

Relatório de Avaliação de UX

Cássia Fernanda Aparecido Santos

Sumario

Avaliação por Inspeção

- Definição de Objetivos
- Avaliação Heurística
- Apresentação dos Resultados

Avaliação por Observação de uso

- Definição de Objetivos ●
- Personas ●
- Questionario Pré teste ●
- Questionario Pós teste ●
- Apresentacao dos Resultados ●

Avaliação por Inspeção

Definição de Objetivos

O objetivo desta inspeção é realizar através do método de avaliação heurística, uma avaliação para encontrar problemas relacionados a usabilidade na interface referida abaixo.

Interface Avaliada

Para esta avaliação será utilizada a interface disponibilizada pelo GOV.BR para o órgão da Receita Federal, referente a realização da consulta de restituição de imposto de renda disponibilizada pelo mesmo.

As tarefas que foram realizadas para esta avaliação são: buscar a opção de consulta de restituição, fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida e busca de opinião de outros usuários.

Preparação da Avaliação

A avaliação se inicia navegando na interface fornecida pelo GOV.BR e busca a opção específica para consultar informações sobre restituição de imposto de renda. Utilizando as dez heurísticas apresentadas inicialmente por Jacob Nielsen; E para a realização desta avaliação foram utilizadas capturas de tela das páginas referentes a tarefa a ser executada.

Personas

Julia



Idade: 29 Anos

Informações pessoais: Ana é uma mulher jovem que vive em uma cidade pequena. Ela trabalha como gerente em uma loja local de roupas e mora sozinha em um apartamento alugado. Ela é solteira e tem um gato de estimação chamado Whiskers.

Motivações: Ela está constantemente em busca de inspiração para criar suas próprias coleções. Ela deseja encontrar um parceiro que compartilhe seus valores e que a apoie em seus empreendimentos.

Dificuldades: Ela sente está sob pressão no trabalho devido às metas de vendas da loja. Além disso, Ana se sente isolada socialmente, uma vez que muitos de seus amigos estão casados e ocupados com suas famílias, o que a faz sentir-se sozinha às vezes.

Marcelo



Idade: 47 anos

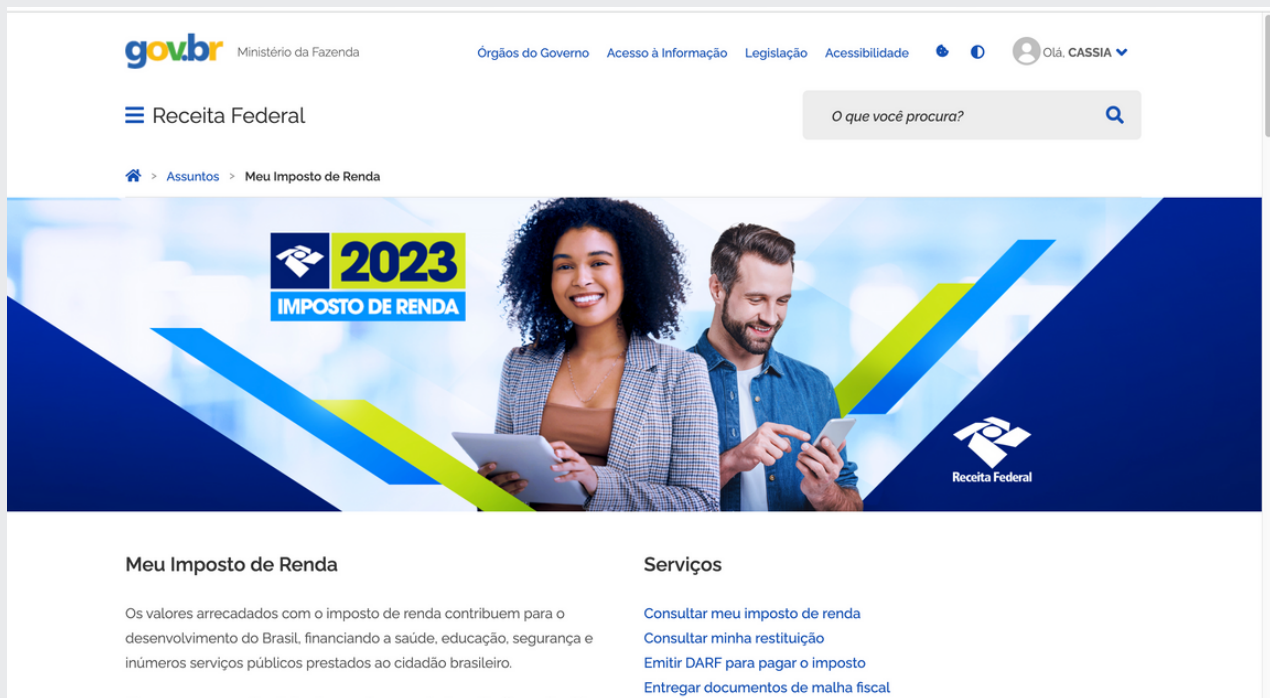
Informações pessoais: Carlos é um homem de meia-idade que vive em grande cidade. Ele é casado e tem dois filhos adolescentes. Carlos trabalha como contador e é o principal provedor da família. Ele é um grande fã de esportes e adora assistir e praticar futebol nos fins de semana com seus amigos.

