

INVESTIGAR



CONCEBER



EXPERIMENTAR



**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA  
PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



CASO DE ESTUDO: **PORTAL IEFPONLINE**

# Desenho de Experiência de Utilizador num portal público

Impacto da aplicação da metodologia do LabX no desenvolvimento do novo portal público da área do emprego, *IEFPonline*

# Índice

- 1** Sumário
- 2** Enquadramento do projeto
- 3** Desenvolvimento do projeto
  - 3.1** Objetivos
  - 3.2** Resultados
- 4** Avaliação de impacto
- 5** Notas finais

# 1. Sumário

A equipa do LabX realizou um estudo de usabilidade, com utilizadores reais, sobre o portal **IEFPonline**. O objetivo deste estudo foi **descobrir quais as necessidades e motivações dos utilizadores e aumentar a sua satisfação**, para que desta forma se **auente a eficiência do serviço** e consolide a reputação do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).

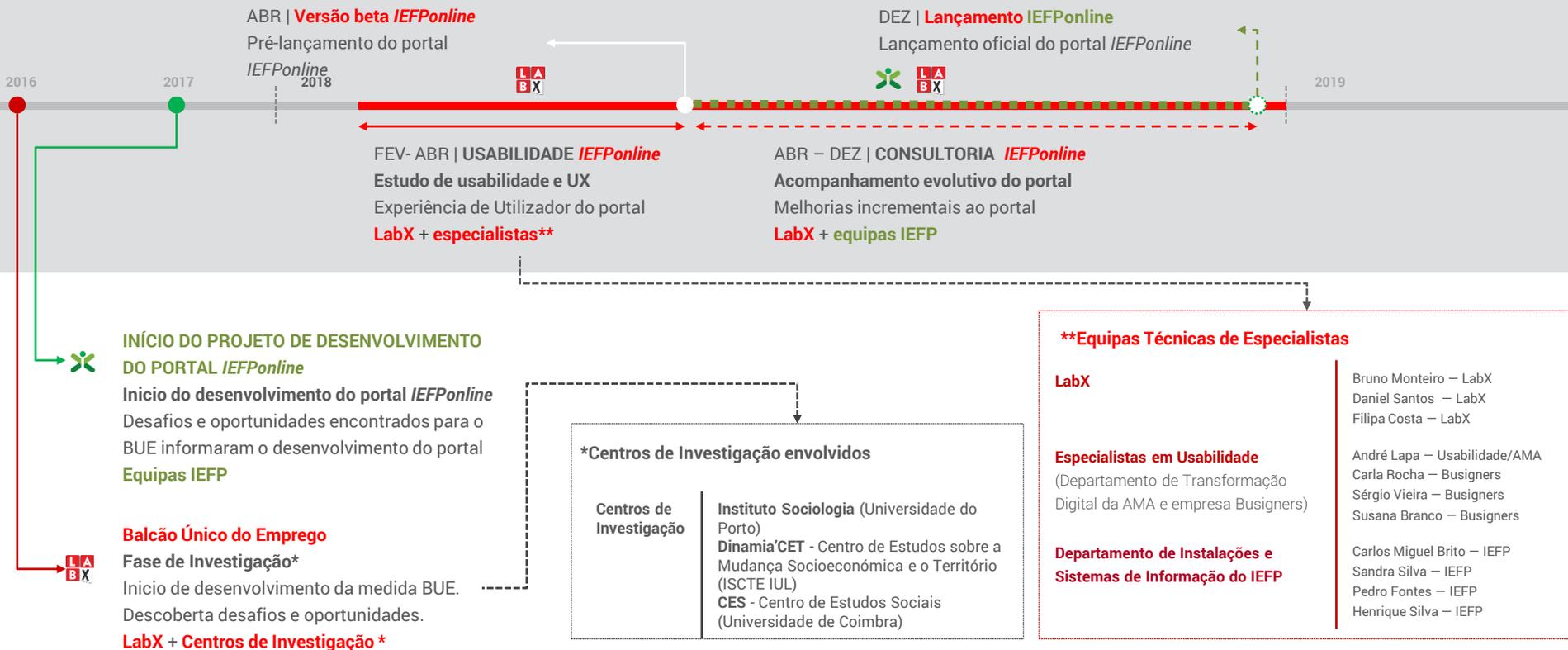
A abordagem metodológica a este estudo foi baseada numa combinação de métodos:

1. **Testes de usabilidade**: análise do comportamento dos utilizadores do portal, quando submetidos a situações reais de uso.
2. **Análise heurística**: avaliação detalhada à Experiência de Utilizador (UX) do portal, feita por especialistas;
3. **Questionário de satisfação**: levantamento da satisfação dos utilizadores na interação com o portal.

