



# 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". The header includes the gov.br logo, the Ministry of Finance, and links for Orgãos do Governo, Acesso à Informação, Legislação, Acessibilidade, Entrar com o gov.br, and a search bar.

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 provides information about tax collection for development, health, education, security, and various public services. It includes a button to "Fazer minha declaração".

**Serviços:** This section lists services such as consulting, restitutions, emitting DARF, and sending documents by mail. It also includes options for lodging or challenging notifications of late filing (ISRL).

**Orientações:** This section contains 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). There are buttons for "Perguntas Frequentes" and "Baixar Pergunta".

**Estatísticas:** This section displays key figures: 21,7 mi (Restituições pagas), 31,2 bi (Reais restituídos), 92% (Exercício 2023), and 8% (Outros exercícios). It also notes that the deadline for filing the 2023 tax return without a fine ended on May 31, 2023.

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

**Serviços que você acessou:** This section shows recent service access history, including "Consultar restituição do Imposto de renda", "Consultar Meu Imposto de Renda", "Entregar Meu Imposto de Renda", and "Consultar PER/DCOMP".

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

## 2 - CONSULTAR RESTITUIÇÃO

Screenshot of the gov.br website showing the 'Consultar Meu Imposto de Renda' service page.

The page title is 'Consultar Meu Imposto de Renda'. It features a green 'Iniciar' button. Below the title, there's a section titled 'O que é?' with a question mark icon. To the right, there's a sidebar with sections like 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' (including 'Consultar restituição do Imposto de renda' and 'Obter cópia de declaração') and 'SERVIÇOS RELACIONADOS' (including 'Apurar carnê-Leão' and 'Obter cópia de rendimentos').

Below the main content, there's a section titled 'Ouvidoria' with four icons: 'DENÚNCIA' (megaphone), 'RECLAMAÇÃO' (thumb down), 'ELOGIO' (thumb up), and 'SUGESTÃO' (speech bubble).

A footer section titled 'Serviços que você acessou' shows recent activity:

- SETEMBRO
- Consultar Meu Imposto de Renda
- Consultar restituição do Imposto de renda
- Entregar Meu Imposto de Renda
- Consultar PER/DCOMP

gov.br

**SERVIÇOS**

Buscar serviços por Serviços por público alvo

Orçamento Nacional  
Redes de Atendimento do Governo Federal  
Proteção de Dados Pessoais  
Serviços para imigrantes  
Política e Orçamento Educacionais  
Bolsas de Estudo e Financiamentos Estudantis  
Edcação Profissional e Tecnológica  
Edcação Profissional para Jovens e Adultos  
Trabalho e Emprego  
Serviços para Pessoas com Deficiência  
Combate à Discriminação Racial  
Política de Proteção Social  
Política para Mulheres  
Saude Reprodutiva da Mulher

**TEMAS EM DESTAQUE**

Serviços para o cidadão  
Saúde  
Agricultura e Pecuária  
Cidadania e Assistência Social  
Ciéncia e Tecnologia  
Comunicação  
Cultura e Esporte  
Economia e Gestão Pública  
Educação e Pesquisa  
Energia  
Forças Armadas e Defesa Civil  
Infraestrutura  
Justiça e Segurança  
Meio Ambiente  
Trabalho e Previdéncia  
Turismo

