

# Relatório de Inspeção e Avaliação de Usabilidade do Site [www.gov.br](http://www.gov.br)

**Autor:** Alice Maria Barros

**Curso:** Pós Graduação em UX e IHC (PUC-RJ)

**Sprint:** Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas

**Site:** Receita Federal > Consultar Restituição de imposto de renda

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

## Sobre os métodos utilizados:

### Avaliação Heurística:

A Avaliação Heurística, também conhecida como Inspeção Heurística, é um método de avaliação de usabilidade onde especialistas em usabilidade examinam a interface e a interação de um produto e julgam sua conformidade com princípios estabelecidos de usabilidade (heurísticas). Para este projeto, foram aplicadas as dez heurísticas de Nielsen, que são amplamente reconhecidas e utilizadas para avaliar questões de usabilidade. Além disso, foram incluídas heurísticas adicionais focadas em acessibilidade e feedback apropriado para garantir que o site atenda às necessidades de todos os usuários.

### Teste de Usabilidade:

O Teste de Usabilidade é um método onde usuários reais do sistema são observados tentando realizar tarefas reais. Esse método é altamente eficaz em identificar problemas no fluxo de tarefas, confusões e obstáculos que os usuários encontram ao interagir com o sistema. Para este projeto, um teste de usabilidade foi executado para seguir a avaliação heurística, permitindo que as melhorias

sugeridas fossem validadas em um ambiente controlado com participantes que representam o público-alvo real.

# 1 – Avaliação heurística (método de inspeção)

## 1.1 – Preparação da avaliação

### **Usuários**

Os usuários finais desta parte do site são predominantemente cidadãos brasileiros que:

- Declararam imposto de renda e estão aguardando a restituição.
- Possuem variados níveis de habilidade digital, desde usuários muito experientes até aqueles com habilidades básicas de navegação na internet.
- Incluem pessoas com diversas necessidades de acessibilidade, como deficiências visuais, auditivas e motoras.

### **Cenário**

O site escolhido para a avaliação é a página da Receita Federal do Brasil (<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>), especificamente a seção dedicada à consulta de restituição do imposto de renda. Esta seção é projetada para permitir que os cidadãos verifiquem o status de sua restituição de imposto de renda, uma funcionalidade que impacta milhões de contribuintes brasileiros todos os anos. O site é acessado por uma variedade ampla de usuários, desde indivíduos que procuram informações pessoais sobre suas finanças até profissionais que assistem outros na gestão de suas declarações fiscais.

## 1.2 - Execução da Inspeção

### Tarefas Avaliadas

A avaliação focou nas seguintes tarefas críticas que um usuário pode realizar no site:

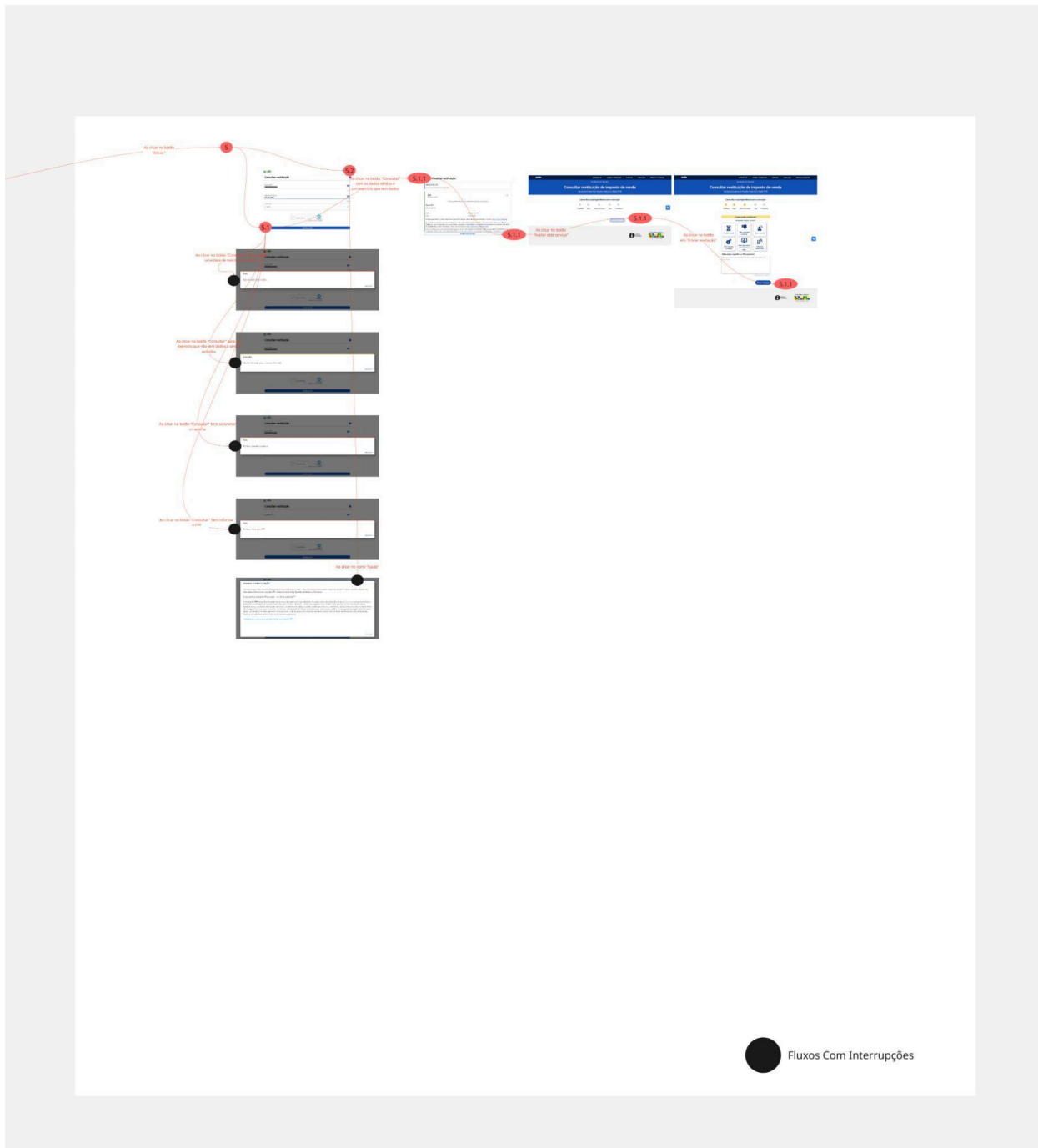
Fluxo	Descrição da Tarefa	Objetivo da Tarefa	Interação Esperada
A1	Encontrar a página inicial	Facilitar o acesso direto ao site oficial	Digitar URL ou usar um motor de busca
A2	Localizar funcionalidade de consulta	Encontrar a opção de consulta de restituição facilmente	Navegar pelos menus ou usar a busca interna
B1	Acessar o formulário de login	Entrar na área segura do site	Clicar no link de login e preencher o formulário
B2	Inserir credenciais de acesso	Autenticar o usuário para acessar serviços restritos	Preencher e submeter CPF e senha
C1	Inserir CPF no formulário de consulta	Usar CPF para buscar dados de restituição	Digitar o CPF no campo específico
C2	Inserir data de nascimento	Complementar a autenticação para segurança	Inserir data de nascimento nos campos designados
C3	Confirmar a precisão dos dados inseridos	Prevenir erros e garantir dados corretos na consulta	Revisar os dados e corrigir se necessário
D1	Clicar no botão de submissão	Submeter o formulário para processar a consulta	Clicar em "Enviar" ou "Consultar"

