

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio)

Avaliação Heurística para Otimização da Usabilidade em Meu Imposto de Renda

Akemi Bittencourt Ogawa

1.1. Preparação da avaliação:

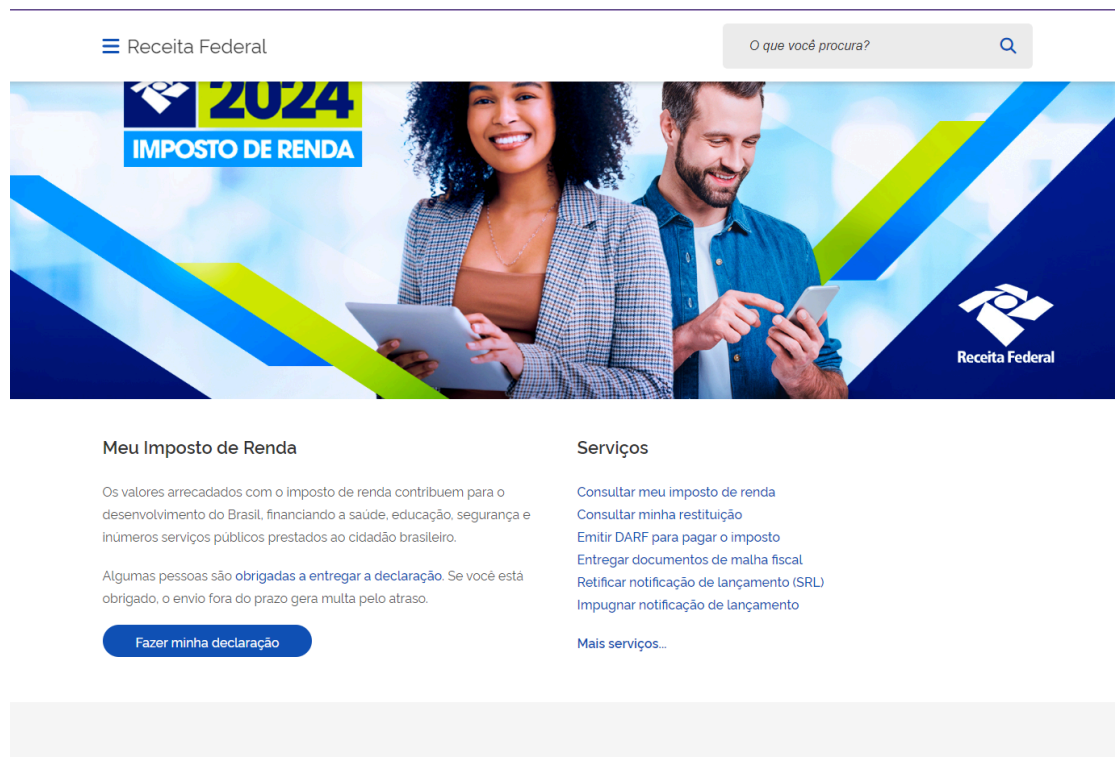
A avaliação heurística desempenha um papel fundamental no trabalho de conclusão do módulo de Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas, focado em melhorar a usabilidade de software. Essa técnica permite identificar problemas de design desde cedo, garantindo que o produto final não só funcione bem, mas também proporcione uma ótima experiência para os usuários.

Como eu abordei:

1. **Uso de Princípios Heurísticos Reconhecidos:** Utilizei os 10 princípios de Nielsen ao contexto para guiar a análise detalhada da interface.
2. **Exploração Profunda do Sistema:** Investi tempo explorando profundamente o site, entendendo suas funcionalidades e interações potenciais com os usuários.
3. **Avaliação Detalhada:** Realizei avaliações minuciosas, categorizando e priorizando os problemas de usabilidade com base na gravidade e frequência de ocorrência.
4. **Análise Criteriosa dos Resultados:** Analisei cuidadosamente os dados coletados, agrupando os problemas e propondo soluções específicas para cada um deles.
5. **Relatório Abrangente:** Produzi um relatório, destacando os desafios encontrados e sugerindo melhorias concretas para otimizar a usabilidade do sistema.

