



Júlia Cristina do Espírito Santo

**MVP - Avaliação da Qualidade
de uso de Sistemas**

SISTEMA A SER AVALIADO

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>

OBJETIVOS E ASPECTOS NECESSÁRIOS PARA A REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO

O objetivo principal é identificar os problemas de usabilidade na página

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>

Problemas esses que podem afetar a produtividade e a satisfação dos usuários, para isso será verificado se estão sendo utilizadas as 10 heurísticas de Nielsen.

Neste site é possível consultar a restituição do imposto de renda, gerar comentários e encontrar a opinião de outras pessoas.

1 - PÁGINA INICIAL

The screenshot shows the official website of the Brazilian Federal Revenue Service (www.gov.br/receitafederal). The page is titled "1 - PÁGINA INICIAL". At the top, there's a navigation bar with links to "Ministério da Fazenda", "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", "Acessibilidade", and "Entrar com o gov.br". A search bar is also present.

The main banner features a woman and a man using digital devices, with the text "2023 IMPOSTO DE RENDA". Below the banner, there are sections for "Meu Imposto de Renda" and "Serviços".

Meu Imposto de Renda: This section includes a button to "Fazer minha declaração".

Serviços: This section lists services such as "Consultar meu imposto de renda", "Consultar minha restituição", "Emitir DARF para pagar o imposto", and "Entregar documentos de malha fiscal". It also includes links for "Retificar notificação de lançamento (ISRL)" and "Impugnar notificação de lançamento".

Orientações: This section features four cards: "Declaração" (with a person using a laptop), "Pagamento" (with a hand holding a card), "Restituição" (with coins), and "Malha Fiscal" (with a lion).

Estatísticas: This section displays key figures: 21,7 mi, 31,2 bi, 92%, and 8%. It also includes a note about the deadline for tax declaration.

Outras Informações: This section provides links to "Novidades do Imposto de Renda", "Tabelas do Imposto de Renda", "História do Imposto de Renda", and "Campanha do Imposto de Renda: Eu Sou Cidadão Solidário".

Serviços que você acessou: This section shows a summary of recent services accessed, including "Consultar restituição do imposto de renda", "Consultar Meu Imposto de Renda", "Entregar Meu Imposto de Renda", and "Consultar PER/DCOMP".

Heurística	Atendida	Justificativa	Sugestão
1	SIM	é possível encontrar os caminhos percorridos dentro do site através do contêiner principal	
2	SIM	página é escrita com linguagem acessível e familiar, evitando jargões e termos técnicos.	
3	SIM	O usuário possui a liberdade de escolher qual informação deseja visualizar.	
4	SIM	Cores, ícones e fontes estão consistentes no site.	
5	SIM	São oferecidos feedbacks sobre os erros.	
6	SIM	A página deixa registrada algumas informações como os últimos serviços acessados.	
7	SIM	A página conta com alguns economizadores de tempo e mouse.	
8	SIM	Design simples direto ao ponto sem muita complexidade.	
9	SIM	Explicações são oferecidas para que o usuário não cometa erros.	
10	SIM	O site oferece uma central de ajuda para o usuário.	

2 - CONSULTAR RESTITUIÇÃO



Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade PT ⚡ Entrar com o gov.br

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura? 

 > Serviços > Consultar Meu Imposto de Renda


Finanças, Impostos e Gestão Pública
Impostos e Obrigações > Imposto de Renda e Malha Fiscal



Consultar Meu Imposto de Renda

Avaliação: Sem Avaliação

Última Modificação: 09/08/2023

Compartilhar: 

▲ O que é?

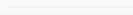
Consulte a situação do seu imposto de renda desse ano e de anos anteriores junto à Receita Federal.

Por meio dos serviços você pode fazer sua declaração; consultar as declarações entregues e recebidas; consultar débitos e emitir o Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf).

▼ Quem pode utilizar este serviço?

