

Nome: Clarice Bernardo da Costa Oliveira

Site selecionado: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>

Atividades:

- 1) Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica
- 2) Realizar o processo de assinatura eletrônica
- 3) Conhecer a opinião de outros usuários

Descrição da preparação para avaliação:

Objetivo da avaliação e objeto avaliado: Percorrer o fluxo de assinatura digital através do site gov.br e avaliar se ele segue as heurísticas de Nielsen. Apontar os problemas encontrados e sugerir possíveis soluções.

Usuários finais: Cidadãos que precisem assinar um documento digital usando o serviço do gov.br, e que ainda não possuam conta gov.br

Recursos utilizados:

1. Avaliadora
2. Computador para acessar o site gov.br e escrever o relatório
3. Celular para receber o código autenticador
4. Material de consulta com as heurísticas
5. Tempo para realizar a avaliação

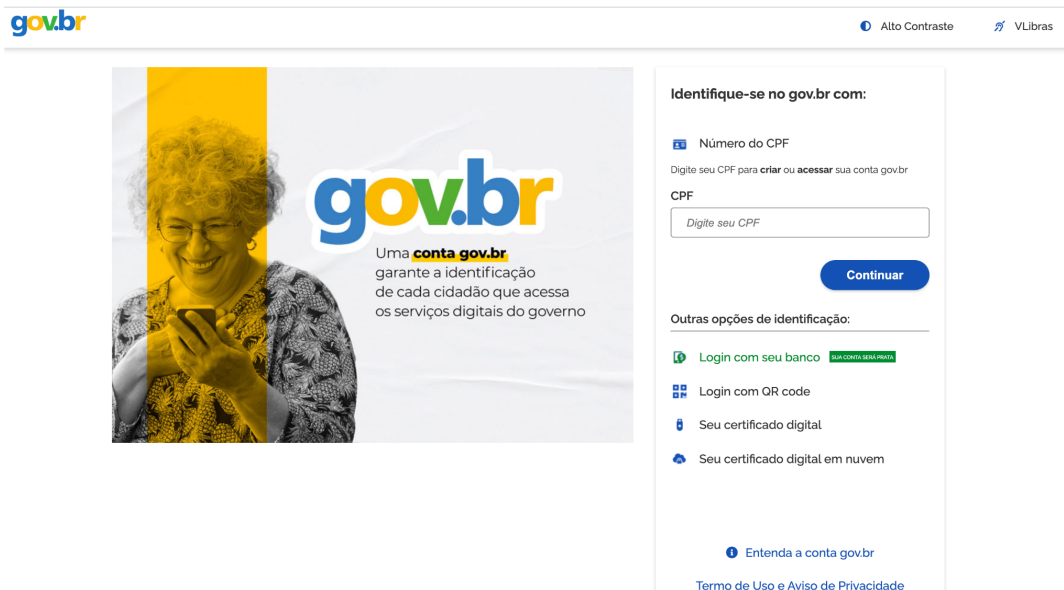
Tarefa 1: Criar uma conta para registro da assinatura eletrônica

Tarefa 2: Realizar o processo de assinatura eletrônica


Etapa 1: Realizar login

Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Cumprida. O sistema mostra o que o usuário precisa fazer para cumprir a etapa: digitar o CPF. Ao digitar o número de CPF, o pontos e traços vão sendo preenchidos, demonstrando que o usuário está no caminho certo.



Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

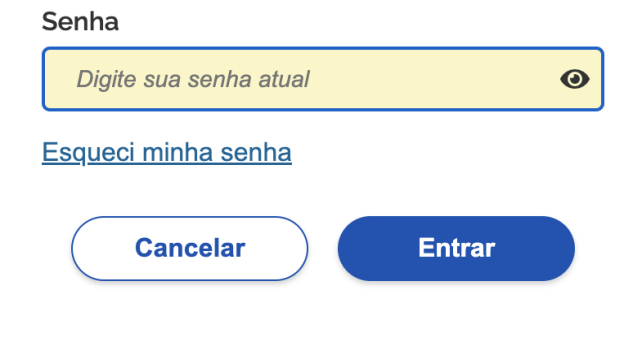
Cumprida em partes. Para uma população com maior escolaridade e/ou intimidade com o uso da tecnologia, podemos dizer que a heurística foi cumprida já que segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho. Porém, para uma população de menor escolaridade, a linguagem utilizada pode não ser tão acessível assim, o que é relevante se considerarmos que um site do governo federal abarca toda a população.

Grau de severidade: Problema grande


Solução proposta: Utilizar linguagem mais acessível, inclusive a classes com mais baixa escolaridade.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Cumprida. O sistema dá outras opções de login para o usuário, além da descrição no campo de login. Ao digitar o CPF corretamente e ir para a etapa de senha, a página oferece a opção de "entrar" ou "cancelar", além de "Esqueci minha senha".



Senha

Digite sua senha atual 

[Esqueci minha senha](#)

[Cancelar](#) [Entrar](#)

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os comandos utilizados, como "Digite seu CPF", "Continuar", "Esqueci minha senha" fazem sentido em relação às ações e são amplamente utilizados.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida. A página oferece outras opções de login além do CPF, e ao digitar o número de CPF, o pontos e traços vão sendo preenchidos, demonstrando que o usuário está no caminho certo.

