

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

GABRIELA SILVA PIMENTA

**SPRINT: PROJETO DA INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR E DA
INTERFACE DO USUÁRIO**

MVP

RIO DE JANEIRO

2024

1. AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

1.1 Preparação

a) Descrição do sistema: Meu Imposto de Renda - Receita Federal

O site oferece orientações detalhadas e serviços para a declaração de imposto de renda, ferramentas para consultar a restituição, emitir comprovantes de rendimentos, e disponibiliza manuais, vídeos e guias passo a passo sobre os temas. O portal também oferece diversos canais de atendimento, e-mail, chat online e ouvidoria.

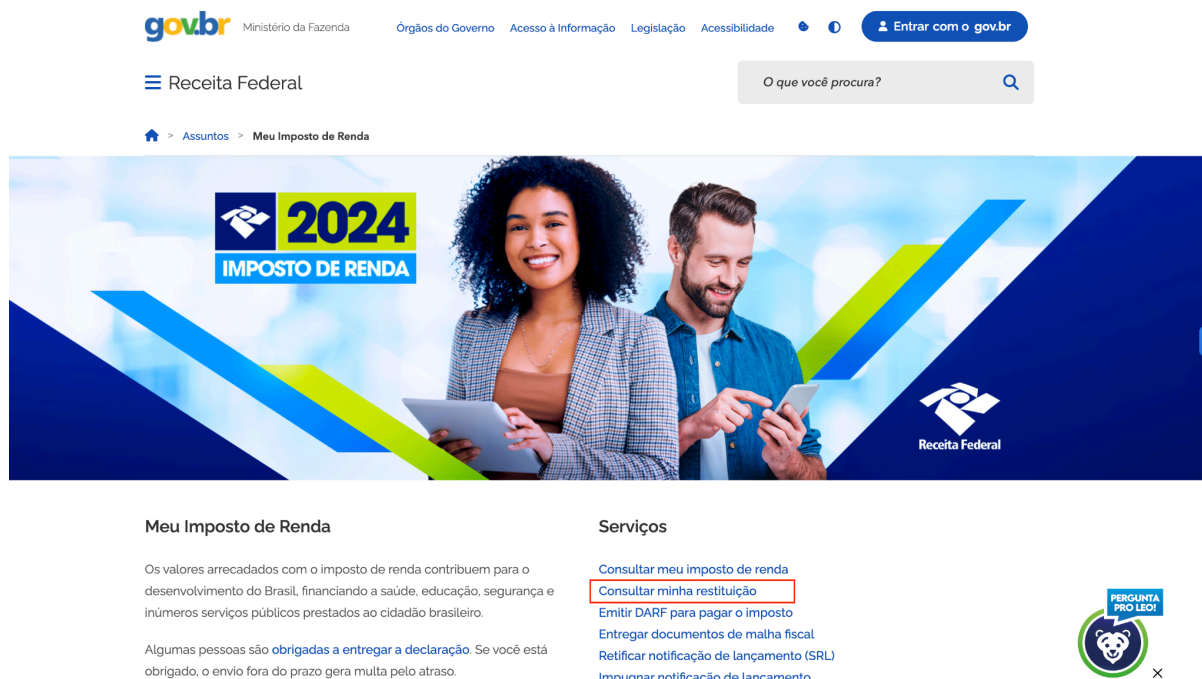
b) Nesta inspeção, focarei nas seguintes tarefas na navegação do site:

- Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.
- Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
- Conhecer opiniões de outros usuários.

c) Objetivos da inspeção: Identificar problemas de usabilidade, detectar problemas e barreiras que podem dificultar a interação dos usuários com o sistema. Identificar pontos para melhorar a experiência do usuário e propor recomendações que tornem a interface mais intuitiva, eficiente e agradável para pessoas que procuram conhecer informações sobre o imposto de renda no site gov.br.

