

# MVP 03 • Relatório

**Sprint 3 • Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas**

—

**Giovanna Cezar**

Pontifícia Universidade Católica (RIO) • Setembro de 2023

## Aplicação do método de inspeção

Para construção desse MVP, optou-se pela avaliação da página da Receita Federal. Como necessário nesta determinada etapa, a avaliação aplicada é a heurística, na qual o foco se deu na interpretação do conjunto de heurísticas, de acordo com os objetivos da tarefa avaliada. Para execução eficiente da avaliação heurística, foram segmentadas e realizadas as três fases: planejamento, execução e revisão.

### Planejamento

É essencial nessa fase definir o que é esperado com a avaliação do sistema e estabelecer esses objetivos antes de dar início ao processo. Desse modo, utiliza-se o objetivo determinado pela tarefa, sendo esse: identificar problemas de usabilidade do protótipo ou sistema na realização de determinada tarefa, conforme o site selecionado (Receita Federal).

É também primordial compreender quem são os usuários; suas necessidades, motivações e comportamentos. Nesse caso, o usuário final é um cidadão que busca, através do sistema, conhecer informações sobre o imposto de renda.

**A partir de estabelecido usuários e objetivo, as três principais tarefas devem ser avaliadas:**

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

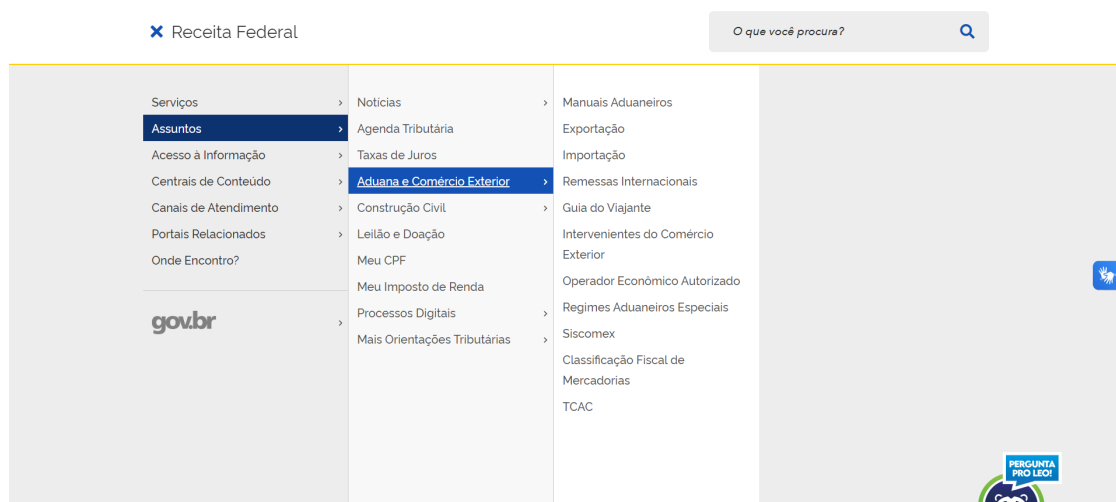
### Avaliação Geral: Tela 01 (Página Inicial)

No cabeçalho da página há a logo gov.br e a categorização das áreas do site. Há dois pictogramas: um para redefinição de cookies e outro para ativar modo noturno para o site. Só se é possível saber o significado entretanto, caso o usuário tenha um repertório visual do significado de cada pictograma, ou, com um clique nos mesmos. Na extrema direita, há um CTA que leva ao login imediato no sistema, através da conta gov.br.

*Topo da página.*

Logo abaixo, um menu hamburger oferece uma lista de opções para acesso a outras áreas do sistema, dependendo do assunto. Essas listas muitas vezes se dividem em sub listas e estas sub listas em outras listas. Isso pode promover uma dificuldade para o usuário encontrar o que procurar acessar no site.

### Menu da página



Tal menu só fecha ao clicar no X - que está posicionado ao lado do título “Receita Federal”. Caso, sem querer, o usuário não clique no X mas no título, ele é direcionado para uma tela home da receita federal.

### Tela home da Receita Federal



As seções do menu se mantêm visualizadas, apenas com a permanência dos cursor no topo de cada item. Caso o usuário tente o clique na seção, é imediatamente levado à página do tema.

A página da Receita Federal oferece, após um banner ilustrativo, uma breve descrição sobre como funciona a arrecadação de valores e para o que servem. À direita pode-se ver na coluna intitulada de serviços, seis opções de links, sendo esses:

- **Consultar meu imposto de renda;**
- **Consultar minha restituição;**
- **Emitir DARF para pagar o imposto;**
- **Entregar documentos de malha fiscal;**
- **Retificar notificação de lançamento (SRL);**
- **Impugnar notificação de lançamento.**

*Banner, descrição, CTA e links de acesso.*



Um CTA “fazer minha declaração” leva o usuário a uma outra tela, onde ele encontra as opções oferecidas pelo governo para realizar a declaração de impostos.