Este relatório apresenta a análise de impacto dos resultados provenientes da metodologia aplicada pelo LabX para o portal **IEFPonline**. Entre eles, destacamos o **aumento do número de novos utilizadores** e o **aumento das candidaturas a estágios profissionais**, ou **eliminação de situações que desencadeavam pedidos de suporte relacionados com a UX do portal**.



# Cronologia: portal IEFPOne



## Encontre Ofertas de Emprego

Profissão

Data de Submissão:  Hoje  Últimos 7 dias  Qualquer data

OFERTAS NACIONAIS

OFERTAS PARA O EXTERIOR

 Oferta com candidatura imediata

PORTUGAL CONTINENTAL

Habilitações

Tipo de Contrato



### 5933 Ofertas de Emprego Encontradas

Apresentadas as primeiras 100 ofertas. Se pretender aceder a mais ofer



Arquiteto de Edifícios

ID 588813454 LISBOA - MARVILA



Empregado de Escritório em Geral

## 2. Enquadramento do projeto

Os projetos desenvolvidos pelo **LabX – Laboratório de Experimentação da Administração Pública**, são baseados em processos de investigação, cocriação, teste e avaliação de novas soluções que melhorem os serviços públicos e, também, o dia-a-dia da vida dos cidadãos, funcionários públicos e empresas.

O LabX conduziu uma investigação, em colaboração com três centros de investigação de universidades portuguesas, no âmbito do projeto **Balcão Único do Emprego**, decorrente do programa *Simplex +* ([medida #59, de 2016](#)). O seu **objetivo passava por melhorar o funcionamento dos serviços públicos de emprego em todas as interações** dos cidadãos desempregados nos processos de procura ativa de emprego e de formação profissional, bem como dos empregadores nos processos de seleção e contratação de novos colaboradores.

A investigação desenvolvida serviu para identificar e caracterizar as interações dos utentes dos centros de emprego do IEFP – cidadãos desempregados e entidades empregadoras – com o fim de apresentar sugestões de melhoria dos serviços. Destacaram-se um **conjunto de medidas, com o fim de desmaterializar as interações** entre cidadãos, empresas e serviços públicos de emprego, tais como as **inscrições/candidaturas online, submissão de documentos digitais, disponibilização de informação e mecanismos de pesquisa** no portal **Net Emprego**. Assim, para esta plataforma foram decantadas oportunidades de melhoria, relacionadas com a eficiência, usabilidade e interoperabilidade do portal.

# 3. Desenvolvimento do projeto

Assim, para responder a estes desafios, o IEFP decidiu desenvolver um novo portal, o **IEFPonline**. Em abril de 2018, foi publicada uma versão beta (pré-lançamento) do portal para identificar e incorporar melhorias, incrementalmente, até ao final de 2018, altura em que ocorreu o lançamento oficial deste novo portal (versão final).

O LabX conduziu um estudo com vista a **documentar um conjunto de problemas e necessidades** detetado quando utilizadores reais usavam o portal **IEFPonline**, **acompanhado depois pela apresentação de áreas de oportunidade e recomendações**. Estes problemas e necessidades foram hierarquizados por ordem de gravidade e impacto no sucesso da realização de tarefas dos utilizadores. Posteriormente, os **resultados desta análise** ajudaram a definir o **plano de desenvolvimento**, que está a ser implementado de forma progressiva e que é constituído por dois tipos de componentes: correções a erros de usabilidade e melhorias à UX.