1.2 Execução da inspeção

1.2.1 Tarefa 1: Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.



1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela inicial mostra claramente os serviços disponíveis, incluindo a opção "Consultar minha restituição".
- Recomendação: Manter essa visibilidade e clareza, garantindo que as opções mais importantes estejam facilmente acessíveis.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem usada é clara e alinhada com o que usuários esperam ao lidar com questões fiscais, facilitando a identificação das opções disponíveis.
- Recomendação: Continuar usando termos familiares e explicativos para os serviços oferecidos.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O site parece oferecer fácil navegação com opções claras de retorno e avanço.
- Recomendação: Assegurar que botões e links para navegação sejam consistentemente acessíveis para permitir que os usuários corrijam ações ou voltem a passos anteriores.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O design segue a identidade visual do governo, e a disposição dos elementos é consistente com outras páginas governamentais.
- Recomendação: Manter a consistência para evitar confusão e ajudar os usuários a se orientarem mais rapidamente no site.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela faz um bom trabalho ao destacar as opções disponíveis de maneira clara, minimizando a chance de cliques errados.
- Recomendação: Continuar fornecendo descrições claras e evitar jargões técnicos que possam confundir os usuários.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: Os serviços são apresentados de forma clara e direta, com ícones e etiquetas que facilitam o reconhecimento.
- Recomendação: Manter as informações necessárias visíveis sem exigir que os usuários se lembrem de informações de outras partes do site.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)

- Justificativa: A página é projetada para atender tanto usuários novatos quanto experientes, com acesso rápido aos serviços mais comuns.
- Recomendação: Considerar adicionar personalizações ou atalhos para usuários frequentes que desejam acessar serviços específicos mais rapidamente.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O design é visualmente agradável e não sobrecarregado, com uma boa distribuição de texto e imagens.
- Recomendação: Continuar focando em um design limpo e funcional, sem informações desnecessárias na página inicial.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Não há evidência de ajuda específica para diagnóstico e recuperação de erros nesta tela.
- Recomendação: Implementar e destacar recursos de ajuda, como FAQs ou chatbots (como o ícone do "Pergunta pro Leo"), para auxiliar em caso de dúvidas ou problemas.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: O site oferece informações básicas visíveis, mas pode ser necessário mais detalhamento ou direcionamento para novos usuários.
- Recomendação: Fornecer documentação ou links de ajuda mais detalhados acessíveis diretamente da página inicial para ajudar usuários a entenderem os processos do imposto de renda.

1.2.1 Tarefa 2: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.



1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A página fornece informações claras sobre a consulta de restituição, mas a opção de fazer um elogio ou reclamação não é imediatamente visível, porém, acredito que esse não seja o objetivo principal da página.
- Recomendação: Sem recomendações aqui.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)

- Justificativa: A linguagem utilizada na página é clara e acessível, facilitando a compreensão das informações fornecidas com a nomenclatura comum (Elogio) e ícone positivo.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A navegação é clara e permite que o usuário volte facilmente para outras seções do site.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A consistência é mantida na maioria das seções, mas a opção de fazer elogios ou reclamações não é padronizada.
- Recomendação: Garantir que a opção de fazer elogios ou reclamações esteja padronizada em todas as páginas relevantes.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Não há muitos indicadores visuais para guiar os usuários diretamente à informação sobre como fazer elogios ou reclamações.
- Recomendação: Adicionar dicas contextuais ou sugestões automáticas para guiar os usuários.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: As informações sobre como fazer elogios ou reclamações não são facilmente visíveis, exigindo que o usuário navegue pelo site.
- Recomendação: Incluir links diretos ou botões para elogios e reclamações na página principal de serviços.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Não há atalhos ou links rápidos para a função de fazer elogios ou reclamações.
- Recomendação: Implementar links rápidos ou atalhos diretamente na página de consulta de restituição.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: A página é visualmente limpa, mas a funcionalidade de elogios e reclamações está oculta.
- Recomendação: Simplificar ainda mais a interface, destacando as opções de elogios e reclamações.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: Não foram identificados problemas específicos relacionados a erros durante a navegação na página de consulta de restituição.
- Recomendação: Continuar a garantir que mensagens de erro sejam claras e úteis.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A seção de ajuda e a documentação sobre como fazer elogios ou reclamações não estão imediatamente visíveis.
- Recomendação: Tornar a seção de ajuda mais visível e acessível, possivelmente com um link direto na página principal de serviços.

