



Pós graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador

Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas

MVP apresentado ao terceiro módulo do curso de Pós-graduação em UX
Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador

Laila Lobão Monteiro

Setembro, 2023

1. Aplicando um método de inspeção:

Preparação da avaliação:

A avaliação heurística é uma técnica de avaliação de usabilidade que consiste na revisão sistemática de uma interface de usuário por especialistas, com o objetivo de identificar possíveis problemas de design.

Para esta avaliação, o foco foi compreender a experiência do usuário ao navegar em um site governamental sobre imposto de renda. Como especialista responsável pela avaliação, procurei me familiarizar com o sistema a ser avaliado, através da leitura de documentação pertinente e da compreensão do contexto de uso.

As tarefas avaliadas incluíram:

- Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda
- Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida
- Conhecer opiniões de outros usuários

De acordo com os objetivos da avaliação, a análise foi conduzida por tela, com a aplicação das 10 heurísticas de Nielsen. O conjunto de heurísticas utilizadas como base para a avaliação incluiu:

Visibilidade do estado do sistema

Correspondência entre o sistema e o mundo real

Controle e liberdade do usuário

Consistência e padronização

Prevenção de erros

Reconhecimento em vez de memorização

Flexibilidade e eficiência de uso

Design estético e minimalista

Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Ajuda e documentação

Para cada tela da tarefa, foram registrados os problemas encontrados, incluindo uma descrição, a heurística violada e a severidade do problema.

Execução da inspeção

Tarefa 1: Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

Tela 1:

The screenshot shows the official website of the Brazilian Federal Revenue (Receita Federal). At the top, there is a navigation bar with links to 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and a login option 'Entrar com o gov.br'. Below the navigation, there is a search bar with the placeholder 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. The main content area features a banner for the 2023 tax season ('2023 IMPOSTO DE RENDA') with two people using tablets and smartphones. The banner also includes the Receita Federal logo. Below the banner, there are two sections: 'Meu Imposto de Renda' (with a sub-section about tax collection contributing to Brazil's development) and 'Serviços' (listing services like consulting tax returns, emitting DARF, and delivering fiscal documents). A 'PERGUNTA PRO LEO!' icon is also present.

1. Visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. Há um menu de navegação ativa, que destaca claramente a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber em qual seção do site está navegando (Assuntos > Meu imposto de renda).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística foi respeitada. O site apresenta uma linguagem acessível utilizando palavras que são familiares aos usuários.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística foi respeitada. O campo de busca permite que os usuários desfaçam ações, caso cometam um erro ao digitar.

4. Consistência e padronização

Essa heurística foi respeitada. A navegação foi uniforme e manteve a mesma estrutura de navegação em outras seções do site. Há coerência de terminologia e o site apresentou os mesmos termos e rótulos para se referir a conceitos similares em diferentes partes.

5. Prevenção de erros

Essa heurística foi respeitada. Existe feedback imediato de como evitar erros no campo de busca ao digitar uma palavra incorreta. Por exemplo, ao digitar "*imposto*", o sistema pergunta: "você quis dizer imposto?"

6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. As opções mais importantes do site são visíveis e facilmente acessíveis, como a barra de busca e menu de serviços.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística foi respeitada. Depois de efetuada uma busca, é possível filtrar os resultados em 2 opções: serviços ou notícias.

Além disso, é permitido que os usuários mudem as configurações da tela em claro ou escuro.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design simples, mostrando um menu com os principais serviços e um campo de busca no topo da página, contribuindo para uma melhor experiência do usuário.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Essa heurística foi respeitada. Se o usuário consultar o assistente virtual sobre a restituição e não encontrar a resposta para sua dúvida, o assistente fornecerá um link direto para uma seção de ajuda, onde os usuários podem obter informações adicionais.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. A tela fornece uma seção de perguntas frequentes (FAQ), que aborda as dúvidas mais comuns dos usuários, oferecendo respostas claras e diretas.

Além disso, há informações adicionais sobre imposto de renda e um assistente virtual para que os usuários possam obter ajuda com alguns tipos de serviços.

Tela 2:

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, the Ministry of Finance logo, links for Orgãos do Governo, Acesso à Informação, Legislação, Acessibilidade, and Entrar com o gov.br. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder 'Consultar minha restituição' and a magnifying glass icon. The main content area has a heading 'Consultar minha restituição' with a sub-section 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)'. Below this, there is a rating section showing 4.4 stars from 744885 reviews. A paragraph of text explains the service: '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...'. There are two blue 'Iniciar' buttons. Below the text, there are links for 'Etapas para a realização deste serviço' and 'Quem pode utilizar este serviço?'. A sidebar on the left lists 'Conteúdos Relacionados' such as 'Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco', 'Consultar pedido de restituição ou declaração de compensação de tributos federais', and 'Declarar meu imposto de renda'. In the bottom right corner, there is a circular icon with a bear and the text 'PERGUNTA PRO LEO!'.

1. A visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. Após realizar uma busca, os resultados são apresentados de forma clara e organizada, para que o usuário possa rapidamente identificar as informações relevantes.