Este estudo contribuiu não só com conhecimento útil para **identificar oportunidades de melhoria**, mas principalmente com um **capital de confiança** na tomada de decisão das equipas afetas ao desenvolvimento do portal. Com a implementação das melhorias contínuas, é já visível o **impacto positivo gerado pela orientação centrada no utilizador** que foi imprimida ao projeto. Este documento resume como esse impacto foi alcançado e ajuda a **estabelecer um novo paradigma no desenvolvimento de serviços públicos digitais**.

-  1. Levantamento de necessidades e problemas dos cidadãos
-  2. Hierarquização dos problemas
-  3. Identificação de áreas de oportunidade
-  4. Execução do plano de desenvolvimento do portal

## 3.1 Objetivos

O objetivo do envolvimento do LabX neste projeto foi realizar uma demonstração de valor da concepção de serviços centrados no cidadão.

O estudo realizado forneceu **informação relevante do ponto de vista dos utilizadores do portal e identificou possíveis soluções e oportunidades para melhorar a sua UX**. A metodologia e ferramentas aplicadas procuraram responder às seguintes perguntas:

1. Como é que os utilizadores encontram o que precisam?
2. Que reconhecimento e interpretação fazem os utilizadores dos conteúdos do portal?
3. Que uso fazem os utilizadores da informação disponível, no portal, para executar as suas tarefas com sucesso?

Este relatório visa **avaliar os resultados** da intervenção do LabX no desenho da UX do *IEFPonline*, **o impacto gerado** e como contribuíram para melhorar os seguintes aspetos:

- **Compreensão das necessidades e motivações dos utilizadores;**
- **Eficiência do serviço;**
- **Satisfação de utilizadores e empresas que usam o serviço;**
- **Lealdade e reputação da marca IEFP.**

O novo portal *IEFPonline* é fundamental para o serviço público de emprego nacional. Tem como objetivo suportar a missão do IEFP, ou seja **promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego**, através da execução de políticas ativas de empregabilidade e de (re)qualificação profissional. Este é um serviço online, totalmente gratuito, no âmbito exclusivo da área do emprego, gerido pelo IEFP

Para este estudo, foi aplicada uma **triangulação de métodos**, com fim de alcançar um conjunto diversificado de dados que permitisse **apresentar oportunidades de melhoria**. Foram **definidos 4 cenários de utilização**, cada um com respetivas **tarefas e objetivos** e **8 perfis de utilizadores**. Para cada um dos quatro cenários foram aplicadas **três ferramentas**

### 1. Testes de usabilidade

(realizado por utilizadores)

Testes de usabilidade, presenciais, acompanhados por especialistas e realizados por utilizadores reais. Os testes simularam o caminho que os utilizadores fazem para executar determinadas tarefas. O objetivo foi identificar eventuais dificuldades encontradas na utilização/navegação do portal. Os testes visaram, também, avaliar fatores relacionados com facilidade e flexibilidade de uso, tal como a satisfação global do utilizador.

### 2. Análise heurística

(realizado por especialistas)

Realizados por especialistas, este estudo preditivo tem como objetivo identificar potenciais falhas de usabilidade, compilando erros e respetivas listas de verificação para cada área diferente do portal.

### 3. Questionário de satisfação

(realizado com utilizadores)

Preenchido pelos utilizadores após a realização dos testes, o objetivo deste questionário foi avaliar a satisfação global dos participantes em relação ao portal *IEFPonline*. O questionário abordou temas como *“realização de tarefas”*, *“navegação”*, *“aspeto visual e percepção sensorial”* e *“satisfação global com o portal”*.

# Desafios e barreiras

*No decorrer deste projeto foram identificados alguns fatores que dificultaram o sucesso da aplicação da metodologia do LabX no desenvolvimento do novo portal público da área do emprego, IEFOnline. No contexto deste caso de estudo, esses fatores foram designados como “Desafios e Barreiras” e encontram-se listados abaixo:*

## 1. Desafios técnicos e operacionais

Devido à **falta de histórico de colaboração** entre as várias equipas envolvidas neste projeto;

## 2. Barreiras metodológicas e de transferência de competências

Até à realização deste projeto as equipas do IEFP **não tinham experiência de desenvolvimento de serviços públicos digitais centrados no cidadão**;