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

Entrar

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Usuário com perfil servidor ou administrador deve realizar o login pelo gov.br

Entrar com gov.br

1. Visibilidade do Estado do Sistema:

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela informa claramente que o usuário precisa escolher uma identificação para continuar, e os campos de login estão bem definidos.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real:

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem utilizada é clara e compreensível, explicando as duas opções de login disponíveis.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

3. Controle e Liberdade do Usuário:

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)

- Justificativa: A tela oferece a opção de criar uma conta ou recuperar a senha, fornecendo controle ao usuário.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela parece manter a consistência com os padrões de design e terminologia do site Gov.br, inclusive oferecendo a opção de login único.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Os campos de login são claramente rotulados e separados por categorias, o que ajuda a prevenir erros.
- Recomendação: Considerar a inclusão de dicas contextuais (ex.: "Digite seu e-mail registrado") para reduzir ainda mais a chance de erro.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: As instruções são claras e os campos de entrada são facilmente reconhecíveis, minimizando a carga de memória do usuário.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A interface é simples e clara, mas poderia beneficiar de opções adicionais para usuários experientes, como login automático ou reconhecimento de dispositivo.
-
- Recomendação: Adicionar opções para login automático ou reconhecimento de dispositivo para usuários recorrentes.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela é limpa e focada, sem informações irrelevantes.
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica necessária aqui.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
Justificativa: A tela fornece opções de recuperação de senha, mas não há indicação clara do que acontece em caso de erro de login.
- Recomendação: Incluir mensagens de erro claras próximas aos campos de login em caso de falha, com instruções sobre como proceder.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: A tela não inclui um link direto para ajuda ou documentação adicional.
- Recomendação: Adicionar um link para ajuda ou documentação adicional que explique o processo de login e como resolver problemas comuns.



Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

130.678.766-10

Continuar

Outras opções de identificação:

Login com seu banco **SAU CONTA SEMI-PRATA**

Login com QR code

Seu certificado digital

Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Cosmético (2)
- Justificativa: A página é clara quanto ao que é esperado do usuário: identificação via CPF para entrar no sistema.
- Recomendação: Deixar mais claro o que significa "Login com seu banco", "Login com QR code", etc.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem é direta e simples, focando na tarefa de login com CPF (nome comum).
- Recomendação: Continuar usando linguagem clara e direta.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela permite fácil navegação, com opções claras para outros métodos de login e links de ajuda.

- Recomendação: Continuar proporcionando boas opções de navegação e fácil acesso a diferentes métodos de login.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela segue um design consistente e padrões de interface comuns no site Gov.br.
- Recomendação: Manter a consistência de design e terminologia.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Opções claras e bem separadas ajudam a prevenir erros de seleção.
- Recomendação: Possivelmente adicionar validação em tempo real para o campo CPF para prevenir erros antes do envio.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: As opções de login estão visíveis e claramente identificáveis, não exigindo que o usuário memorize informações desnecessárias.
- Recomendação: Nenhuma mudança necessária; a interface já minimiza a necessidade de memorização.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela oferece múltiplas opções de login, que atendem a diferentes preferências de usuários.
- Recomendação: Considerar a adição de funcionalidades como autocompletar para usuários que retornam, aumentando a eficiência.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)

- Justificativa: A interface é visualmente limpa e direta, com uma boa distribuição de espaço e sem informações desnecessárias.
- Recomendação: Manter o design atual que é eficaz e não sobrecarrega visualmente o usuário.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Ainda que não seja visível na imagem se há mensagens de erro, a presença de opções de ajuda sugere suporte.
- Recomendação: Assegurar que mensagens de erro sejam claras e ajudem o usuário a corrigir problemas sem confusão.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: Links para ajuda, termos de uso e política de privacidade estão presentes e facilmente acessíveis.
- Recomendação: Manter fácil acesso à documentação de ajuda e assegurar que esta seja compreensível.