▼ Etapas para a realização deste serviço

▼ Outras Informações




■■■ SERVIÇOS RELACIONADOS







Ouvidoria


DENÚNCIA


RECLAMAÇÃO


ELOGIO


SUGESTÃO

Serviços que você acessou

 SETEMBRO

Consultar Meu Imposto de Renda

Consultar restituição do Imposto de renda

Entregar Meu Imposto de Renda

Consultar PER/DCOMP

Heurística	Atendida	Justificativa	Sugestão
1	SIM	é possível encontrar os caminhos percorridos dentro do site através do contêiner principal	
2	SIM	página é escrita com linguagem acessível e familiar, evitando jargões e termos técnicos.	
3	SIM	O usuário possui a liberdade de escolher qual informação deseja visualizar.	
4	SIM	Cores, ícones e fontes estão consistentes no site.	
5	SIM	São oferecidos feedbacks sobre os erros.	
6	SIM	A página deixa registrada algumas informações como os últimos serviços acessados.	
7	SIM	A página conta com alguns economizadores de tempo e mouse.	
8	SIM	Design simples direto ao ponto sem muita complexidade.	
9	SIM	Explicações são oferecidas para que o usuário não cometa erros.	
10	SIM	O site oferece uma central de ajuda para o usuário.	

3- PREENCHIMENTO FORMULÁRIO

gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade

Consultar restituição

Número CPF
123.456.789-10

Data de Nascimento

Exercício

Sou humano

14/14

0/10

CONSULTAR

Coloquei um CPF errado para demostrar a falta de mensagem alertando o erro.

Poderia ter uma opção de "lembra minhas informações" para o usuário não precisar preencher os campos todas as vezes.

Heurística	Atendida	Justificativa	Sugestão
1	SIM	Enquanto carrega a informação a página apresenta uma tela de loading.	
2	SIM	Está escrito que uma forma simples e de fácil entendimento.	
3	SIM	O usuário possui a liberdade de escolher qual informação deseja visualizar.	
4	SIM	Caso alguma informação esteja incorreta a pessoa pode refazê-la.	
5	SIM	A página tem uma linguagem visual consistente.	
6	NÃO	Não há mensagem avisando que o usuário escreveu alguma informação errada antes de enviar o formulário (Severidade 3)	Alertar o usuário caso alguma informação esteja incorreta antes dele apertar o botão consultar.
7	NÃO	Não existe nenhuma forma de deixar as informações salvas em cache. (Severidade 3)	Incluir a opção de "lembra as minhas informações"
8	SIM	A data e o exercício podem ser colocados de forma facilitada.	
9	SIM	Quando comete algum erro o usuário é avisado qual foi.	
10	SIM	A página fornece um material de apoio instruindo como deve ser feita a navegação.	

4 - ENVIAR ELOGIO OU RECLAMAÇÃO

gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Nova Manifestação Minhas Manifestações JULIA CRISTINA DO ESPIRITO SANTO Usuário

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

A > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

Faça seu elogio

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome *: JULIA CRISTINA DO ESPIRITO SANTO | E-mail *: sjulia@gmail.com

Documento Número: CPF | 51941979858 | Modo de resposta *: Pelo sistema (com avisos por email)

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*
Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Descrição

Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Canal de entrada *: Internet

Local do Fato ?