<b>D2</b>	Aguardar o processamento da consulta	Permitir que o sistema processe e retorne os resultados	Observar indicadores de progresso
<b>E1</b>	Visualizar o status da restituição	Receber e entender o status atual da restituição	Ler o resultado apresentado na tela
<b>E2</b>	Interpretar as informações retornadas	Compreender completamente as informações da restituição	Analisar as informações fornecidas
<b>E3</b>	Acessar detalhes adicionais	Obter informações mais detalhadas, se necessário	Usar links ou botões para mais detalhes
<b>F1</b>	Avaliar a clareza das informações	Julgar a utilidade e clareza das informações	Refletir sobre a facilidade de compreensão
<b>F2</b>	Ajuda adicional	Buscar suporte adicional se necessário	Acessar recursos de ajuda como FAQs ou suporte
<b>F3</b>	Fechar a sessão ou realizar outra consulta	Concluir ou continuar usando o site de forma segura	Clicar em "Sair" ou voltar ao início para nova consulta



Fluxos Com Interrupções





Durante a avaliação, foram identificados problemas de usabilidade e acessibilidade que podem afetar negativamente a experiência do usuário ao realizar essas tarefas essenciais. A partir dessa análise, foram propostas recomendações específicas para melhorar a interface, a interação e a acessibilidade do site, garantindo que todos os usuários possam realizar suas tarefas com eficácia e eficiência.

## **Análise por Fluxo**

O resultado da análise considera somente os fluxos que não atenderam a alguma heurística.

### **Acesso ao Site**

#### **A2. Localizar a funcionalidade de consulta de restituição.**

**Heurística Violada:** Relação entre sistema e mundo real

**Problema:** Uso de termos técnicos sem explicações claras pode confundir usuários que não estão familiarizados com o jargão fiscal.

**Recomendação:** Incluir definições ou tooltips explicativos junto aos termos técnicos.

### **Autenticação**

#### **B1. Acessar o formulário de login.**

**Heurística Violada:** Consistência e padrões

**Problema:** Inconsistências no design e layout do formulário de login comparado a outras seções do site.

**Recomendação:** Padronizar o design dos formulários de login com o restante do site para uma experiência de usuário coesa.

### **Entrada de Dados para Consulta**

#### **C1. Inserir CPF no formulário de consulta.**

**Heurística Violada:** Prevenção de erros

**Problema:** Falta de validação em tempo real para o formato do CPF pode levar a erros de submissão.

**Recomendação:** Implementar validações de formato em tempo real e feedback visual imediato.



### **C3. Confirmar a precisão dos dados inseridos.**

**Heurística Violada:** Ajuda os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros

**Problema:** Falta de opções claras para revisar e corrigir dados antes da submissão final.

**Recomendação:** Adicionar uma etapa de revisão antes da submissão final para permitir correções fáceis.

## **Resultado da Consulta**

### **E2. Interpretar as informações retornadas.**

**Heurística Violada:** Visibilidade do status do sistema

**Problema:** As informações retornadas são complexas e podem ser difíceis de entender para usuários sem conhecimento prévio.