1.2. Execução da inspeção

1.2.1 Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda



1. Visibilidade do status do sistema (não atende)

A página oferece informações extremamente genéricas independente se o usuário está logado ou não. Inclusive apesar do prazo de declaração de imposto estar finalizado, ainda é possível ver essa opção ativa no site.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Oferecer resposta visual mais clara sobre informações cruciais, como status da entrega da declaração por exemplo.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real (não atende)

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes experientes, mas nada familiar para um novo usuário.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: realizar estudo e alimentar o site com nomenclatura mais apropriada para o público leigo.

3. Controle e liberdade do usuário (não atende)

Oferece opções de navegação e consulta, como botões, hiperlink, cards e a possibilidade de ver os serviços que foram visitados anteriormente no site do governo, mas limita em outros serviços.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Oferecer mais atalhos e soluções visuais para os principais serviços.

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual. Vemos cerca de 4 tipos diferentes de botões CTA numa página só.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

.6. Reconhecimento em vez de recordação

A página oferece elementos que estamos acostumados com o dia a dia, como botões

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso (não atende)

O site é voltado totalmente para um público mais experiente, sendo difícil a usabilidade para novos usuários

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer nomenclatura e design mais intuitivo no site.

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site possui muito estímulo visual, não possui consistência no padrão de design e tipografia

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

.9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação

O site possui seção de “outras informações” que contribui para a ajuda de entendimento dos serviços, e um chatbot com auxílio para usuário.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

 Serviços e Informações do Brasil

O que você procura? 



Finanças, Impostos e Gestão Pública

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições

Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)

Iniciar

Avaliação: 4.5  (1753876)

Última Modificação: 15/03/2024

Compartilhe:     

^ O que é?

Consulte a sua restituição de imposto de renda, apurada pela Declaração de Imposto de Renda (DIRPF).

Se você quer consultar a restituição solicitada através do Pedido de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP), utilize o serviço relacionado ao lado.

✓ Quem pode utilizar este serviço?

✓ Etapas para a realização deste serviço

SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ

-  Consultar PER/DCOMP
-  Entregar Meu Imposto de Renda
-  Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco
-  Consultar dívidas e pendências fiscais
-  Consultar Meu Imposto de Renda

1. Visibilidade do status do sistema (não atende)

A página é um pouco confusa na sua estrutura geral. quando clicamos em consultar restituição, pensamos que seremos direcionado já para o serviço, mas somos redirecionados para uma espécie de artigo sobre o serviço

Grau de severidade: Baixo

Sugestão de solução: Trazer mais coerência no fluxo de navegação, e um botão de saiba mais se o usuário quiser saber as informações sobre o que é a restituição.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real (não atende)

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes experientes, mas nada familiar para um novo usuário.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: realizar estudo e alimentar o site com nomenclatura mais apropriada para o público leigo.

3. Controle e liberdade do usuário (não atende)

Oferece opções de navegação e consulta, como botões, hiperlink, cards e breadcrumbs, mas ainda sim, pouco perceptíveis aos olhares mais desatentos.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Oferecer mais atalhos e soluções visuais para os principais serviços.

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual. Vemos uma variedade de componentes que não tem consistência visual.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página oferece elementos que estamos acostumados com o dia a dia, como botões e accordions.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso (não atende)

O site é voltado totalmente para um público mais experiente, sendo difícil a usabilidade para novos usuários

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer nomenclatura e design mais intuitivo no site.

8. Estética e design minimalista (não atende)

A página em si não tem consistência de padrão visual, o que trás muitas informações redundantes e confusas pela grande quantidade de variedade de estilos.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação

A página possui uma seção de informações úteis sobre o serviço buscado, e parte de acessibilidade digital.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

The screenshot shows the 'Consultar restituição' (Consult Refund) form on the gov.br website. The form is titled 'Consultar restituição' and includes a help icon. It contains three input fields: 'Número CPF' (CPF Number) with a character count of 0/14, 'Data de Nascimento' (Date of Birth) with a character count of 0/10, and 'Exercício' (Exercise) with a dropdown menu showing '2024'. Below the input fields is a CAPTCHA section with a checkbox labeled 'Sou humano' (I am human) and the hCaptcha logo. At the bottom of the form is a large blue button labeled 'CONSULTAR' (Consult).