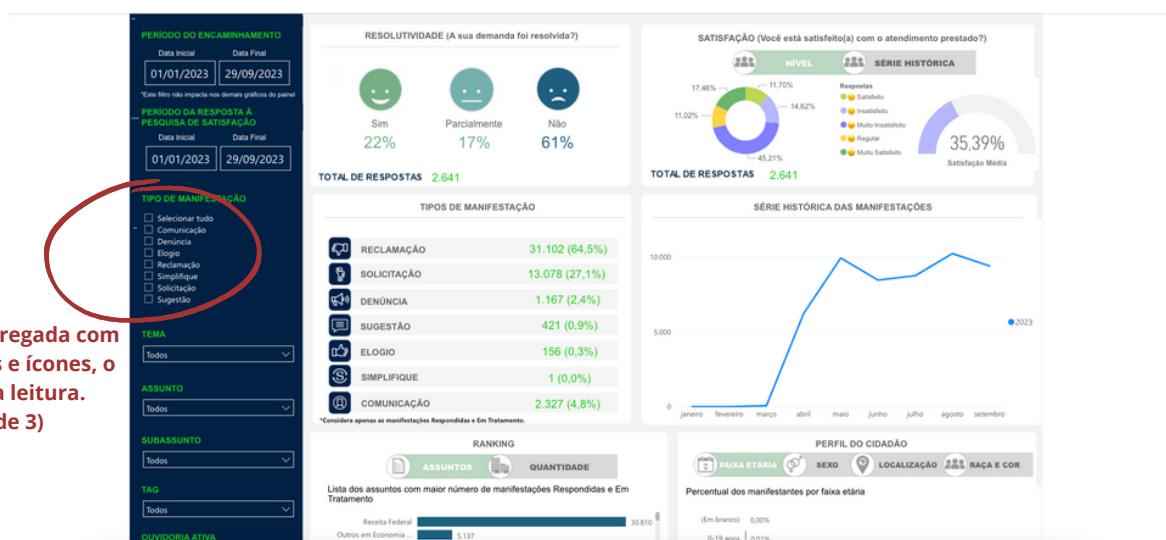
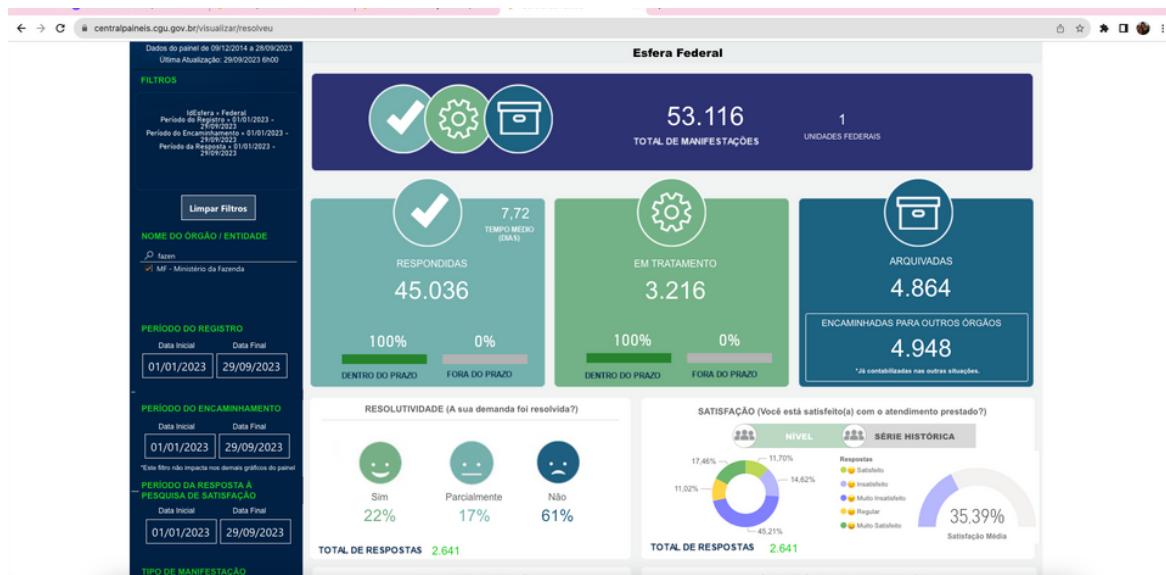
UF: Selecionar | Município: Selecionar | Local: Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido | Órgão/Empresa | Função do Envolvido

Heurística	Atendida	Justificativa	Sugestão
1	SIM	A página fornece algumas informações como o status da manifestação, data de registro, número da manifestação e o status atual.	
2	SIM	As palavras utilizadas são de fácil entendimento.	
3	SIM	O usuário pode escolher qual função deseja fazer.	
4	SIM	A página segue o mesmo estilo de linguagem visual das páginas anteriores.	
5	SIM	Antes de enviar a manifestação aparece uma aba de revisão.	
6	SIM	Algumas informações como nome, email e cpf ficam salvas.	
7	SIM	A página oferece alguns economizadores de tempo e mouse.	
8	SIM	Página simples e fácil de ler.	
9	SIM	O usuário é avisado quando escreve alguma informação errada.	
10	SIM	O site oferece uma página com instruções para as pessoas que possuem alguma dificuldade com a interface.	

5 - CONHECER OPNIÃO DOS OUTROS USUÁRIOS



A página está carregada com elementos, cores e ícones, o que dificulta a leitura.
(Severidade 3)



The screenshot displays a mobile application interface for a dashboard titled "PAINEL RESOLVEU?".

PAINEL RESOLVEU?

ESTADORIA-GERAL DA UNIÃO
Último painel de 09/12/2014 a 28/09/2023
Última Atualização: 29/09/2023 6h00

ESFERA FEDERAL

VISÃO GERAL

IdEsfera = Federal
Período do Registro = 01/01/2023 - 29/09/2023
Período Encaminhamento = 01/01/2023 - 29/09/2023
Período da Resposta = 01/01/2023 - 29/09/2023

Limpar Filtros

O ÓRGÃO / ENTIDADE
- Juizar
- Agencia Brasileira Gestora de Fun...
- Agência Brasileira de Inteligência
- Agência Espacial Brasileira
- Advocacia-Geral da União

O DO REGISTRO
Início: 01/01/2023 | Fim: 29/09/2023

RESPOSTAS
63
95%
DENTRO DO PRAZO

A red arrow points from the text below to the left side of the mobile screen.