## 3. Desafios logísticos com impacto metodológico

O **estudo com utilizadores** realizou-se nas instalações do IEFP, ou seja, **fora de um laboratório de usabilidade** (que, metodologicamente, seria o ideal), para tornar a transferência de competências mais eficiente;

## 4. Limitações de recursos e tempo

Limitações exigiram um nível de pragmatismo com potencial impacto na qualidade dos dados recolhidos;

## 5. Futura adoção metodológica

A abordagem **centrada no utilizador**, na qual se focou este estudo, também visava o **desenvolvimento de futuros projetos no IEFP**, para que adoptasse, sempre que necessário, uma abordagem metodológica semelhante

De que forma, o relatório LabX ajudou a compreender as necessidades dos utilizadores do portal?

*«Obrigou a equipa de desenvolvimento a posicionar-se no lado do utilizador, sensibilizando-a para as necessidades dos mesmos. O processo (de adoção do conhecimento gerado pelo estudo conduzido pelo LabX) foi pacífico e de fácil assimilação, pois o relatório passou a ser um documento interno de trabalho.»*

– Carlos Brito (Departamento de Instalações e Sistemas de Informação do IEFP)

## Os cenários de utilização

**Cenário 1:** Inscrição para emprego e adesão ao Serviço de Notificações Eletrónicas

**Cenário 2:** Pesquisa, apresentação e candidatura a ofertas de trabalho

**Cenário 3:** Consulta de currícula e seleção de candidatos

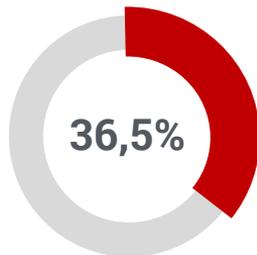
**Cenário 4:** Registo de novas ofertas de trabalho

## 3.2 Resultados

### TESTES DE USABILIDADE

Os cenários definidos para os testes de usabilidade foram concebidos de forma a evidenciar as tarefas de utilização mais frequentes e as propostas de valor mais significativas para o sucesso do portal. **Durante os testes detetaram-se 29 erros de usabilidade quando os utilizadores tentavam completar as suas tarefas.**

Um dos principais factos encontrados diz respeito à **taxa de sucesso de execução das tarefas, que foi apenas 36,5%** (percentagem combinada do conjunto dos quatro cenários). Ou seja, aproximadamente **dois terços dos utilizadores não conseguiram atingir os seus objetivos com sucesso.**



### Taxa de sucesso de execução das tarefas

Percentagem combinada do conjunto dos quatro cenários

## Identificação das principais recomendações de melhoria, agrupadas por cenários e perfis:

NOTA: Em estudos de usabilidade, os resultados de testes **com oito utilizadores permitem identificar acima de 80 % dos problemas** de UX existentes.

### Cenário 1 – Inscrição para emprego e adesão ao Serviço de Notificações Eletrónicas

- › Reduzir o elevado número de campos e evitar a redundância no preenchimento de formulários;
- › Disponibilizar informação de apoio para a compreensão de certos tópicos;
- › Permitir a gravação automática da informação inserida;
- › Facilitar o processo de carregamento e envio de documentos.

#### Perfis recrutados



28 anos / M  
Licenciatura  
Analista  
Competência TI\*: *alta*

*\*TI – Tecnologias de Informação*



42 anos / F  
Licenciatura  
Operadora *call-center*  
Competência TI: *média-baixa*

### Cenário 2 – Pesquisa, apresentação e candidatura a ofertas de trabalho

- › Eliminar a obrigatoriedade de fornecer informação previamente preenchida;
- › Facultar a verificação automática da informação por preencher ou já preenchida.

#### Perfis recrutados



22 anos / F  
Ensino Secundário  
Desempregada  
Competência TI: *média*



28 anos / F  
Curso Profissional  
Fotógrafa  
Competência TI: *média*

### Cenário 3 – Consulta de curricula e seleção de candidatos

- › Facultar mais informação que ajude à tomada de decisão nas listagens de candidatos disponíveis;
- › Criar a possibilidade de contacto diretamente os candidatos disponíveis.

