
AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

INCLUSÃO DIGITAL

EQUIPA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL

ÍNDICE

A EQUIPA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL

ESTRATÉGIA PARA O ESTADO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 2020-2023

INCLUSÃO DIGITAL

ACESSIBILIDADE WEB + USABILIDADE = INCLUSÃO DIGITAL?

ECOSSISTEMA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL

EQUIPA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL

UMA QUESTÃO DE FOCO

Criada em 2019 e integrada na Direção de Transformação Digital da AMA, a EED define *guidelines*, implementa soluções, efetua *assessments* e monitoriza as práticas na Administração Pública, tendo em vista evoluir para sociedade mais inclusiva através do Digital e das TIC.

Passa por:

- Melhorar a Acessibilidade e Usabilidade de sítios web e apps da AP;
- Resolver a falta de foco nas necessidades de utilizadores, nomeadamente quando apresentam necessidades específicas ou devido a deficiência;
- Contribuir para a melhoria global da experiência de utilização das plataformas digitais de serviços públicos;
- Gerar conhecimento, formar, capacitar e consciencializar.

INCLUSÃO NA CARTA ESTRATÉGICA (MMEAP)

Governo assumiu, no seu programa, que irá construir instituições:

- Inclusivas, que garantam a acessibilidade aos serviços públicos de todas e todos os cidadãos;
- Inovadoras, abertas à mudança e capazes de ajustar em permanência as suas respostas às necessidades das pessoas e da sociedade.

Estratégia do MMEAP, no Eixo IV – “Reforçar a proximidade”, prevê o objetivo estratégico 11 – “Promover a integração e a inclusão no atendimento”:

- Medida 11.2 – “Tornar mais inclusivos os espaços (físicos e virtuais) de atendimento, criando condições de atendimento personalizado para cidadãos seniores, alargando o serviço de tradução telefónico e disponibilizando serviços que garantam o acesso a pessoas com deficiência ou incapacidade.”

INCLUSÃO DIGITAL

O DESAFIO

Inclusão digital:

- “É o processo de democratização do acesso às Tecnologias da Informação, de modo a permitir a inserção de todos na sociedade da informação”;
- Garante que as TIC se tornam acessíveis a todas as pessoas da sociedade;
- ...

O desafio:

- Portugal é dos países do mundo com o maior número de serviços públicos online, aumentar a utilização destes serviços por parte dos cidadãos é um desafio constante;
- Promover o nível de literacia digital e tornar mais acessíveis e usáveis os serviços digitais – mais simples, mais intuitivos, mais rápidos,... - e ao alcance de todos.

ACESSIBILIDADE WEB + USABILIDADE = INCLUSÃO DIGITAL?

ACESSIBILIDADE WEB

Se para a grande maioria dos cidadãos o “digital” é um modo alternativo de aceder a um serviço ou produto, para pessoas com deficiência é a única forma de aceder autonomamente a alguns serviços e produtos. Acessibilidade Web significa:

- Facilidade de acesso e de utilização de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa em diferentes contextos;
- É um conjunto de práticas que permite fazer sites Web e aplicações móveis que podem ser usadas por qualquer pessoa, quer tenha deficiência ou não.
- Conteúdo perceptível, operável, compreensível e robusto – estes são os 4 princípios que estruturam as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) do W3C;
- Se um site é corretamente concebido e editado, é acessível e todos podem utilizar a sua informação e serviços.

ACESSIBILIDADE WEB + USABILIDADE = INCLUSÃO DIGITAL?

USABILIDADE

Usabilidade define a facilidade de usar uma ferramenta ou um objeto para realizar determinada tarefa tendo em vista a eficiência. Aplicada ao digital, a Usabilidade é:

- Uma componente integrante e fundamental da Experiência de Utilizador e refere-se à simplicidade e facilidade com que uma interface, um site *Web*, uma *app* ou um programa de computador podem ser utilizados;
- Conjunto de regras e boas práticas que avalia como os utilizadores aprendem e usam um produto para atingir seus objetivos e avalia também a satisfação durante esse processo, através de feedback dos utilizadores;
- Definida, por Jakob Nielsen, em cinco componentes qualitativas – aprendizagem, eficiência, reminiscência, erros e satisfação – e medida através de uma avaliação heurística com 10 pontos;
- Forma de identificar ou avaliar uma plataforma digital através da performance e da satisfação do utilizador, centrando-se em três eixos: eficácia, eficiência e satisfação, num contexto de uso específico (norma ISO 9241-11).

ECOSSISTEMA DE EXPERIÊNCIA DIGITAL

NA PRÁTICA...

1. ACESSIBILIDADE

Decreto-Lei n.º 83/2018
Declaração obrigatória
em sites Web e *apps*



2. USABILIDADE

Selo Bronze
Selo Prata
ou Selo Ouro



3. INCLUSÃO DIGITAL

Claros
Fáceis
Ao alcance



2 905 200

peçoas com limitações visuais,
auditivas ou motoras temporárias
ou permanentes.



18%

da população com limitações
físicas ou cognitivas crónicas
ou permanentes.



24,8%

da população entre os 15 e os 64 anos
com limitações visuais ou auditivas,
mesmo com auxiliares.



508 400

peçoas com mais de 65 anos
com dificuldade em ver,
mesmo com óculos.



Sérgio Belo

Chefe de Equipa de Experiência Digital
sergio.belo@ama.pt



facebook.com/ama.gov.pt



twitter.com/ama_gov_pt



linkedin.com