Ao digitar o CPF corretamente e clicar em "Continuar", o sistema oferece a opção "Esqueci minha senha", além de permitir que o usuário consiga visualizar a senha digitada, clicando no ícone correspondente a um olho. O comando "Digite sua senha atual" é bastante claro.



Senha

Digite sua senha atual 

[Esqueci minha senha](#)

[Cancelar](#) [Entrar](#)

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Cumprida. Os elementos da página são claros em relação à ação que deve ser cumprida: realizar login e digitar a senha. Há uma descrição clara em relação a isso e outras opções além da digitação do CPF. Os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas: "Continuar", "Entrar", "Cancelar".

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

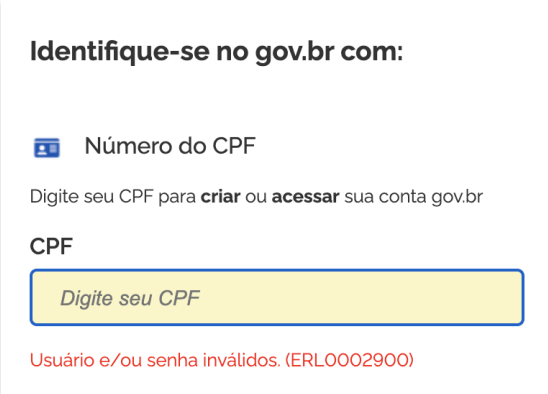
Cumprida. A página oferece múltiplos caminhos para a autenticação, permitindo que tanto usuários de primeira viagem quanto os mais experientes possam realizar a ação.

Heurística 8: Design estético e minimalista


Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida. O sistema sinaliza que o usuário e/ou senha estão incorretos, caso isso aconteça e dá a opção para redefinir senha, por exemplo. Porém, há uma melhoria que pode ser feita: não mostrar o código de erro que, para o usuário, não tem utilidade nenhuma e pode causar confusão.



Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Usuário e/ou senha inválidos. (ERL0002900)

Heurística 10: Ajuda e documentação

Cumprida. O link para a documentação e ajuda está bem visível.

Etapa 2: Autorização de uso de dados pessoais

Autorização de uso de dados pessoais

Serviço: Área logada do Portal GovBr

Este serviço precisa utilizar as seguintes informações pessoais do seu cadastro:

- Identidade gov.br
- Nome e foto
- Endereço de e-mail
- Número de telefone celular
- Confiabilidades de sua conta
- Visualização carteira digital de documentos
- Visualização de notificações

A partir da sua aprovação, a aplicação acima mencionada e a plataforma gov.br utilizarão as informações listadas acima, respeitando [os termos de uso e o aviso de privacidade](#).

NegarAutorizar

Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Cumprida. Demonstra claramente, por meio de palavras e botões de ação, em que etapa o usuário está e qual ação ele precisa tomar para ir à próxima etapa ou negar, se quiser.

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Cumprida. Segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Cumprida. Dá ao usuário a opção de negar a autorização de uso de dados pessoais.

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os comandos utilizados, como "Negar" e "Autorizar", correspondem às ações que podem ser tomadas e são amplamente utilizados.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida. O sistema explica claramente quais informações do usuário serão utilizadas e dá a ele a opção de negar ou autorizar.

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Cumprida. Os elementos da página são claros em relação às ações que devem ser cumpridas: negar ou autorizar o uso de dados pessoais. Há uma descrição clara em relação a isso. Os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas.

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

Cumprida. As ações a serem cumpridas ficam claras tanto para um usuário experiente quanto para outro, inexperiente.

Heurística 8: Design estético e minimalista

Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida. O sistema sinaliza ao usuário claramente quais ações o usuário pode tomar. Porém, há uma melhoria que pode ser feita: avisar, por exemplo, o que acontece caso o usuário negue a autorização.

Heurística 10: Ajuda e documentação

Cumprida. O link para a documentação e ajuda está bem visível.

Etapa 3: Upload do documento a ser assinado

Assinatura de documento

1

Escolher arquivo

2

Assinar arquivo

3

Baixar arquivo

Escolher arquivo

Escolha apenas arquivos nas extensões .DOC ou .DOCX ou .ODT ou .JPG ou .PNG ou .PDF com até 100MB.

Arraste e solte o arquivo do seu computador aqui

Acesso à Informação

GOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Cumprida. Demonstra claramente, por meio de palavras, botões de ação e barra de progressão, em que etapa o usuário está e qual ação ele precisa tomar para ir à próxima etapa.

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Cumprida. Segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Cumprida em partes. Dá ao usuário a opção de escolher o formato do documento, mas não dá a opção de voltar atrás.

Grau de severidade: Problema grande.

Solução proposta: Adicionar um botão com a ação "Voltar".

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os ícones e palavras utilizadas são comuns e de amplo conhecimento.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida. O sistema explica claramente o que o usuário precisa fazer para que a ação de fazer o download de arquivo seja bem-sucedida, dando uma instrução clara e mostrando quais formatos de arquivo são aceitos. São utilizados ícones ilustrativos para auxiliar no entendimento. Uma melhoria a ser feita é adicionar a opção de "Voltar" ou "Cancelar".