#### Perfis recrutados



31 anos / F  
Licenciatura  
Técnica de RH\*  
Competência TI: *média-alta*

*\*RH – Recursos Humanos*



42 anos / F  
Licenciatura  
Gestora RH  
Competência TI: *média-baixa*

### Cenário 4 – Registo de novas ofertas de trabalho

- › Reduzir o número de operações exigidas ao utilizador;
- › Melhorar a relação entre os objetivos que o utilizador pretende realizar e o tempo que este espera gastar;
- › Facilitar a leitura de informação complexa;
- › Simplificar a terminologia e melhorar a legibilidade da informação;
- › Permitir a gravação automática da informação inserida.

#### Perfis recrutados



37 anos / M  
Licenciatura  
Empresário  
Competência TI: *alta*



50 anos / F  
Licenciatura  
Empresária  
Competência TI: *média-alta*

## ANÁLISE HEURÍSTICA

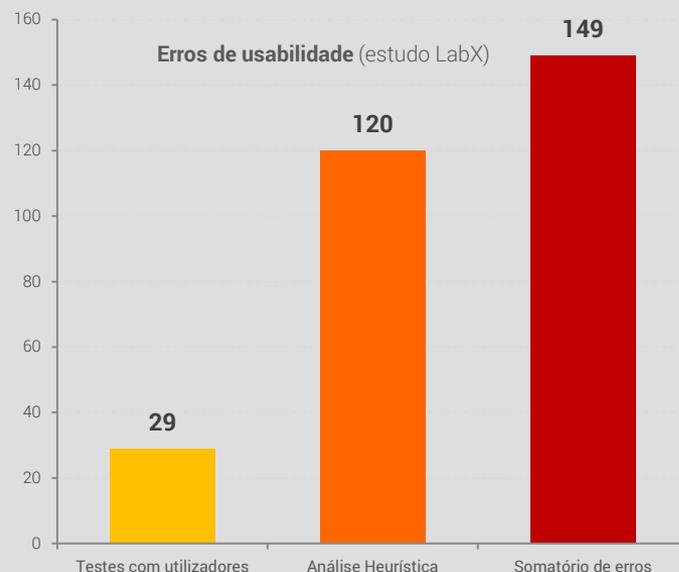
A análise heurística permitiu identificar **três áreas de oportunidade de melhoria**:

1. Garantir a **flexibilidade e eficiência de uso** do portal, através da eliminação de redundâncias desnecessárias, permissão de gravação de informação já inserida e automatização de tarefas ou preenchimento automático de formulários;
2. Promover uma **estética e design minimalista**, eliminando problemas de visibilidade e legibilidade, simplificando a terminologia utilizada e otimizando a arquitetura da navegação e do interface gráfico;
3. Assegurar o **reconhecimento em vez da memorização** nas operações realizadas pelos utilizadores (criando opções de pesquisa e listagens automatizadas, esclarecimentos sobre processos e tarefas, deteção de erros de preenchimento).

**Na análise heurística foram encontrados 120 erros de usabilidade.** Esta análise deu origem a um **mapeamento contextual dos erros de usabilidade.**

Estes erros, combinados com os identificados durante **os testes de usabilidade (29 erros)**, serviram para compilar **uma lista com um somatório de 149 erros de usabilidade, complementares entre si**, que informou decisivamente o plano de desenvolvimento do **IEFPonline**

As ferramentas aplicadas no estudo LabX (testes de usabilidade e análise heurística) levantaram um total de **149 erros de usabilidade**, que foram apresentados como **oportunidades de melhoria** e, mais tarde, integradas no plano de desenvolvimento do portal **IEFPonline**



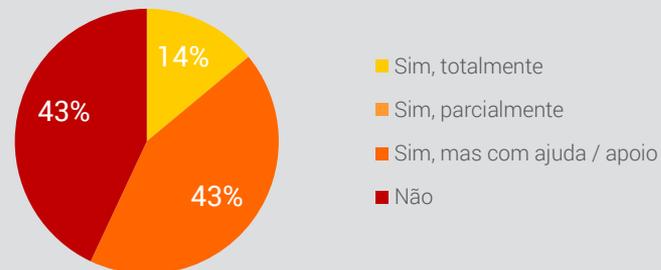
## QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DE INTERAÇÃO DO UTILIZADOR

Um dia após a sessão de testes de usabilidade, de modo a recolher uma avaliação livre da apreciação emocional imediata, foi enviado para os participantes dos testes, um questionário, de preenchimento opcional, que avaliasse a sua satisfação durante a interação com o *IEFPonline*.