**A página não pode ser visualizada com eficiência em aparelhos mobiles.
(Severidade 5)**

AA centralpaineis.cgu.gov.br

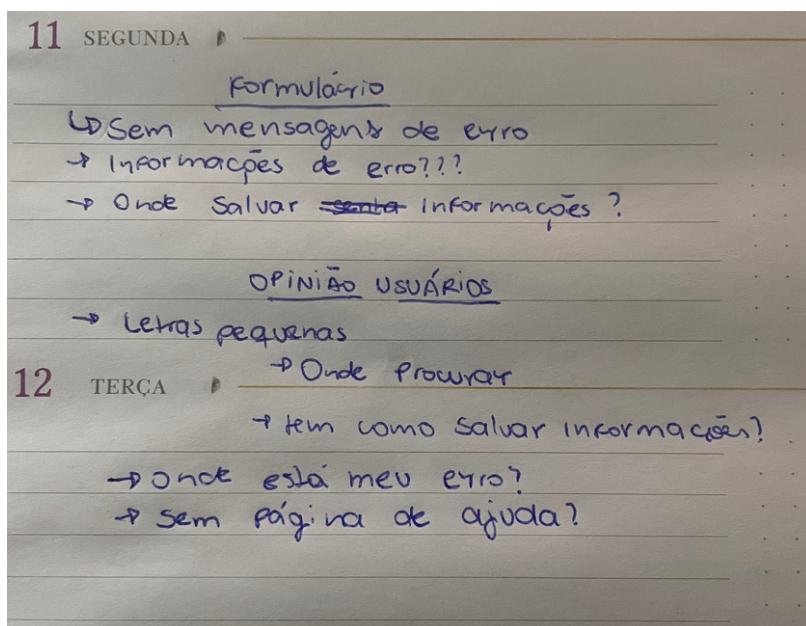
Heurística	Atendida	Justificativa	Sugestão
1	SIM	A página oferece gráficos sobre as informações prestadas	A grande quantidade de dados pode dificultar um pouco a visualização, seria interessante diminuir.
2	SIM	A linguagem utilizada é simples e clara.	
3	SIM	O usuário tem controle para navegar na página livremente.	
4	NÃO	A identidade visual é diferente das demais páginas acessadas anteriormente. (Severidade 3)	Utilizar as mesmas fontes e cores das páginas anteriores.
5	NÃO	Não é possível saber qual informação está errada quando faz a busca. (Severidade 4)	Guiar o usuário para qual caminho ele deve seguir.
6	NÃO	Não é possível salvar informações	
7	NÃO	A página não pode ser visualizada com eficiência em aparelhos mobiles. (Severidade 5)	É necessário tornar a página navegável em outros dispositivos além do desktop.
8	NÃO	A página está carregada com elementos, cores e ícones, o que dificulta a leitura. (Severidade 3)	É necessário tornar o design da página mais limpo e flat, atualmente as informações competem entre si e acabam reduzindo a visibilidade da outra.
9	NÃO	O usuário não é informado sobre qual foi o seu erro.	Oferecer uma mensagem informando qual foi o erro.
10	NÃO	Não existe documentação de ajuda nesta parte. (Severidade 4)	É necessário oferecer ajuda ao usuário através de uma página com instruções documentadas.

PASSOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA

1- O primeiro passo foi definir um lugar calmo e sem distrações, também foram separados os dois equipamentos onde seriam feitas, no caso um computador tipo desktop e um celular smartphone.

2- Antes de iniciar a avaliação naveguei 2x pelo sistema para ficar familiarizada.

3- Durante a execução da avaliação foram feitas algumas anotações sobre alguns pontos observados.



4- Após isso, os problemas foram analisados e se buscou recomendações para a melhora da usabilidade do sistema.

PESQUISA COM O USUÁRIO

OBJETIVOS QUE OS USUÁRIOS DEVERÃO ALCANÇAR:

- Consultar a restituição do Imposto de renda
- Realizar uma Reclamação
- Conhecer opinião de outros usuários.

