

Relatório de teste de usabilidade

Consulta de restituição no site da Receita Federal do Brasil

Setembro de 2023

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO



Índice

Introdução	3
Visão geral	4
Motivação	5
O teste de usabilidade	6
Preparação para os testes	7
Após os testes	8
Ferramentas utilizadas	9
Participantes	10
Que tarefas foram testadas	11
Problemas durante a execução	12
Resultados	13
Avaliação do sucesso das tarefas	14
O que disseram os participantes?	16
Recomendações	18
Conclusão	24
Anexos	26

Introdução

Visão geral

O presente documento é a consolidação e resumo das principais conclusões do trabalho de avaliação da usabilidade da funcionalidade consulta de restituição de imposto de renda, no site do imposto de renda da Receita Federal do Brasil.

Os testes de usabilidade foram realizados no mês de outubro, conduzido pela aluna Cynara Linhares Peixoto Coelho, da Pós Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC Rio, pesquisadora responsável pelo projeto, sob orientação dos professores Alberto Barbosa Raposo e Greys Francly M. da Silva Caipa, do Departamento de Informática da PUC Rio.

Motivação

Esta pesquisa visa a avaliação da navegação do site da Receita Federal do Brasil com o objetivo de acessar a funcionalidade de consulta de restituição e verificar se a forma como está apresentada hoje a interface atende às necessidades do usuário.

O teste de usabilidade

Os testes de usabilidade são um método de user experience (UX) que permitem avaliar de forma clara e concreta a qualidade da usabilidade de um determinado produto ou serviço, quer seja ele digital ou não.

Os testes foram realizados presencialmente e de forma individual.

Durante os testes, as ações dos usuários e seus comentários foram gravados, cuja autorização foi dada através de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram fornecidos a url de acesso e a lista de tarefas com cada atividade a ser realizada. Os usuários foram orientados a verbalizar o máximo possível as suas ações, pensamentos, dúvidas e opiniões durante o teste.

Após a conclusão dos testes, foram feitas perguntas para saber a opinião sobre a funcionalidade testada.

Preparação para os testes

Antes de iniciar os testes, realizamos diversas atividades de preparação, tais como:

- Seleção de usuários dos testes
- Preparação de roteiro de testes
- Agendamento dos testes
- Preparação de documento para anotações e consolidação de dados
- Envio de termo de consentimento livre e esclarecido

Após os testes

Após os testes, fizemos todas as atividades relacionadas a coleta, organização e divulgação do resultado, como:

- Assistir as gravações dos testes.
- Analisar as anotações realizadas.
- Identificar e registrar os principais problemas encontrados.
- Propor soluções para os problemas.
- Criar o relatório de testes de usabilidade.

Ferramentas utilizadas

Microsoft Word Online foi a aplicação utilizada para compartilhar com os usuários a lista de tarefas a serem realizadas no teste.

Google Chrome foi o navegador escolhido para realizar o acesso ao site.

Celular para gravar as ações do usuário e seus comentários durante o teste.

Os participantes

Foram feitos os testes com dois participantes. Ambos estão na faixa etária de 40 a 50 anos, fazem declaração anual do Imposto de renda e ocasionalmente recebem restituição de Imposto de Renda.

Enquanto um dos usuários tem bastante experiência com o IRPF e consulta de restituição, o outro delega essas atividades para outras pessoas e tem pouca experiência com o site e as ferramentas da Receita Federal.

Que tarefas foram testadas?

Tarefa 1: Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda
Acesse o link informado. Após o carregamento, observe o conteúdo da tela.

Tarefa 2: Identificar as notas de outros usuários
Verifique a tela onde você está. Procure navegar e ver qual a nota dada por outros usuários para esta funcionalidade.

Tarefa 3: Fazer um elogio ou reclamação
Agora é sua vez de analisar essa funcionalidade. Faça um elogio ou uma reclamação.

Tarefa 4: Acesse a consulta de restituição do Imposto de renda
Chegue até a tela de login para a consulta da restituição do imposto de renda.

Problemas durante a execução

Não ocorreram problemas durante a execução dos testes de usabilidade.