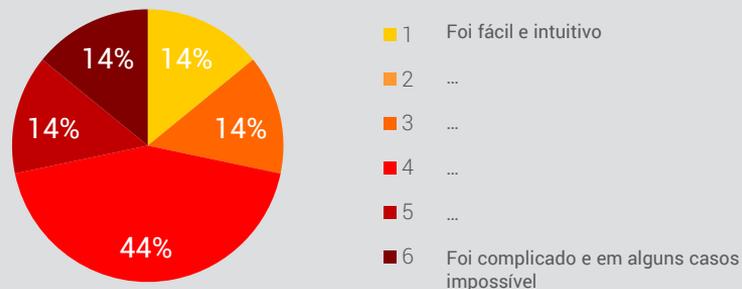
O objetivo foi avaliar a satisfação geral do utilizador com o portal, em tópicos como *“realização de tarefas”, “navegação”, “aspeto visual e percepção sensorial”* e *“satisfação global com o portal”*, e comparar os resultados com os comentários proferidos durante os referidos testes. Foram obtidas um total de 7 em 8 respostas.

Os resultados que apresentamos de seguida refletem, em termos gerais, **a oportunidade de poder melhorar os níveis de confiança que os utilizadores têm na oferta de serviços do portal**. Estes resultados, para além de serem um barómetro da qualidade percebida do portal, poderão também **servir de referência e termo de comparação na eventualidade de serem realizados novos testes de usabilidade**.

### 1. Conseguiu realizar todas as tarefas solicitadas?



### 2. Foi fácil, simples e lógico encontrar o caminho necessário para realizar a tarefa?



Dos problemas de usabilidade descobertos durante a análise heurística e testes de usabilidade, por favor, quais foram os que mais o surpreenderam?

*«Os elementos sem visibilidade (ou seja, conteúdo importante, que pela sua disposição, formato, ou hierarquia, passava despercebido aos olhos dos utilizadores). A equipa (de Instalações e Sistemas de Informação do IEFEP) na altura não se encontrava sensibilizada para estes aspetos. Com o relatório efetuado pelo LabX e o alerta para estas situações, estes aspectos foram considerados de maior importância e resolvidos.»*

– Carlos Brito (Departamento de Instalações e Sistemas de Informação do IEFEP)



## 4. Avaliação de Impacto

Desde o lançamento da versão beta do *IEFPonline*, as equipas de desenvolvimento levantam requisitos para o portal com base em **três vectores de conhecimento**, todos eles decorrentes do estudo de UX e usabilidade:

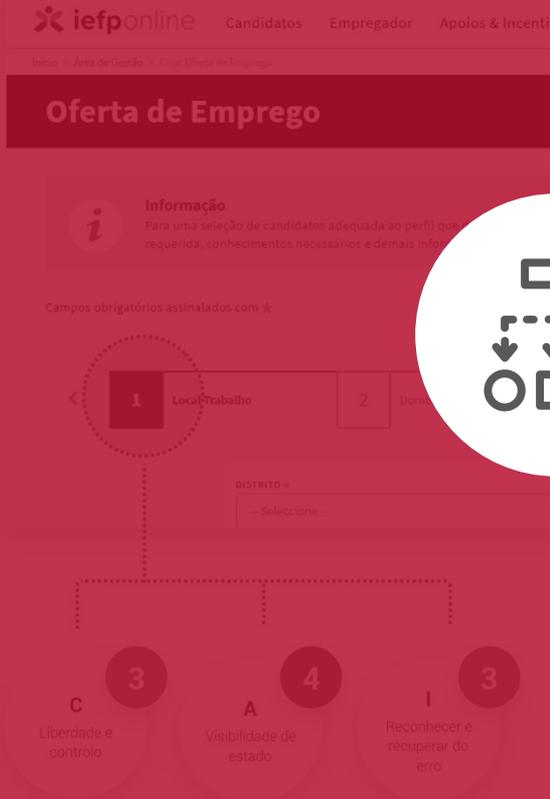
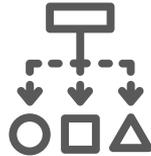
- > **Aplicar as recomendações sugeridas** no estudo de usabilidade
- > **Definir métricas** (*Google Analytics*) de avaliação do comportamento dos utilizadores
- > **Recolher *feedback*** diretamente dos **utilizadores**