Digite sua senha

CPF

13067876610

Senha

Digite sua senha atual



[Esqueci minha senha](#)

Cancelar

Entrar

[Ficou com dúvidas?](#)

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela é clara e direta ao pedir a senha. A presença do CPF já preenchido reforça o contexto.
- Recomendação: Continuar a clareza e a transparência nas instruções.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O termo "Digite sua senha atual" é claro e compreensível.
- Recomendação: Manter a linguagem simples e direta.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A opção "Esqueci minha senha" é uma boa prática para recuperação de senha, mas não há uma opção óbvia para voltar sem cancelar.
- Recomendação: Incluir um botão "Voltar" para maior controle do usuário.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela parece seguir o padrão visual e funcional do site.
- Recomendação: Continuar com a consistência visual e funcional.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O campo de senha inclui um ícone de visualização, que ajuda a prevenir erros ao digitar a senha.
- Recomendação: Manter e possivelmente destacar mais essa funcionalidade.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A interface é intuitiva e não requer memorização excessiva.
- Recomendação: Nenhuma mudança necessária.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)

- Justificativa: A funcionalidade é básica e não oferece atalhos ou customizações para usuários experientes.
- Recomendação: Avaliar a possibilidade de integração com gerenciadores de senha para aumento da eficiência.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela é minimalista e focada na tarefa.
- Recomendação: Manter o design focado e sem distrações.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Achado: Não é claro se existem mensagens de erro informativas na tela.
- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Recomendação: Garantir que mensagens de erro sejam claras, visíveis e instrutivas.

10. Ajuda e Documentação

- Achado: Há uma indicação de ajuda para dúvidas, mas não é imediatamente visível se é interativa.
- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Recomendação: Tornar a ajuda mais acessível e visível.

Verificação em duas etapas

Clique em **Gerar Código de Acesso** em seu aplicativo gov.br e digite abaixo o código gerado.

Código de acesso

❓ Dificuldades com a verificação em duas etapas?

Cancelar

Ok

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Achado: A tela informa claramente ao usuário para gerar um código de acesso no aplicativo e inseri-lo no campo fornecido.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Continuar com a transparência atual das instruções.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Achado: A linguagem usada é clara, indicando especificamente a ação a ser realizada.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Nenhuma recomendação específica; a linguagem está clara.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Achado: As opções de "Cancelar" e "Ok" estão presentes, permitindo controle sobre a ação.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Nenhuma recomendação adicional necessária.

4. Consistência e Padrões

- Achado: A tela segue os padrões visuais e de interação do sistema.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Continuar com a consistência do design.

5. Prevenção de Erros

- Achado: A tela poderia incluir validação em tempo real para o código de acesso para prevenir erros de digitação.
- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Recomendação: Adicionar validação em tempo real para o código de acesso.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Achado: A ação necessária é bem direcionada e não requer memorização excessiva.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Continuar com o design que facilita o reconhecimento de ações.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Achado: A tela é simples e direta, adequada principalmente para novatos, mas não oferece atalhos para usuários frequentes.
- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Recomendação: Considerar métodos alternativos de entrada de código para usuários frequentes, como scanner de código QR, se aplicável.

8. Estética e Design Minimalista


- Achado: O design é minimalista e focado.
- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Recomendação: Manter o design limpo e sem distrações.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Achado: Não há indicação explícita de suporte em caso de erro na entrada do código.
- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Recomendação: Implementar mensagens de erro claras e instrutivas caso o código inserido seja inválido.


10. Ajuda e Documentação

- Achado: O link "Dificuldades com a verificação em duas etapas?" sugere um meio de obter ajuda.
- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Recomendação: Garantir que o link de ajuda seja facilmente acessível e forneça informações úteis diretamente relacionadas à verificação em duas etapas.