Resultados

Avaliação do sucesso das tarefas

Tendo em vista avaliação do grau de eficácia na execução de cada uma das tarefas, foram utilizadas as métricas de taxa de conclusão com sucesso, taxa de conclusão com dificuldade e taxa de não conclusão de tarefas.

Nos quadros seguintes é possível perceber de forma simples, imediata e visual todo o panorama e balanço da avaliação para cada uma das tarefas executadas.

Na construção de cada uma das tabelas é utilizada a seguinte legendagem de cores:

Realizado com
sucesso

Realizou sem dificuldade o que foi solicitado.

Realizado com
dificuldade

Realizou a tarefa, mas depois de demorar um tempo analisando ou errar algumas vezes.

Não conseguiu
realizar

Não conseguiu realizar a tarefa por não identificar ou entender o que foi solicitado.

Avaliação do sucesso das tarefas

	Tarefa 1	Tarefa 2	Tarefa 3	Tarefa 4
Usuário 1	Realizado com sucesso	Realizado com dificuldade	Realizado com sucesso	Realizado com sucesso
Usuário 2	Realizado com sucesso	Realizado com dificuldade	Realizado com sucesso	Realizado com sucesso

O que disseram os participantes?

Também registramos alguns dos comentários, ideias e sugestões que os usuários foram compartilhando ao longo da realização dos testes de usabilidade. Embora não possa ser alvo de uma análise estruturada, esses comentários refletem muitos dos sentimentos e dúvidas de cada um dos participantes ao longo do teste.

Tentando resumir e balançar as muitas ideias que foram sendo partilhadas ao longo dos testes, aqui fica um apanhado de alguns dos comentários dos participantes:

"A avaliação diz 4.4, mas eu clico aqui (nas estrelinhas) e não aparece nada. (...) Eu entendo que essas estrelas são a nota que as pessoas dão pra essa funcionalidade"

"Eu achava que clicando aqui nas estrelinhas apareceria algo. Eu não consigo ver as notas."

"Não acho que serviu porque eu não consigo ver a opinião dos usuários. É como em aplicativo, quando a gente vai instalar a primeira coisa que vejo é a avaliação, aí vejo se dá bug, se tem algum problema, aí eu não instalo. Mas aqui eu não consigo nem ver a opinião." - Sobre a forma de avaliação

O que disseram os participantes?

“Aquele página (De explicação da consulta de restituição) é boa porque explica e você sabe ‘é o que você tá procurando?’ aí ela decide se segue em frente ou se não.”

“Pro usuário que não tem muito costume é bom essa explicação (A página de explicação da consulta de restituição) . Agora pra quem já tem costume, poderia pular essa explicação. Mas vale a pena pra quem tá vendo pela primeira vez.”

“Não consulta. Era para ter algo assim, você não tem direito.” - quando apareceu a mensagem de erro ao tentar fazer a consulta de restituição

“A lista com os atalhos poderia estar mais destacada (na página inicial), estar mais em cima. Porque assim que entro na página vou logo na parte de cima procurar, ou do lado direito superior, eu não costumo olhar muito embaixo”

“Eu acho boa a (página inicial), eu achei fácil o que tava procurando, no caso a consulta de restituição. Foi fácil. (...) Eu gosto desse layout clean, a fonte é grande, tem os ícones... de layout eu acho muito bom.”

Recomendações

Recomendações

A seguir, daremos algumas sugestões de melhoria, baseado nos problemas identificados durante os testes de usabilidade. Para facilitar a interpretação visual, classificamos as recomendações da seguinte forma:

Prioridade baixa

Recomendação de melhoria de baixa importância

Prioridade média

Recomendação de melhoria importante, mas que não tem muita urgência

Prioridade alta

Recomendação de alta importância, que deve ser realizada o quanto antes

Recomendações

1. Avaliar a necessidade da avaliação da existente hoje

Hoje existe na página "Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)" um texto que contém "Avaliação" com uma nota representada através de estrelas. Mas não fica claro para o usuário como ele pode fazer essa avaliação, pois não tem essa informação em nenhum lugar da página. Ao mesmo tempo, tem abaixo uma seção com o texto "Esta página foi útil para você?" onde tem dois ícones de curtir e descurtir, junto com a quantidade de vezes que esses ícones foram clicados e neste o usuário consegue realizar uma ação. Além disso, ainda há abaixo a opção de fazer uma reclamação e um elogio. São muitos tipos de avaliações diferentes, que confundem o usuário.