No menu de navegação, é destacada a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber em qual seção do site está navegando (home >busca).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística foi respeitada. O resultado da busca apresenta informações de maneira fácil e em tópicos. Os conteúdos relacionados apresentam algumas opções de serviços, de forma explicativa.

Por exemplo, mostra o que é, quem pode utilizar, as etapas e outras informações de como obter restituição de imposto de renda.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística não foi respeitada, pois não há botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu inicial.

Local:

“consultar restituição de imposto de renda”

4255 Resultados em todo o GOV.BR

Servícios (21) Notícias (545) Todos (4255)

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...

Iniciar

Etapas para a realização deste serviço Quem pode utilizar este serviço?

Conteúdos Relacionados

Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco (PERES)

A restituição de Imposto de Renda de Pessoas Físicas (IRPF) é feita através do processamento da Declaração de Imposto de Renda (DIRPF). Se a sua restituição de imposto de renda não está correta, ou você não recebeu os valores, consulte o extrato pa...

PERGUNTA PRO LEO!

Severidade: 2, problema pequeno.

Recomendação: Botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu principal.

4. Consistência e padronização

Essa heurística foi respeitada. A navegação foi uniforme e manteve a mesma estrutura de navegação em outras páginas e seções do site. Por exemplo, o menu principal está no topo da página, e permanece assim em outras páginas.

5. Prevenção de erros

Essa heurística foi respeitada. Existe feedback imediato de como evitar erros no campo de busca ao digitar uma palavra incorreta. Por exemplo, ao digitar “imposto”, o sistema pergunta: “você quis dizer imposto?”

6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. Ao preencher o campo de busca, o sistema oferece sugestões de palavras ou frases já utilizadas anteriormente, evitando que o usuário tenha que lembrar as informações.

No final da página também há um histórico dos serviços mais acessados.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística foi respeitada. É possível usar atalhos de teclado para permitir que usuários realizem tarefas de forma mais rápida. Por exemplo, utilizar "Ctrl + L" para encontrar alguma palavra específica.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design minimalista, mostrando os resultados da pesquisa em tópicos, contribuindo para uma melhor experiência do usuário.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Essa heurística foi respeitada. Ao fazer uma busca, os resultados trazem links para ajuda adicional, como FAQs, guias ou tutoriais relevantes para o problema em questão.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. A tela fornece uma seção de perguntas frequentes FAQ, que aborda as dúvidas mais comuns dos usuários, oferecendo respostas claras e diretas.

Além disso, disponibiliza um chat de suporte em para que os usuários possam obter ajuda com alguns tipos de serviços.

Tela 3

The screenshot shows a dark-themed web page for querying refunds. At the top, there's a navigation bar with the gov.br logo and links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. Below the navigation, the main title 'Consultar restituição' is centered. The form consists of three input fields: 'Número CPF' (with a character limit of 14), 'Data de Nascimento' (with a date picker icon and a character limit of 10), and 'Exercício' (a dropdown menu currently showing '2022'). At the bottom, there's a CAPTCHA section with a checkbox labeled 'Sou humano', the hCaptcha logo, and links for 'Privacidade - Termos e Condições'. A large blue 'CONSULTAR' button is at the very bottom.

1. A visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. A tela destaca claramente a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber onde está navegando (Consultar Restituição).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística está de acordo. O sistema apresentou informações de maneira fácil e com um processo de maneira lógica e alinhada com o que os usuários esperam.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística não foi respeitada, pois não há botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu inicial.

Local:

A screenshot of a web page titled "Consultar restituição". The page has a dark theme. At the top, there's a navigation bar with links: "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", and "Acessibilidade". Below the navigation is a search bar with the placeholder text "Consultar restituição". Underneath the search bar are three input fields: "Número CPF" (placeholder "0/14"), "Data de Nascimento" (placeholder "0/10"), and a dropdown menu for "Exercício". At the bottom of the form is a reCAPTCHA section with a checkbox labeled "Sou humano" and a "CONSULTAR" button.

Severidade: 2, problema pequeno.