Controladoria-Geral
da União


[Início](#) [Acesso à Informação](#) [Ouvidoria](#)



Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

[Principal](#) > [Nova Manifestação - Elogio](#)



Faça seu elogio

Escolha essa opção se você foi bem atendido ou está satisfeito com o atendimento recebido e deseja compartilhar com a administração pública.

Destinatário

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal) ^

Esfera

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação

Comece a digitar o nome ou a sigla do órgão para selecioná-lo na lista que será exibida

Obrigatório.

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Observação: A tela comunica claramente a função do formulário (fazer um elogio), mas não fornece feedback imediato sobre ações como seleção de opções nos dropdowns.
- Recomendação: Garantir que qualquer ação no formulário forneça um feedback visível ou confirmação de que a ação foi reconhecida.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem usada é clara e objetiva, apropriada para o contexto do serviço público.
- Recomendação: Continuar utilizando uma linguagem direta e relevante para o público-alvo.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Menor (2)

- Justificativa: O usuário tem opções claras para seleção, mas a falta de um botão de "voltar" ou "salvar rascunho" pode limitar o controle do usuário.
- Recomendação: Adicionar funcionalidades para voltar à etapa anterior ou salvar progresso, aumentando a autonomia do usuário.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O design e a disposição dos elementos são consistentes com outras páginas do governo.
- Recomendação: Manter a consistência com o design e padrões do sistema para não confundir os usuários.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Falta clareza sobre quais campos são obrigatórios, o que pode levar a erros de submissão.
- Recomendação: Destacar claramente os campos obrigatórios e fornecer mensagens de erro antes que o usuário tente submeter o formulário.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Os campos de seleção são claros, mas a ausência de etiquetas explicativas pode forçar os usuários a se lembrarem do propósito de cada campo.
- Recomendação: Adicionar tooltips ou links de ajuda que explicam o que cada campo significa ou o que deve ser inserido.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: O formulário é básico e não oferece atalhos ou personalizações para usuários experientes.

- Recomendação: Implementar funcionalidades que permitam aos usuários experientes navegar e preencher o formulário mais rapidamente.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A interface é relativamente limpa, mas poderia ser mais compacta para evitar a necessidade de rolagem excessiva.
- Recomendação: Simplificar ainda mais a interface, agrupando informações relacionadas e reduzindo o espaço entre os elementos.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Não há indicação de como os erros são tratados ou de ajuda disponível para corrigi-los.
- Recomendação: Implementar mensagens de erro claras e instruções sobre como corrigir problemas específicos encontrados durante o preenchimento do formulário.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Embora a tela inclua algumas instruções, não oferece uma documentação detalhada ou acessível sobre como preencher o formulário corretamente.
- Recomendação: Incluir uma seção de ajuda ou FAQ acessível diretamente da tela, focando em questões comuns e instruções detalhadas.

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitarão a análise. Indique o órgão e o agente responsável, o tema, o serviço relacionado, a data, o local, as condutas praticadas, e tudo mais que.

Descreva o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

O campo Fale aqui é obrigatório!

Envio de arquivos

Selecione o arquivo

São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)

Local do fato

Estado	Município	Local
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Exemplo: Posto de Saúde Nº03"/>

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido	CPF	Órgão/Empresa	Função do Envolvido	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="button" value="+"/>

[← Voltar](#)

[Avançar →](#)

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela não mostra progresso ou etapas restantes no processo de envio da manifestação.
- Recomendação: Adicionar indicadores de progresso para mostrar ao usuário em que etapa do processo ele está.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem utilizada é clara e objetiva, apropriada para o contexto do formulário.
- Recomendação: Continuar utilizando uma linguagem simples e direta que os usuários possam entender facilmente.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Os botões "Voltar" e "Avançar" fornecem controle, mas não há opção visível para salvar o progresso.

