

2. Teste de Usabilidade

2.1. Preparação da avaliação:

- Definir perfil dos participantes
- Recrutamento dos participantes
- Definir tarefas que os participantes executarão
- Preparar ambiente de teste
- Executar teste-piloto
- Realizar ajustes (se necessário)

Objetivo da avaliação: Validar se os usuários conseguem realizar as tarefas propostas no site da Receita Federal e identificar possíveis novas dificuldades não previstas na inspeção.

Perfil dos participantes:

- Pessoas que declararam IR nos últimos 2 anos.
- Pessoas com nível de familiaridade com tecnologia básico ou intermediário.

Tarefas:

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

Local do teste:

- Remoto, com compartilhamento de tela e gravação de tela (Zoom)

Coleta de dados:

- Antes de começar os testes, serão coletados os TCLE devidamente assinados.
- Observação e registro da performance de cada participante.
- Se o participante completou uma tarefa.
- Tempo para concluir cada tarefa.
- Feedbacks dos participantes.

Material de coleta de dados:

- Termo de Consentimento (TCLE)
- Questionário pré-teste
- Roteiro de observação
- Questionário pós-teste

Análise de Dados:

- Consolidação de métricas (taxa de sucesso, tempo) e feedbacks qualitativos.
- Priorização de problemas.

Questionário pré-teste:

- Idade:
() 18–25 anos

- ☐ 26–40 anos
- ☐ 41–60 anos
- ☐ Acima de 60 anos

- Familiaridade com tecnologia:

- ☐ Iniciante (usa apenas redes sociais e e-mail)
- ☐ Intermediário (usa internet para serviços bancários, compras)
- ☐ Avançado (usa ferramentas complexas, como planilhas ou sistemas online)

- Com que frequência você acessa o site da Receita Federal?

- ☐ Nunca acessei
- ☐ Raramente (1–2 vezes por ano)
- ☐ Ocasionalmente (3–5 vezes por ano)
- ☐ Frequentemente (mais de 5 vezes por ano)

- Você já declarou Imposto de Renda?

- ☐ Sim, todos os anos
- ☐ Sim, algumas vezes
- ☐ Não, nunca declarei

- Já usou o site para consultar restituição do IR?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Roteiro de Observação

Tarefa 1: Encontrar a opção de consulta à restituição

- Clicou em "Consultar minha restituição"? (Sim/Não)
- Demorou para encontrar a opção? (Tempo: ____ segundos)
- Feedbacks do participante?

Tarefa 2: Buscar opiniões de outros usuários

- Tentou clicar no número de avaliações?
- Tentou encontrar comentários de outros usuários?
- Feedbacks do participante?

Observações Gerais:

- Participante ficou confuso com algum termo ou componente da tela?
- A quantidade de informações na tela atrapalhou a experiência do usuário?

Questionário pós-teste:

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 1? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

- ☐ 4
- ☐ 5

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 2? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

- Numa escala de 1 a 5, como você avalia as informações no site? (sendo 1 = não são claras e não são organizadas e 5 = são muito claras e bem organizadas)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

- O que você mudaria no site para melhorá-lo?

2.1.1 Teste piloto:

Questionário pré-teste:

- Idade:

(X) 26–40 anos

- Familiaridade com tecnologia:

(X) Avançado (usa ferramentas complexas, como planilhas ou sistemas online)

- Com que frequência você acessa o site da Receita Federal?

(X) Raramente (1–2 vezes por ano)

- Você já declarou Imposto de Renda?

(X) Sim, todos os anos

- Já usou o site para consultar restituição do IR?