**NOTÍCIAS**

**GALERIA DE APLICATIVOS**

**ACOMPANHE O PLANALTO**

**NAVEGAÇÃO**

Acessibilidade  
Mapa do Site  
Termo de Uso e Aviso de Privacidade

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

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

Documento Número   Modo de resposta \*

**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 ?**

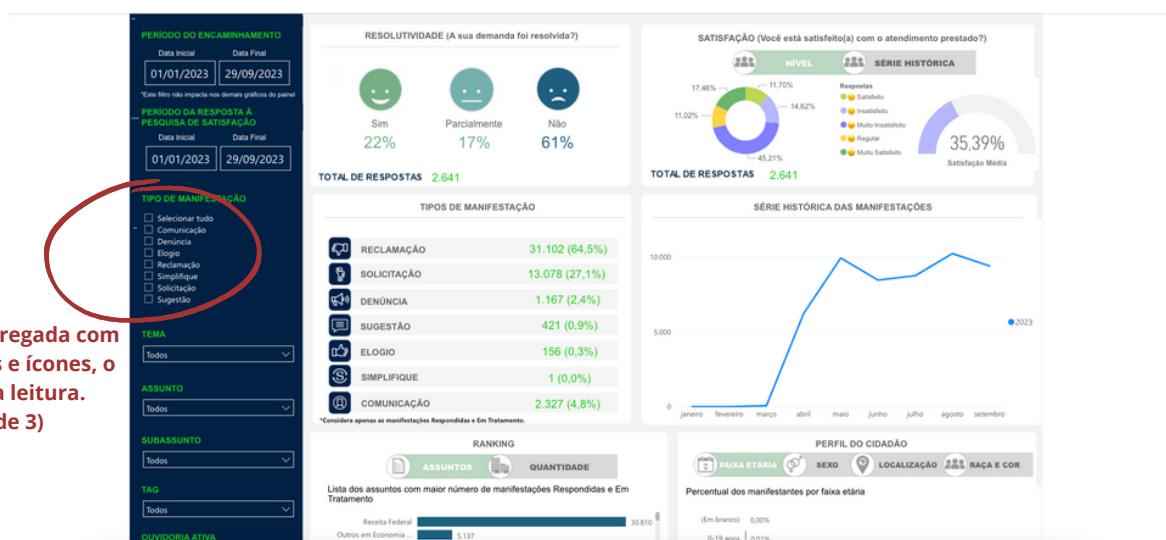
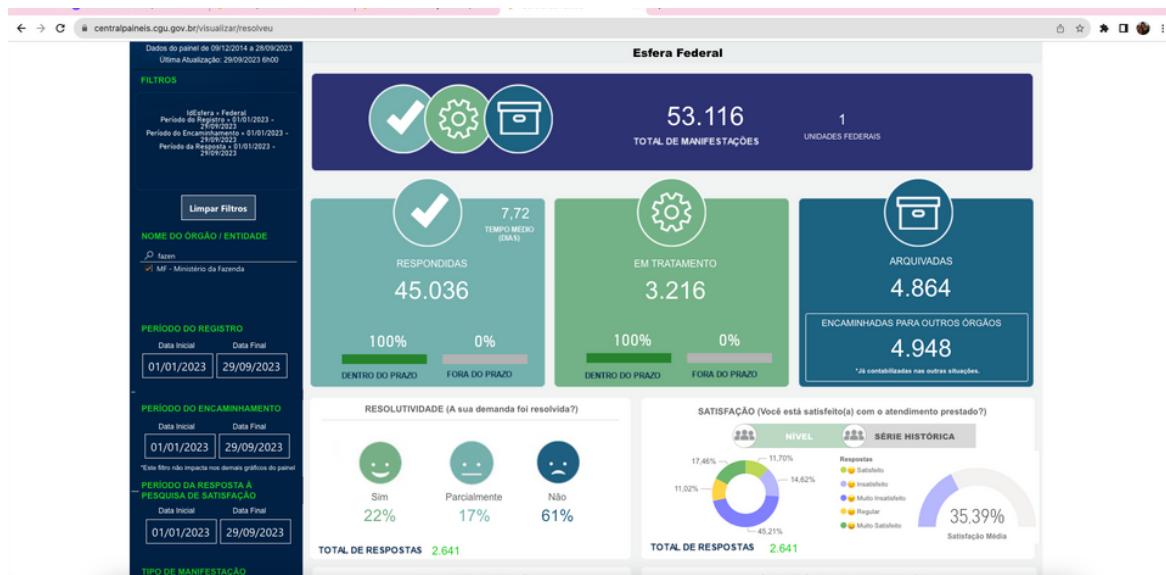
UF  Município  Local