- Recomendação: Oferecer uma opção para salvar o progresso, permitindo aos usuários pausar e retomar o preenchimento conforme necessário.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O design segue padrões consistentes com outras interfaces do governo.
- Recomendação: Manter a consistência em todo o processo para evitar confusão.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Claramente marcado o campo obrigatório, mas a interface poderia prever erros como a inserção de informações inapropriadas nos campos de texto.
- Recomendação: Implementar validações nos campos de entrada para garantir que os dados inseridos sejam apropriados e completos antes do envio.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: O usuário precisa inserir informações detalhadas sem muita orientação ou campos pré-preenchidos.
- Recomendação: Utilizar placeholders ou exemplos nos campos de texto para orientar o usuário sobre o tipo de informação esperada.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela é básica e não oferece atalhos ou personalizações para usuários frequentes ou avançados.

- Recomendação: Adicionar funcionalidades que permitam aos usuários avançados realizar tarefas mais rapidamente, como preenchimento automático ou modelos de texto para situações comuns.

8. Estética e Design Minimalista

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: O design é relativamente limpo, mas algumas áreas, como a de upload de arquivos, podem ser visualmente simplificadas.
- Recomendação: Simplificar ainda mais a interface para reduzir o esforço visual, agrupando elementos relacionados de maneira mais coesa.


9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Maior (3)
- Justificativa: Há indicação de campos obrigatórios, mas não está claro o que acontece se forem enviados dados incorretos ou incompletos.
- Recomendação: Fornecer feedback imediato sobre erros de entrada, com sugestões específicas para correção.

10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela não fornece documentação ou ajuda detalhada sobre como preencher os campos corretamente.
- Recomendação: Incorporar links de ajuda ou tooltips que explicam como preencher cada campo, especialmente para informações complexas ou menos intuitivas.

[Principal](#) > [Nova Manifestação - Elogio](#) > [Revisão](#)



Revisão

Resumo da sua manifestação

Tipo de Manifestação: Elogio

Órgão Destinatário: Instituto de Metrologia e Qualidade do Estado de Minas Gerais – IPEM/MG - MG

Assunto: Agendamento

Modo de Resposta: Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de Entrada: Internet

Fale aqui:

Teste teste teste

[← Voltar](#)[Concluir →](#)

1. Visibilidade do Estado do Sistema

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela fornece um resumo claro das informações inseridas pelo usuário, incluindo tipo de manifestação, órgão destinatário, assunto, modo de resposta e canal de entrada.
- Recomendação: Manter a clareza das informações resumidas para que o usuário possa facilmente revisar o que foi inserido.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A linguagem utilizada é direta e profissional, adequada ao contexto de um sistema de ouvidoria governamental.
- Recomendação: Continuar usando termos que sejam familiares aos usuários sem jargões excessivos.

3. Controle e Liberdade do Usuário

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: Há botões "Voltar" e "Concluir" que permitem ao usuário facilmente navegar para trás para fazer alterações ou para finalizar a manifestação.

- Recomendação: Assegurar que os botões de navegação funcionem de maneira consistente e permitam ajustes fáceis.

4. Consistência e Padrões

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O layout e os controles são consistentes com outras etapas do processo de manifestação.
- Recomendação: Manter a consistência visual e funcional em todas as etapas do processo.

5. Prevenção de Erros

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela serve como uma etapa de revisão, que é uma boa prática para evitar o envio de informações incorretas ou incompletas.
- Recomendação: Continuar oferecendo uma clara oportunidade de revisão antes do envio final para minimizar erros.

6. Reconhecimento em vez de Memorização

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: A tela exibe todas as informações relevantes inseridas anteriormente pelo usuário, reduzindo a necessidade de memorização.
- Recomendação: Manter a exibição de informações de maneira que o usuário não tenha que lembrar de dados de telas anteriores.

7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: A tela é simples e direta, mas não oferece atalhos para usuários experientes que desejam realizar tarefas mais rapidamente.
- Recomendação: Considerar a adição de funcionalidades que permitam aos usuários experientes navegar e concluir processos mais rapidamente.