Sugiro que seja retirada a avaliação com as estrelas, já que hoje não é uma informação que seja útil para o usuário e nem permite que ele realize alguma ação à respeito, diminuindo a quantidade de avaliações existentes hoje.

Prioridade alta

Recomendações

2. Mensagem de erro incompreensível na consulta de restituição

Ao tentar realizar a consulta da restituição, após o preenchimento dos dados o usuário obtém um erro não amigável, com informações técnicas e em inglês:

Atenção

```
Failed to decode:Unrecognized token 'Failed': was expecting (JSON String, Number, Array, Object or token 'null', 'true' or 'false')
at [Source: (String)"Failed URL: https://wscpf.receita.fazenda.gov.br/servicos-cpf/api/consulta-res/por-ni/p1/"; line: 1, column: 7]
```

Recomenda-se alterar a mensagem para que seja mais facilmente compreendida pelo usuário.

Prioridade alta

Recomendações

3. **Dar opção de acesso direto a consulta de restituição para usuários mais experientes**

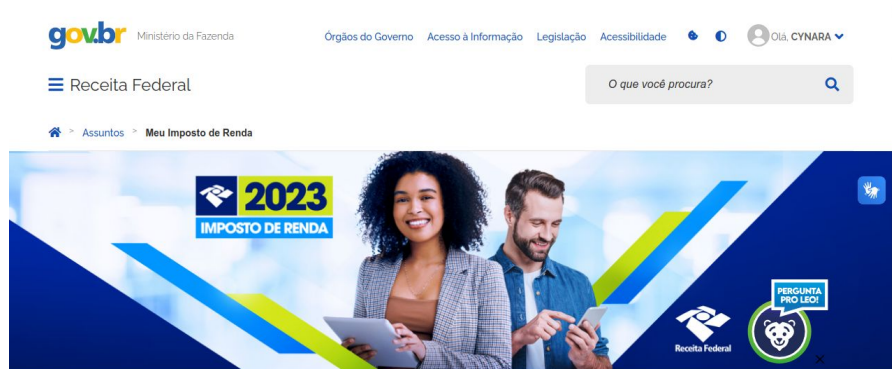
Hoje, sempre que o usuário precisa fazer uma consulta de restituição, ele deve primeiro passar por uma tela que explica a funcionalidade para somente depois de outro clique chegar a consulta de fato. Para usuários que são menos experientes, é de fato interessante ter esta explicação. Porém, para usuários avançados que costumam fazer consultas de restituição de várias pessoas, podem ser um incômodo ter que sempre fazer um clique a mais para chegar à funcionalidade que ele deseja,

Recomenda-se ter um atalho direto na página inicial para que os usuários mais experientes possam ter acesso rápido a essa funcionalidade.

Prioridade média

Recomendações

4. Diminuir a imagem da tela principal de imposto de renda. Para usuários que tem uma tela menor (como por exemplo, 1280 x 720), a tela inicial acaba ficando com uma imagem enorme, que ocupa praticamente toda a página e forçando o usuário a rolar a tela para ver o conteúdo:



Sugere-se adaptar o layout para que em resoluções menores essa imagem seja ocultada ou substituída por uma de menor altura.

Prioridade baixa

Conclusão

Conclusão

O teste de usabilidade é um estudo que envolve muito planejamento, organização e conciliação de diversas agendas, mas que traz como resultado uma visão sobre o que o usuário pensa sobre o produto construído e recomendações sobre como podemos melhorá-lo de forma a torná-lo mais eficaz e satisfatório para eles.

Contudo, este tipo de estudo não pode encerrar por aqui. Ao invés de ser uma ação pontual, este deve ser um processo recorrente de avaliação do serviço público digital, em busca de apontar caminhos para melhorias no site da Receita Federal do Brasil, visando de uma melhoria contínua e incremental.