**Recomendação:** Simplificar a linguagem e estruturar melhor as informações para facilitar a interpretação.

## **Avaliação Final e Feedback**

### **F1. Avaliar a clareza das informações.**

**Heurística Violada:** Estética e design minimalista

**Problema:** Sobrecarga de informações na página de resultados dificulta a avaliação da clareza.

**Recomendação:** Reduzir e organizar melhor a informação para destacar os elementos mais importantes.

### **F2. Ajuda adicional.**

**Heurística Violada:** Ajuda e documentação

**Problema:** Falta de acessibilidade fácil à ajuda ou suporte durante o

processo de consulta.

## **Análise Detalhada Usando Heurísticas de Nielsen**

### **Visibilidade do status do sistema:**

**Detalhes:** Durante a busca pela opção de restituição de imposto de renda, o sistema exibe barras de progresso e ícones de carregamento quando necessário, porém em alguns momentos, a resposta não é imediata, deixando o usuário sem um feedback claro.

**Problema Identificado:** Falta de feedback imediato em todas as etapas.

**Severidade do Problema:** Moderado – pode causar confusão ou impaciência no usuário.

**Recomendação:** Implementar feedback mais consistente e em tempo real para todas as ações do usuário.

### **Relação entre o sistema e o mundo real:**

**Detalhes:** O site usa linguagem familiar, como "Deduções Legais", "Malha Fina", "DIRPF" e outros. Contudo, alguns termos técnicos ou jargões fiscais podem não ser claros para todos os usuários.

**Problema Identificado:** Uso ocasional de jargão técnico sem explicação.

**Severidade do Problema:** Baixo – impacta a compreensão, mas não impede o uso.

**Recomendação:** Adicionar glossário ou dicas de informação que esclareçam jargões e termos técnicos.

## **Controle do usuário e liberdade:**

**Detalhes:** O site abre novas abas sem aviso prévio, o que pode confundir e frustrar os usuários, pois eles podem sentir que perderam o controle de sua sessão de navegação. Isso pode interromper o fluxo de tarefas, forçando os usuários a alternar entre abas para completar suas atividades, o que não é ideal.

**Problema Identificado:** Interrupção do fluxo de navegação pode levar a uma experiência de usuário frustrante e ineficiente, aumentando o risco de erros e a possibilidade de os usuários abandonarem a tarefa.

**Severidade do Problema:** Alto

**Recomendação:** Utilizar ícones ou textos adicionais (e.g., ícone de link externo, texto [abre em nova aba]) ao lado dos links que se comportam dessa forma. Isso ajuda a estabelecer expectativas claras.

## **Consistência e padrões:**

**Detalhes:** Consistência no uso de ícones e localização de menus; no entanto, algumas inconsistências nos estilos dos botões podem confundir.

**Problema Identificado:** Inconsistências visuais menores nos botões e componentes interativos.

**Severidade do Problema:** Baixo.

**Recomendação:** Uniformizar o design dos elementos interativos para melhorar a consistência visual.

**Detalhes:** Há uma mistura de vozes narrativas (primeira pessoa como "Ver meu status" e terceira pessoa como "Consulta de status") pode confundir os usuários quanto ao contexto das ações. Isso pode fazer com que a interface pareça menos coesa e pode prejudicar a

capacidade do usuário de entender rapidamente o que cada ação fará.

**Problema Identificado:** Inconsistência na Voz dos Botões e Links.

**Severidade do Problema:** Médio

**Recomendação:** equalizar todos os textos da interface, seja em primeira pessoa (mais pessoal e direto) ou em terceira pessoa (mais formal e distante). A escolha deve alinhar-se com o tom geral do site e a expectativa do público-alvo. Recomendado que a escolha à voz, seja testada através de pesquisa ou testes de usabilidade.

**Detalhes:** Há uma mistura de vozes narrativas (primeira pessoa como "Ver meu status" e terceira pessoa como "Consulta de status") pode confundir os usuários quanto ao contexto das ações. Isso pode fazer com que a interface pareça menos coesa e pode prejudicar a capacidade do usuário de entender rapidamente o que cada ação fará.

**Problema Identificado:** Inconsistência na Voz dos Botões e Links.

**Severidade do Problema:** Médio

**Recomendação:** equalizar todos os textos da interface, seja em primeira pessoa (mais pessoal e direto) ou em terceira pessoa (mais formal e distante). A escolha deve alinhar-se com o tom geral do site e a expectativa do público-alvo. Recomendado que a escolha à voz, seja testada através de pesquisa ou testes de usabilidade.

### **Prevenção de erros:**

**Detalhes:** O site valida entradas como CPF e data de nascimento, prevenindo erros de submissão. Contudo, a validação poderia ser mais proativa, orientando os usuários antes de um erro ocorrer.

**Problema Identificado:** Falta de proatividade na prevenção de erros.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Implementar dicas de preenchimento antes que os erros ocorram.

### **Reconhecimento em vez de memorização:**

**Detalhes:** A interface é projetada para facilitar o reconhecimento com ícones claros e etiquetas; no entanto, a localização de algumas funções pode não ser intuitiva.

**Problema Identificado:** Algumas funções importantes estão menos visíveis ou intuitivas.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Melhorar a visibilidade das funções frequentemente usadas.

### **Flexibilidade e eficiência de uso:**

**Detalhes:** Atalhos e uma barra de pesquisa eficiente estão disponíveis para usuários frequentes, mas novos usuários podem achar o caminho para ações específicas um pouco complexo.