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Cumprida. Os elementos da página são claros em relação às ações que devem ser cumpridas: "escolher arquivo", "arrastar", "soltar". Há uma descrição clara em relação a isso. Os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas.

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

Cumprida. As ações a serem cumpridas ficam claras tanto para um usuário experiente quanto para outro, inexperiente. O usuário tem a liberdade de escolher o arquivo de três maneiras: clicando em "escolher arquivo" e selecionando-o entre os arquivos ou "arrastando-o" e "soltando-o".

Heurística 8: Design estético e minimalista

Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida. O sistema sinaliza ao usuário claramente quais ações o usuário deve tomar. Porém, há uma melhoria que pode ser feita: adicionar a opção de "Voltar" ou "Cancelar".

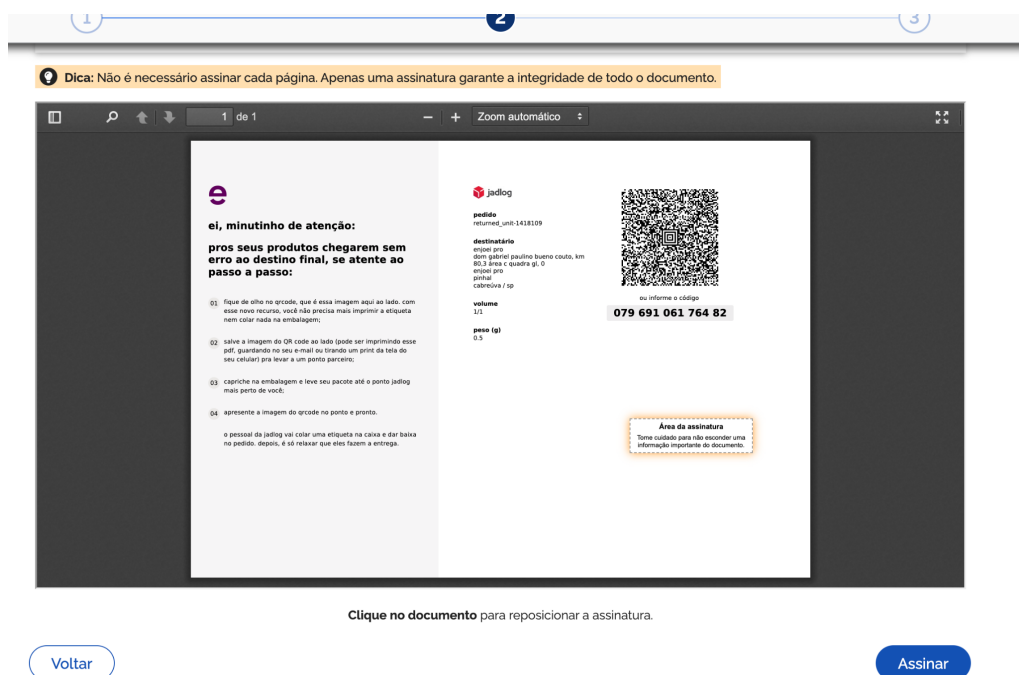
Heurística 10: Ajuda e documentação

Não cumprida. Não há link para a documentação e ajuda.

Grau de severidade: Problema pequeno

Solução proposta: Adicionar link para documentação e ajuda.

Etapa 4: Assinar arquivo



Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Não cumprida. O estado do sistema fica um pouco confuso com o pontilhado da área de assinatura. O usuário pode entender que, ao clicar ali, a assinatura será feita naquele lugar, o que não acontece. Ao clicar no pontilhado, o mesmo "escapa", o que pode causar confusão.

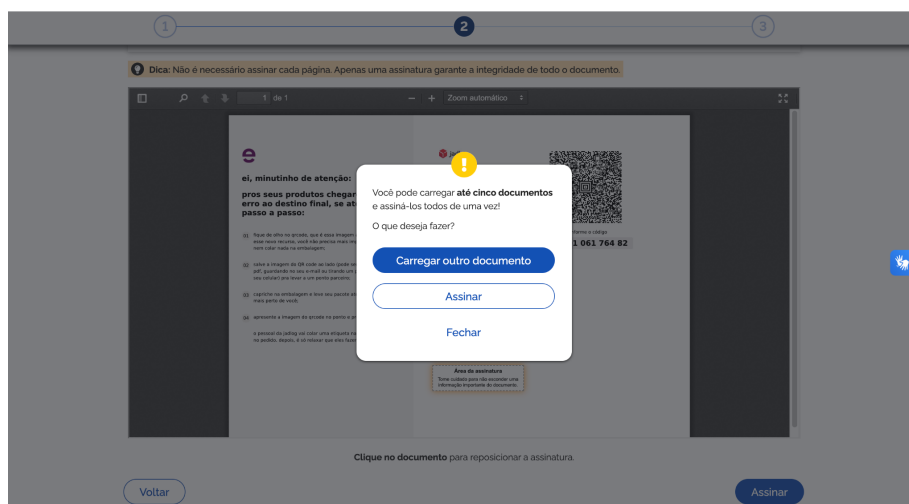
Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Cumprida. Segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário



Cumprida em partes. Informa ao usuário que não é necessário assinar todas as páginas, o que dá mais liberdade a ele. Porém, a área pontilhada causa confusão por parecer que, ao clicar ali, a assinatura aparecerá, o que não acontece. Por outro lado, a mesma área compartilhada oferece liberdade, pois o usuário pode movê-la ao bel prazer para indicar a área que prefere que seja assinada. Há também nessa mesma área a instrução para que o usuário não cubra nenhuma parte importante do documento com a assinatura, oferecendo a ele maior controle. Também há dois botões de ações: "assinar" e "voltar", o que dá a ele a opção de seguir em frente ou desistir. Percebe-se também a instrução de clicar no documento para reposicionar a assinatura, oferecendo mais uma opção.

Ao clicar em "Assinar", é dada ao usuário a opção de carregar mais documentos, com o aviso da quantidade máxima que ele pode assinar, trazendo ao mesmo tempo, liberdade e controle. Ele pode escolher carregar outros, assinar ou, ainda, voltar atrás e fechar.

Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os ícones e palavras utilizadas são comuns e de amplo conhecimento.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida em partes. O sistema explica que não é necessário assinar todas as páginas do documento, o que auxilia na prevenção de um erro. Porém, a área pontilhada causa confusão por parecer que, ao clicar ali, a assinatura aparecerá, o que não acontece. Ao mesmo tempo, nessa mesma área pontilhada, há a instrução para que o usuário não cubra nenhuma área importante do documento com a assinatura, prevenindo um erro. É oferecida uma rota de fuga com o botão "Voltar".

Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Não cumprida. A instrução da página não é clara, pois ao apresentar o botão "Assinar", parece que essa ação será cumprida ali, o que não acontece. Na verdade, é oferecido ao usuário a possibilidade de posicionar a assinatura. Não há uma descrição clara em relação a isso. Porém, os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas.

Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

Não cumprida. Como a instrução não é clara o suficiente, dificilmente um usuário de primeira viagem irá entender o que é necessário fazer.

Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 8: Design estético e minimalista

Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida em partes. O sistema não sinaliza ao usuário claramente quais ações o usuário deve tomar. Porém, há algumas instruções para evitar erros, como avisar que não é necessário assinar todas as páginas e que deve-se tomar cuidado para não cobrir uma área importante do documento com a assinatura. Além disso, há uma rota de fuga com o botão "Voltar". Percebe-se também a instrução de clicar no documento para reposicionar a assinatura, oferecendo mais uma opção.

Grau de severidade: Problema catastrófico

Solução proposta: Adicionar uma instrução de forma clara de que o pontilhado refere-se ao local da assinatura e não à assinatura em si.

Heurística 10: Ajuda e documentação

Não cumprida. Não há link para a documentação e ajuda.

Grau de severidade: Problema pequeno

Solução proposta: Adicionar link para documentação e ajuda.

Etapa 5: Autenticar arquivo assinado



The screenshot shows a web interface for digital signature authorization. At the top, the 'gov.br' logo is next to the text 'Portal de assinatura' and 'Serviço de assinatura digital de documentos'. Below this, the heading 'Autorização' is followed by the question 'Você autoriza o(a) Portal de assinatura gov.br a assinar digitalmente 1 (um) documento?'. A message states: 'Uma mensagem com o código foi enviada para o seu aplicativo gov.br. Por favor, digite o código para autorizar a assinatura digital.' Another message says: 'Se você não receber o código, verifique se as notificações do aplicativo estão habilitadas, nas configurações do seu celular.' There is a label 'Código:' above a yellow input field containing the text 'Código enviado via aplicativo gov.br'. At the bottom, there are three buttons: 'Cancelar' (a blue text link), 'Reenviar código' (a blue button with a white border), and 'Autorizar' (a solid blue button).

Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Cumprida. Na primeira tela, a instrução é clara: escolher um provedor de assinatura. Na segunda tela, é explicado que um código de autenticação foi enviado ao aplicativo gov.br e, no espaço em que ele deve ser transcrito, a instrução para tal é clara. O sistema oferece três opções para que o usuário não fique preso na etapa: "Cancelar", "Reenviar código" ou "Autorizar".

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Cumprida. Segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Cumprida em partes. Dá ao usuário três opções: "Cancelar", "Reenviar código" ou "Autorizar", o que traz liberdade. Porém, ao enviar o código autenticador para o aplicativo ou SMS, obriga-o a sair da página para visitar outra e continuar no fluxo.

Grau de severidade: Problema grande

Solução proposta: Apresentar na mesma página uma opção de autenticação segura como, por exemplo, recaptcha ou digitação de código apresentado.

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os ícones e palavras utilizadas são comuns e de amplo conhecimento.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida em partes. O sistema explica claramente o que o usuário precisa fazer para que a ação de autenticação seja bem-sucedida, dando uma instrução clara e mostrando qual campo deve ser preenchido. O sistema oferece três opções para que o usuário não fique preso na etapa: "Cancelar", "Reenviar código" ou "Autorizar". Porém, a necessidade do usuário acessar o aplicativo ou SMS para ver o código, ao passo que ele pode estar assinando em outro device, como o computador, por exemplo, alonga o caminho, abrindo margem para erro.