(X) Sim

Roteiro de Observação

Tarefa 1: Encontrar a opção de consulta à restituição

- Clicou em "Consultar minha restituição"? **Sim, encontrou a opção "Consultar minha restituição" rapidamente (leu subtítulos e clicou)**

- Demorou para encontrar a opção? **Tempo: 39 segundos**

- Feedbacks do participante? **Não**

Tarefa 2: Buscar opiniões de outros usuários

- Tentou clicar no número de avaliações? **Sim, clicou nas "estrelas" atrás de links diretos (explicou que faz assim na Amazon ou em outros sites que possuem avaliações)**
- Tentou encontrar comentários de outros usuários? **Rolou a página para ver se havia seção de comentários, clicou em "Ouvidoria" (na parte de reclamações/elogios...), mas não encontrou avaliações**
- Feedbacks do participante? **"Senti falta de uma seção de avaliações, como em outros sites"**

Observações Gerais:

- Participante ficou confuso com algum termo ou componente da tela? **Sim, na tela de restituição de imposto de renda, as estrelas e a quantidade de avaliações fez o usuário acreditar que poderia ler as opiniões**
- A quantidade de informações na tela atrapalhou a experiência do usuário? Não

Questionário pós-teste:

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 2? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

(x) 5

- Numa escala de 1 a 5, como você avalia as informações no site? (sendo 1 = não são claras e não são organizadas e 5 = são muito claras e bem organizadas)

(x) 1

- O que você mudaria no site para melhorá-lo? **Eu não sei se o site permite comentários ou se é só avaliações, mas se é só avaliações, eu até entendo que seja só assim, mas se tivesse uma aba de comentário sobre essas avaliações, eu colocaria isso para pessoa clicar. Até para saber se elas estão tendo o mesmo problema que várias outras pessoas. Quando vê, tu está fazendo algo mas ninguém encontrou esse problema. Então, ter uma janela de avaliações mais completa.**

Ajustes pós teste-piloto:

- Melhoria no questionário pós-teste: adicionei perguntas relacionadas a escala de satisfação para cada tarefa.
- Condução do teste: tomei cuidado para não enviesar as respostas dos participantes ao perceber que havia silêncio durante o teste.

Resultado:

- Pontos positivos: Chegar até a página de consulta à restituição é rápido, pois o link está visível na primeira dobra do site.
- Pontos negativos: Falta de feedback de outros usuários, não há como ver opiniões de outros usuários.
- Organização inconsistente: Fácil para tarefas simples (como consultar restituição). Difícil para funcionalidades menos óbvias (como avaliações).

Sugestões de Melhoria:

- Adicionar seção de avaliações com comentários
- Melhorar navegação para tarefas secundárias, como a de avaliações mesmo
- Padronizar experiência em todas as telas

Tarefa	Participante	Completo a tarefa? (Sim/Não)	Tempo de conclusão (min)	Feedbacks	Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa?(sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	1 - piloto	Sim	39s	Nenhum	5
Conhecer opiniões de outros usuários	1 - piloto	Sim	N/A	"Sinto falta de algo tipo Amazon, onde você vê o que outras pessoas acham. Eu não sei se o site permite comentários ou se é só avaliações, mas se é só avaliações, eu até entendo que seja só assim, mas se tivesse uma aba de comentário sobre essas avaliações, eu colocaria isso para pessoa clicar. Até para saber se elas estão tendo o mesmo problema que várias outras pessoas. Quando vê, tu está fazendo algo mas ninguém encontrou esse problema. Então, ter uma janela de avaliações mais completa."	1

2.2 Execução do Teste de Usabilidade

Participante 1:

Questionário pré-teste:

- Idade:

(X) 26–40 anos

- Familiaridade com tecnologia:

(X) Avançado (usa ferramentas complexas, como planilhas ou sistemas online)

- Com que frequência você acessa o site da Receita Federal?

(X) Raramente (1–2 vezes por ano)

- Você já declarou Imposto de Renda?

(X) Sim, todos os anos

- Já usou o site para consultar restituição do IR?

(X) Sim

Roteiro de Observação

Tarefa 1: Encontrar a opção de consulta à restituição

- Clicou em "Consultar minha restituição"? **Sim, encontrou a opção rapidamente**

- Demorou para encontrar a opção? **Tempo: 06 segundos**

- Feedbacks do participante? **Nenhum**

Tarefa 2: Buscar opiniões de outros usuários

- Tentou clicar no número de avaliações? **Sim, estava em busca dos comentários de outros usuários**

- Tentou encontrar comentários de outros usuários? **Sim**

- Feedbacks do participante? **"Eu clico em avaliação e não faz nenhuma ação. Não tem nenhum link para clicar.**

No final da tela tem um "sim" e um "não", acho que isso que é avaliação das das pessoas, mas não tem botão para clicar."