Dos 149 erros reportados, **46 foram considerados como objetivos de melhoria e integram o plano de desenvolvimento do novo portal** para 2018. À data de produção do presente relatório, a maioria destas melhorias foram implementadas, de forma incremental. As restantes estão a ser analisadas pelo IEFP, com o objetivo de serem implementadas de forma transversal e não apenas para os cenários estudados. O objetivo é integrarem planos de desenvolvimento futuros.

Estas sugestões de melhoria foram agrupadas, pela equipa LabX, em **quatro âmbitos de ação** distintos (tal como enunciado na página 7):

1. **Compreensão das necessidades e motivações dos utilizadores;**
2. **Eficiência do serviço;**
3. **Satisfação de utilizadores e empresas que usam o serviço;**
4. **Lealdade e reputação da marca IEFP.**

De modo a avaliar o impacto das sugestões implementadas, fez-se um levantamento dos **aspectos que indicam uma evolução positiva** do portal. Estes **demonstradores de melhoria** manifestam-se nos quatro âmbito de ação e estão compilados nas páginas seguintes.



# 1. COMPREENSÃO DAS NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES DOS UTILIZADORES

Demonstradores de melhoria

---



## A. **23% de aumento de sessões de utilizador**

De abril até outubro, o número de utilizadores a iniciarem sessão no portal aumentou 23%.



## B. **Desaparecimento dos erros de preenchimento dos formulários**

A nova estrutura de formulários, com **validação e gravação automáticas** e mecanismos de **feedback para as ações dos utilizadores**, fez com que os **erros de preenchimento tenham sido totalmente eliminados**



## C. **Aumento de 75% de acessos a partir de dispositivos móveis**

Consistência da UX entre diferentes dispositivos assegurada com o lançamento, em junho, da versão *responsive\** do portal. O **número de acessos a partir dispositivos móveis aumentou 75%**.



## D. **36% de aumento de candidaturas** para estágios profissionais submetidas no portal

Em setembro, o número de candidaturas a estágios profissionais, **aumentou 36% face ao primeiro período** de candidaturas do ano (fevereiro), realizado ainda no antigo portal *Net Emprego*.



## E. **Melhoria nos fluxos de utilização**

Entre outros, a **nova estrutura de preenchimento de formulários** tornou o **fluxo de utilização mais simples e intuitivo** e aumentou o sucesso na submissão de dados dos utilizadores

\* *Responsive*: capacidade automática de adaptação do interface gráfico e da UX às características dos diferentes dispositivos

## 2 . EFICIÊNCIA DO SERVIÇO

Demonstradores de melhoria

---



### A. **Redução em 25% das taxas de abandono**

De acordo com o *Google Analytics* observa-se uma tendência de diminuição da taxa de abandono (utilizadores que abandonam o site sem completar as suas tarefas). **De abril até outubro verificou-se uma redução de 25%.**



### B. **49% de aumento do número de novos utilizadores**

Entre abril e outubro, **o número de novos registos no *IEFPonline* aumentou cerca de 49%.**



### C. **Desaparecimento de pedidos de suporte relacionados com a UX do portal**

Em abril, há registos de mais de 50 utilizadores, por dia, que contactaram a equipa de suporte com pedidos de apoio para executar tarefas. Em setembro e outubro, **não se registou nenhum pedido suporte sobre a UX do portal.**

### 3. SATISFAÇÃO DE UTILIZADORES E EMPRESAS QUE USAM O SERVIÇO

Demonstradores de melhoria

---



#### A. **Satisfação da necessidade de um ponto único de informação sobre direitos e deveres associados aos apoios sociais**

