1. Avaliação heurística

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

1.1. Preparação da avaliação:

Objetivo da Avaliação: Identificar problemas de usabilidade no site da Receita Federal (gov.br) ao tentar consultar a restituição de imposto de renda, tentar fazer um elogio/reclamação e conhecer a opinião de outros usuários.

Avaliadores: Fernanda de Oliveira Ramos

Estratégia de Inspeção: Avaliação Heurística

Perfil dos Usuários: Cidadãos comuns que buscam clareza, acesso rápido e confiança nas informações relacionadas ao imposto de renda.

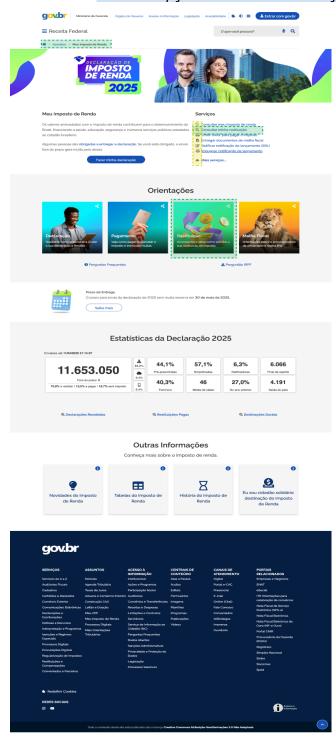
Contexto de acesso: Via desktop.

Tarefas:

- Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.
- Conhecer opiniões de outros usuários.

1.2. Execução da inspeção:

1.2.1. Tarefa 'Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda'



- 1. Visibilidade do status do sistema: **OK** o carregamento da página é claro e carrega por inteiro
- 2. Correspondência com o mundo real: **PARCIAL** o site possui alguns ícones que fazem relação com o mundo real e outros parecem não ter muita conexão com os termos utilizados
- 3. Controle e liberdade do usuário: **OK** breadcrumb permite que os usuários voltem à tela anterior e se localizem
- 4. Consistência e padrões: PARCIAL o design segue o padrão de todas as tela do gov.br,

mas alguns links abrem em nova janela sem aviso

- 5. Prevenção de erros: **OK** não há campos a serem preenchidos que possam ocasionar erros e a tela também possui um breadcrumb que permite aos usuários retornarem de onde vieram
- 6. Reconhecimento em vez de memorização: **OK** além dos links laterais, a tela tem alguns cards em destaque com as principais funcionalidades
- 7. Flexibilidade e eficiência de uso: **OK** além dos links laterais, a tela tem alguns cards em destaque com as principais funcionalidades
- 8. Estética e design minimalista: NÃO tela cheia de links, cards, textos e imagens
- 9. Ajude usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros: **OK** a tela não apresenta nenhuma interação que gere erro
- 10. Ajuda e documentação: **PARCIAL** a tela possui um campo de "perguntas frequentes", mas leva para outra página fora do contexto de imposto de renda

Local: Página inicial com muitas informações

Heurística violada: 8 Severidade: Pequena

Recomendação: Simplificar o layout, agrupando serviços em seções

1.2.2. Tarefa 'Conhecer opiniões de outros usuários'





- 1. Visibilidade do status do sistema: **OK** o carregamento da página é claro e carrega por inteiro
- 2. Correspondência com o mundo real: **PARCIAL** o site possui ícones que fazem relação com o mundo real, mas contém termos que podem causa confusão aos usuários, como o botão "Iniciar"
- 3. Controle e liberdade do usuário: NÃO o breadcrumb não retorna para a tela anterior
- 4. Consistência e padrões: **NÃO** o design segue o padrão de todas as tela do gov.br, mas alguns links abrem em nova janela sem aviso
- 5. Prevenção de erros: **OK** não há campos a serem preenchidos nessa tela que possam ocasionar erros
- 6. Reconhecimento em vez de memorização: **NÃO** o breadcrumb não retorna para a tela anterior e os termos utilizados no site não ajudam no reconhecimento, além disso, os botões na seção "Ouvidoria" não fazem referência à avaliação
- 7. Flexibilidade e eficiência de uso: NÃO nenhum espaço para avaliações ou fóruns de usuários
- 8. Estética e design minimalista: **PARCIAL** a tela é cheia de links, cards e textos que podem não fazer referencia específica ao serviço
- 9. Ajude usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros: NÃO o número de avaliações a forma que está apresentado na tela gera confusão, pois faz parecer que é possível ler as avaliações
- 10. Ajuda e documentação: **NÃO** sem opção para compartilhar experiências ou tirar dúvidas com outros usuários

Local: Ausência de seção de feedback, Breadcrumb

Heurísticas violadas: 3, 4, 6, 7, 9, 10

Severidade: Grande

Recomendação: Permitir que o usuário retorne à tela anterior de onde veio, apresentar seção de comentários a partir da avaliação dos usuários e melhorar os termos e outros componentes (como os botões de avaliação) utilizados na tela para que tenham mais relação com as ações que devem ser tomadas pelos usuários de fato

1.3. Apresentação de resultados

Análise geral:

- Tarefa 1: A complexidade e quantidade de informações na tela comprometem a eficiência.
- Tarefa 2: A ausência de uma seção de comentários viola princípios de transparência e confiança, essenciais em serviços governamentais.

Priorização de Correções:

- Implementar layout mais limpo e organizado (Severidade pequena)
- Criar espaço para feedbacks de usuários (Severidade grande).

Qualidade de Uso:

O site cumpre suas obrigações, mas falha em alguns aspectos de experiência do usuário, especialmente em orientação clara e engajamento social.