Grau de severidade: Problema grande

Solução proposta: Apresentar na mesma página uma opção de autenticação segura como, por exemplo, recaptcha ou digitação de código apresentado.

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Cumprida. Os elementos da página são claros em relação às ações que devem ser cumpridas: e há uma descrição clara em relação a isso. Os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas.

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

Não cumprida. A única opção oferecida ao usuário para autenticar a assinatura é recebendo um código por aplicativo ou SMS. Ao passo que ele pode estar assinando em outro device, como o computador, por exemplo, o caminho fica alongado, diminuindo a eficiência. Por outro lado, as opções oferecidas: "Cancelar", "Reenviar código" ou "Autorizar" trazem um pouco de flexibilidade, mas não o suficiente para considerarmos a heurística cumprida.

Grau de severidade: Problema grande

Solução proposta: Apresentar na mesma página uma opção de autenticação segura como, por exemplo, recaptcha ou digitação de código apresentado.

Heurística 8: Design estético e minimalista

Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida. O sistema sinaliza ao usuário claramente quais ações o usuário deve tomar.

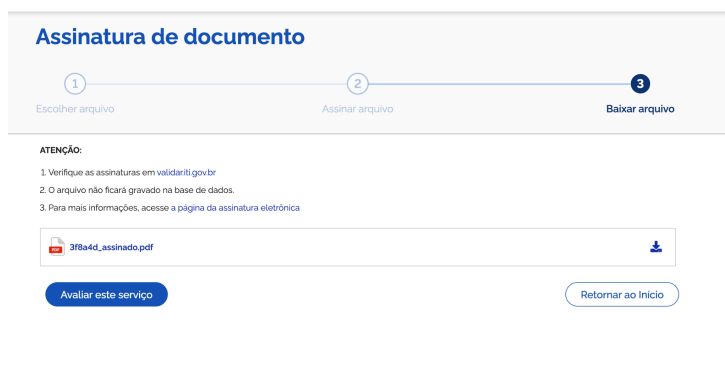
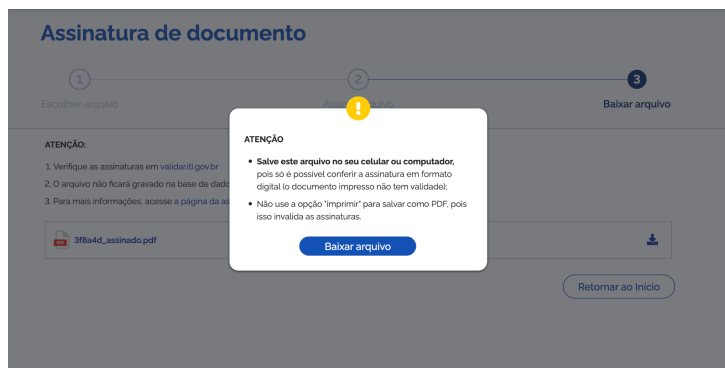
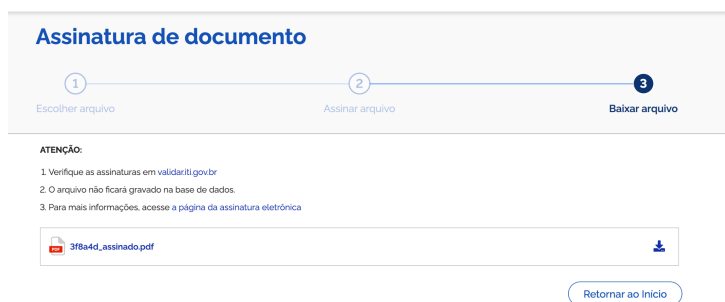
Heurística 10: Ajuda e documentação

Não cumprida. Não há link para a documentação e ajuda.

Grau de severidade: Problema pequeno

Solução proposta: Adicionar link para documentação e ajuda.

Última etapa: Download do documento assinado



Heurística 1: Visibilidade do estado do sistema

Cumprida. Demonstra claramente, por meio de palavras, botões de ação e barra de progressão, em que etapa o usuário está e qual ação ele precisa tomar para ir à próxima etapa.

Heurística 2: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Cumprida. Segue convenções do mundo real, sem jargões ou palavras de nicho.

Heurística 3: Controle e liberdade do usuário

Cumprida. Oferece ao usuário a opção de fazer download do documento por meio de ícone amplamente conhecido para tal ação. Mostra uma tela com instruções claras a respeito do download e dá a opção de retomar ao início.

Heurística 4: Consistência e padronização

Cumprida. Os ícones e palavras utilizadas são comuns e de amplo conhecimento.

Heurística 5: Prevenção de erros

Cumprida. O sistema explica claramente o que o usuário precisa fazer para que a ação de fazer o download de arquivo seja bem-sucedida, dando uma instrução clara. São utilizados ícones ilustrativos para auxiliar no entendimento. São oferecidas as opções de "Retornar ao início" e, ainda, "Avaliar este serviço".