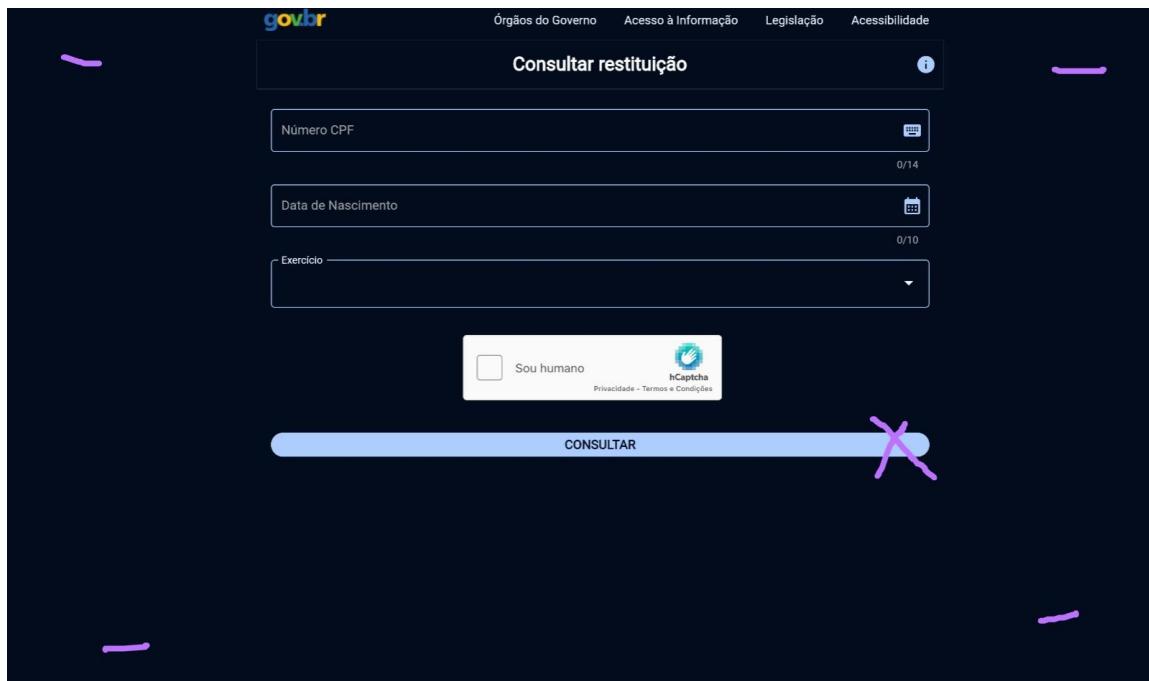
Recomendação: Botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu principal.

4. Consistência e padronização

Essa heurística não foi respeitada, pois a tela não manteve a mesma estrutura de navegação, cores ou botões como em outras seções do site.

Não há padronização usando a mesma fonte e tamanho de texto para garantir uniformidade na apresentação.

Local:



The screenshot shows a search interface for tax refunds ('restituição') on the Brazilian government website ('gov.br'). The page has a dark background. At the top, there are navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. The main title is 'Consultar restituição'. Below the title are three input fields: 'Número CPF' (with a character limit of 14 characters), 'Data de Nascimento' (with a calendar icon and a character limit of 10 characters), and 'Exercício' (a dropdown menu). At the bottom, there is a CAPTCHA section with a checkbox labeled 'Sou humano', an 'hCaptcha' logo, and links for 'Privacidade - Termos e Condições'. A large blue button labeled 'CONSULTAR' is centered at the bottom. A hand-drawn purple 'X' is drawn over the entire screenshot.

Severidade: 1, problema apenas cosmético.

Recomendação: Manter a mesma estrutura de navegação, cores e botões como em outras seções do site.

5. Prevenção de erros

Essa heurística foi respeitada. No campo de seleção do ano do exercício, as opções disponíveis são restritas, o que evita escolhas inválidas. Essa prática é especialmente relevante em determinados contextos.

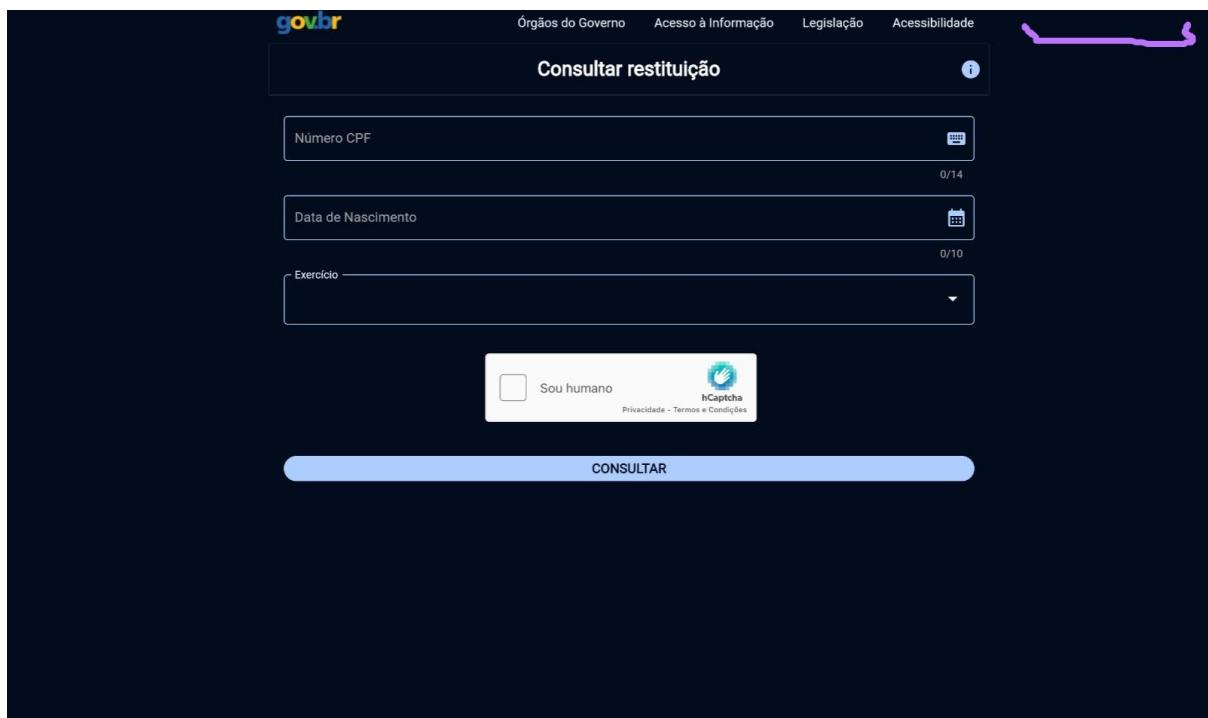
6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. Há ícones e símbolos intuitivos, que são representados por símbolos facilmente reconhecíveis, como um teclado e um calendário que ajudam o usuário a preencher os campos.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística não foi respeitada. Não é permitido que os usuários ajustem o tamanho da fonte ou o tema de fundo da tela de acordo com suas preferências de leitura.

