

● Flexibilidade e eficiência de uso

Local:

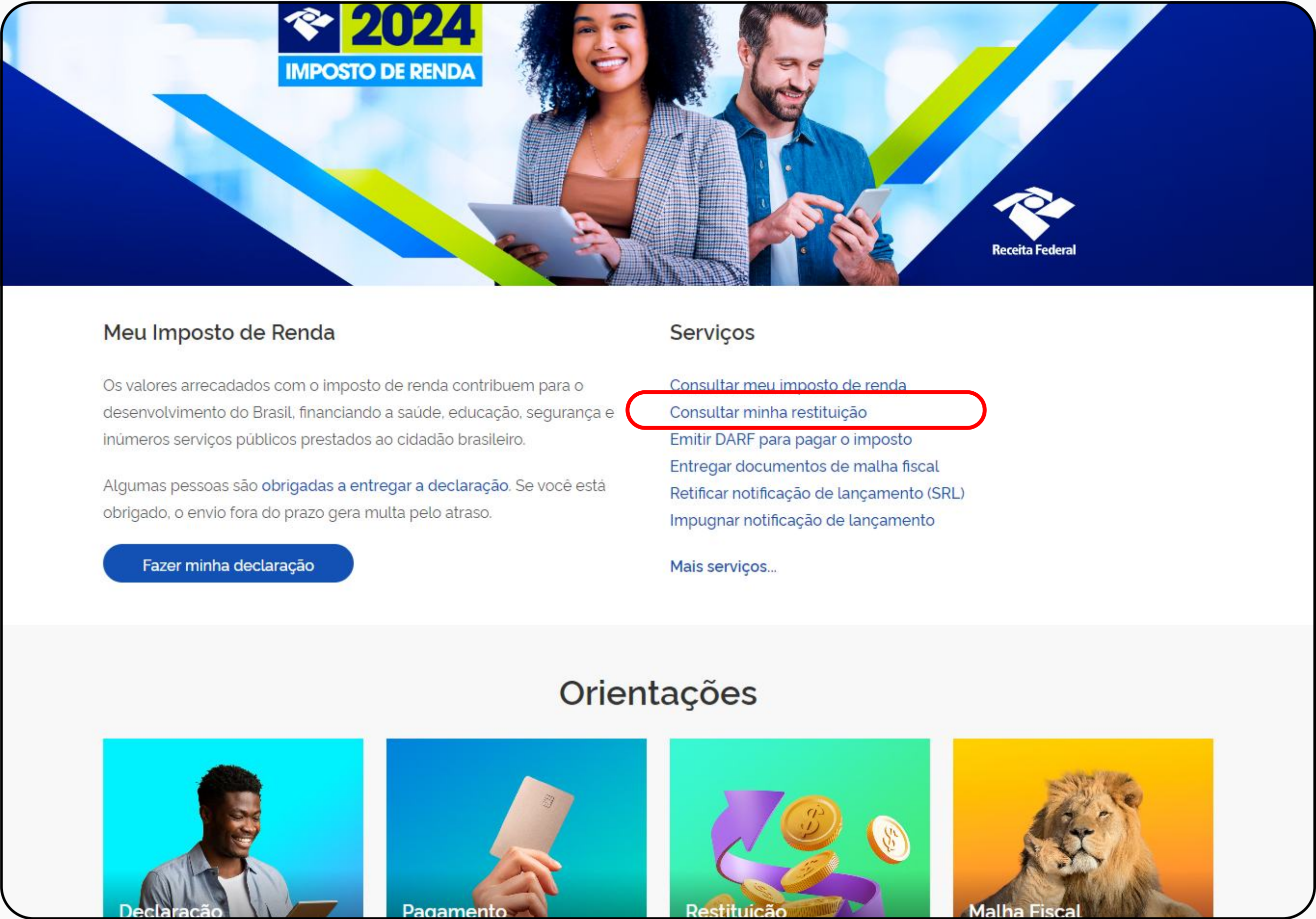
Ausência do serviço “consultar minha restituição” no Menu Hambúrguer do portal da Receita Federal.