Abaixo, é possível encontrar a linha de orientações, que divide-se em quatro colunas. Em cada coluna há um banner associado a um link para o determinado tema da orientação - cada banner possui título e breve descrição do assunto:

- **Declaração (descubra como preencher e enviar a sua declaração à Receita);**
- **Pagamento (veja como pagar ou parcelar o imposto e eventuais multas);**

- **Restituição (acompanhe e saiba como solicitar a sua restituição de imposto);**
- **Malha Fiscal (orientações sobre o processamento da declaração e malha fina).**

*Cards de orientações.*



Logo em seguida, centralizado, há dois CTAs: “perguntas frequentes” e “baixar perguntão”. O termo “perguntão” pode ser caracterizado como um jargão, e não apresenta um significado muito claro para quem acessa o site. Só entende-se o que é, ao clicar na opção - a qual direciona o usuário para uma outra tela. Nessa tela, há disponíveis para download, arquivos de perguntas e respostas sobre a declaração de imposto de renda das pessoas físicas.

*CTAs.*



*Página “baixar perguntão”.*

gov.br Ministério da Fazenda Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar com o gov.br

Receita Federal O que você procura?

> Centrais de Conteúdo > Publicações > Perguntas e Respostas > DIRPF

### DIRPF

Perguntas e respostas sobre a Declaração de Imposto de Renda das Pessoas Físicas.

Publicado em 23/02/2022 12h45 | Atualizado em 14/03/2023 17h24

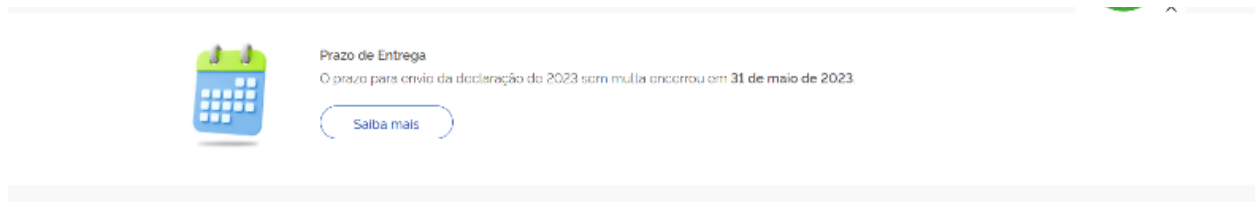
Compartilhe: f t in s

Título	Autor	Tipo	Data de modificação
Perguntas e Respostas IRPF 2023	Receita Federal	Arquivo	04/04/2023 14h10
Perguntas e Respostas IRPF 2022	Receita Federal	Arquivo	16/05/2022 16h24
Perguntas e Respostas IRPF 2021	Receita Federal	Arquivo	17/02/2023 14h47
Perguntas e Respostas IRPF 2020	Receita Federal	Arquivo	17/02/2023 14h47
Perguntas e Respostas IRPF 2019	Receita Federal	Arquivo	17/02/2023 14h47
Perguntas e Respostas IRPF 2018	Receita Federal	Arquivo	17/02/2023 14h47
Perguntas e Respostas IRPF 2017	Receita Federal	Arquivo	17/02/2023 14h47

PERGUNTÃO PRO LEOI

Esses dois itens são seguidos por um box sobre o prazo de entrega - nesse box há a figura de um calendário e a opção de “saber mais” pelo link através de um CTA.

#### *Box de informações.*



Por fim, há estatísticas e a opção de detalhamento de declarações recebidas, restituições pagas e destinações sociais. Por fim, encontra-se antes de atingir o rodapé do sistema, cards (com pictogramas) com outras informações:

- Novidades do Imposto de Renda;
- Tabelas do Imposto de Renda;
- História do Imposto de Renda;
- Campanha de Destinação do Imposto de Renda: Eu Sou Cidadão Solidário.