Local:



The screenshot shows a user interface for querying tax refunds. It features a dark theme with white text and light-colored input fields. A purple arrow points from the text above to the 'Acessibilidade' link at the top of the page.

Severidade: 2, problema pequeno.

Recomendação: Permitir que os usuários mudem as configurações da tela em claro ou escuro como em outras seções do site.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design minimalista, mostrando apenas os campos obrigatórios de preenchimento para efetuar a consulta.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

O sistema cita o erro quando falta algum dado específico, como o CPF, data de nascimento ou o ano do exercício.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. A tela fornece um ícone explicando que a busca permite consultar informações sobre a restituição do imposto de renda e os dados que devem ser inseridos nos campos.

Além disso, detalha a situação de situação processada, em fila de restituição, bem como disponibiliza um cronograma com os pagamentos dos lotes do IRPF.

Tarefa 2

- Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela 1:

The screenshot shows the 'Ouvidoria' section of the Receita Federal website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Receita Federal', a search bar containing 'O que você procura?', and a magnifying glass icon. Below the navigation, the breadcrumb path shows 'Canais de Atendimento > Ouvidoria'. The main title 'Ouvidoria' is displayed in blue. A sub-instruction reads 'Utilize a ouvidoria para enviar a sua denúncia, reclamação, sugestão ou elogio.' Below this, there are four white rectangular boxes, each with an icon and a label: 'Denuncie' (megaphone), 'Reclame' (hand pointing down), 'Elogie' (hand pointing up), and 'Sugira' (speech bubble). Each box has an information icon ('i') in the top right corner. At the bottom left, there are 'Tags: Atendimento Ouvidoria'. On the bottom right, there is a green circular icon with a cartoon bear and the text 'PERGUNTA PRO LEO!'.

1. A visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. O menu destaca claramente a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber onde está navegando (Canais de Atendimento > Ouvidoria).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística foi respeitada. O sistema apresentou informações de maneira fácil e alinhada com o que os usuários esperam.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística não foi respeitada, pois não há botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu inicial.

Local:



The screenshot shows the official website of the Brazilian Ministry of Finance (Receita Federal). At the top, there is a navigation bar with links to 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and a user profile for 'Olá, LAILA'. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. The main content area is titled 'Ouvintoria' and features four buttons for reporting: 'Denuncie' (with a megaphone icon), 'Reclame' (with a thumbs down icon), 'Elogie' (with a thumbs up icon), and 'Sugira' (with a speech bubble icon). Below these buttons, there is a 'Tags' section with links to 'Atendimento' and 'Ouvintoria'. In the bottom right corner, there is a small blue button labeled 'PERGUNTA PRO LEO!' with a green leaf icon.

Severidade: 2, problema pequeno.

Recomendação: Botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu principal.

4. Consistência e padronização

Essa heurística foi respeitada. A navegação é uniforme e manteve a mesma estrutura de navegação em outras páginas e seções do site.

5. Prevenção de erros

Essa heurística não foi respeitada. Ao analisar a tela, foi observado que não foram identificadas quaisquer aplicações da heurística de prevenção de erros.

É recomendável uma revisão atenta para garantir que essa importante diretriz de usabilidade seja devidamente incorporada.

6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. Há ícones e símbolos intuitivos, que são representados por símbolos facilmente reconhecíveis, como sinais das mãos e outros que ajudam o usuário a preencher os campos.

No final da página há um histórico dos serviços mais acessados.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística foi respeitada. É permitido que os usuários mudem as configurações da tela em claro ou escuro.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design minimalista, com as opções da ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão ou elogio) em blocos, contribuindo para uma melhor experiência do usuário.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Essa heurística não foi respeitada. Ao analisar a tela, foi observado que não foram identificadas quaisquer aplicações dessa heurística.

É recomendável uma revisão atenta para garantir que essa importante diretriz de usabilidade seja devidamente incorporada.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. A tela fornece um ícone explicando cada item da ouvidoria, como a denúncia, reclamação, sugestão ou elogio, além de Tags, como Atendimento e Ouvidoria.

Tela 2:

≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? Criar Conta

Esqueci a senha

Entrar

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

1. Visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. O menu mostra a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber onde está navegando (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística foi respeitada. O site apresenta uma linguagem acessível utilizando palavras que são familiares aos usuários.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística foi respeitada. Há botões de “voltar” no final da página, permitindo ao usuário voltar ao menu principal.