Os resultados obtidos através desta pesquisa com o usuário irão demonstrar a relação entre o usuário e o design da página.

PERFIL DE USUÁRIOS

Os testes foram feitos em dois usuários adultos com conhecimento básico em computação e que tenham realizado o imposto de renda nos últimos 5 anos, representando os potenciais usuários do site. As principais tarefas foram o preenchimento dos pré-testes e pós-testes e realização dos objetivos expostos anteriormente.

A análise foi feita na casa de cada participante presencialmente, os aparelhos utilizados foram dois notebooks.

MODELO DE PESQUISA PRÉ-TESTE

Formulário Pré-teste

* Indica uma pergunta obrigatória

1. Informe sua idade*

Marcar apenas uma oval.

- Abaixo de
 21 a 30
 31 a 40
 41 a 50
 Acima de 50

2. Você declarou seu imposto de renda nos últimos 5 anos?*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

3. Caso a resposta seja positiva, você contou com a ajuda de algum contador?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

4. Por onde você geralmente acessa a internet?*

Marcar apenas uma oval.

- Aparelhos
- móveis Web
- Ambos

5. Qual é o nível do seu conhecimento de informática?*

Marcar apenas uma oval.

- Básico - Utilizado principalmente para redes sociais, navegar na internet, enviar emails, acessar softwares como o excel e word.
- Intermediário - Utilizado para algumas tarefas mais complexas como criação de sites e blogs e ferramentas de programação.
- Nível avançado - Utilizado para desenvolver softwares e aplicativos, administrar redes e sistemas de computador.

6. Você possui cadastro no Gov.br?*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

MODELO DE PESQUISA PÓS TESTE

Questionário pós teste

* Indica uma pergunta obrigatória

1. De 1 a 5 (sendo 1 pouco satisfeito, e 5 muito satisfeito) qual é o seu nível de satisfação com cada página?

Marcar apenas uma oval por linha.

	5	4	3	2	1
Restituição	<input type="radio"/>				
Comentário	<input type="radio"/>				
Opinião	<input type="radio"/>				

2. De 1 a 5 (sendo 1 muito fácil e 5 extremamente difícil) qual é o grau de dificuldade para a realização da tarefa?

Marcar apenas uma oval por linha.

	5	4	3	2	1
Restituição	<input type="radio"/>				
Comentário	<input type="radio"/>				
Opinião	<input type="radio"/>				

3. Quais adjetivos representam melhor a página de restituição?*

Marque todas que se aplicam.

- Atraente
- Feia
- Clara
- Confusa
- Útil
- Inútil

4. Quais adjetivos representam melhor a página de comentários?*

Marque todas que se aplicam.

- Atraente
- Feia
- Clara
- Confusa
- Útil
- Inútil

5. Quais adjetivos representam melhor a página de visualização de opiniões?*

Marque todas que se aplicam.

- Atraente
- Feia
- Clara
- Confusa
- Útil
- Inútil

6. Você precisou de algum tipo de ajuda para cumprir algum dos objetivos? Se sim, qual? Especifique a parte.

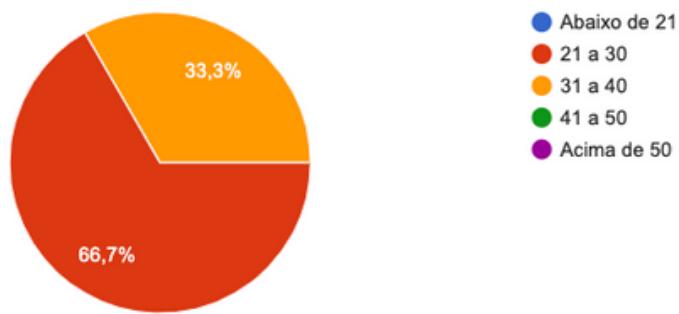
ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS PRÉ-TESTE

3 pessoas responderam a pesquisa: Sendo 1 deles como teste piloto.

Informe sua idade

3 respostas

 Copiar

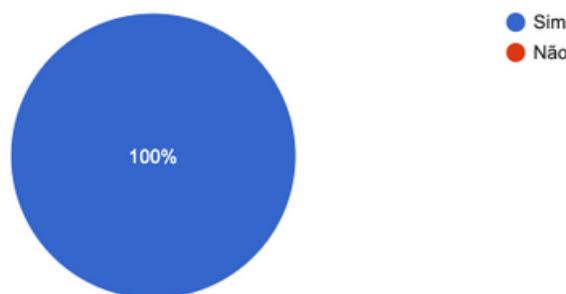


Análise: O teste foi aplicado em pessoas com mais de 21 anos, pois são essas que geralmente precisam acessar o site do Imposto de Renda.