Heurística 6: Reconhecimento em vez de memorização

Cumprida. Os elementos da página são claros em relação às ações que devem ser cumpridas: o ícone representando o download, "Retornar ao início", "Baixar arquivo" e "Avaliar este serviço". Há descrições claras em relação a isso. Os botões de ação utilizam palavras de fácil entendimento em relação às próximas ações a serem tomadas.

Heurística 7: Flexibilidade e eficiência de uso

Cumprida. As ações a serem cumpridas ficam claras tanto para um usuário experiente quanto para outro, inexperiente.

Heurística 8: Design estético e minimalista

Cumprida. Não há excesso de elementos ou elementos desconhecidos.

Heurística 9: Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Cumprida. O sistema sinaliza ao usuário claramente quais ações ele deve tomar ao baixar o arquivo. Há também a possibilidade de "Retornar ao início", indicando uma rota de fuga.

Heurística 10: Ajuda e documentação

Não cumprida. Não há link para a documentação e ajuda.

Grau de severidade: Problema pequeno

Solução proposta: Adicionar link para documentação e ajuda.

Opiniões de outros usuários

Foram coletadas 10 opiniões de usuários na loja de aplicativos Google Play. Dentre essas, a maioria foi negativa, sublinhando justamente o fato de a autenticação em dois fatores dificultar a experiência. Em alguns casos, o usuário nem chega a receber o código. Por outro lado, há algumas experiências positivas elogiando, inclusive, a possibilidade da assinatura.



Gabriel Santos



★☆☆☆☆ 08/07/2023

O governo brasileiro faz um avanço e consegue caminhar 1000 passos para trás. A ideia inicial é excelente, mas simplesmente a validação facial não acontece e fica impossível acessar o aplicativo. Algumas funcionalidades exigem que tenha o aplicativo aberto e é impossível. Se não tem suporte, muda os parâmetros e libera o acesso somente pelo site, mas não trava o serviço que vocês fizeram ser praticamente obrigatório ter.



Flavio Pinto



★★★★★ 29/08/2023

Muito bom! O reconhecimento facial dá um pouco de trabalho, mas sofre as influências de iluminação, sombras, fundo, como ainda é natural. Os serviços ofertados, no entanto, simplificaram muito a vida do cidadão, poupando-lhe tempo e dinheiro. É um aplicativo em evolução, sempre com novos serviços sendo adicionados. Um avanço considerável ante como era antes para se conseguir qualquer documento. Tem até assinatura digital grátis!



José Carlos



★☆☆☆☆ 24/08/2023

Essa versão tem DOIS bugs. Primeiro quando você troca o seu celular com a dupla verificação ativada e o CODIGO VAI PARA O APLICATIVO NO ANTIGO CELULAR, que já não está disponível. Tentei TODAS as opções sugeridas (QR CODE, acesso pelo banco etc), mas SEMPRE ACABA nessa mensagem. A opção do reconhecimento facial também NÃO ESTÁ FUNCIONANDO no meu celular (o aplicativo não completa as etapas e BLOQUEIA depois de 3 "falhas"). No dia seguinte, o aplicativo levou direto para a área do GOOGLE PLAY.



A F



★☆☆☆☆ 13/09/2023

Troquei de aparelho e não estou recebendo mais o SMS com o código verificador de duas etapas, já tentei de tudo e nada. Não tenho acesso mais acesso, o que me impede de acessar todos os serviços, o q tem me atrapalhado muito no trabalho. Não existe um canal de comunicação para resetar esse tipo de senha, nem outras maneiras de como fazer-la.



Benedito



★☆☆☆☆ 11/09/2023

Péssimo. Já utilizei para assinatura eletrônica, mas hoje manda a mensagem de que foram realizadas muitas requisições de login. Acontece que meu celular é o mesmo e não chega o código de validação. O pior é que não diz se está com instabilidade ou não. Então você fica tentando indefinidamente. Péssimo. Não dá pra confiar. Vou ser obrigado a gastar com isso pra assinar documento. Lamentável. Sou pobre caramba. Imposto é pra isso também




Regina Carneiro Campana



★★★★★ 29/08/2023


App bastante útil. Gostei do sistema de segurança (solicita reconhecimento facial a cada login) e da integração com outros Apps e serviços públicos tais como Detran, assinatura autenticada de documentos e prova de vida. Espero que mais serviços fiquem disponíveis no futuro. A única questão é que mudei de aparelho e apesar de acessar o sistema pelo novo aparelho, recebo o código (segundo fator) no celular antigo


Felipe P

★☆☆☆☆

06/09/2023


O push de dupla verificação simplesmente não chega.. Uso smartphone s23 plus. Todas as notificações autorizadas. Instalei o app e meu chip em um iphone agora e segue sem notificação se segunda etapa. Não envia notificações de jeito nenhum! Todos os demais aplicativos funcionam. A solução para tirar a segunda etapa só habilita depois de logar, porém não consigo logar sem segunda etapa. Preciso de ajuda urgente! Onde consigo atendimento presencial para resolver com urgência?


Leonardo Saes

★☆☆☆☆

25/08/2023


Não consigo assinar nenhum documento digitalmente, porque ao abrir um arquivo para selecioná-lo, ele aparece mas não é selecionável, ficando como se fosse oculto. Mas, com todos os tipos de arquivos.