4. Consistência e padronização

Essa heurística foi respeitada. A navegação foi uniforme e manteve a mesma estrutura de navegação em outras seções do site. Há coerência de terminologia e o

site apresentou os mesmos termos e rótulos para se referir a conceitos similares em diferentes partes.

5. Prevenção de erros

Essa heurística não foi respeitada. Ao analisar a tela, foi observado que não foram identificadas quaisquer aplicações dessa heurística.

É recomendável uma revisão atenta para garantir que essa importante diretriz de usabilidade seja devidamente incorporada.

6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. As opções mais importantes do site são visíveis e facilmente acessíveis, como a barra de busca e menu de serviços.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística foi respeitada. É permitido que os usuários mudem as configurações da tela em claro ou escuro.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design simples, mostrando um menu com os principais serviços e um campo de busca no topo da página, contribuindo para uma melhor experiência do usuário.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Essa heurística foi respeitada. Ao digitar a senha incorretamente, o sistema exibe uma mensagem informando o erro.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. No menu há um item de ajuda que fornece um manual e uma seção de perguntas frequentes FAQ, que aborda as dúvidas mais comuns relacionadas à ouvidoria.

Tela 3:

The screenshot shows the Fala.BR platform interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, the text 'Controladoria-Geral da União', and links for 'Início', 'Nova Manifestação', 'Minhas Manifestações', and 'Usuário'. Below the navigation bar, the page title is 'Fala.BR' and the subtitle is 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. The breadcrumb navigation shows the path: 'Home > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão'. The main content area has a heading 'Faça seu elogio' and a 'AJUDA' link. A note at the top says 'Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório'. The form fields include 'Identificação' (Nome: [REDACTED], E-mail: [REDACTED], Documento: CPF, Número: [REDACTED], Modo de resposta: Pelo sistema (com avisos por email)'), 'Destinatário' (Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação: dropdown menu), and 'Descrição' (text area). The entire form is contained within a light gray box.

1. Visibilidade do estado do sistema

Essa heurística foi respeitada. O menu mostra a página atualmente ativa, permitindo ao usuário saber onde está navegando (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e (Tipo> Descrição> Revisão> Conclusão).

2. Correspondência entre o sistema

Essa heurística foi respeitada. O site apresenta uma linguagem acessível utilizando palavras que são familiares aos usuários.

3. Controle e liberdade do usuário

Essa heurística foi respeitada. Há botões de “voltar” no final da página, permitindo ao usuário voltar ao menu principal.

4. Consistência e padronização

Essa heurística foi respeitada. A navegação foi uniforme e manteve a mesma estrutura de navegação em outras seções do site. Há coerência de terminologia e o site apresentou os mesmos termos e rótulos para se referir a conceitos similares em diferentes partes.

5. Prevenção de erros

Essa heurística foi respeitada. No campo para preencher o órgão para enviar a manifestação, as opções disponíveis são restritas à lista.

Em certos contextos, limitar as opções disponíveis em menus ou listas pode evitar escolhas inválidas.

6. Reconhecimento em vez de memorização

Essa heurística foi respeitada. As opções mais importantes do site são visíveis e facilmente acessíveis, como a barra de busca e menu de serviços.

7. Flexibilidade e eficiência de uso

Essa heurística foi respeitada. É permitido que os usuários mudem as configurações da tela em claro ou escuro.

8. Design estético e minimalista

Essa heurística foi respeitada. A tela tem um design simples, mostrando um menu com os principais serviços e um campo de busca no topo da página, contribuindo para uma melhor experiência do usuário.

9. Ajuda para os usuários reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Essa heurística foi respeitada. Na descrição do elogio, ao adicionar o mesmo arquivo o sistema envia uma mensagem de confirmação informando que o arquivo já foi adicionado.

10. Ajuda e documentação

Essa heurística foi respeitada. A tela fornece um item de ajuda, que aborda a identificação, como nome e e-mail. Informa ainda que há possibilidade de fazer uma manifestação sem se identificar (anônima).

Tarefa 3:

- Conhecer opiniões de outros usuários

Tela 1:

The screenshot shows the official Brazilian government website (gov.br) for the Ministry of Finance. The top navigation bar includes links to 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and a 'Entrar com o gov.br' button. Below the navigation is a search bar with the placeholder 'Consultar minha restituição' and a magnifying glass icon. The main content area features a heading 'Consultar minha restituição' with a subtitle '1744 Resultados em todo o GOV.BR'. A horizontal menu below the heading includes 'Serviços (240)', 'Notícias (6)', and 'Todos (1744)'. The 'Serviços' option is underlined, indicating it is selected. A section titled 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)' is displayed, showing an average rating of 4.4 stars from 744,885 reviews. Below this, there is a brief description of what the service does and a blue 'Iniciar' button. To the right of the description is a circular icon containing a cartoon bear's head with the text 'PERGUNTA PRO LEO!' above it. At the bottom left, there is a list of related services: 'Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco', 'Consultar pedido de restituição ou declaração de compensação de tributos federais', and 'Declarar meu imposto de renda'. The entire screenshot is framed by a thin gray border.

Em relação a essa tarefa, essa foi a única tela encontrada com avaliação dos usuários.

Foi observado que não foram identificadas quaisquer aplicações das heurísticas de Nielsen.