 Copiar

Você declarou seu imposto de renda nos últimos 5 anos?

3 respostas

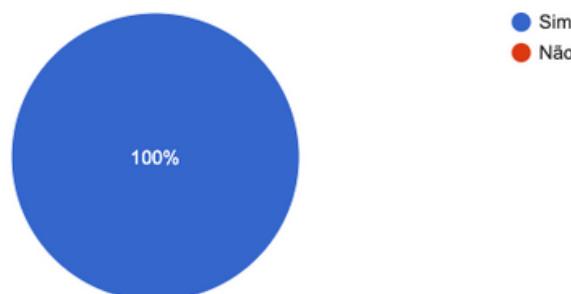


Análise: Todas as pessoas já tinham declarado imposto de renda pelo menos nos últimos 5 anos.

 Copiar

Caso a resposta seja positiva, você contou com a ajuda de algum contador?

3 respostas

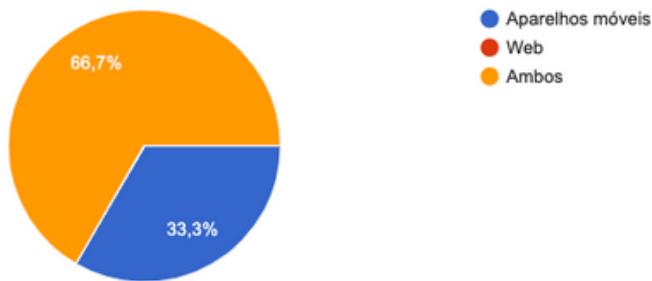


Análise: Nenhum deles declararam o imposto de renda sozinhos.

Por onde você geralmente acessa a internet?

 Copiar

3 respostas



Análise: Uma parcela acessa mais a internet utilizando aparelhos móveis enquanto a outra utiliza ambos, por isso é importante termos um site que seja responsivo para ambos.

Qual é o nível do seu conhecimento de informática?

 Copiar

3 respostas



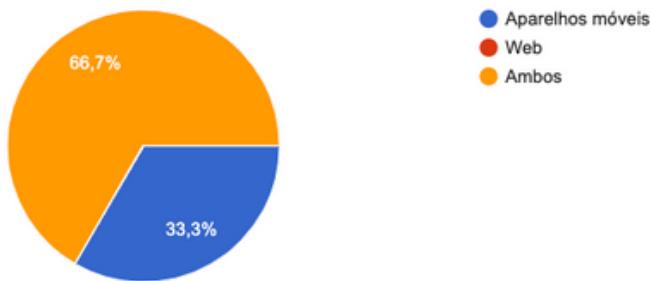
- Básico - Utilizado principalmente para redes sociais, navegar na internet, enviar emails, acessar softwares como o excel e word.
- Intermediário - Utilizado para algumas tarefas mais complexas como criação de sites e blogs e ferramentas de programação.
- Nível avançado - Utilizado para desenvolver softwares e aplicativos, administrar redes e sistemas de comp...

Análise: Nenhum deles tinha conhecimento suficiente de informática ou experiência de usuário para fazer uma análise técnica do site.

Por onde você geralmente acessa a internet?

 Copiar

3 respostas



Análise: Uma parcela acessa mais a internet utilizando aparelhos móveis enquanto a outra utiliza ambos, por isso é importante termos um site que seja responsivo para ambos.

Qual é o nível do seu conhecimento de informática?