**Problema Identificado:** Complexidade para novos usuários em encontrar funcionalidades específicas.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Melhorar a orientação inicial para novos usuários e aprimorar tutoriais.

### **Estética e design minimalista:**

**Detalhes:** Embora o design seja geralmente limpo, algumas páginas estão sobrecarregadas com textos e informações que podem não ser necessários.

**Problema Identificado:** Sobrecarga de informação em algumas

páginas.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Simplificar páginas com muita informação, focando no conteúdo necessário para as tarefas.

### **Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros:**

**Detalhes:** Mensagens de erro são claras (como em CPF inválido), mas podem não orientar suficientemente o usuário sobre como corrigir o problema.

**Problema Identificado:** Mensagens de erro que não orientam suficientemente na correção.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Incluir soluções nas mensagens de erro para ajudar na correção rápida dos problemas.

### **Ajuda e documentação:**

**Detalhes:** Existe documentação e seções de ajuda, mas estas não estão sempre visíveis ou facilmente acessíveis durante as tarefas.

**Problema Identificado:** Acesso e visibilidade limitados à ajuda e documentação.

**Severidade do Problema:** Médio.

**Recomendação:** Integrar melhor a documentação e a ajuda dentro do fluxo de tarefas para facilitar o acesso.

## **Análise Detalhada Usando Heurísticas Adicionais**

### **Acessibilidade**

**Detalhes:** A avaliação da acessibilidade envolve verificar se o site está equipado para ser usado por pessoas com diversas deficiências. Isso inclui a presença de textos alternativos para imagens, adequação dos contrastes de cor, suporte a leitores de tela, navegação via teclado e disponibilidade de legendas ou transcrições para áudios e vídeos.

**Problema Identificado:** Falta de textos alternativos em muitas imagens, contrastes de cores inadequados que dificultam a leitura para pessoas com deficiência visual, e falta de suporte completo à navegação por teclado.

**Severidade do Problema:** Alto

**Recomendação:** Implementar textos alternativos para todas as imagens e elementos visuais não textuais, ajustar esquemas de cores para garantir um contraste adequado entre texto e fundo, e assegurar suporte completo à navegação por teclado e a leitores de tela. Considerar a realização de uma auditoria de acessibilidade para identificar e corrigir todas as deficiências.

## **Feedback Adequado**

**Detalhes:** Essa heurística avalia se o feedback fornecido aos usuários após suas ações é claro, imediato e útil. Inclui a análise de mensagens de erro, confirmações de ações e orientações gerais durante a navegação e interação com o site.

**Problema Identificado:** O feedback é muitas vezes tardio ou inexistente, deixando os usuários sem saber se suas ações foram bem-sucedidas ou não. As mensagens de erro são genéricas e não fornecem orientações específicas para correção. Além disso, falta feedback sobre confirmações em ações críticas, como submissões de formulários ou exclusões.

**Severidade do Problema:** Alto

**Recomendação:** Implementar feedback imediato e informativo para todas as interações do usuário. Desenvolver e usar mensagens de erro que não apenas informem sobre o erro, mas também instruem

claramente os usuários sobre como corrigi-lo. Incluir confirmações explícitas para ações irreversíveis ou significativas para garantir que o usuário esteja ciente das consequências de suas ações e tenha uma chance de evitar erros não intencionais.

### 1.3 – Conclusão

#### Matriz de Avaliação Completa Usando Heurísticas de Nielsen e Heurísticas Adicionais

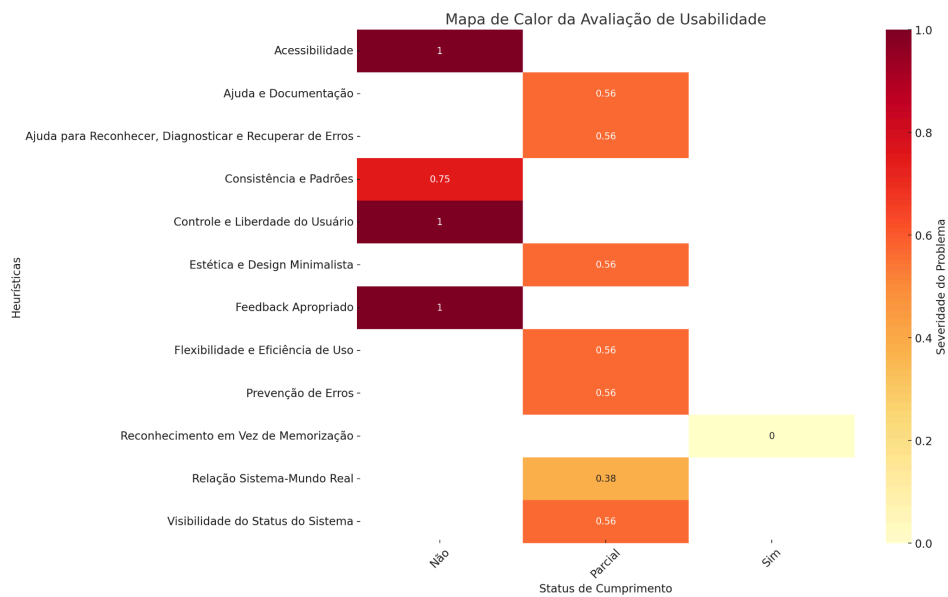
Heurística	Cumprida	Problema Identificado	Severidade	Recomendação
Visibilidade do status do sistema	Parcial	Falta de feedback imediato em algumas etapas	Moderado	Melhorar feedback constante em todas as ações
Relação entre sistema e mundo real	Parcial	Uso ocasional de jargão técnico sem explicação	Baixo	Adicionar glossário ou dicas de informação
Controle do usuário e liberdade	Não	Abrir novas abas sem aviso, interrompendo o fluxo	Alto	Indicar claramente e minimizar aberturas de novas abas
Consistência e padrões	Não	1. Inconsistências visuais nos botões	Baixo	Uniformizar design dos elementos interativos
		2. Inconsistência no uso da voz em botões/links	Médio	Definir um padrão de voz consistente e revisar a interface
		3. Inconsistências na abertura de novas abas	Médio	Padronizar comportamento de links