Recomendações

A criação de fóruns e comunidades de usuários, ou seja, um espaço onde os usuários possam interagir, fazer perguntas e compartilhar experiências para obter suporte mútuo.

Apresentação de resultados:

Com base nas observações realizadas durante o teste de uso, é possível destacar alguns pontos relevantes.

Primeiramente, em relação à tarefa de buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda, observou-se uma facilidade em encontrar e concluir essa ação, indicando uma boa usabilidade nesse aspecto.

Porém, a heurística de controle e liberdade do usuário foi violada, pois não há botões de “voltar ao início” ou “desfazer” visível e de fácil acesso, permitindo ao usuário voltar ao menu inicial.

Além dela, a heurística de flexibilidade e eficiência de uso também foi violada, pois não é permitido que os usuários ajustem o tamanho da fonte ou o tema de fundo da tela de acordo com suas preferências de leitura.

Em relação à tarefa de fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida, observou-se uma facilidade em concluir essa ação, indicando uma boa usabilidade nesse aspecto. Entretanto, foram violadas as mesmas da primeira tarefa, a heurística de controle e liberdade do usuário e a flexibilidade e eficiência de uso.

Em resumo, o teste de observação de uso revelou que a busca pela opção de consultar restituição de imposto de renda foi bem-sucedida. No entanto, as tarefas relacionadas a elogios ou reclamações, bem como a busca por opiniões de outros usuários, demandam ajustes para proporcionar uma experiência mais intuitiva e eficaz aos usuários.

Aplicando um método por observação de uso:

Preparação da avaliação:

A avaliação do método por observação de uso desse projeto busca compreender a experiência do usuário ao navegar em um site governamental.

Os objetivos que os usuários deveriam alcançar foram:

- Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda
- Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
- Conhecer opiniões de outros usuários.

O perfil dos usuários abrangeu pessoas com emprego formal, onde o imposto de renda é retido na fonte, assim como aqueles que recebem aposentadoria ou pensão, contando com outras fontes de renda tributável.

As avaliações serão conduzidas tanto presencialmente quanto online. Para o registro das informações nos testes presenciais, foram utilizadas anotações, enquanto nos testes online, gravação da tela. Cada avaliação será conduzida por um único avaliador.

De acordo com os objetivos da avaliação, os dados foram coletados por meio de questionários pré e pós-teste.

No questionário pré-teste, foram tratadas questões como a frequência do acesso a sites governamentais, a familiaridade com a tecnologia e o nível de familiaridade com a declaração e consulta de restituição do Imposto de Renda.

No questionário pós teste, foram abordadas questões como a facilidade de uso do sistema de consulta de restituição do imposto de renda, a capacidade de encontrar informações de maneira satisfatória e a ocorrência de algum aspecto do sistema particularmente desafiador ou confuso.

Teste piloto

Após o teste piloto, houve uma mudança em relação a algumas perguntas do questionário pré-teste.

Execução do teste

No dia do teste, cada participante recebeu uma explicação detalhada sobre o propósito do teste e as tarefas que iria desempenhar.

Cada participante assinou previamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), respondeu ao questionário pré-teste e, após a conclusão do teste de usabilidade, também preencheu o questionário pós-teste.

Análise e apresentação de resultados

Participante 1

A busca pela consulta da restituição do imposto de renda ocorreu de maneira eficaz. O participante 1 inseriu a informação no campo de pesquisa e localizou o resultado desejado. Em seguida, preencheu seus dados e realizou a consulta em poucos minutos.

Na segunda tarefa, que envolvia o elogio ou reclamação, o participante dirigiu-se ao menu de canais de atendimento, selecionando a opção de pesquisa de satisfação.

Após alguns minutos de reflexão, ficou em dúvida se poderia efetuar o elogio naquela seção. Posteriormente, saiu da página e acessou o campo destinado à ouvidoria, realizando o login de maneira ágil e concluindo a tarefa.

Na última etapa, o participante utilizou o campo de busca para inserir a palavra "usuários", conforme ilustrado na figura abaixo.

☰ Receita Federal

usuários



> Busca

“usuários”

166392 Resultados em todo o GOV.BR

[Serviços \(6\)](#) [Serviços Estaduais \(40\)](#) [Notícias \(26285\)](#) [Apps \(32\)](#) [Todos \(166392\)](#)

Habilitar usuários nos sistemas do Sped (SPED)

Solicite a habilitação de usuário para ter acesso às aplicações do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED). Habilitado, o usuário, membro do ente conveniado, poderá acessar dados das escriturações dos contribuintes, obedecidas as regras legais...

[Iniciar](#)[Etapas para a realização deste serviço](#) [Quem pode utilizar este serviço?](#)

Em seguida, retornou à página anterior e acessou o menu de dados pessoais conforme a figura abaixo.