1. Visibilidade do status do sistema

A página traz 3 campos para fazer a consulta da restituição de forma clara e objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

3. Controle e liberdade do usuário (não atende)

Não oferece opções de navegação ou opção de voltar para a tela anterior caso desista de fazer a consulta, forçando o usuário a abrir uma nova página.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Oferecer mais atalhos e soluções visuais para os principais serviços.

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não tem um padrão visual que converse com o restante do site, dando a entender que estou utilizando outra plataforma para a consulta.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer mensagens mais claras no layout caso digite algo inválido.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página oferece elementos que estamos acostumados com o dia a dia, como botões campos de texto.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Nessa tela é mais claro o seu objetivo que será feito nesse serviço para obter o resultado da consulta.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site possui muito estímulo visual, não possui consistência no padrão de design e tipografia com o restante do site.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros

Nessa tela, temos respostas visuais caso coloquemos informações inválidas, o que permite que o usuário possa corrigir eventuais erros.

Grau de severidade: Nulo


Sugestão de solução: -

10. Ajuda e documentação (não atende)

Essa parte do sistema não possui nenhuma documentação ou direcionamento de ajuda

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Inclusão de um chatbot para auxiliar usuários novatos.

 Visualizar restituição

430.781.468-12
AKEMI BITTENCOURT OGAWA

2024
Imposto a restituir

Sua declaração está na base de dados da Receita Federal com a seguinte situação:
Processada - em fila de restituição.

A declaração IRPF aguarda a liberação de recursos para pagamento da restituição.
Os pagamentos são efetuados de acordo com o cronograma de lotes.
A ordem dos pagamentos é definida pela data de transmissão da declaração, respeitadas as prioridades atribuídas às seguintes pessoas:

1. acima de 80 anos;
2. acima de 60 anos, ou com deficiência ou moléstia grave;
3. cuja maior fonte de renda seja o magistério;
4. que utilizaram a declaração pré-preenchida ou indicaram Pix para restituição.

A qualquer momento, no entanto, a declaração em fila de restituição pode retornar para análise.
[Clique aqui](#) para informações sobre o cronograma de pagamento dos lotes do IRPF.

Avalie este serviço

1. Visibilidade do status do sistema

A página traz o resultado de forma objetiva.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

3. Controle e liberdade do usuário

Oferece opções de voltar para tela anterior e navegação para outras categorias

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página traz elementos familiares, como botão e accordion

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso

A página é mais simples de compreender e traz o resultado de forma objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site não possui consistência no padrão de design e tipografia com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação (não atende)

Não possui documentação nem sistema de ajuda

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer sistema de chatbot para auxiliar usuários leigos.

1.2.2 Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Avaliação do Serviço:

Consultar restituição de imposto de renda

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Mais ou menos Boa Excelente

Enviar avaliação

1. Visibilidade do status do sistema

A página traz o resultado de forma objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

3. Controle e liberdade do usuário

Não oferece opção para retornar à página anterior.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Melhorar a navegação trazendo breadcrumbs, opção de retornar para página anterior.

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página traz elementos familiares como botão e rate us.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso

A página é mais simples de compreender e traz o resultado de forma objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site não possui consistência no padrão de design e tipografia com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação (não atende)

Não possui documentação nem sistema de ajuda

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer sistema de chatbot para auxiliar usuários leigos.

Avaliação do Serviço:

Consultar restituição de imposto de renda

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

Como foi a sua experiência com o serviço?

☐ ☐ ☐ ☒ ☐

Péssima Ruim Mais ou menos Boa Excelente

O que faltou para você dar 5 estrelas?

marque até 3 opções - opcional

 Difícil de encontrar	 Site/aplicativo não funcionou bem	 Informações confusas
 Difícil de usar	 Foi demorado	 Não consegui resolver

Deixe elogio, sugestão ou crítica (opcional):

Para que possamos melhorar o serviço, conte-nos sobre sua experiência.