Anexos

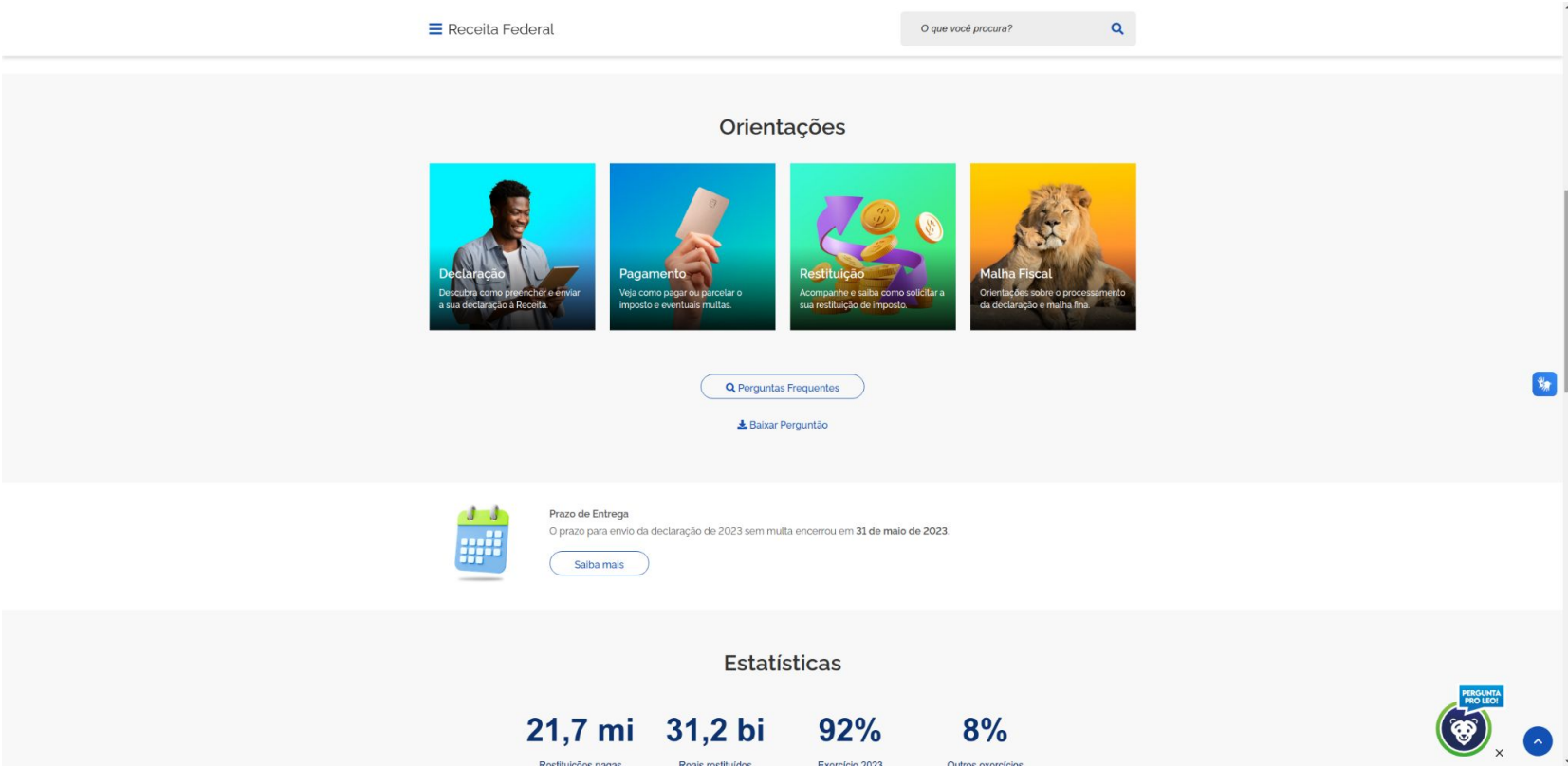
Registro de telas

Para a execução e teste de usabilidade da solução a opção foi sobre a utilização do site que hoje está no ar da Receita Federal do Brasil. Isso quer dizer que esta é uma versão em constante evolução e que poderá perder o registro ou versão até antes mesmo de entrar em produção.