Motivações: A principal motivação de Carlos é proporcionar uma vida confortável e segura para sua família. Além disso, ele busca um equilíbrio entre seu trabalho e sua paixão pelo futebol, que é sua forma de relaxar e manter-se saudável.

Dificuldades: Carlos enfrenta dificuldades para equilibrar seu trabalho exigente com sua vida pessoal, e ele se preocupa em não conseguir passar tempo suficiente com sua esposa e filhos.

Avaliação Heurística

Home



Heurística		Justificativa	Sugestão
Visibilidade de qual estado estamos no sistema	✓	Indicação de estar logado ou não na parte superior direita	
Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓	Utilização de linguagem comum e utilização de ícone casa para a página inicial	
Controle e liberdade do usuário	✗	Não há opção de voltar a página anterior de forma explícita	Possibilidade de inclusão de botão de voltar. Grau: 1
Consistência e padrões	✓	Mesmo padrão utilizado em outras páginas do Gov.br	
Prevenções de erros	✓	Sugestão de palavras-chaves no campo de pesquisa	
Reconhecimento em vez de memorização	✓	Breadcrumbs na parte superior	
Flexibilidade e eficiência de uso	✓	Atalhos para serviços mais buscados	
Estética e design minimalista	✗	O banner ocupa boa parte da página inicial, fazendo com que o usuário tenha que rolar para visualizar mais opções de serviços	Possibilidade de diminuir a proporção do banner Grau: 2
Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	✗	Não se aplica	
Ajuda e documentação	✓	Links de Acessibilidade no menu superior	

Resultado da pesquisa

gov.br

Ministério da Fazenda

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade

Olá, CASSIA

Receita Federal

imposto de renda

Busca

"imposto de renda"

35745 Resultados em todo o GOV.BR

Serviços (27)

Serviços Estaduais (35)

Notícias (4950)

Sites (1)

Apps (1)

Todos (35745)

Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)

Avaliação: 4.4

(744885)

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.

Etapas para a realização deste serviço

Quem pode utilizar este serviço?

Conteúdos Relacionados

Declarar meu imposto de renda (DIRPF)

Avaliação: 4.4

(7570172)

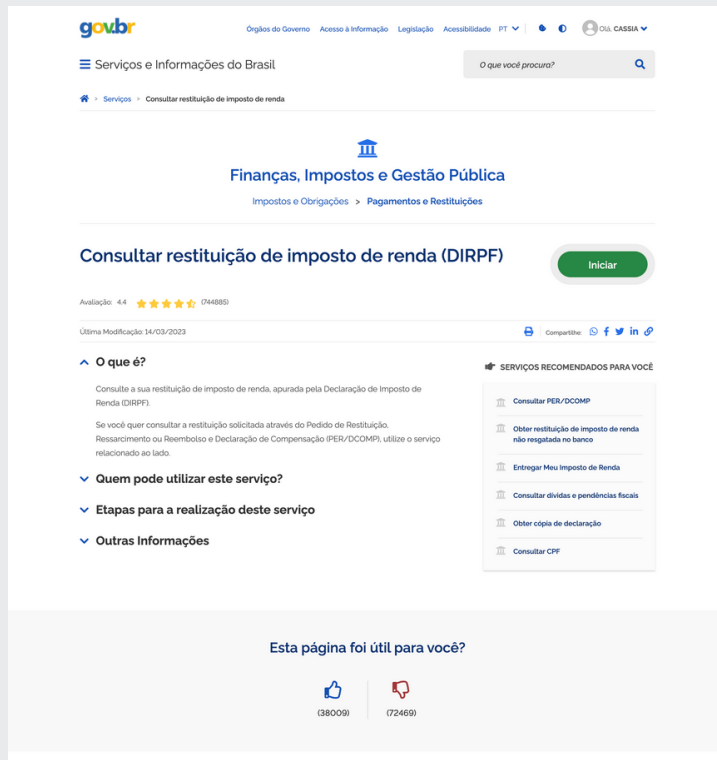
Conhecido por: "Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física"