Prevenção de erros	Parcial	Falta de proatividade na prevenção de erros	Médio	Implementar dicas de preenchimento antes dos erros ocorrerem
Reconhecimento em vez de memorização	Sim	Nenhum problema crítico identificado	N/A	Manter a atual estrutura que facilita o reconhecimento
Flexibilidade e eficiência de uso	Parcial	Complexidade para novos usuários em encontrar ações	Médio	Melhorar orientação e tutoriais para novos usuários
Estética e design minimalista	Parcial	Sobrecarga de informação em algumas páginas	Médio	Simplificar páginas com muita informação
Ajude os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros	Parcial	Mensagens de erro não orientam suficientemente	Médio	Incluir soluções nas mensagens de erro para ajudar na correção
Ajuda e documentação	Parcial	Acesso e visibilidade limitados à ajuda	Médio	Integrar melhor a ajuda no fluxo de tarefas para facilitar o acesso
Acessibilidade	Não	1. Falta de textos alternativos	Alto	Implementar textos alternativos e melhorar contraste
		2. Baixo contraste de cores	Médio	Ajustar esquemas de cores
		3. Falta de navegação por teclado	Médio	Assegurar suporte à navegação por teclado e leitores de tela
Feedback Adequado	Não	1. Feedback tardio ou inexistente	Médio	Implementar feedback imediato e informativo
		2. Mensagens de erro genéricas	Alto	Desenvolver mensagens de erro específicas

		3. Falta de confirmação em ações críticas	Alto	Incluir confirmações para ações significativas
--	--	-------------------------------------------	------	------------------------------------------------

Mapa de calor



Conclusão da avaliação heurística

A avaliação heurística do site da Receita Federal para a consulta de restituição do imposto de renda revelou uma série de problemas de usabilidade e acessibilidade que impactam a experiência do usuário. Aplicamos as heurísticas de Nielsen, juntamente com heurísticas adicionais focadas em acessibilidade e feedback apropriado, para fornecer uma visão detalhada das áreas que necessitam de melhorias.

## 2 - Teste de usabilidade (método por observação de uso)

### 2.1.Preparação

#### **Definição dos Objetivos da Avaliação**

O objetivo principal desta avaliação de usabilidade é verificar a eficácia, eficiência e satisfação com que os usuários finais podem realizar tarefas críticas na seção de consulta de restituição do imposto de renda do site da Receita Federal.

Especificamente, queremos:

- Avaliar a clareza da navegação e se os usuários conseguem encontrar facilmente a funcionalidade de consulta.
- Medir o tempo e o número de tentativas necessárias para completar a tarefa de consulta.
- Identificar pontos de frustração e confusão durante o processo de interação.
- Coletar feedback direto dos usuários sobre melhorias potenciais.
- Metrificar o esforço cada sub etapa da jornada.

#### **Definição das Pessoas**



<b>Usuário 1: Aliane Silva, a Gerente de Projetos</b>	<b>Usuário 2: Cristiano Legal, o Advogado</b>	<b>Usuário 2: Rafael Costa, o Gerente de TI</b>
<b>Idade:</b> 41 anos <b>Nível de Instrução:</b> Pós-graduação completa <b>Ocupação:</b> Gerente de Projetos	<b>Idade:</b> 46 anos <b>Nível de Instrução:</b> Graduação Completa <b>Ocupação:</b> Advogado	<b>Idade:</b> 46 anos <b>Nível de Instrução:</b> Graduação Incompleta <b>Ocupação:</b> Gerente de TI
<i>“Uma gerente de projetos apaixonada por eficiência e inovação. Entre planilhas e apresentações, encontro paz na yoga e nos livros de desenvolvimento pessoal.”</i>	<i>“Advogado por profissão, historiador por paixão. Ricardo aqui, sempre lutando pela justiça e fascinado pelas lições do passado.”</i>	<i>“Adora estar na vanguarda da inovação. Ele é altamente adaptável a novas tecnologias e gosta de experimentar novos gadgets e software.”</i>
Aliane_Silva_-_Termo_de_Consentimento_Livre_e_Esclarecido_assinado_assinado.pdf	Cristiano_Leal_-_Termo_de_Consentimento_Livre_e_Esclarecido_assinado_assinado.pdf	Rafael_Costa_-_Termo_de_Consentimento_Livre_e_Esclarecido_assinado__assinado

### Definição das Tarefas

- **Acesso ao Site**
  - A1. Encontrar a página inicial.
  - A2. Localizar a funcionalidade de consulta de restituição.
- **Autenticação**
  - B1. Acessar o formulário de login.
  - B2. Inserir credenciais de acesso (CPF e senha).
- **Entrada de Dados para Consulta**
  - C1. Inserir CPF no formulário de consulta.
  - C2. Inserir data de nascimento.
  - C3. Confirmar a precisão dos dados inseridos.

