# Balcão digital para todos

## Sustentabilidade e acessibilidade digital no setor público

outubro de 2026



## RESUMO

A **Águas e Energia do Porto identificou oportunidades de melhoria na acessibilidade, inclusão e sustentabilidade digital do seu Balcão Digital**, um canal central de relação com o cidadão. O projeto avaliou a plataforma através de mais de 90 parâmetros e identificou barreiras de acesso e oportunidades para reduzir o consumo de recursos.

A solução consistiu na definição de recomendações, de um *roadmap* de implementação e de propostas de redesenho de páginas-chave. Quando implementadas, estas melhorias contribuirão para uma **experiência digital mais acessível e inclusiva, com uma utilização mais eficiente de energia e recursos**.

## PRINCIPAIS RESULTADOS ESPERADOS

**75%**

Aumento previsto de acessibilidade de 36% para 75%, aproximando a AEdP do Selo de Usabilidade e Prata de Acessibilidade

## SOBRE

A **Águas e Energia do Porto** (AEdP) é uma empresa municipal responsável pela gestão de serviços de água e energia na cidade do Porto.

Na era digital, a acessibilidade, usabilidade e sustentabilidade são dimensões fundamentais para a prestação de serviços de qualidade. Num contexto de crescente digitalização dos serviços públicos, a AEdP procura continuamente melhorar a experiência digital dos cidadãos, promovendo serviços acessíveis e inclusivos. O Balcão Digital, enquanto canal central de relação com o cidadão, foi o foco de um **projeto de avaliação que procurou identificar barreiras de acesso e oportunidades de melhoria, considerando também o impacto ambiental associado à utilização de recursos digitais**.

A iniciativa enquadra-se no **compromisso da AEdP com práticas responsáveis e inclusivas**, procurando conciliar a qualidade da experiência do utilizador com uma utilização mais eficiente de recursos.

## DESAFIO

O principal desafio consistiu em avaliar um sistema que cresceu organicamente, sem um Design System estruturado, e identificar oportunidades de melhoria que permitissem **conciliar a evolução funcional do Balcão Digital com a acessibilidade, a simplicidade e a sustentabilidade**.

Era necessário compreender as barreiras existentes, considerar as necessidades dos utilizadores e priorizar intervenções que melhorassem a experiência digital, evitando complexidade desnecessária.

**Data de publicação**

30/10/2026

**Entidade**

**Dimensão da empresa**

Grande Empresa
(>250 pessoas colaboradoras)

**Setor**

Água, resíduos e energia

**Área temática**

Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

**Palavras-chave**

Acessibilidade digital; Inclusão; Sustentabilidade digital; Serviços públicos

**Parceiros**

With Company

**Duração de execução**

14 semanas

**Saber mais**

Website: *https://aguasdoporto.pt*

Website do projeto: *https://balcaodigital.aguasdoporto.pt*

## SOLUÇÃO

Foi realizada uma **avaliação integrada do Balcão Digital**, abrangendo mais de 90 **parâmetros de acessibilidade, sustentabilidade e inclusão**. A análise permitiu identificar oportunidades concretas de melhoria e fundamentar a definição de um roadmap de intervenção.

Como resultado, foram **desenvolvidas recomendações estruturadas** por impacto e esforço, bem como propostas de redesenho de páginas-chave e templates, com vista a melhorar a experiência do utilizador e a promover uma plataforma mais acessível, inclusiva e eficiente na utilização de recursos.

## METODOLOGIA

O projeto foi estruturado em três fases: **planeamento**, **diagnóstico** e **preparação da implementação**. O diagnóstico abrangeu 28 páginas e combinou ferramentas automáticas e avaliações especializadas, incluindo o AccessMonitor, uma *checklist* manual de 10 aspetos e a ferramenta t:rex, orientada para a sustentabilidade e inclusão.

O processo incluiu testes com utilizadores, *workshops* colaborativos e 11 sessões de alinhamento, envolvendo a equipa de Transformação e Estratégia Digital da AEdP, outros *stakeholders* e utilizadores finais. Esta abordagem permitiu **identificar barreiras, validar necessidades e fundamentar a priorização das melhorias**.

A With Company assegurou a aplicação da metodologia, a avaliação técnica e o desenvolvimento de recomendações e protótipos. O trabalho culminou num *roadmap* faseado, distinguindo melhorias imediatas de intervenções estruturais e preparando a evolução futura do Balcão Digital.

## RESULTADOS E IMPACTO

A avaliação identificou 92 erros e 55 avisos de acessibilidade, dando origem a 96 recomendações estruturadas por impacto e esforço.

Foram ainda desenvolvidas **propostas de redesenho de páginas e *templates***, criando uma base para a futura evolução da plataforma. São expectáveis ganhos em inclusão, eficiência operacional e sustentabilidade digital com a implementação das recomendações.

A implementação das recomendações pretende promover um **acesso mais equitativo aos serviços digitais, reforçando a autonomia dos cidadãos e reduzindo barreiras de utilização**. A simplificação das interfaces e a adoção de um Design System poderão **facilitar a manutenção da plataforma e reduzir erros**. A otimização do código e das interfaces poderá também **diminuir o consumo de energia e dados**, contribuindo para reduzir a pegada ambiental digital.

## PRÓXIMOS PASSOS

A próxima fase prevê a implementação faseada das recomendações, incluindo a adoção de um Design System, o redesenho de páginas-chave e a realização de testes contínuos com utilizadores. O objetivo é consolidar um Balcão Digital mais acessível, inclusivo e sustentável, centrado nas necessidades dos cidadãos.



Fig. 1 - Sessão de co-construção realizada entre a AEdP e um cliente, no âmbito do projeto



"A implementação deste *redesign* permitirá reduzir custos operacionais futuros, melhorar a satisfação dos cidadãos e posicionar a AEdP na vanguarda da transformação digital do serviço público."

**Joana Fonseca,**
**Transformação e estratégia digital**