Preencha e envie a sua declaração de imposto de renda. O serviço permite fazer a Declaração de Ajuste Anual, a Declaração de

https://www.restituicao.receita.fazenda.gov.br

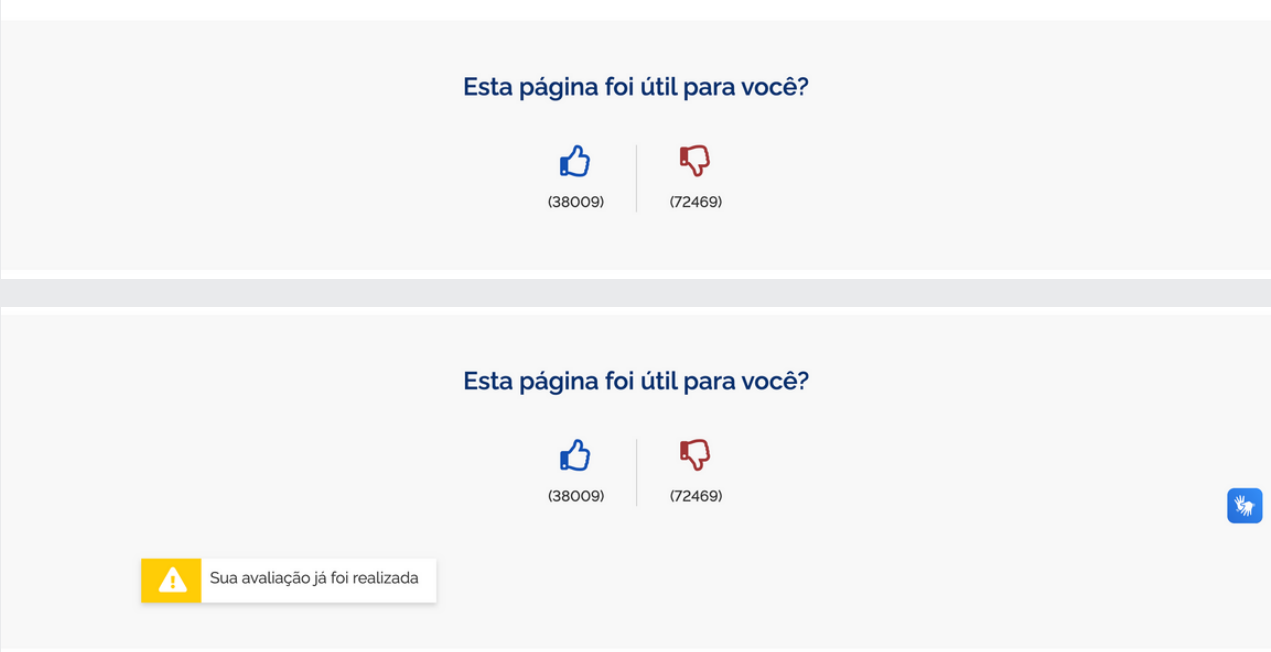
Heurística		Justificativa	Sugestão
Visibilidade de qual estado estamos no sistema	✓	Indica os resultados obtidos na busca.	
Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓	Utilização de linguagem comum e utilização de icone casa para a pagina inicial	
Controle e liberdade do usuário	✗	Não há opção de voltar a pagina anterior de forma explicita	Possibilidade de inclusao de botao de voltar. Grau: 1
Consistência e padrões	✓	Mesmo padrão utilizado em outras paginas do Gov.br	
Prevenções de erros	✓	Indica todos as possibilidade de resultados a partir das palavras chaves buscadas	
Reconhecimento em vez de memorização	✓	Breadcrumbs na parte superior	
Flexibilidade e eficiência de uso	✓	Opção de filtrar os resultados da busca de forma eficiente	
Estética e design minimalista	✓	Foco da pagina em exibir os resultados obtidos na busca	
Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	✓	Descrição dos resultados da busca na parte inferior de cada resultado	
Ajuda e documentação	✓	Links de ajuda na parte inferior do resultado da pesquisa	