Severidade:

Nível 3 (Problema grande). A ausência do serviço “consultar minha restituição” em um local de fácil acesso (Menu Hambúrguer) pode causar frustração e confusão para os usuários que precisam acessar rapidamente essa informação.

Recomendação:

- Adicionar uma entrada clara e visível para “consultar minha restituição” no Menu Hambúrguer.



● Flexibilidade e eficiência de uso

Local:

O acesso ao serviço de consulta de restituição está presente, mas poderia ser mais destacado.

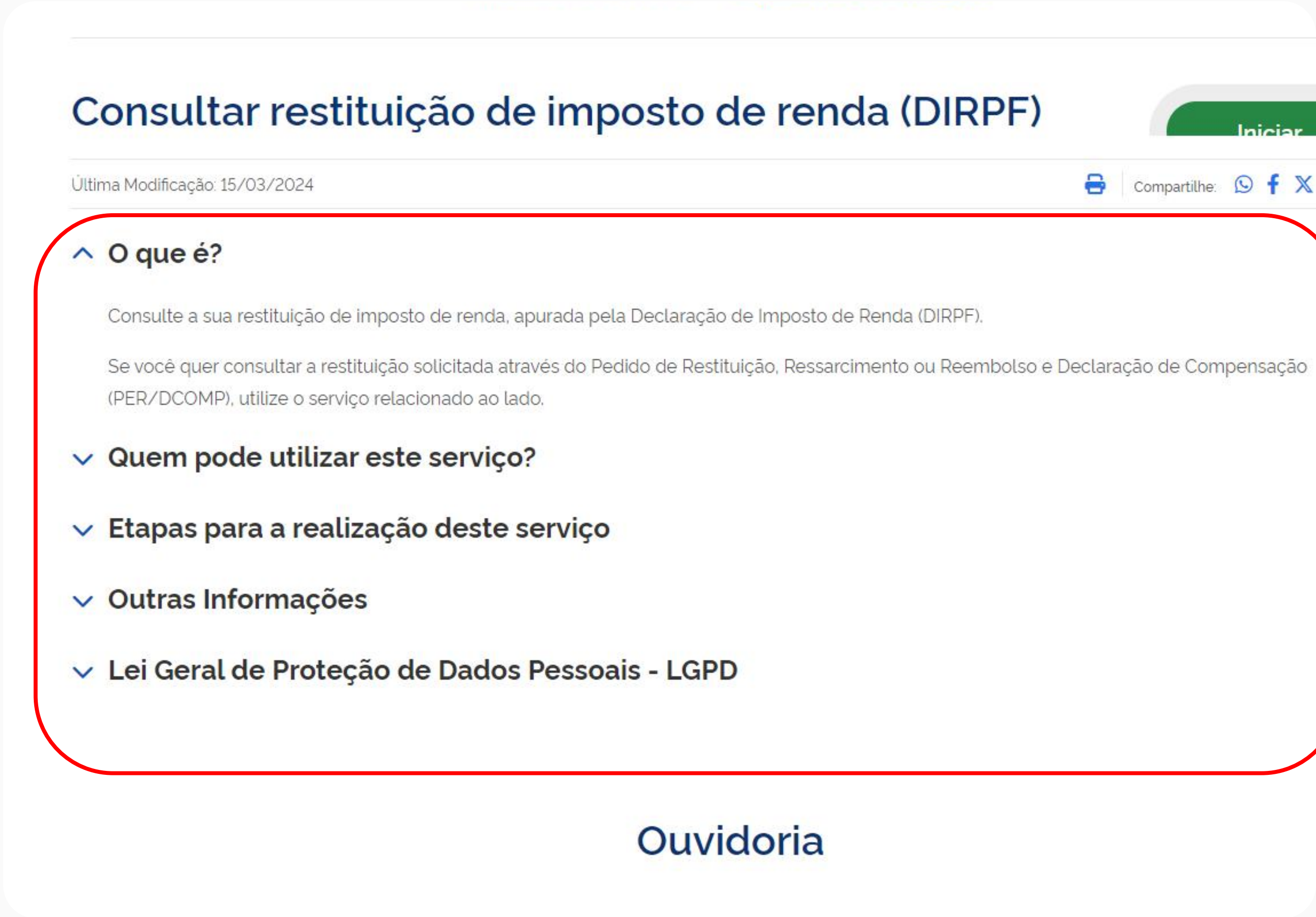
Severidade:

