



Guia de Acessibilidade nos Caixas Automáticos da Rede MULTIBANCO

Reforçando o seu comportamento com a acessibilidade e a melhoria contínua da experiência de todos os utilizadores, a SIBS introduziu algumas alterações de software nos Caixas Automáticos da Rede MULTIBANCO, com o objetivo de garantir uma utilização simples e autónoma por todos os utilizadores, em alinhamento com as melhores práticas do mercado, destacando-se as seguintes:

- **Contrastes visuais**
Os ecrãs utilizam combinações de cores com rácios de contraste adequados para facilitar a leitura e navegação, especialmente para pessoas com baixa visão.
- **Introdução de “focus”**
Cada ecrã que contém campos de inserção apresenta um indicador visual claro que assinala o elemento ativo, permitindo identificar facilmente a etapa da operação em curso.
- **Separação de milhares em valores monetários**
Os valores apresentados incluem separação de milhares de forma consistente, reduzindo ambiguidades na leitura de montantes.
- **Instruções no Ecrã Inicial**
A indicação “INTRODUZA O CARTÃO” é agora apresentada como “**INSIRA O CARTÃO**”;
As mensagens do ecrã inicial foram estruturadas para que não dependam apenas de características sensoriais e garantir uma compreensão intuitiva.
Exemplo:
 - “PRIMA CONFIRMAR NA TECLA VERDE”
- **Apoio Auditivo (Text-To-Speech) via Audio Jack**
 - Os Caixas Automáticos disponibilizam apoio por voz através de auriculares;
 - A leitura de ecrã é ativada automaticamente ao inserir auriculares na entrada áudio;
 - São apresentados dois ecrãs específicos:
 - Um com instruções de utilização quando os auriculares são ligados;
 - Outro com aviso quando os auriculares são removidos.
 - O apoio auditivo está disponível em todas as operações - exceto as seguintes operações que requerem uma implementação progressiva:
 - Transferências Internacionais;
 - Levantamentos Configuráveis.

- O volume pode ser ajustado no botão junto à entrada áudio (quando disponível).
 - O botão é clicável e permite alternar entre níveis de volume: após atingir o volume máximo, uma nova pressão faz o som regressar ao nível mínimo.
- A entrada para os auriculares e o botão de volume estão posicionados lado a lado, sendo a sua localização dependente do tipo de equipamento:
 - Opção A: à direita do leitor de cartões;
 - Opção B: abaixo do teclado, no lado direito do equipamento;
 - Opção C: abaixo do teclado e acima do dispensador de notas, à sua direita;
 - Opção D: entre o dispensador de talões e o leitor de cartões, no lado direito do equipamento;
 - Opção E (aplicável aos equipamentos que permitem o depósito de notas): à direita do dispensador e do depósito de notas;
- Além disso, permanece disponível a ativação do apoio auditivo em alta voz através da tecla 5, nas operações:
 - Levantamento;
 - Alteração de Código Secreto;
 - Pagamentos de Serviços.
- **Repetição de Instruções**

A terceira tecla do lado direito do teclado, situada entre as teclas “CORRIGIR” e “CONFIRMAR”, permite repetir a última instrução auditiva (sujeito a adaptação ao nível do hardware, sendo implementado de forma progressiva em todos os equipamentos).
- **Extensão de tempo**

Caso o tempo de resposta seja ultrapassado durante uma operação com apoio auditivo ativo, surge um ecrã que permite prolongar o tempo disponível.

 - O utilizador dispõe de 20 segundos para indicar que pretende continuar;
 - Este prolongamento pode ser solicitado até 10 vezes durante a mesma operação;
 - A operação é retomada exatamente no ponto onde tinha sido interrompida.
- **Conteúdos Textuais Acessíveis**

As mensagens apresentadas seguem boas práticas de acessibilidade:

 - Frases curtas e de leitura simples;
 - Linguagem inclusiva e neutra;
 - Eliminação de abreviaturas.



Partner
in Payments



A colaboração com as associações representativas na área da acessibilidade e inclusão é fundamental para continuar a melhorar a experiência dos utilizadores.

Em casa de dúvidas ou esclarecimento de informações, deverá entrar em contacto com o Gabinete de Comunicação e Sustentabilidade da SIBS através do email comunicacao@sibs.com.