**Quais são os envolvidos no fato? ?**

Nome do Envolvido  Órgão/Empresa  Função do Envolvido

<b>Heurística</b>	<b>Atendida</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Sugestão</b>
<b>1</b>	SIM	A página fornece algumas informações como o status da manifestação, data de registro, número da manifestação e o status atual.	
<b>2</b>	SIM	As palavras utilizadas são de fácil entendimento.	
<b>3</b>	SIM	O usuário pode escolher qual função deseja fazer.	
<b>4</b>	SIM	A página segue o mesmo estilo de linguagem visual das páginas anteriores.	
<b>5</b>	SIM	Antes de enviar a manifestação aparece uma aba de revisão.	
<b>6</b>	SIM	Algumas informações como nome, email e cpf ficam salvas.	
<b>7</b>	SIM	A página oferece alguns economizadores de tempo e mouse.	
<b>8</b>	SIM	Página simples e fácil de ler.	
<b>9</b>	SIM	O usuário é avisado quando escreve alguma informação errada.	
<b>10</b>	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 shows a mobile application interface for a dashboard titled "PAINEL RESOLVEU?". The top section displays the title "PAINEL RESOLVEU?" and the subtitle "ESTADORIA-GERAL DA UNIÃO". It includes a timestamp: "Último painel de 09/12/2014 a 28/09/2023" and "Última Atualização: 29/09/2023 6h00". Below this, there is a section for "IdEsfera = Federal" with dates: "Data do Registro = 01/01/2023 - 29/09/2023", "Data Encaminhamento = 01/01/2023 - 29/09/2023", and "Data da Resposta = 01/01/2023 - 29/09/2023". A "Limpar Filtros" button is present. The next section, "O ÓRGÃO / ENTIDADE", lists several federal agencies: "Agência Brasileira Gestora de Fun.", "Agência Brasileira de Inteligência", "Agência Espacial Brasileira", and "Advocacia-Geral da União". A "O DO REGISTRO" section shows date ranges: "Início" (01/2023) and "Final" (29/09/2023). To the right, a "VISÃO GERAL" section is visible, featuring a large teal circle with a white checkmark icon and a progress bar indicating "95%" completion, labeled "DENTRO DO PRAZO". A red arrow points from the text below to the left side of the dashboard.

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

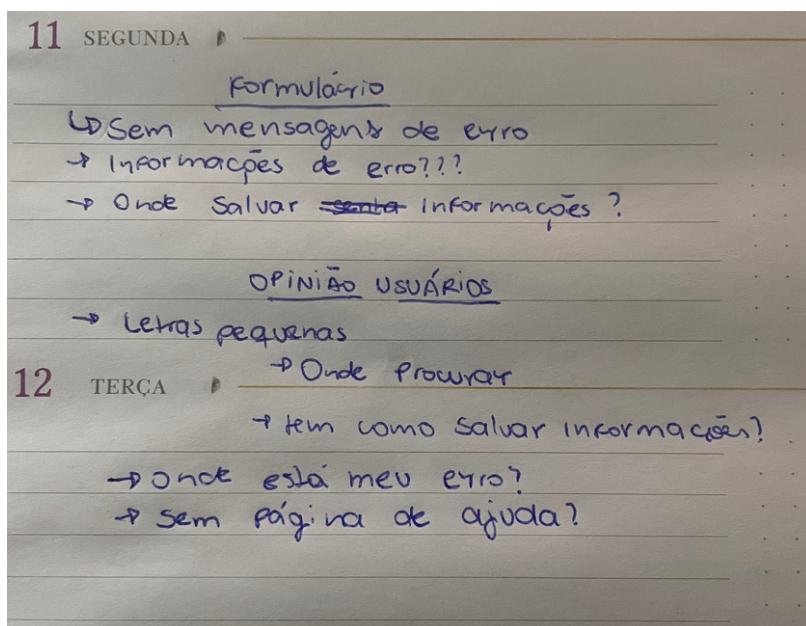
<b>Heurística</b>	<b>Atendida</b>	<b>Justificativa</b>	<b>Sugestão</b>
<b>1</b>	SIM	A página oferece gráficos sobre as informações prestadas	A grande quantidade de dados pode dificultar um pouco a visualização, seria interessante diminuir.
<b>2</b>	SIM	A linguagem utilizada é simples e clara.	
<b>3</b>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

# PESQUISA COM O USUÁRIO

## 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

Achei satisfatórias as perguntas do pré-teste feitas no teste piloto, então optei por não fazer nenhuma alteração.

## MODELO DE PESQUISA PÓS-TESTE

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

Comentário

Opinião

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. Você usaria novamente a página de restituição?\*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

4. Você usaria novamente a página de comentários?\*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

5. Você usaria novamente a página de Opiniões?\*

*Marque todas que se aplicam.*

Sim

Não

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

---

---

---

---

---

Resolvi trocar as perguntas que estavam em vermelho pois as respostas de "sim" e "não", não me ajudavam a entender de fato os problemas da página, o que tornou a pergunta pouco útil.

# 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 DE RESULTADOS PRÉ-TESTE**

O teste foi aplicado em pessoas com mais de 21 anos, pois são essas que geralmente precisam acessar o site do Imposto de Renda, todas as pessoas já tinham declarado imposto de renda pelo menos nos últimos 5 anos e nenhum deles declararam o imposto de renda sozinhos.

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.

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

# **ANÁLISE DE RESULTADOS PÓS TESTE**

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.

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.

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

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

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

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.