2 (Problema pequeno) O link para "Consultar minha restituição" está presente, mas não está imediatamente visível e pode ser perdido em meio a outras opções.

Recomendação:

- Destacar a opção de "Consultar minha restituição" com um ícone ou cor diferente para torná-la mais visível e acessível.





**Local:**  
A nomenclatura usada é clara e compreensível, mas algumas explicações são excessivamente técnicas.

**Severidade:**  
**2 (Problema pequeno)** Os termos técnicos podem não ser imediatamente compreendidos por todos os usuários.

**Recomendação:**

- Simplificar a linguagem utilizada nas explicações e adicionar ícones ou dicas para termos mais complexos tornará a interface mais intuitiva e acessível, facilitando a navegação e a compreensão.

- Correspondência entre o sistema e o mundo real

gov.br

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade

Consultar restituição

i

Número CPF

Informe o CPF

0/14

Data de Nascimento

0/10

Exercicio

2024

☐

Sou humano

hCaptcha

Privacidade - Termos e Condições

CONSULTAR

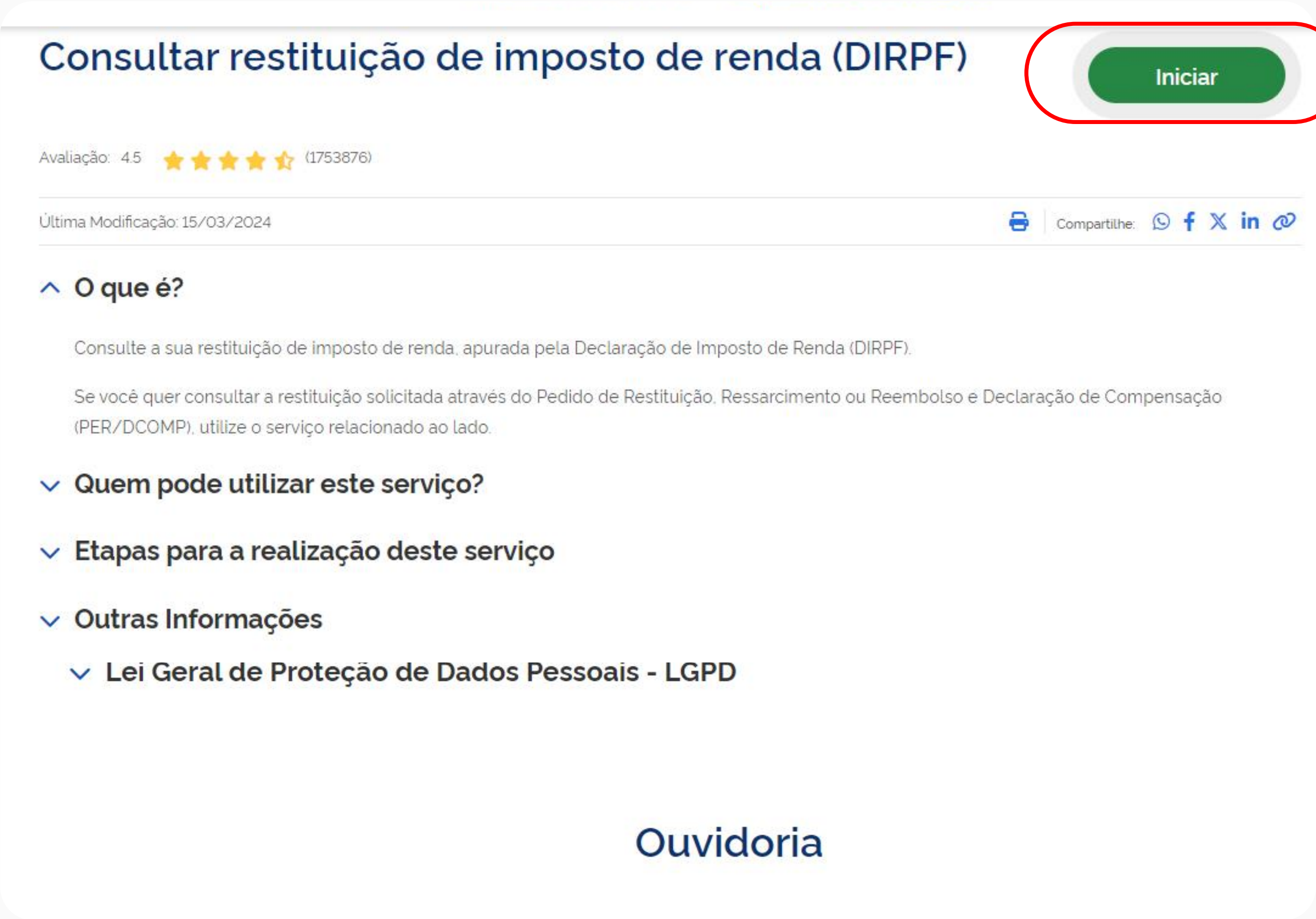
● Consistência e padronização

**Local:**  
Na tela “Consultar restituição de imposto de renda (DIRF)” não há uma opção clara para o usuário voltar para a tela anterior sem perder os dados já inseridos.

**Severidade:**  
3 (Problema grande) O usuário pode se sentir preso e frustrado se cometer um erro.

**Recomendação:**

- Adicionar botões de "voltar" e "desfazer" em locais visíveis na interface. Isso permitirá que o usuário corrija erros e navegue pela interface de maneira mais flexível e controlada.



● Consistência e padronização

**Local:**  
O acesso ao serviço é direto, mas o botão "Iniciar" não dá a ideia sobre qual será a ação iniciada ao clicar no botão.