Observações Gerais:

- Participante ficou confuso com algum termo ou componente da tela? **Sim, acreditou poder ver a opinião de outros usuários, e ao final do teste disse que a avaliação da página parecia ser referente ao número de avaliações do topo da página, o que acabou gerando certo tipo de confusão na participante**

- A quantidade de informações na tela atrapalhou a experiência do usuário? Sim, muitas informações semelhantes

Questionário pós-teste:

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 1? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

(X) 5

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 2? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

(X) 1

- O que você mudaria no site para melhorá-lo? **"Colocaria um link na opção da avaliação para ler o comentário do que as pessoas acham, para saber quais as dificuldades que elas têm também no site."**

Resultado:

- Pontos positivos: Chegar até a página de consulta à restituição foi super rápido (somente 6 segundos).

- Pontos negativos: Novamente a falta de feedback de outros usuários, não há como ver opiniões de outros usuários, além dos componentes relacionados à avaliação gerarem confusão.

Sugestões de Melhoria:

- Adicionar seção de avaliações com comentários

- Remover componentes semelhantes que tenham ações diferentes

Tarefa	Participante	Completo a tarefa? (Sim/Não)	Tempo de conclusão (min)	Feedbacks	Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa?(sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	2	Sim	06s	Nenhum	1
Conhecer opiniões de outros usuários	2	Sim	N/A	"Eu cliquei em avaliação e não fiz nenhuma ação. Não tem nenhum link para clicar. No final da tela tem um 'sim' e um 'não', acho que isso que é avaliação das das pessoas, mas não tem botão para clicar."	5

Participante 2:

Questionário pré-teste:

- Idade:

(X) 18–25 anos

- Familiaridade com tecnologia:

(X) Avançado (usa ferramentas complexas, como planilhas ou sistemas online)

- Com que frequência você acessa o site da Receita Federal?

(X) Raramente (1–2 vezes por ano)

- Você já declarou Imposto de Renda?

(X) Sim, todos os anos

- Já usou o site para consultar restituição do IR?

(X) Sim

Roteiro de Observação

Tarefa 1: Encontrar a opção de consulta à restituição

- Clicou em "Consultar minha restituição"? **Sim, encontrou a opção rapidamente, mas apesar de ter encontrado rapidamente, ficou na dúvida se clicou na opção certa devido aos termos utilizados “consultar minha restituição” ao invés de “consultar minha restituição de imposto de renda”, pois acredita que a restituição poderia ser de outra coisa**

- Demorou para encontrar a opção? **Tempo: 06 segundos**

- Feedbacks do participante? **"Primeiro tinha pensado nesse aqui 'consultar o imposto de renda', mas vi que logo embaixo tem uma 'consultar minha restituição'."**

Tarefa 2: Buscar opiniões de outros usuários

- Tentou clicar no número de avaliações? **Clicou nas “estrelas” e em “avaliação” e percebeu que não era clicável, disse que ‘Ouvidoria’ não parecia ser o lugar onde ele poderia ver avaliações ou avaliar, mas como não encontrou nenhuma outra**

informação na tela, acreditou que aquela deveria ser a opção mais provável

- Tentou encontrar comentários de outros usuários? **Sim, tentou rolar a página em busca de comentários e não encontrou**
- Feedbacks do participante?

Observações Gerais:

- Participante ficou confuso com algum termo ou componente da tela? **Sim, além da confusão com os componentes utilizados para avaliação, também achou estranho o botão 'Iniciar', pois não dizia muito sobre o que ele faria**
- A quantidade de informações na tela atrapalhou a experiência do usuário? **Sim, a quantidade de itens na tela acabou atrapalhando sua experiência, pois não tinham a ver com o tema específico**

Questionário pós-teste:

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 1? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

(X) 3

- Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa 2? (sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)

(X) 1

- O que você mudaria no site para melhorá-lo? **"Remover a parte de serviços recomendados. Entendo que são importantes, mas talvez não estejam diretamente aqui."**

Resultado:

