antes de iniciar as tarefas.

02

#### Apresentar as tarefas

Seguindo o guião, o facilitador apresenta uma tarefa de cada vez. Sempre que necessário, pode repetir a tarefa, mantendo um tom neutro e evitando influenciar o comportamento do participante.

03

#### Observar e questionar

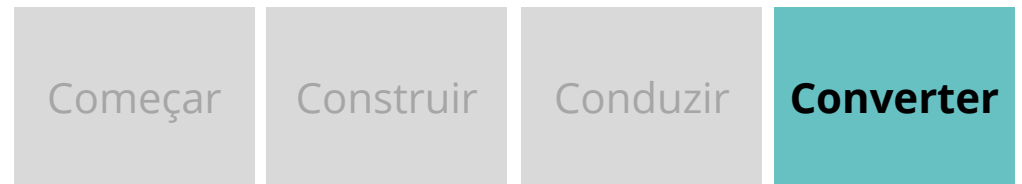
Enquanto o participante realiza as tarefas, é importante observar hesitações, erros e padrões de comportamento. Sempre que surjam dúvidas, o facilitador deve colocar perguntas adicionais de forma neutra.

# 4C Usability Testing Framework



## Converter

Analisar resultados, gerar insights e priorizar ações



### O que precisamos

---

#### Tempo estimado

1 a 2 dias

#### Materiais necessários

Ferramentas de análise e síntese  
(Word, Miro, Excel, etc.)

#### Participantes

Equipa de desenvolvimento

### Resultado esperado

---

Pontos de dor identificados

Hipóteses de solução formuladas

Correções priorizadas

### Passos

---

01

#### Organizar e analisar os resultados

Durante a análise, pode ser necessário recorrer às gravações e interagir novamente com o sistema para compreender melhor os problemas identificados. Para cada problema, deve ainda ser atribuído um nível de severidade.

02

#### Propor soluções

Depois de mapeados os problemas do sistema, deve-se olhar para eles e procurar encontrar soluções acionáveis.

03

#### Priorizar e converter em ações

Por último, com base no nível de gravidade dos problemas identificados e nas soluções propostas, devem ser priorizadas as alterações a implementar, tendo em conta o impacto dos problemas e a simplicidade das correções.

# 4C Usability Testing Framework



Melhorar a usabilidade e acessibilidade de um produto não só beneficia pessoas com deficiências, como melhora a experiência para **todos os utilizadores**.



**Obrigada.**