**Severidade:**  
**2 (Problema pequeno)** O botão "Iniciar" pode não passar a ideia correta sobre o acontecerá após clicar no botão.

**Recomendação:**

- Trocar o botão “ Iniciar” para “Consultar”.
- Este rótulo é mais descritivo e indica claramente a ação que será realizada, ajudando os usuários a entender melhor o que esperar ao clicar no botão.





## ● Flexibilidade e eficiência de uso

### Local:

Ao clicar nos botões de ouvidoria o usuário é levado a fazer um novo login.

### Severidade:

3 (Problema grande) Acrescentar etapas desnecessárias pode fazer o usuário desistir de deixar o comentário.

### Recomendação:

- O sistema já deve reconhecer o usuário logado ao acessar a funcionalidade de elogio. Ao implementar o reconhecimento automático do login, o sistema elimina etapas desnecessárias, proporcionando uma experiência mais fluida e satisfatória.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Selezione

x

▼

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

Selezione

Obrigatório.

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Selezione

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado.

Descreva 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.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório.

Envio de arquivos

● Correspondência entre o sistema e o mundo real

Local:


Ao acessar a página o cliente não tem uma indicação clara e visual de quais campos são de preenchimento obrigatório.

Severidade:

2 (Problema pequeno) São apresentados muitos campos para o cliente preencher, se não houver uma indicação clara de quais as informações são mais importantes que o usuário deve responder ele pode abandonar a ação por achar que a tarefa vai exigir muito dele.