Pagina de consulta



Heurística		Justificativa	Sugestão
Visibilidade de qual estado estamos no sistema	✓	Botão iniciar indicando o lugar exato de realizar a consulta	
Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓	Utilização de linguagem comum e utilização de ícones já familiares a usuários para compartilhar em redes sociais ou imprimir	
Controle e liberdade do usuário	✗	Não há opção de voltar a página anterior de forma explícita	Possibilidade de inclusão de botão de voltar. Grau: 1
Consistência e padrões	✓	Mesmo padrão utilizado em outras páginas do Gov.br	
Prevenções de erros	✓	Destaque e verde ao botão de iniciar consulta	
Reconhecimento em vez de memorização	✓	Breadcrumbs na parte superior	
Flexibilidade e eficiência de uso	✓	Atalhos para outros serviços relacionados na lateral esquerda	
Estética e design minimalista	✓	Foco da página em iniciar a consulta sem distrações além das informações necessárias	
Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	✗	Não se aplica	
Ajuda e documentação	✓	Informações sobre o que é e para quem é este serviço destacado no centro da página	

Avaliação



Heurística		Justificativa	Sugestão
Visibilidade de qual estado estamos no sistema	✓	Mensagem indicando que a avaliação foi realizada	
Correspondência entre o sistema e o mundo real	✓	ícone de mão indicando a avaliação positiva ou negativa ao serviço	
Controle e liberdade do usuário	✓	Possibilidade de seguir sem realizar a avaliação	
Consistência e padrões	✓	Mesmo padrão utilizado em outras paginas do Gov.br	
Prevenções de erros	X	Não se aplica	
Reconhecimento em vez de memorização	✓	Ícones de fácil reconhecimento	
Flexibilidade e eficiência de uso	X	Não se aplica	
Estética e design minimalista	✓	Foco da página em iniciar a consulta sem distrações além das informações necessárias	
Ajude os usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros	X	Não se aplica	
Ajuda e documentação	X	Não se aplica	

Apresentação dos Resultados

Durante a avaliação heurística das páginas de pesquisa do Imposto de Renda no site da Receita Federal Brasileira, foram identificados alguns problemas. Primeiramente, a falta de sinalização para retornar à página anterior compromete a navegabilidade, prejudicando a experiência do usuário.

Além disso, foi encontrada dificuldades em reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros em alguns momentos.

Outro problema notável foi o banner na página inicial, que ocupava excessivamente o espaço da tela. Isso comprometeu a visibilidade e acessibilidade das informações essenciais, afetando negativamente a usabilidade.

Recomendações para melhorias incluem a adição de botões de retorno à página anterior, mensagens de erro mais informativas e a revisão do layout da página inicial para otimizar o espaço e melhorar a acessibilidade das informações.

Essas melhorias têm o objetivo de aprimorar a usabilidade e a eficiência da pesquisa de informações sobre Imposto de Renda no site da Receita Federal, proporcionando uma experiência mais satisfatória aos usuários.

Avaliação por Observação de uso

Definição de Objetivos

Para esta avaliação por observação de uso será utilizado o teste de usabilidade como método de avaliação. O objetivo desse teste será analisar a eficácia e a facilidade com que os usuários conseguem concluir essa tarefa no sistema, identificando eventuais desafios e oportunidades de melhoria na interface. A consulta de restituição é uma atividade de grande importância para os contribuintes, e, portanto, a usabilidade desempenha um papel crítico para garantir uma experiência eficiente e satisfatória. Neste relatório, detalharemos as descobertas, classificaremos os problemas identificados e ofereceremos recomendações para aprimorar a usabilidade dessa tarefa no sistema.

Perfil dos usuários

Usuário 1

Mulher de 23 anos, estudante universitária, familiarizada com tecnologia, utiliza principalmente dispositivos móveis, com pouca experiência em assuntos fiscais, realizando a consulta à restituição de Imposto de Renda pela primeira vez.

Usuário 2

Mulher de 55 anos, profissional com experiência em tecnologia básica, usa tanto dispositivos móveis quanto computadores pessoais, possui algum conhecimento em assuntos fiscais e está realizando a consulta à restituição de Imposto de Renda de forma regular.