Gustavo Veiga

★☆☆☆☆

22/08/2023

Não consigo receber o código por SMS para fazer a verificação em 2 etapas. Já verifiquei com a operadora e não há nenhum bloqueio tendo em vista que recebo SMS de outras empresas. O mais irritante é que não disponibiliza alternativa para receber o código, pois quando entro pelo aplicativo do banco pede o código enviado para o celular. O mais absurdo é que não tem com quem falar para solicitar uma solução. Tenho certeza de que este problema deve estar ocasionando transtornos na vida das pessoas.


Gustavo Leite Monteiro

★☆☆☆☆

06/09/2023

Troquei de aparelho e agora não recebo mais as notificações via push. Por isso não consigo mais entrar com a verificação em 2 etapas. Estou sem acesso ao gov por causa desse bug. Aí o INTELIGENTE respondeu minha crítica dizendo que era só eu entrar via site, na aba segurança e desabilitar a verificação em 2 etapas!!! Tadinho!!! Como???? Se eu não consigo entrar no site sem a verificação!!! Meu Deus ...

Teste de observação de uso

Objetivos e tarefas a serem alcançados pelos usuários:

- Assinar um documento eletronicamente através da conta gov.br, com sucesso

Perfil dos usuários:

- Ynês Bernardo, 64 anos, professora
- Alcir Elias, 63 anos, professor
- Ricardo Simões, 34 anos, turismólogo

Local de realização:

- Residência de cada usuário

Dados a serem coletados

- Quanto tempo o usuário levará para chegar ao objetivo definido
- Quantidade de mensagens de erro, se houver
- Quantidade de caminhos percorridos erroneamente, se houver
- Momentos em que o usuário expressa dúvida ou insatisfação oralmente

Questionário pré-teste

- 1) Você já ouviu falar ou já usou o site gov.br para algum serviço? O que você acha ou ouviu falar do site?
- 2) Você tem uma conta no site gov.br? Caso tenha, como foi criá-la?
- 3) Você costuma assinar documentos eletronicamente? Em caso positivo, como costuma fazê-lo? Em caso negativo, como procede quando lhe é solicitado uma assinatura eletrônica?

Questionário pós-teste

- 1) O que você achou de realizar essa tarefa?
- 2) Voltaria a realizá-la no site gov.br?
- 3) De 0 a 10, o quanto você recomendaria o site gov.br para assinaturas eletrônicas?
- 4) De 0 a 10 sendo 0 péssimo e 10, excelente, qual a nota você dá para o processo de assinatura eletrônica no site gov.br?

Teste

Descrição: Você irá acessar o site <https://www.gov.br/governodigital/pt-br> para assinar um documento. Não se preocupe em fazê-lo de maneira correta ou incorreta, mas apenas em realizar a tarefa. Fique à vontade e me chame para qualquer dúvida.

Teste piloto: Ricardo Simões

Realizei com Ricardo Simões o teste piloto. Seguem as minhas observações, bem como as suas respostas aos questionários:

Questionário pré-teste

- 1) Você já ouviu falar ou já usou o site gov.br para algum serviço? O que você acha ou ouviu falar do site?

Sim. Quando eu entro, é sempre um cenário desesperador e confuso, com informações repetitivas e sendo voltando para a mesma página.

- 2) Você tem uma conta no site gov.br? Caso tenha, como foi criá-la?

Sim. Foi em 2018, tranquilo.

- 3) Você costuma assinar documentos eletronicamente? Em caso positivo, como costuma fazê-lo? Em caso negativo, como procede quando lhe é solicitado uma assinatura eletrônica?

Não. No trabalho eu tenho uma assinatura, mas não pessoalmente.

Questionário pós-teste

- 1) O que você achou de realizar essa tarefa?

Legal.

- 2) Voltaria a realizá-la no site gov.br?

Só se houver necessidade.

- 3) De 0 a 10, o quanto você recomendaria o site gov.br para assinaturas eletrônicas?

6

- 4) De 0 a 10 sendo 0 péssimo e 10, excelente, qual a nota você dá para o processo de assinatura eletrônica no site gov.br?

6

Clicou no ícone da conta, não foi para a página esperada. Clicou em entrar no menu superior. Preencheu CPF e senha, clicou no ícone para visualizar senha e demonstrou não se lembrar. Digitou a senha incorretamente cinco vezes até acertar. Foram 3 minutos nessa etapa. Após os erros, surgiu uma etapa de recuperação de senha. Ele perguntou se dava para realizar a tarefa sem fazer o login. Com a minha negativa, desistiu de realizar a tarefa.

Teste: Ynês Bernardo

Questionário pré-teste

- 1) Você já ouviu falar ou já usou o site gov.br para algum serviço? O que você acha ou ouviu falar do site?
- 2) Você tem uma conta no site gov.br? Caso tenha, como foi criá-la?
- 3) Você costuma assinar documentos eletronicamente? Em caso positivo, como costuma fazê-lo? Em caso negativo, como procede quando lhe é solicitado uma assinatura eletrônica?