Recomendação:

- Marcar visualmente quais são os campos de preenchimento obrigatório antes de clicar no botão avançar. Utilizar asteriscos, cores diferenciadas ou ícones para indicar claramente os campos obrigatórios. Esta abordagem ajuda a corresponder a interface às expectativas dos usuários, facilitando a navegação e compreensão do formulário.



## Revisão

Resumo da sua manifestação

Tipo de Manifestação: Elogio

Órgão Destinatário: Ouvidoria Geral da Secretaria Estadual de Saúde do Acre - AC

Assunto:

Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de Entrada: Internet

Fale aqui:  
bom atendimento

[← Voltar](#)

Concluir →

Editar

● Flexibilidade e eficiência de uso

Local:

Na etapa de “Revisão” onde há um resumo da manifestação, apesar do nome da seção, o usuário não consegue fazer a edição do comentário ou outros dados.


Severidade:

2 (Problema pequeno) Apesar de o usuário conseguir voltar para a tela anterior para mudar as informações, seria importante que a função de edição pudesse ser feita na aba de revisão.


Recomendação:

- Dar ao usuário a opção de editar as informações inseridas na aba de revisão. Isso proporcionará uma experiência mais intuitiva e eficiente, permitindo que os usuários corrijam ou ajustem suas entradas sem precisar navegar de volta às etapas anteriores.





Sua manifestação foi registrada com sucesso



Obrigado por sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:


Número de protocolo:  
00106008247202471

Email utilizado:  
vitormoreau@gmail.com

Para Consultar sua Manifestação

**Cidadão cadastrado**  
Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

**Cidadão sem cadastro no sistema**  
Informe o número do protocolo e o código de acesso

 Imprimir

Avalie o Fala.BR

Local:

Seção de consulta de manifestação não deixa claro para os usuários onde eles devem acessar as suas manifestações.

Severidade:

3 (Problema grande) O usuário não tem clareza de qual caminho ele deve seguir para consultar suas manifestações afetando a eficiência de uso.

Recomendação:

- A seção pode ser mais detalhada com a utilização de links no corpo do texto que vão direcionar o usuário diretamente para onde ele vai acessar suas manifestações. Isso proporcionará uma navegação mais consistente, intuitiva e eficiente, reduzindo a frustração e melhorando a experiência do usuário.

● Consistência e padronização

Serviços e Informações do Brasil

Finanças, Impostos e Gestão P

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restitu

Consultar restituição de imposto de renda (D

Avaliação: 4.5

★ ★ ★ ★ ★

(1753876)

Última Modificação: 15/03/2024

^ O que é?

Consulte a sua restituição de imposto de renda, apurada pela Declaração de Imposto de Renda (D

Local:

A avaliação com a nota dos usuários não dá a possibilidade de ver os comentários.