Questionario pré teste

Formulário Pré teste

☆

Todas as alterações foram salvas no Google Drive

Enviar

Perguntas

Respostas 2

Configurações

2 respostas

Link para o app Planilhas

Aceitando respostas

Resumo

Pergunta

Individual

Nome

2 respostas

Helena Monteiro

Elisabete Santana

Idade

2 respostas

23

55

Nível de conhecimento com Tecnologia

2 respostas

Copiar

50%

50%

Baixo - Nunca utilizei

Medio - utilizo com baixa frequencia

Alto - utilizo com certa frequencia

Muito alto - utilizo diariamente

Preferencias em dispositivos

2 respostas

Copiar

Preferencia por dispositivos moveis

1 (50%)

Preferencia por Computador/ Notebook

2 (100%)

Você ja utilizou em outro momento o site da receita federal ?

2 respostas

Copiar

50%

50%

Sim - Com alta frequência

Sim - Com baixa frequencia

Não

Se sim, como você considerou essa experiencia ?

1 resposta

Copiar

Satisfatória

1 (100%)

Consegui o que queria mas tive problemas

0 (0%)

Nao consegui o que queria

0 (0%)

Completamente insatisfatória

0 (0%)

Questionario pós teste

Formulário Pos teste

Link para o app Planilhas

Aceitando respostas

Perguntas

Respostas 2

Configurações

2 respostas

Resumo

Pergunta

Individual

Nome

2 respostas

Helena Monteiro

Elisabete Santana

Como você se sentiu realizando a tarefa pedida no teste ?

2 respostas

50%

50%

Satisfeito

Consegui realizar mas tive problemas

Nao consegui concluir

Se sua resposta anterior foi " Consegui realizar mas tive problemas" ou " não consegui concluir" como voce classificaria os problemas que teve ?

1 resposta

100%

Grau 1 - Foram problemas com baixa significância

Grau 2 - Foram problemas com uma certa significancia

Grau 3 - Foram problemas com uma grande Significancia

Grau 4 - Foram problemas que me impediram de completar a tarefa

Em caso de problemas, poderia descrever quais foram suas dificuldades?

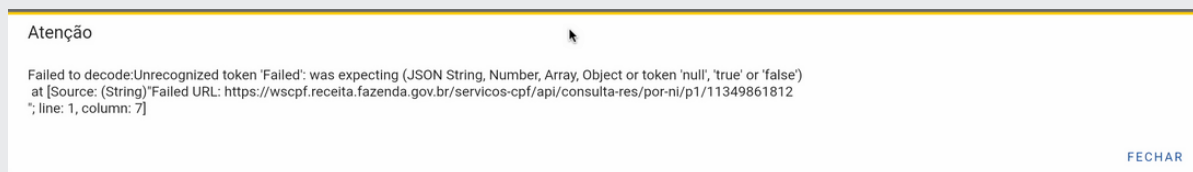
1 resposta

O site da receita federal esta com erro no momento de realizar a pesquisa

Apresentacao dos Resultados

No teste de usabilidade realizado no site da Receita Federal, que envolveu a tarefa de consultar a restituição de imposto de renda, foram observados resultados mistos. Um dos participantes conseguiu concluir a tarefa com êxito, porém enfrentou um problema durante a fase de login. O participante relatou dificuldades na inserção de suas credenciais, o que resultou em algum desconforto e um pequeno atraso na realização da tarefa. Após algumas tentativas, ele finalmente conseguiu acessar as informações desejadas.

Por outro lado, o segundo participante não conseguiu realizar a tarefa devido a um erro crítico no site da Receita Federal. Esse erro impediu que ele prosseguisse com a consulta à restituição, levando a uma experiência frustrante e insatisfatória. O participante não pôde avançar no processo e, conseqüentemente, não conseguiu obter as informações de que precisava.



Esses resultados ressaltam a necessidade urgente de melhorias na interface de login do site da Receita Federal, tornando-a mais amigável e intuitiva para os usuários. Além disso, a identificação e a resolução de erros críticos no site são imperativas, uma vez que impedem a conclusão das tarefas e prejudicam a experiência dos usuários. As melhorias visam aprimorar significativamente a usabilidade do site da Receita Federal, garantindo uma experiência positiva e eficaz para todos os seus usuários.