2000 caracteres restantes

Enviar avaliação

1. Visibilidade do status do sistema

A página traz o resultado de forma objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

3. Controle e liberdade do usuário

Não oferece opção para retornar à página anterior.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Melhorar a navegação trazendo breadcrumbs, opção de retornar para página anterior.

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página traz elementos familiares como botão e rate us.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso

A página é mais simples de compreender e traz o resultado de forma objetiva

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site não possui consistência no padrão de design e tipografia com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação (não atende)

Não possui documentação nem sistema de ajuda

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer sistema de chatbot para auxiliar usuários leigos.

1.2.3 Conhecer opiniões de outros usuários.

Avaliação: 4.5  (1753876)

Última Modificação: 15/03/2024

1. Visibilidade do status do sistema (não atende)

A avaliação de outros usuários só pode ser vista na tela de iniciar consulta de restituição

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Criar seção de comentários e avaliações do serviço

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Utiliza linguagem e termos familiares aos contribuintes.

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

3. Controle e liberdade do usuário (não atende)

Não é possível avaliar essa heurística.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: -

4. Consistência e padrões (não atende)

A página não mantém uma estrutura consistente visual com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Padronizar o design visual.

5. Prevenção de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não existe essa função na tela.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

6. Reconhecimento em vez de recordação

A página oferece informações claras sobre avaliação

Grau de severidade: Nulo

Sugestão de solução: -

7. Flexibilidade e eficiência de uso (não atende)

A funcionalidade é confusa, leva o usuário a entender que podemos ver comentário e quem avaliou o serviço.

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Remover o hover das avaliações, pois dá a entender que é uma ação clicável.

8. Estética e design minimalista (não atende)

O site não possui consistência no padrão de design e tipografia com o restante do sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer padronização no desenvolvimento do visual do site.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros (não atende)

A heurística nessa tela não pode ser avaliada, pois não possuem ações que ocasionariam ações de erros.

Grau de severidade: Alto

Sugestão de solução: Trazer medidas mais claras no layout.

10. Ajuda e documentação (não atende)

Essa funcionalidade não existe para essa função no sistema

Grau de severidade: Médio

Sugestão de solução: Trazer sistema de chatbot para auxiliar usuários leigos.

1.3 Apresentação de resultados

Embora o design seja institucional e limpo em alguns pontos, ele poderia ser mais moderno e atraente e objetivo. A navegação é confusa e complicada, especialmente para usuários menos experientes. Embora existam algumas boas práticas de acessibilidade a navegação por teclado e as descrições de elementos não são adequadas para todos os usuários.

Apesar de ter uma ampla gama de informações, a linguagem é técnica demais e difícil de entender. A busca interna muitas vezes retorna resultados irrelevantes ou desatualizados, tornando difícil encontrar informações precisas rapidamente.

O suporte ao cliente parece ser lento e ineficaz, embora exista uma seção de autoajuda, ela não é suficiente e os tutoriais não cobrem todas as dúvidas comuns.

O site de Imposto de Renda do gov.br apresenta diversas áreas que necessitam de melhorias significativas. A complexidade da navegação, a linguagem técnica e a lentidão durante os períodos de pico são algumas das principais reclamações. A segurança e a disponibilidade do site também precisam de atenção, especialmente para assegurar a confiança dos usuários.

1.3.1. Possíveis Melhorias no sistema

Simplificação da Navegação e Usabilidade: Reduzir a complexidade da interface e usar uma linguagem mais acessível para o público geral.

Melhoria na Performance: Implementar soluções para garantir que o site permaneça rápido e estável, mesmo em períodos de alta demanda.

Otimização da Busca Interna: Melhorar os algoritmos de busca interna para garantir que os resultados sejam relevantes e atualizados.

Reforço do Suporte ao Usuário: Melhorar a eficiência e a rapidez do suporte ao cliente, bem como expandir os recursos de autoajuda para cobrir mais tópicos e dúvidas comuns.