The screenshot shows a sidebar menu titled "SUA CONTA É NÍVEL BRONZE". The menu items listed are:

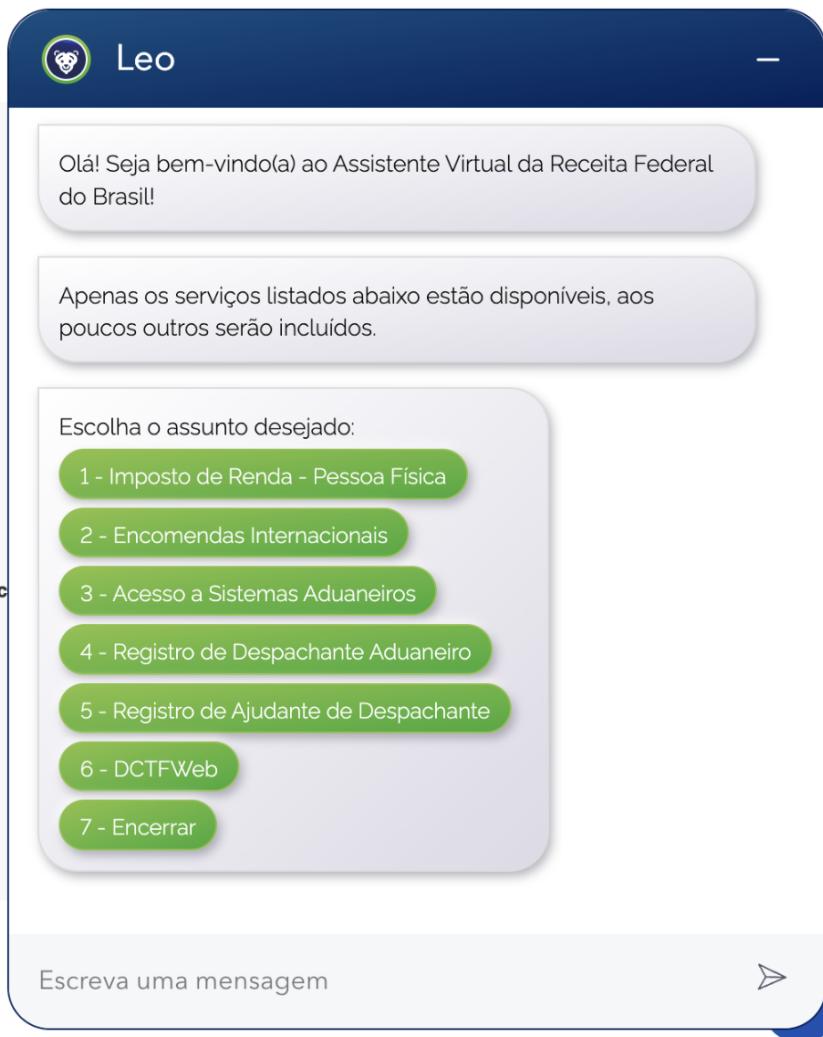
- Minha conta
- Dados Pessoais
- Segurança da Conta
- Privacidade
- Serviços
- Carteira de Documentos
- Baixar certidões
- Assinar documentos digitalmente
- Notificações
- Perguntas frequentes

At the bottom of the sidebar, there is a "Sair da conta" (Logout) button and a "PERGUNTA PRO LEO!" button featuring a cartoon bear icon.

Ao não encontrar a opção desejada, voltou novamente à página anterior e, no campo de busca, inseriu "opinião de usuários", sem obter resultados relacionados à opinião de outros usuários.

Por fim, dirigiu-se novamente aos canais de atendimento, acessando a ouvidoria mais uma vez.

Por último, tentou utilizar o assistente virtual da Receita Federal e procurou na lista de serviços disponíveis, porém não obteve sucesso e acabou desistindo da tarefa.



Participante 2

O participante 2 foi no menu serviços e em seguida clicou em consultar meu imposto de renda. Preencheu os dados e concluiu a tarefa rapidamente.

Como o participante 1, também ficou em dúvida em relação a tarefa de fazer elogio ou uma reclamação.

Ele dirigiu-se ao menu de canais de atendimento, selecionando a opção de pesquisa de satisfação.

Após alguns minutos, ficou em dúvida se poderia efetuar o elogio naquela seção.

Ele preencheu todos os campos da Pesquisa de Satisfação, mas não finalizou o envio.

Posteriormente, saiu da página e acessou o campo destinado à ouvidoria, realizando o login e concludendo a tarefa.

Na última etapa, o participante investiu vários minutos lendo todos os menus (conforme a figura abaixo) e itens, buscando alguma opção que estivesse relacionada à opinião dos usuários.

Infelizmente, não encontrou nenhuma alternativa e acabou desistindo da tarefa.

The screenshot shows the gov.br website's navigation menu. It is organized into six main categories: SERVIÇOS, ASSUNTOS, ACESSO À INFORMAÇÃO, CENTRAIS DE CONTEÚDO, CANAIS DE ATENDIMENTO, and PORTAIS RELACIONADOS. Each category lists several sub-options. In the bottom right corner, there is a green circular icon with a white bear logo and a speech bubble containing the text "PERGUNTA PRO LEO!".