8. Estética e Design Minimalista


- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: O design é minimalista e foca na funcionalidade sem distrações desnecessárias.
- Recomendação: Continuar com o design limpo e funcional, assegurando que todas as informações apresentadas sejam necessárias.

9. Ajuda aos Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Recuperar-se de Erros

- Grau de Gravidade: Cosmético (1)
- Justificativa: Não há muitos detalhes sobre erros nesta tela, já que é uma revisão.
- Recomendação: Garantir que, em etapas anteriores, os erros sejam claramente indicados e facilmente corrigíveis.


10. Ajuda e Documentação

- Grau de Gravidade: Menor (2)
- Justificativa: Não há indicações de ajuda ou documentação específica nesta tela para orientar o usuário.
- Recomendação: Incluir links de ajuda ou FAQ que possam responder perguntas comuns ou fornecer mais informações sobre o processo de manifestação.



Conclusão

Sua manifestação foi registrada com sucesso



Obrigado por sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

Número de protocolo:

01243202400026963

Email utilizado:

gabriela_pimenta@live.com


Para Consultar sua Manifestação

Cidadão cadastrado

Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

Cidadão sem cadastro no sistema

Informe o número do protocolo e o código de acesso

 Imprimir

Avalie o Fala.BR

Em uma escala de 0 a 10 considerando sua experiência ao registrar sua manifestação, o quanto você recomendaria o Fala.BR para um amigo ou familiar?

Muito improvável

0

1

2

3

4

5

6


7

8

9

10

Muito provável

 Voltar

1.2.1 Tarefa 3: Conhecer opiniões de outros usuários.

Não há no sistema um campo para visualizar opiniões de outros usuários, embora na tela abaixo o campo de avaliações aparenta ser clicável e direcionar para uma página com avaliações de usuários.

Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)

Avaliação: 4.5  (1753876)

Última Modificação: 15/03/2024

1.3 Apresentação de resultados

Em relação à primeira tarefa, nota-se que falta clareza na visibilidade do link específico para consulta de restituição, uso de linguagem técnica nos resultados de busca, excesso de informações na página de resultados de busca, falta de ícones

ou imagens para facilitar o reconhecimento e ausência de atalhos ou links rápidos para funções frequentes.

As recomendações gerais são: Destacar claramente os resultados relevantes para a consulta de restituição; usar termos mais simples e familiares nos links dos resultados de busca; simplificar a apresentação dos resultados de busca e reduzir a sobrecarga de informações; incluir ícones ou imagens para facilitar o reconhecimento visual dos links e implementar links rápidos ou atalhos diretamente na página de resultados de busca.

2. TESTE DE USABILIDADE (Método por observação de uso)

2. 1 Preparação para o teste

- a) Objetivos do teste: Identificar problemas de uso, avaliar a satisfação do usuário, melhorar a eficiência e a eficácia das interações, e garantir que o sistema seja intuitivo e acessível para todos os usuários. Para isso, os usuários deverão realizar duas tarefas:
 - 1. Consultar restituição no site do Meu Imposto de Renda
 - 2. Avaliar o serviço
- b) Perfil dos participantes: pessoas que declararam imposto de renda em 2024
- c) **Local do teste:** Em chamada de vídeo enquanto o usuário compartilha a tela e navega pelo site até completar a tarefa.
- d) Material para observação e registro de uso: gravação da tela para posterior análise e bloco de notas
- e) Dados a serem coletados: gravação da tela e áudio, performance e opinião dos participantes durante as sessões.
- f) O teste de usabilidade foi realizado de forma síncrona via chamada de vídeo, portanto, optei pela entrevista pré teste e pós teste utilizando como instrumento de pesquisa o roteiro pré teste e roteiro pós teste.
- g) **Roteiro de entrevista pré teste**
 - 1. Introdução e boas vindas

2. Nome, idade, profissão
3. Você declara imposto de renda?
5. Há quanto tempo você declara imposto de renda?
7. Você tem familiaridade com os sites do governo federal?
8. Quais?
9. O que você pensa sobre eles?
10. Você já precisou buscar alguma informação sobre imposto de renda no site Meu Imposto de Renda?
11. O que você precisava buscar?
12. Encontrou a informação que precisava?
13. Como foi a experiência?