Questionário pós-teste

- 1) O que você achou de realizar essa tarefa?
Achei péssimo, não consegui chegar no final.
- 2) Voltaria a realizá-la no site gov.br?
Não.
- 3) De 0 a 10, o quanto você recomendaria o site gov.br para assinaturas eletrônicas?
0
- 4) De 0 a 10 sendo 0 péssimo e 10, excelente, qual a nota você dá para o processo de assinatura eletrônica no site gov.br?
0

Demonstrou insegurança em realizar o login, titubeando. Leu atentamente as instruções e preencheu o CPF. Antes de preencher a senha, disse que não se lembrava da mesma e que precisaria consultar um caderno onde estava anotada. Buscou o caderno, procurou pela senha e preencheu-a. Esse processo levou 10 minutos. Demonstrou confusão na página de dados pessoais, perguntou o que era, eu a orientei que lesse. Leu rapidamente e clicou em aceitar, passando para a próxima etapa. Demonstrou insegurança na etapa de fazer upload do arquivo, mas seguiu em frente e entendeu corretamente o que era necessário ser feito. Na etapa seguinte, percorreu toda a página com os olhos buscando entender o que precisaria fazer. Me perguntou se o sublinhado era onde deveria clicar. Eu disse que não poderia responder e que ela deveria fazer o que achasse que era o correto. Ela clicou diversas vezes sobre o sublinhado, mas não entendeu o que era pra ser feito. Ficou muito frustrada e disse que não sabia como seguir adiante, preferindo desistir. Todo o processo durou 37 minutos.

Teste: Alcir Elias

Questionário pré-teste

- 1) Você já ouviu falar ou já usou o site gov.br para algum serviço? O que você acha ou ouviu falar do site?
- 2) Você tem uma conta no site gov.br? Caso tenha, como foi criá-la?
- 3) Você costuma assinar documentos eletronicamente? Em caso positivo, como costuma fazê-lo? Em caso negativo, como procede quando lhe é solicitado uma assinatura eletrônica?

Questionário pós-teste

- 1) O que você achou de realizar essa tarefa?
Achei fácil até.
- 2) Voltaria a realizá-la no site gov.br?
Sim.
- 3) De 0 a 10, o quanto você recomendaria o site gov.br para assinaturas eletrônicas?
9
- 4) De 0 a 10 sendo 0 péssimo e 10, excelente, qual a nota você dá para o processo de assinatura eletrônica no site gov.br?
9

Clicou no ícone da conta e não teve dificuldade em realizar login e senha. Demonstrou leve confusão ao visualizar a página de dados pessoais, mas aceitou. Demonstrou insegurança em fazer o download do documento a ser assinado, perguntando se eu sabia como fazia. Eu respondi para seguir intuitivamente e ele clicou no ícone correto, selecionamento o arquivo. Demonstrou confusão ao clicar no ícone que posiciona a assinatura, pois acreditava que ao clicar no mesmo, a assinatura apareceria. Depois de cerca de 3 minutos tentando posicionar a assinatura, entendeu que se tratava apenas do local e não da assinatura em si. Seguiu para a próxima etapa. Entendeu que receberia um SMS e sacou o celular para visualizar. Completou com o código correto e clicou para passar à próxima etapa. Ao passar para a próxima etapa, entendeu que o ícone em questão era para realizar o download e o fez. Demonstrou grande satisfação quando percebeu que tinha feito corretamente. Todo o processo levou cerca de 30 minutos.

Análise de resultados, problemas encontrados e soluções sugeridas

1) Login

Dos três usuários, dois conseguiram realizar o login com sucesso. Ricardo não se lembrava da senha e achou a etapa de recuperação demasiado complicada. Ynês precisou recorrer a uma antotação para recordar-se. Minha impressão é a de que os usuários passam um tempo considerável sem acessar o site e é comum que esqueçam a senha, então minha sugestão é que haja uma maneira menos burocrática de recuperá-la, como enviando um e-mail ou código para o usuário.

2) Autorização de uso de dados pessoais

Os dois usuários que seguiram, demonstraram certa confusão nessa etapa. A quantidade de texto é um pouco longa para o formato de site e resumí-lo seria uma boa opção.

3) Upload de arquivo

Essa etapa foi cumprida de maneira satisfatória pelos dois usuários.

4) Assinatura

Nos dois usuários, essa etapa trouxe dúvida e, em um deles, a desistência. O pontilhado para selecionar a localização da assinatura trouxe confusão e o fato do ícone “fugir” ao ser clicado, causou irritação e desistência da tarefa em uma das usuárias. Minha sugestão é que o ícone seja mais claro, como uma seta, que é mais utilizado nesse tipo de tarefa e que uma mensagem apareça quando a pessoa clicar no pontilhado, explicando o que vem a seguir.

5) Autenticação

Apenas um usuário chegou a essa etapa, concluindo-a com sucesso. Apesar disso, sugiro que se possa escolher por qual meio o código de autenticação será recebido: e-mail, SMS ou aplicativo.

6) Download

O usuário conseguiu realizar a tarefa sem percalços.

Considerações finais: Dos três usuário, apenas dois conseguiram chegar ao objetivo da tarefa, o que demonstra que o processo necessita de melhorias. Acima, deixei minha sugestão para etapa de login, que é crucial para o início do processo e também para as etapas de assinatura e autenticação.