

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'

gov.br | Ministério da Fazenda | Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | [Entrar com gov.br](#)

Receita Federal

O que você procura?

DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA 2025

Meu imposto de Renda

Os valores arrecadados com o imposto de renda contribuem para o desenvolvimento do Brasil, financiando a saúde, educação, segurança e diversos serviços públicos prestados ao cidadão brasileiro.

Algumas pessoas são obrigadas a entregar a declaração. Se você está obrigado, o envio fora do prazo gera multa pelo atraso.

[Fazer minha declaração](#)

Serviços

- Consultar minha restituição
- Enviar documentos de minha fiscal
- Receber notificação de lançamento (SIR)
- Enviar notificação de lançamento
- Meus serviços...

Orientações

- Declaração**: Saiba como preencher a declaração e sua declaração à Receita.
- Pagamento**: Veja como pagar o imposto e eventuais multas.
- Restituição**: Acompanhe a volta para o bolso a sua restituição de imposto.
- Malha Fiscal**: Saiba como fazer o processamento da declaração e Malha Fica.

[Perguntas Frequentes](#) [Perguntas RPF](#)

Prazo de Entrega

O prazo para envio da declaração de 2025 sem multa encerra em 30 de maio de 2025.

[Saiba mais](#)

Estatísticas da Declaração 2025

Enviadas até 15/04/2025 21:14:37

11.653.050	44,1%	57,1%	6,3%	6.066
Para o prazo: 0	Pre-preenchidas	Simplificadas	Restituídas	Final de exporto
79,8% a restituir 19,9% a pagar 19,7% sem imposto	0,4%	46	27,0%	4.191
	Faltando	Média de idade	Do ano anterior	Saída do país

[Declarações Recebidas](#) [Restituições Pagas](#) [Destinações Sociais](#)

Outras Informações

Conheça mais sobre o imposto de renda.

- Novidades do imposto de Renda
- Tabelas do imposto de Renda
- História do imposto de Renda
- Eu sou cidadão solidário: destinação do imposto de Renda

gov.br

SERVIÇOS

- Serviços de A-Z
- Auditoria Fiscal
- Cadastros
- Certidos e Atestados
- Comércio Exterior
- Comunicações Eletrônicas
- Declarações e Escriturações
- Defesa e Recursos
- Interpretação e Programas
- Isenções e Regimes Especiais
- Processos Digitais
- Processos Digitais
- Regulamentação de Impostos
- Restituições e Compensações
- Conveniências e Parcerias

ASSUNTOS

- Notícias
- Agenda Tributária
- Taxas de Juros
- Atuação e Comércio Exterior
- Controladoria Geral
- Leilões e Doações
- Meu CPF
- Meu Imposto de Renda
- Processos Digitais
- Atas Orientações Tributárias

ACESSO À INFORMAÇÃO

- Intendimento
- Ações e Programas
- Participação Social
- Auditorias
- Consultas e Transferências
- Recursos e Despesas
- Licitações e Contratos
- Serviços
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- Perguntas Frequentes
- Dados Abertos
- Serviços Administrativos
- Recuperação e Proteção de Dados
- Legislação
- Processos Seletivos

CENTRAIS DE CONTATO

- Atendimento
- Auditor
- Atendimento
- Edições
- Fornecedores
- Imagens
- Programas
- Públicas
- Veículos

CANAL DE ATENDIMENTO

- Canal
- Canal Chat
- Fala Conosco
- Comentários
- Relatório
- Imagens
- Quadrado

PORTAIS RELACIONADOS

- Imprensa e Notícias
- Chat
- eSocial
- ITB Orientações para contribuintes de empresas
- Nota Fiscal de Serviço Eletrônica (NF-e)
- Nota Fiscal Eletrônica
- Nota Fiscal Eletrônica do Quebra-Cabeça
- Portal Chat
- Procedimentos da Fazenda (PFC)
- Regulatório
- Sistema Nacional
- Saber
- Sociedade
- Spill

REDES SOCIAIS

[Redes Sociais](#)

[Acesso à Informação](#)

Tudo o contido neste site está publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-ShareAlike 3.0 Não Adaptada.

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*'



Finanças, Impostos e Gestão Pública

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições

Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)

Iniciar

Avaliação: 4.6

1887720

Última Modificação: 15/03/2024

Compartilhe: f in

O que é?

Consulte a sua restituição de imposto de renda, apurada pela Declaração de Imposto de Renda (DIRPF).

Se você quer consultar a restituição solicitada através do Pedido de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP), utilize o serviço relacionado ao lado.

Quem pode utilizar este serviço?

Etapas para a realização deste serviço

Outras Informações

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

Ouvidoria



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



ELOGIO



SUGESTÃO

Tags: [Devolver](#) [Devolução](#) [Restituir](#) [Crédito](#) [extrato DIRPF](#) [extrato IRPF](#)

As informações desta página foram úteis para você?



45%



55%

Média dos últimos 12 meses.

SERVIÇOS

[Buscar serviços por](#)
[Serviços por público alvo](#)

TEMAS EM DESTAQUE

[Orçamento Nacional](#)
[Redes de Atendimento do Governo Federal](#)
[Proteção de Dados Pessoais](#)
[Serviços para Imigrantes](#)
[Política e Orçamento Educacionais](#)
[Bolsas de Estudo e Financiamentos Estudantis](#)
[Educação Profissional e Tecnológica](#)
[Educação Profissional para Jovens e Adultos](#)
[Trabalho e Emprego](#)
[Serviços para Pessoas com Deficiência](#)
[Combate à Discriminação Racial](#)
[Política de Proteção Social](#)
[Política para Mulheres](#)
[Saúde Reprodutiva da Mulher](#)
[Qualidade na Primeira Infância](#)
[Habitação Regular](#)
[Controle da Produção e Resíduos Sólidos](#)

NOTÍCIAS

[Serviços para o cidadão](#)
[Saúde](#)
[Agricultura e Pecuária](#)
[Cidadania e Assistência Social](#)
[Ciência e Tecnologia](#)
[Comunicação](#)
[Cultura e Esporte](#)
[Economia e Gestão Pública](#)
[Educação e Pesquisa](#)
[Energia](#)
[Forças Armadas e Defesa Civil](#)
[Infraestrutura](#)
[Justiça e Segurança](#)
[Meio Ambiente](#)
[Trabalho e Previdência](#)
[Turismo](#)

GALERIA DE APLICATIVOS

ACOMPANHE O PLANO

NAVEGAÇÃO

[Acessibilidade](#)
[Mapa do Site](#)
[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

CONSULTAR MINHAS SOLICITAÇÕES

ÓRGÃOS DO GOVERNO

POR DENTRO DO GOV.BR

[Dúvidas frequentes em relação ao Portal gov.br](#)
[Dúvidas frequentes da conta gov.br](#)
[Ajuda para Navegar o Portal](#)
[Conheça os elementos do Portal](#)
[Política de e-participação](#)
[Termos de Uso](#)
[Governo Digital](#)
[Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br](#)

CANAIS DO EXECUTIVO FEDERAL

DADOS DO GOVERNO FEDERAL

[Dados Abertos](#)
[Painel Estatístico de Pessoal](#)
[Painel de Compras do Governo Federal](#)
[Acesso à Informação](#)

EMPRESAS E NEGÓCIOS

SIMPLIFIQUE!

[Redefinir Cookies](#)

REDES SOCIAIS

[f](#) [y](#) [in](#) [t](#) [v](#)

TERMO-DE-USO-AVISO-DE-PRIVACIDADE-E-COOKIES

[Acesso à Informação](#)

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 causar 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 telas 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 referência 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.