

# Roteiro do teste de usabilidade

## Abertura do teste

Olá, \_\_\_\_\_! Obrigado(a) por participar do nosso teste de usabilidade! Meu nome é Cynara e trabalho com experiência de usuário no Serpro. Quero agradecer pela sua disponibilidade para participar do nosso teste de usabilidade do site da Receita Federal.

O objetivo deste teste é nos aproximarmos mais de quem usa o sistema no dia-a-dia e saber se as nossas propostas atendem às suas necessidades e quais suas opiniões sobre elas.

Vamos iniciar agora a gravação, tudo bem? Essa gravação serve para podermos rever e analisar, pois o teste acontece de forma muito rápida e com a gravação podemos observar melhor.

Primeiramente, gostaria que você se apresentasse e dissesse seu nome, idade e profissão.

*(Após a apresentação, peça para responder às seguintes perguntas:)*

- Você faz a sua declaração do imposto de renda anualmente?
- É você mesmo que faz ou pede para outra pessoa fazer?
- Você costuma receber restituição do imposto de renda?
- Como você faz o acompanhamento dessa restituição?

## Explicações gerais

Nós iremos entrar no site da Receita Federal para simular uma busca pela funcionalidade de consulta de restituição de imposto de renda. Gostaríamos que você experimentasse a navegação no site e nos dissesse o que achou. A nossa intenção é saber a sua opinião. Não se preocupe em fazer certo ou errado. O que está sendo testado é o sistema e não você!

Este teste está agendado para durar 60 minutos, então não tenha pressa e leve o tempo que achar necessário. Pedimos para você narrar em voz alta o que está fazendo, o que você está pensando ou sentindo enquanto faz as tarefas. Tudo o que você disser vai ajudar a tornar esse produto cada vez melhor.

Eu não irei falar muito durante o teste, mas estarei aqui ao lado caso precise de alguma coisa. Tente usar o site como se estivesse sozinho.

Darei uma cópia com uma lista de tarefas para você executar. Por favor, nos avise quando mudar de uma tarefa para outra, como por exemplo "Vou iniciar a tarefa 2".

*(Dar uma cópia da lista de tarefas para o usuário)*

## Lista de Tarefas

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

**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.

## Após o teste

Concluimos nosso teste. Gostaríamos de fazer agora algumas perguntas:

- O que você achou da navegação no site?
- Você acha que o site da Receita Federal facilita você encontrar a consulta de restituição?
- Você acha que conseguiu atingir seu objetivo de realizar a consulta da restituição?
- O que você acha da forma como está hoje o site da Receita, onde você precisa primeiramente acessar uma página de explicação da funcionalidade para então conseguir chegar a ela?
- Você tem alguma sugestão de melhoria ou crítica a fazer a respeito do que testamos?

Muito obrigada pela sua participação e disponibilidade de tempo, ela será fundamental para proporcionarmos um produto com boa usabilidade para os usuários do site da Receita Federal.

Espero que tenha sido uma boa experiência e que possamos contar novamente com sua participação em futuros testes de usabilidade!