O estudo de 2016 apontou para o facto de os utentes dos serviços de emprego desconhecerem, na sua maioria, que o pagamento efetivo dos subsídios é efetuado pela Segurança Social e não pelo IEFP. Independentemente da responsabilidade efetiva do processo e da prestação de informação sobre o mesmo, considerou-se que o novo portal do IEFP deve concentrar toda a informação relevante sobre o evento de ciclo de vida, que é o desemprego e a procura de emprego. À data do lançamento da versão beta (abril), a informação relativa a este tema ainda não estava disponível. Contudo, mais tarde, foi colocada no portal, num formato estático (PDF), informação sobre os direitos e deveres dos cidadãos desempregados. **Após nova revisão feita pela equipa do LabX**, esse documento estático foi atualizado para uma [página específica](#), passando a estar, deste modo, mais acessível e a fornecer maior clareza sobre este tema.



#### B. **Desaparecimento de pedidos de suporte sobre candidaturas para estágios**

Em fevereiro e maio, que são alturas de grande volume de submissão de candidaturas, houve uma média de **mais de 1000 pedidos de suporte por mês**. Em setembro e outubro (outra altura de grande volume), os **pedidos de suporte** relacionados com candidaturas para estágios **foram inexistentes**.

**NOTA:** Com esta melhoria **libertou-se mais de 320 horas mensais para a equipa de Suporte IEFP**. Assim, esta equipa tem mais tempo para se dedicar, por exemplo, a empresas que queiram desenvolver programas de estágios

## 4. LEALDADE E REPUTAÇÃO DA MARCA IEFP

Demonstradores de melhoria

---



### A. **Melhoria dos mecanismos de recolha e submissão de dados**

- a) **O processo de inserção de dados no portal ficou facilitado**, permitindo que os utilizadores gravem e validem de forma automática os dados introduzidos e que possam completar o processo de preenchimento de formulários mais tarde;
- b) **Os utilizadores apenas têm que fornecer a informação estritamente necessária à realização do seu objetivo**, reduzindo a inserção de dados ao mínimo nível viável;
- c) **As medidas de segurança e a política de privacidade do portal foram salientadas de maneira mais evidente**, com a inclusão de uma área dedicada ao Regulamento Geral Proteção de Dados (RGPD).

## 5. Notas finais

O novo portal **IEFPonline** é um canal de enorme relevância para o serviço público de emprego e formação profissional. Este projeto constitui uma iniciativa suscetível de grande impacto social, dando um incentivo para a execução das políticas ativas de emprego e contribuindo para melhorar a relação mantida pelo IEFP com os cidadãos e as empresas. Nesse sentido e decorridos pouco mais que 8 meses desde do lançamento da versão beta (abril), **é visível que a atenção concedida à otimização da experiência dos utilizadores contribuiu para garantir o sucesso deste serviço público digital.**

Apresentadas as ferramentas usadas e os resultados obtidos, é inequívoca a **demonstração de impacto que as metodologias centradas no cidadão**, aplicadas pelo LabX, tiveram e têm no portal **IEFPonline**. Nomeadamente, no **aumento de utilizadores da plataforma**, nas redesenho de uma **UX adequada às necessidades dos utilizadores**, na **redução significativa de erros de usabilidade** e até na **eliminação de pedidos de suporte**. Estes aspetos contribuem para que o **exercício dos direitos dos cidadãos ocorra de forma mais acessível, aumentando a reputação do IEFP, mas também a eficiência dos seus serviços e produtividade interna**. Neste sentido, as **mudanças culturais internas, evidenciadas pelas palavras de Carlos Brito**, Diretor do Departamento de Instalações e Sistemas de Informação do IEFP, **poderão materializar uma abordagem mais centrada no utilizador em futuros projetos** a serem desenvolvidos por este instituto público.

O desenvolvimento do **IEFPonline**, demonstra que quando é concedida atenção à otimização da experiência dos seus utilizadores, são gerados inegáveis contributos para garantir o sucesso de um portal. Esta escolha de trazer os temas da **UX** e da **usabilidade para o centro do desenho de serviços públicos**, como sucede neste projeto, significa dar prioridade às preocupações e desafios reais dos cidadãos e empresas, ao mesmo tempo que **promove uma maior eficácia e eficiência do Estado.**