 Copiar

3 respostas



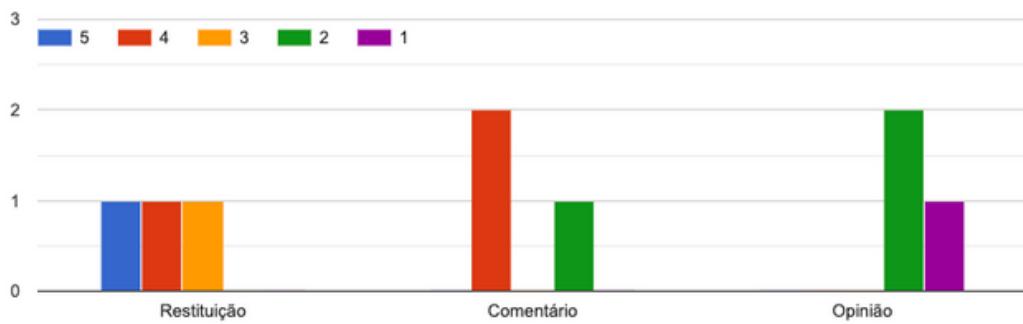
- Básico - Utilizado principalmente para redes sociais, navegar na internet, enviar emails, acessar softwares como o excel e word.
- Intermediário - Utilizado para algumas tarefas mais complexas como criação de sites e blogs e ferramentas de programação.
- Nível avançado - Utilizado para desenvolver softwares e aplicativos, administrar redes e sistemas de comp...

Análise: Nenhum deles tinha conhecimento suficiente de informática ou experiência de usuário para fazer uma análise técnica do site.

ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS PÓS TESTE

 Copiar

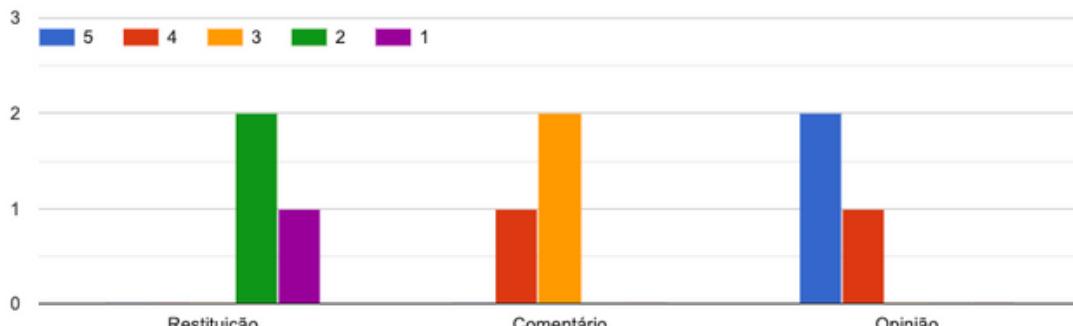
De 1 a 5 (sendo 1 pouco satisfeito, e 5 muito satisfeito) qual é o seu nível de satisfação com cada página?



Análise: Os usuários acharam as páginas satisfatórias, porém a página para a opinião dos outros levou uma "nota 1", o que demonstra que ela precisa passar por um redesign já que não está atendendo o objetivo do público.

 Copiar

De 1 a 5 (sendo 1 muito fácil e 5 extremamente difícil) qual é o grau de dificuldade para a realização da tarefa?

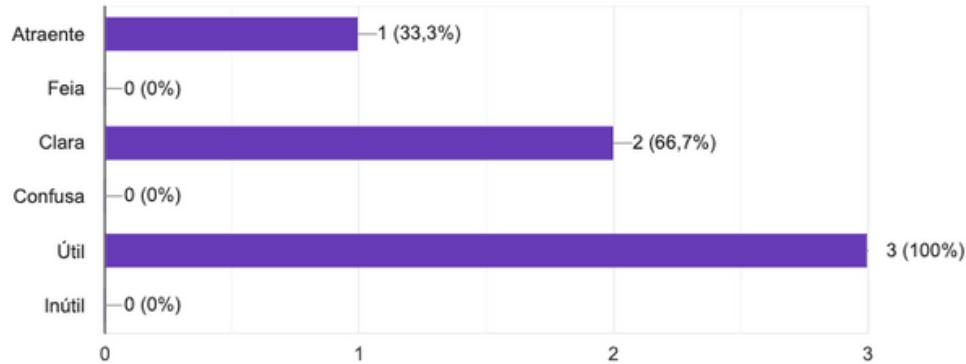


Análise: Mesmo os usuários acharam as páginas razoavelmente fáceis de se navegar, porém novamente a página de opinião obteve três notas 5 o que mostra a dificuldade do usuário em realizar a tarefa.

[Copiar](#)

Quais adjetivos representam melhor a página de restituição?