Para garantir que o registro e versão em que os usuários realizaram as tarefas não se perderá, sendo isso parte fundamental da análise das conclusões deste relatório, aqui fica o registro das telas usadas para a realização de cada uma das tarefas deste teste de usabilidade.



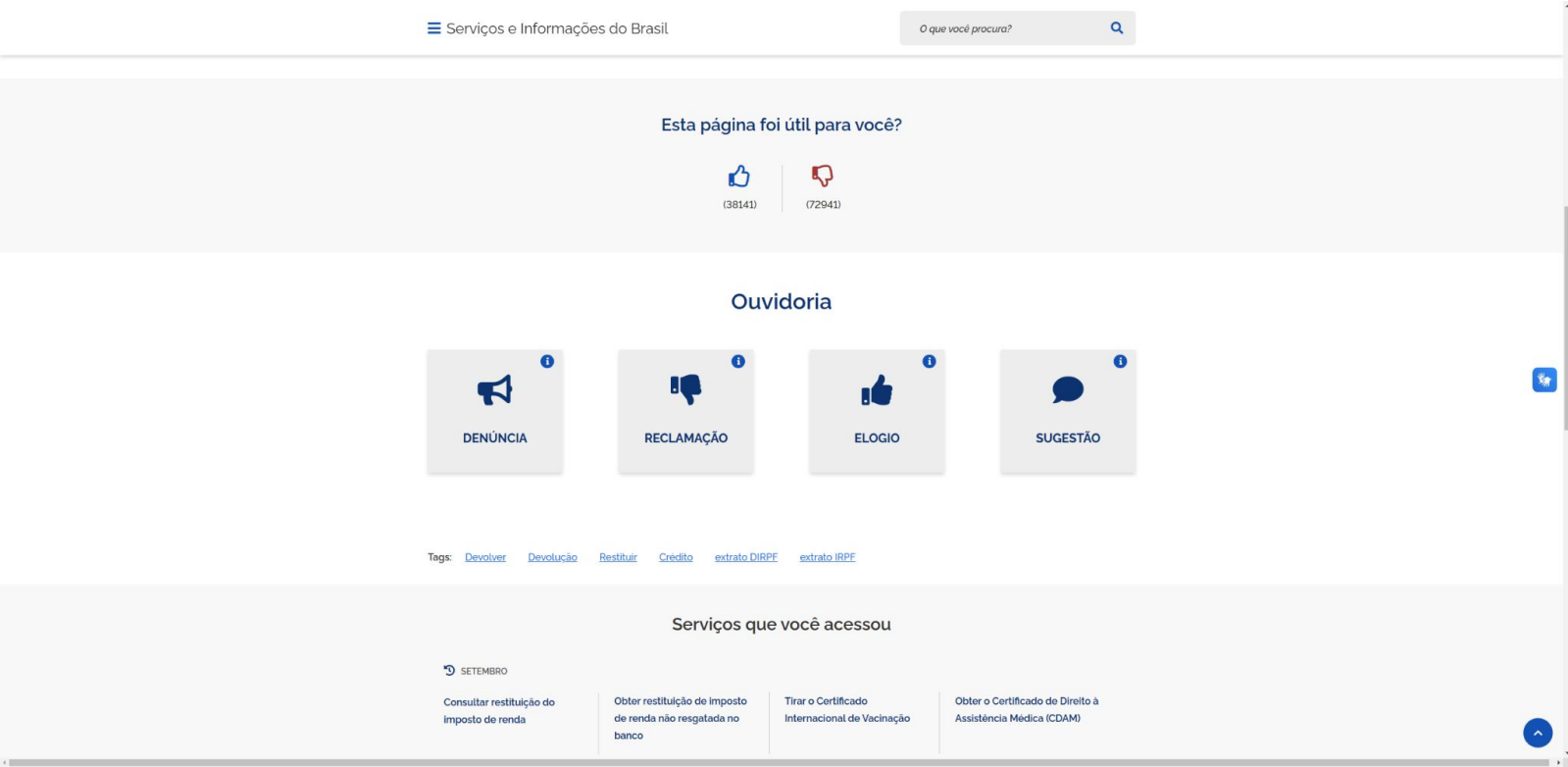
Tela inicial do site do imposto de renda 2023