- **Execução da Consulta**
  - D1. Clicar no botão de submissão.
  - D2. Aguardar o processamento da consulta.
- **Resultado da Consulta**
  - E1. Visualizar o status da restituição.
  - E2. Interpretar as informações retornadas.
  - E3. Acessar detalhes adicionais se necessário.
- **Avaliação Final e Feedback**
  - F1. Avaliar a clareza das informações.
  - F2. Ajuda adicional.
  - F3. Fechar a sessão ou realizar outra consulta.

## 2.2.Execução do teste

### Questionário Pré-teste

Grupo	Perguntas	Entrevistados		
		Usuário 1	Usuário 2	Usuário 3
Informações Demográficas Básicas	Qual é a sua idade?	41 anos	46 anos	46 anos
	Qual é o seu nível de instrução?	Pós graduação completa	Graduação Completa	Graduação Incompleta
	Qual é a sua ocupação?	Gerente de Projetos	Advogado	Gerente de Tecnologia
Experiência com Tecnologia	Com que frequência você usa a internet?	Diariamente	Algumas vezes na semana	Diariamente
	Qual é o seu nível de conforto com o uso de websites governamentais?	Consigo me virar muito bem	Tenho dificuldades com a internet	Sou uma pessoa de tech, tenho pouca dificuldade no geral
	Por qual dispositivo você usa mais a internet (Celular, Computador, Notebook,	Computador	Celular	Computador

	Outros)			
Experiência Prévia com o Sistema	Você já usou o site da Receita Federal para consultar a restituição do imposto de renda antes?	Sim	Sim	Sim
	Se sim, como foi a sua experiência? (Por exemplo, fácil, confusa, satisfatória, frustrante)	Satisfatória	Confuso	Fácil
Expectativas	O que você espera ao usar o site da Receita Federal para consulta de restituição do imposto de renda?	Nos últimos anos tenho ficado surpreendentemente feliz com o serviço de consulta ao IR. As últimas evoluções do site o tornaram mais intuitivo e as informações estão mais claras. Os ícones e botões estão grandes, o que me ajuda na navegação. Como tive uma experiência satisfatória antes, espero que a eficiência e a eficácia do processo de consulta de restituição sejam mantidas ou até melhoradas	Quando tentei usar o site pela primeira vez, fiquei bastante confuso, isso já faz alguns anos. Não estava claro para mim onde eu deveria clicar para iniciar a consulta da restituição. Eu não consegui encontrar facilmente a opção correta. Além disso, após inserir meus dados, recebi uma mensagem de erro que não explicava o que eu havia feito de errado, o que aumentou minha frustração. Espero que o processo seja simplificado e mais intuitivo do que minha experiência anterior. Gostaria que a navegação fosse mais clara. Espero não me sentir confuso desta vez e encontrar rapidamente o que preciso	Usar o site pela primeira vez foi uma experiência fácil e direta para mim, eu encontrei tudo que precisava e não tive dificuldade em acessá-lo. Espero um processo sem complicações, com etapas claras e uma interface amigável que me permita concluir minha consulta rapidamente e sem erros

Questionário Pós-teste

Grupo	Perguntas	Entrevistados		
		Usuário 1	Usuário 2	Usuário 3
Facilidade de Uso	Como você classificaria a facilidade de encontrar a funcionalidade de consulta de restituição no site?	Foi muito fácil, achei o serviço navegando nos menus	Foi difícil encontrar a funcionalidade. Tive que navegar por várias páginas antes de achar a seção correta.	Extremamente fácil, achei o serviço rapidamente pela busca

	O processo de entrada de dados (por exemplo, CPF, data de nascimento) foi fácil de entender e executar?	Sim, as informações eram claras e os campos estavam bem marcados.	Não, as instruções não eram claras, fiquei confuso sobre quais informações eram necessárias.	Muito fácil, os campos para inserir dados como CPF e data de nascimento eram intuitivos.
Eficiência	Quanto tempo você sentiu que levou para completar suas tarefas? Foi mais rápido, mais lento ou como esperado?	Foi rápido e como esperado.	Demorou mais do que eu esperava porque tive que voltar e corrigir erros várias vezes.	Muito rápido, mais rápido do que esperava, sem complicações.
	Em algum momento você se sentiu perdido ou confuso durante a navegação? Pode descrever o que causou isso?	Não, tudo estava onde eu esperava que estivesse.	Sim, especialmente ao tentar localizar a função de consulta.	Não.
Satisfação	Em uma escala de 1 a 10, como você classificaria sua satisfação geral com o uso do site hoje?	9/10, estou muito satisfeito com a experiência.	3/10, devido à confusão e falta de clareza.	10/10
	O que mais lhe agradou e o que menos lhe agradou durante o uso do site?	Mais: a clareza das instruções.  Menos: Gostaria de mais informações sobre o tempo de processamento da restituição.	Menos: a dificuldade em encontrar informações.  Mais: a segurança do processo de entrada de dados.	Mais: eficiência e rapidez.  Menos: Não tenho nenhum ponto
Problemas Encontrados	Você encontrou algum problema técnico ou de usabilidade enquanto usava o site? Por favor, descreva.	Não, não encontrei nenhum.	Sim, mensagens de erro pouco claras ao entrar dados incorretos.	Não
	Há algo que você mudaria no site para melhorar sua experiência?	Talvez adicionar mais informação sobre as etapas de processamento da restituição.	Sim, melhoraria a navegação para tornar o site mais intuitivo a usuários menos experientes.	Nada, estou satisfeito com a experiência atual.
Feedback Geral	Você recomendaria este site para outras pessoas que precisam consultar a restituição do imposto de renda? Por quê?	Sim, porque a experiência foi clara e direta.	Não	Definitivamente sim, é eficiente e fácil de usar.