3 respostas

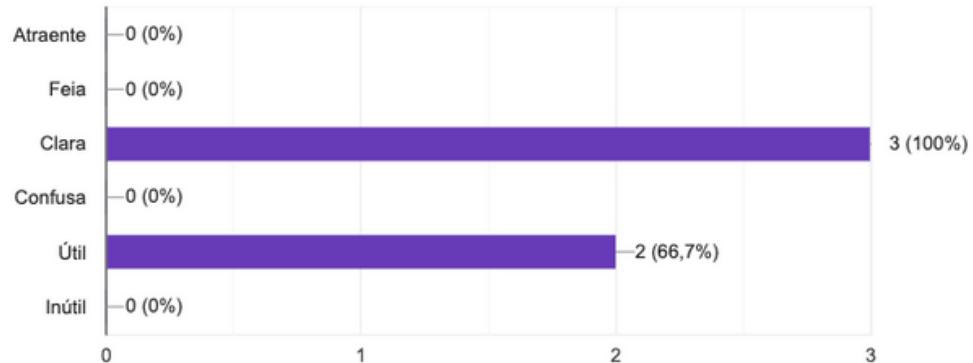


Análise: A página de restituição se apresenta atraente e útil para o usuários, não precisando de grandes modificações.

[Copiar](#)

Quais adjetivos representam melhor a página de comentários?

3 respostas

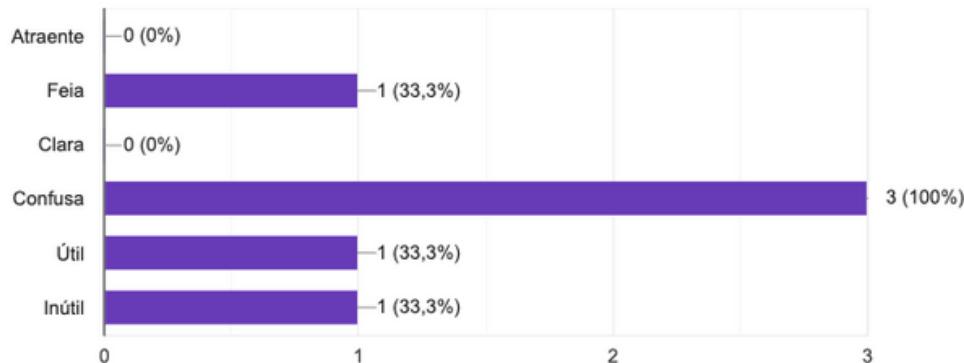


Análise: A página de comentários se apresenta clara e útil para os usuários, não precisando de grandes modificações.

 Copiar

Quais adjetivos representam melhor a página de visualização de opiniões?

3 respostas



Análise: A página de comentários levou alguns adjetivos negativos, como "feia", "confusa" e inútil, isso mostra o quanto insatisfeitos os usuários ficaram ao acessá-la.

Você precisou de algum tipo de ajuda para cumprir algum dos objetivos? Se sim, qual? Especifique a parte.

3 respostas

Não consegui encontrar as opiniões referentes ao imposto de renda.

achei as letras da página de opiniões muito pequenas e fiquei um pouco confusa se tinha como ler os comentários das outras pessoas.

Sim, não consegui achar a página de restituição de primeira.

Análise: Todos os usuários tiveram dificuldade em acessar a página de opiniões, seja pelas letras ou pela grande quantidade de informações que deixaram o design confuso. Recomendo uma alteração em todo o design e no agrupamento de informações.

PASSOS DA AVALIAÇÃO REALIZADA

1- No primeiro passo foi realizado o planejamento e seleção dos participantes, procurei realizar esse teste com pessoas que tinham o conhecimento mínimo com a internet. Também foi definido que o teste aconteceria na casa de cada um deles em um ambiente calmo e sem distrações.

2- O segundo passo foi a aplicação da pesquisa pré-teste onde pude entender um pouco mais sobre a relação que os usuários tinham com a página do imposto de renda.

3- Como terceiro passo tenho a coleta de dados onde eu observava os participantes interagindo com site proposto e realizava algumas anotações sobre como eles estavam se saindo.

4- No quarto passo apliquei a pesquisa pós-teste com cada participante.

CONCLUSÃO

Os testes mostraram que embora o design da página de consulta da restituição e deixar comentário sejam satisfatórios algumas melhorias podem ser feitas, como a implementação de campos já preenchidos ou a opção "lembra meus dados".

Já a área que contêm os comentários de outros usuários deve ser totalmente modificada, desde a sua identidade visual que deve seguir as demais até a organização de informações que deve seguir uma nova ordem, os usuários se sentem perdidos e não conseguem buscar o que desejam por conta do agrupamento excessivo de informações.