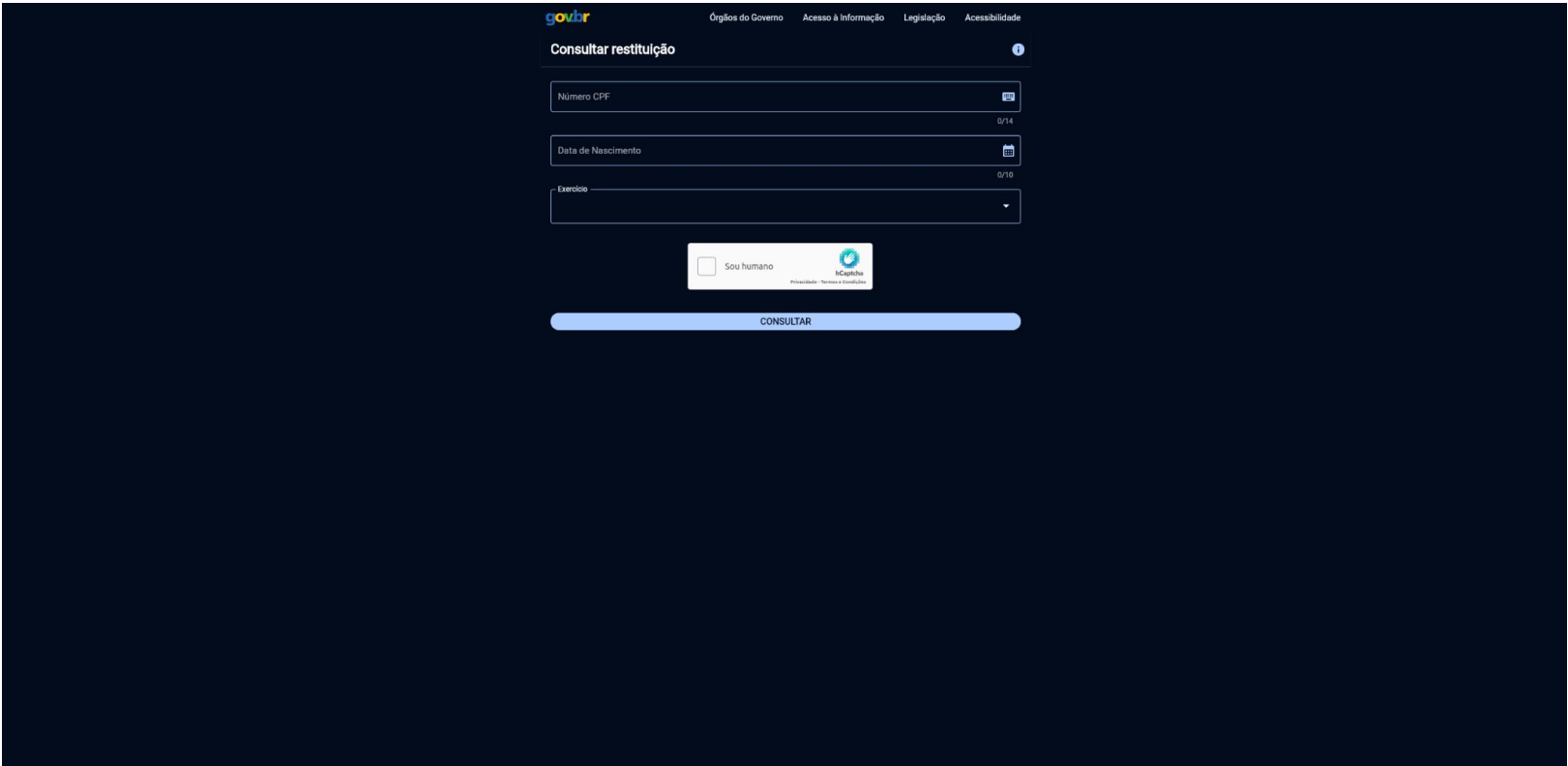
Continuação da tela inicial do site do imposto de renda 2023



Tela com informações da funcionalidade de Consultar restituição de imposto de renda



Continuação da tela com informações da funcionalidade de Consultar restituição de imposto de renda



Tela de consulta de restituição do imposto de renda