	Alguma outra sugestão ou comentário que você gostaria de adicionar?	Não.	Espero que considerem simplificar para evitar confusão.	Continuem com o bom trabalho, e talvez considerem adicionar mais recursos visuais informativos.
--	---------------------------------------------------------------------	------	---------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

Matriz de Experiência dos Participantes por Subetapa

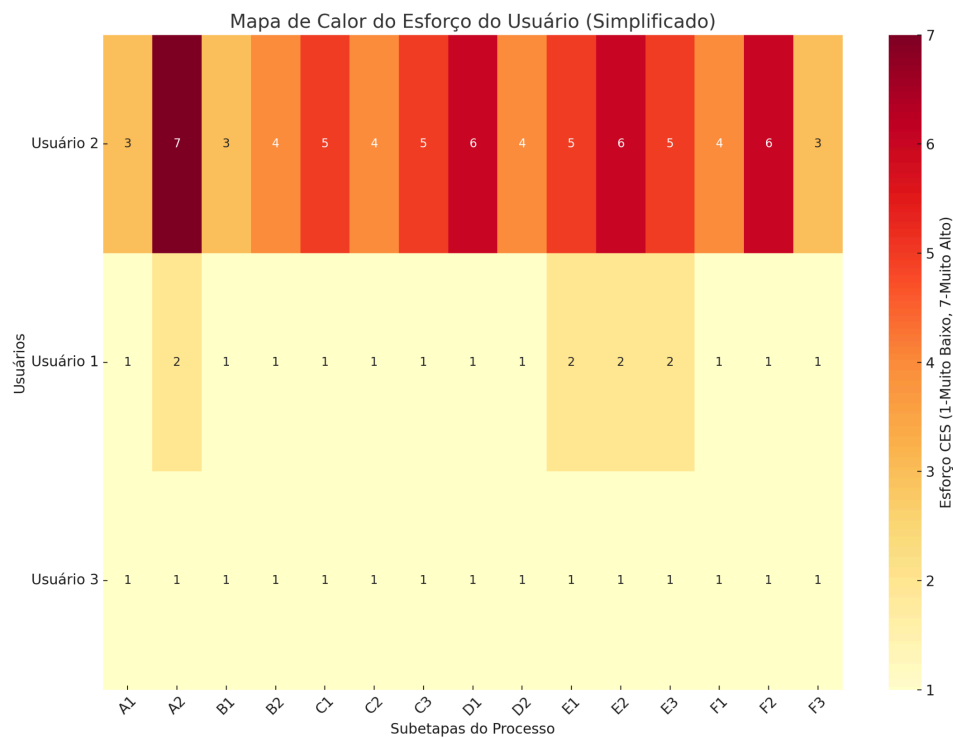
No contexto deste estudo de usabilidade do site da Receita Federal para a consulta de restituição do imposto de renda, foi aplicado o método Customer Effort Score (CES) para avaliar e quantificar o esforço requerido pelos usuários em cada etapa específica do processo de interação com o site. O CES é uma métrica comumente usada em estudos de experiência do usuário para medir a facilidade com que os clientes podem completar as tarefas necessárias. Onde **1 representa "Muito Baixo Esforço"**: Indica que a tarefa foi completada com facilidade extrema, sem qualquer dificuldade perceptível e **7 representa "Muito Alto Esforço"**: Sugere que a tarefa foi extremamente difícil de completar, exigindo um esforço considerável e possivelmente causando frustração ao usuário.

Subetapa/Etapas	Usuário 1	Usuário 2	Usuário 3
A1. Encontrar a página inicial	1	3	1
A2. Localizar funcionalidade	2	7	1
B1. Acessar o formulário de login	1	3	1
B2. Inserir credenciais de acesso	1	4	1
C1. Inserir CPF	1	5	1
C2. Inserir data de nascimento	1	4	1
C3. Confirmar precisão dos dados	1	5	1
D1. Clicar no botão de submissão	1	6	1
D2. Aguardar processamento	1	4	1
E1. Visualizar status da restituição	2	5	1



E2. Interpretar informações	2	6	1
E3. Acessar detalhes adicionais	2	5	1
F1. Avaliar a clareza das informações	1	4	1
F2. Decidir se necessita de ajuda	1	6	1
F3. Fechar sessão ou nova consulta	1	3	1

Mapa de Calor do Esforço dos Usuários



Lista de Problemas Identificados

1. **Problema: Localização Confusa da Funcionalidade de Consulta**  
**Usuário:** Usuario 2

**Heurística Violada:** Consistência e padrões

**Descrição:** Teve dificuldade em encontrar a funcionalidade de consulta de restituição, pois não estava claramente sinalizada ou consistente com outras funcionalidades governamentais.