- Pontos positivos: **Chegar até a página de consulta à restituição foi rápido, mas a tela tem muitas informações para ler antes de chegar onde quer**
- Pontos negativos: **A falta dos feedbacks e os elementos utilizados na interface para a avaliação causaram muita confusão**

Sugestões de Melhoria:

- Adicionar seção de avaliações com comentários
- Remover componentes semelhantes que tenham ações diferentes

Tarefa	Participante	Completo a tarefa? (Sim/Não)	Tempo de conclusão (min)	Feedbacks	Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa?(sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	3	Sim	33s	"Primeiro tinha pensado nesse aqui 'consultar o imposto de renda', mas vi que logo embaixo tem uma 'consultor minha restituição'."	3
Conhecer opiniões de outros usuários	3		N/A	"Olhando rápido, tem 'avaliação' eu ia pensar em clicar aqui, mas já vi que não é clicável."	1

2.3. Análise e apresentação de resultados

Tarefa 1 (Consultar Restituição de IR)

Eficiência: Todos os participantes concluíram a tarefa rapidamente (entre 6–39 segundos).

Facilidade: Nota média de 4.3/5 no pós-teste.

Problemas:

- Termos pouco intuitivos (ex.: "Consultar minha restituição" vs. "Consultar restituição de IR", "Iniciar").
- Excesso de links e informações na página inicial.

Tarefa 2 (Opiniões de Usuários)

Falha Geral: Nenhum participante encontrou comentários de outros usuários.

Facilidade: Nota média de 1/5 no pós-teste.

Problemas:

- Ícones de avaliação não clicáveis (confundem usuários)
- Ausência de seção dedicada a feedbacks
- Ícones repetidos com ações diferentes (avaliar página e avaliar conteúdo)
- Breadcrumb inconsistente (não retorna à tela anterior)

Passos da avaliação:

- Definição de tarefas, recrutamento de participantes (2 usuários + 1 piloto).
- Elaboração de questionários (pré/pós-teste) e roteiro de observação.
- Teste Piloto.
- Execução do teste de usabilidade (remota: gravação de tela + compartilhamento via Zoom)
- Coleta de Dados:
(tempo de tarefa, comportamentos observados (ex.: cliques em elementos não clicáveis), respostas aos questionários, consolidação de métricas (taxa de sucesso, tempo médio), síntese de feedbacks qualitativos).

Ações imediatas:

- Implementar seção de comentários na página de restituição de imposto (alta prioridade).
- Redesenhar componentes de avaliação para evitar confusão.
- Revisar a necessidade de tantos links e informações nas telas, ou diagramar melhor as seções, dando prioridade ao conteúdo mais importante.

Tarefa	Participante	Completo a tarefa? (Sim/Não)	Tempo de conclusão (min)	Feedbacks	Numa escala de 1 a 5, quão fácil ou difícil foi realizar a tarefa?(sendo 1 = muito difícil e 5 = muito fácil)
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	1 - piloto	Sim	39s	Nenhum	5
Conhecer opiniões de outros usuários	1 - piloto	Sim	N/A	"Sinto falta de algo tipo Amazon, onde você vê o que outras pessoas acham. Eu não sei se o site permite comentários ou se é só avaliações, mas se é só avaliações, eu até entendo que seja só assim, mas se tivesse uma aba de comentário sobre essas avaliações, eu colocaria isso para pessoa clicar. Até para saber se elas estão tendo o mesmo problema que várias outras pessoas. Quando vê, tu está fazendo algo mas ninguém encontrou esse problema. Então, ter uma janela de avaliações mais com mais completa."	1
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	2	Sim	06s	Nenhum	1
Conhecer opiniões de outros usuários	2	Sim	N/A	"Eu cliço em avaliação e não faz nenhuma ação. Não tem nenhum link para clicar. No final da tela tem um "sim" e um "não", acho que isso que é avaliação das das pessoas, mas não tem botão para clicar."	5
Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda	3	Sim	33s	"Primeiro tinha pensado nesse aqui 'consultar o imposto de renda', mas vi que logo embaixo tem uma 'consultor minha restituição.'"	3
Conhecer opiniões de outros usuários	3		N/A	"Olhando rápido, tem 'avaliação' eu ia pensar em clicar aqui, mas já vi que não é clicável."	1