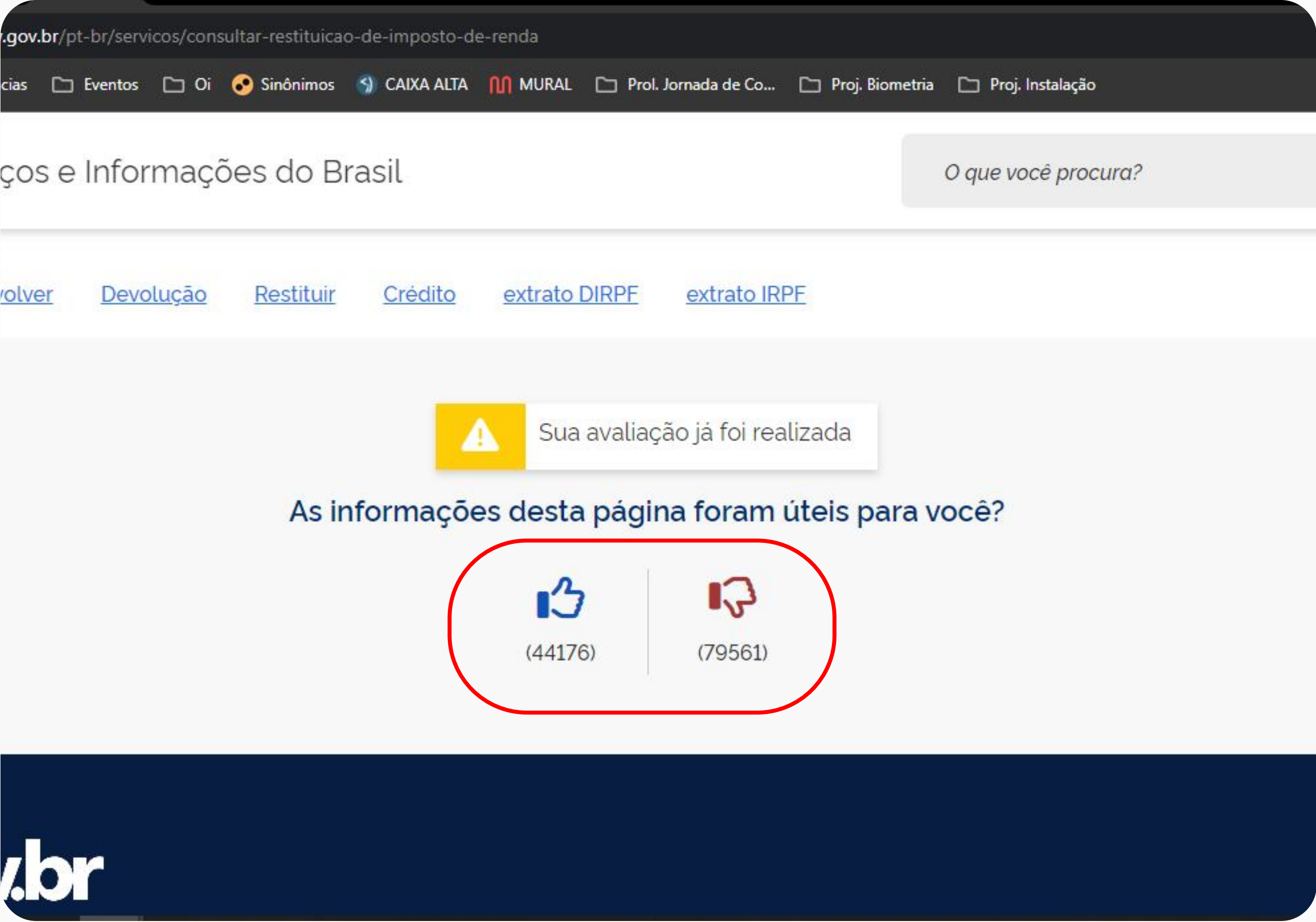
Severidade:

2 (Problema pequeno) É importante que o usuário tenha acesso aos comentários para entender o contexto das notas e tomar decisões informadas

Recomendação:

- Tornar possível a visualização dos comentários dos usuários juntamente com suas notas. Isso permitirá que os usuários reconheçam e compreendam melhor as avaliações.

- Reconhecimento em vez de memorização



● Controle e Liberdade do Usuário

Local:

O usuário não tem a opção de mudar sua opinião na seção que pergunta “As informações desta página foram úteis para você?”

Severidade:

2 (Problema pequeno) É importante que o usuário tenha liberdade para mudar a escolha de “Like” ou “Dislike”.

Recomendação:

- Tornar possível a opção de mudança de voto e o ícone selecionado deve ter a cor preenchida para que o usuário perceba que a ação foi realizada. Implementar a recomendação dada permitirá que os usuários alterem suas escolhas, proporcionando uma experiência mais flexível e controlada.