**Sugestão de Correção:** Melhorar a sinalização e padronização das funcionalidades no site, usando ícones e terminologias consistentes e bem posicionadas na interface principal.

2. **Problema: Mensagens de Erro Não Informativas**

**Usuário:** Usuario 2

**Heurística Violada:** Ajuda os usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros

**Descrição:** As mensagens de erro não forneciam informações claras sobre o que estava errado nem como corrigir o problema.

**Sugestão de Correção:** Desenvolver mensagens de erro que sejam específicas, claras e que ofereçam soluções diretas para os erros comuns, especialmente nos formulários de entrada de dados.

3. **Problema: Processo de Entrada de Dados Confuso**

**Usuário:** Usuario 2

**Heurística Violada:** Prevenção de erros

**Descrição:** O formulário de entrada de dados para a consulta não era intuitivo, levando a erros de preenchimento.

**Sugestão de Correção:** Implementar validações em tempo real que orientem os usuários durante o preenchimento do formulário, com dicas visuais ou mensagens explicativas sobre os dados necessários.

4. **Problema: Falta de Feedback após Submissão da Consulta**

**Usuário:** Usuario 1

**Heurística Violada:** Visibilidade do status do sistema

**Descrição:** Após a submissão da consulta, não havia um feedback claro ou indicação de que o processo estava em andamento, deixando Carla incerta sobre o status da operação.

**Sugestão de Correção:** Incorporar indicadores de progresso ou mensagens

que confirmem que a consulta foi recebida e está sendo processada.

#### 5. **Problema: Dificuldade de Acesso para Usuários Não Técnicos**

**Usuário:** Usuario 2

**Heurística Violada:** Flexibilidade e eficiência de uso

**Descrição:** Usuários com menos familiaridade tecnológica enfrentaram desafios maiores, o que sugere que o site poderia oferecer modos ou instruções simplificadas.

**Sugestão de Correção:** Criar um modo "simplificado" do site que ofereça um caminho mais direto e assistido para usuários menos experientes, minimizando opções complexas e focando na tarefa principal.

## 2.3. Conclusão da Avaliação de Usabilidade

Neste projeto, avaliamos a usabilidade e acessibilidade do site da Receita Federal, focando especialmente na seção de consulta de restituição do imposto de renda. A análise revelou que, apesar de o site oferecer funcionalidades robustas e eficazes, existem oportunidades significativas para melhorar a experiência do usuário, particularmente em dispositivos móveis.

### Principais Descobertas:

- **Consistência e Clareza:** Foi notado que a falta de consistência no design e nas mensagens de erro contribui significativamente para a confusão entre os usuários menos experientes. A clareza das instruções e das mensagens de feedback precisa ser significativamente melhorada para facilitar a navegação e o uso eficiente do site.
- **Acessibilidade:** A análise destacou várias deficiências em termos de acessibilidade, impedindo que usuários com certas limitações utilizem o site de forma plena e autônoma. É essencial que o site cumpra as diretrizes de acessibilidade para garantir que todos os cidadãos possam acessar informações importantes sem barreiras.

- **Feedback e Interatividade:** Os usuários expressaram a necessidade de feedback mais imediato e interativo durante o processo de consulta, o que diminuiria sua incerteza e melhoraria a experiência geral de uso.
- **Desafios com a Interface Móvel:** Um dos nossos usuários, o usuário 2, utilizou exclusivamente um dispositivo móvel para acessar o site. Ele experimentou dificuldades adicionais, como navegação confusa e interação complicada com elementos da interface, que não são totalmente otimizados para telas menores.

## **Recomendações para Melhorias:**

1. **Redesign da Interface:** Simplificar a interface, melhorar a consistência visual e funcional e garantir que todas as partes do site sigam as mesmas normas e estilos.
2. **Mensagens de Erro Claras:** Desenvolver um sistema de mensagens de erro que não apenas informe o usuário sobre o que está errado, mas também ofereça soluções específicas para resolver o problema.
3. **Melhorias na Acessibilidade:** Implementar soluções de design e tecnologia que estejam em conformidade com as diretrizes WCAG, assegurando que o site seja plenamente acessível a todos os usuários, independentemente de suas capacidades físicas ou cognitivas.
4. **Introdução de Feedback Dinâmico:** Utilizar tecnologias que proporcionem confirmações visuais e auditivas ao longo do processo de consulta, para reforçar que as ações do usuário foram recebidas e estão sendo processadas.
5. **Otimizar para Mobile:** Reforçar o design responsivo do site para garantir que todas as funcionalidades sejam facilmente acessíveis e utilizáveis em dispositivos móveis, incluindo a simplificação da navegação e a melhoria da interatividade dos elementos de interface.

## **Considerações Finais:**

O site da Receita Federal se mostrou uma ferramenta que serve bem aos seus usuários por meio de várias funcionalidades estáveis e eficazes. No entanto, para

atender à diversidade do seu público, incluindo aqueles que preferem ou dependem exclusivamente de dispositivos móveis, são necessárias melhorias significativas. Adotando as recomendações destacadas, o site pode se tornar mais inclusivo e acessível, melhorando a experiência de todos os contribuintes e garantindo que cada usuário possa gerenciar suas consultas fiscais de forma eficiente e confortável em qualquer plataforma.