h) Direcionamento para o teste de usabilidade:

"Agora, vou te enviar o link do site Meu Imposto de Renda, do Governo Federal, gostaria que você Consultasse sua restituição do Imposto e avaliasse o serviço, mas antes, compartilhe sua tela comigo para eu te acompanhar. Nesse momento, quero que você me conte o que está pensando e como está sendo a experiência."

i) Roteiro de entrevista pós teste

1. Como foi a experiência?
2. Em algum momento você sentiu dificuldade?
3. Você acha que precisaria de ajuda para completar essa tarefa?

j) Teste piloto: no teste piloto eu como condutora não deixei claro quando havia começado o teste e a participante começou a navegar pelo site antes da minha orientação. Isso me fez refazer a orientação para a condução dos próximos testes. Apesar desse momento, as tarefas foram executadas com sucesso.

2.2.Execução do teste

a) Teste com usuário 1 - Karem:

- Usuário experiente no sistema Gov e Meu Imposto de Renda

- O primeiro movimento do usuário foi fazer login no sistema, para a tarefa estipulada não havia necessidade de fazer login, mas pareceu um hábito comum do usuário
- Conseguiu completar a primeira tarefa com facilidade
- Na segunda tarefa (Avaliar serviço) não viu que o botão de avaliar serviço no fim da página.
- Na segunda tarefa (Avaliar serviço) a usuária deu uma nota 4/5 "boa", porém, na conversa, ela mudou de ideia e quis dar uma nota melhor, total 5/5 e ficou na dúvida se poderia fazer isso.

b) Teste com usuário 2 - Ronaldo

- Completou com sucesso e agilidade a primeira tarefa (Consultar restituição)
- Não viu o botão de Avaliar serviço no fim da página
- Na tela de avaliar o serviço tentou clicar nos nomes referentes a avaliação (Péssima, Ruim, Boa, Excelente) e depois de um tempo clicou na estrela correspondente.

2.3 Análise e apresentação dos resultados

Todos os usuários conseguiram realizar as duas tarefas (Consultar restituição e Avaliar serviço). Porém, observei que houve uma dificuldade em encontrar o botão de avaliar serviço - caminho da primeira para segunda tarefa, já que o botão está no centro inferior da tela, deixando um espaço em branco grande:



Visualizar restituição



2024

Imposto a restituir



Sua declaração está na base de dados da Receita Federal com a seguinte situação:
Processada - em fila de restituição.

A declaração IRPF aguarda a liberação de recursos para pagamento da restituição.
Os pagamentos são efetuados de acordo com o cronograma de lotes.
A ordem dos pagamentos é definida pela data de transmissão da declaração, respeitadas as prioridades atribuídas às seguintes pessoas:

1. acima de 80 anos;
2. acima de 60 anos, ou com deficiência ou moléstia grave;
3. cuja maior fonte de renda seja o magistério;
4. que utilizaram a declaração pré-preenchida ou indicaram Pix para restituição.

A qualquer momento, no entanto, a declaração em fila de restituição pode retornar para análise.
[Clique aqui](#) para informações sobre o cronograma de pagamento dos lotes do IRPF.

Avalie este serviço

Minha recomendação é que o botão esteja em maior destaque talvez de outra cor para chamar mais atenção do usuário.

Um outro problema encontrado foi a dificuldade de realizar a avaliação já que o sistema não deixa claro se deve clicar no texto (Péssima, Ruim, Mais ou menos, Boa Excelente) ou se deve clicar na estrela. O local de clique é na estrela, o que é muito ruim por ser um campo pequeno.

Minha recomendação é deixar clicável tanto no ícone quanto no texto.

Avaliação do Serviço:

Consultar restituição de imposto de renda

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

Como foi a sua experiência com o serviço?



Péssima



Ruim



Mais ou menos



Boa



Excelente

Enviar avaliação