SERVIÇOS	ASSUNTOS	ACESSO À INFORMAÇÃO	CENTRAIS DE CONTEÚDO	CANAIS DE ATENDIMENTO	PORTAIS RELACIONADOS
Serviços de A a Z	Notícias	Institucional	Atas e Pautas	Portal e-CAC	Empresas e Negócios
Auditórias Fiscais	Agenda Tributária	Ações e Programas	Áudios	Presencial	ENAT
Cadastros	Taxas de Juros	Participação Social	Editais	E-mail	eSocial
Certidões e Atestados	Aduana e Comércio Exterior	Auditórias	Formulários	Online (Chat)	ITR Orientações para celebração de convênios
Comércio Exterior	Construção Civil	Convênios e Transferências	Imagens	Fale Conosco	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (NFS-e)
Comunicações Eletrônicas	Leilão e Doação	Receitas e Despesas	Planilhas	Imprensa	Nota Fiscal Eletrônica
Declarações e Escriturações	Meu CPF	Licitações e Contratos	Programas	Ouvintida	Nota Fiscal Eletrônica do Ouro (NF-e Ouro)
Defesas e Recursos	Meu Imposto de Renda	Servidores	Publicações	Pesquisa de Satisfação	Portal CNIR
Interpretação	Processos Digitais	Serviço de Informação ao Cidadão	Vídeos		Procuradoria da Fazenda (PGFN)
Isenções e Regimes Especiais	Mais Orientações				Registrado
Processos Digitais	Tributárias	Perguntas Frequentes			Simples Nacional
Procurações Digitais		Dados Abertos			Sinter
Regularização de Impostos		Privacidade e Proteção de Dados			Siscomex
Restituições e Compensações		Sanções Administrativas			SPED
Conveniados e Parceiros		Legislação			
		Processos Seletivos			

Participante 3

A solicitação para consultar a restituição do imposto de renda transcorreu de forma eficiente. O participante 1 inseriu as informações no campo de pesquisa e rapidamente localizou o resultado desejado. Em seguida, preencheu seus dados e concluiu a consulta em poucos minutos.

Na segunda etapa, que envolvia o envio de elogios ou reclamações, o participante dirigiu-se ao menu de canais de atendimento, selecionando a opção de ouvidoria, e assim finalizou a tarefa.

Na última fase, o participante utilizou a expressão "opinião de outros usuários" no campo de busca, como exemplificado na figura abaixo.

The screenshot shows a search results page from the GOV.BR website. At the top, there is a navigation bar with the 'Governo Digital' logo and a search bar containing the text 'opinião de outros usuários'. Below the search bar, there is a message indicating 24 results found across the entire GOV.BR platform ('Resultados em todo o GOV.BR') and specifically within the 'Governo Digital' section. A blue horizontal bar highlights the 'Notícias (1)' tab, while the 'Todos (24)' tab is also visible. Below this, there is a 'Filtrar' button. The main content area displays a news article by the 'Ministério da Gestão' titled 'Ministério da Gestão abre cadastro de usuários para avaliação voluntária de serviços públicos digitais'. The article is dated 31/05/2023 and mentions that over 3,000 users have been surveyed since 2017. To the right of the article, there is a small blue square icon with a white hand symbol. At the bottom of the page, there is a light gray box titled 'Serviços que você acessou' which lists a single service: 'Consultar restituição do imposto de renda'.

Infelizmente, não conseguiu encontrar nenhuma alternativa e, por fim, desistiu da tarefa.

Conclusão

O teste de usabilidade foi conduzido com três usuários representativos, com o objetivo de avaliar a experiência de consulta de restituição de Imposto de Renda através do sistema da Receita Federal.

Foi observada uma diversidade de perfis entre os usuários, desde aqueles com pouca experiência em declaração de Imposto de Renda até usuários mais experientes. Isso ressalta a importância de uma interface que seja intuitiva para uma ampla gama de usuários.

Em geral, na primeira tarefa, os participantes conseguiram localizar a opção de consulta de restituição com facilidade. A navegação no sistema foi considerada intuitiva, o que indica uma boa organização da interface em relação a esse item.

No entanto, na segunda tarefa, dois participantes enfrentaram uma pequena dificuldade ao decidir se a seção de pesquisa de satisfação era o local apropriado para elogios ou reclamações.

Após alguma reflexão, optaram por navegar até a ouvidoria, onde concluíram a tarefa de maneira eficaz.

Este momento de indecisão ressalta a importância de uma organização mais clara e intuitiva das funcionalidades.

Na etapa final, os participantes enfrentaram desafios mais significativos ao tentar encontrar informações específicas sobre "opinião de usuários".

As tentativas de busca não produziram os resultados desejados, o que levou a múltiplas iterações na navegação.

Apesar dos esforços, nenhum participante concluiu essa tarefa.

No pós-teste, todos os participantes expressaram que não é possível encontrar o local onde se visualiza todos os comentários (elogios e reclamações) dos usuários, inclusive, ficaram na dúvida se existe esta possibilidade.

Os participantes sugeriram a inclusão de uma função de busca de termos específicos no sistema, bem como a previsão da data e valores da restituição do imposto de renda.

Em suma, o teste de usabilidade revelou uma experiência positiva no uso do sistema para consulta de restituição de imposto de renda.

No entanto, foram identificadas oportunidades para melhorias, como a aprimoramento na apresentação dos resultados de consultas, filtros avançados de pesquisa e fórum de dúvidas para usuários.

Essas conclusões fornecem valiosos insights para a otimização da experiência do usuário, visando tornar o sistema ainda mais eficiente e amigável para uma ampla variedade de perfis de contribuintes.