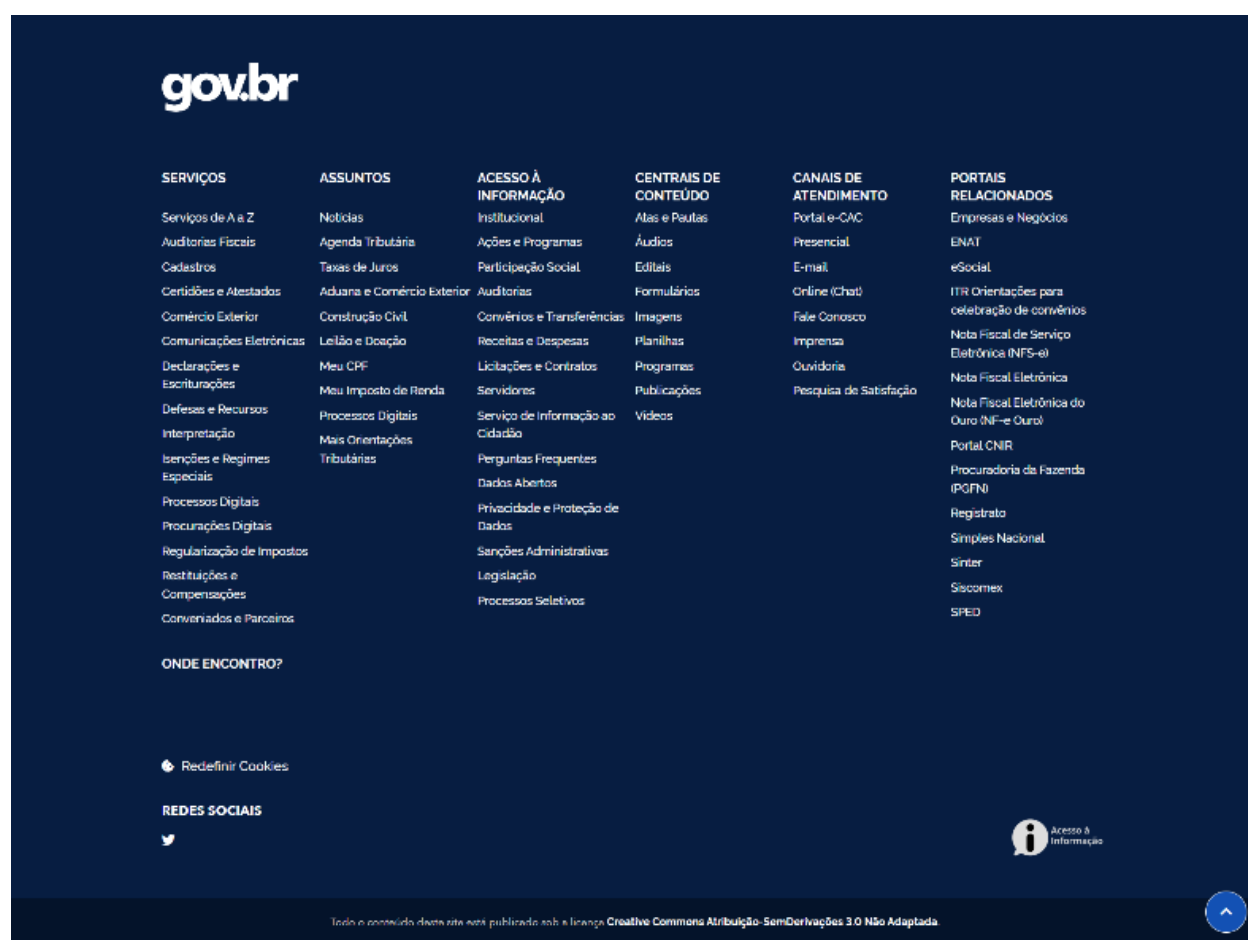
#### *Estatísticas e cards de informações.*



No rodapé da página, há uma listas de outros links categorizados em seis colunas:

- Serviços;
- Assuntos;
- Acesso à informação;
- Centrais de conteúdo;
- Canais de atendimento;
- Portais relacionados.

*Seção inferior da página.*



É difícil encontrar na área da página um sistema de feedback claro, não há indicadores visuais, mensagens ou alterações nos elementos da interface que levem o usuário a qualquer outra página, fórum ou link onde permita-se realizar um feedback do sistema e ver as opiniões de outros usuários.

A opção de “pesquisa de satisfação” é encontrada no rodapé, junto com outros links, em meio a uma quantidade de textos que pode ser confusa e complexa para o usuário encontrar e acessar. Nota-se todavia, que nessa página não há a possibilidade de acessar as opiniões e comentários de outros usuários. Não é possível avaliar a página, apenas os serviços do governo.

### *Página “pesquisa de satisfação”.*

gov.br

Ministério da Fazenda

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade

Entrar com o gov.br

Receita Federal

O que você procura?

Canais de Atendimento

Pesquisa de Satisfação

## Pesquisa de Satisfação

Publicado em 27/11/2018 14h25 | Atualizado em 21/09/2020 01h13

Este é um espaço disponível para a avaliação dos serviços prestados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB).

A avaliação é um dos pontos elencados no Programa Nacional do Gestor Público e Desburocratização (GosPública) do apoio ao aperfeiçoamento das atividades do setor público, que definiu como prioridade em 2010 a concretização das ações previstas no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que dispunha sobre a simplificação do atendimento do setor público e instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão. Tal Decreto foi revogado pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Localização

Estado (UF) 

Unidade Federativa

Acre (AC)

Cidade 

Insira o nome, abreviações e siglas, onde houver

Avaliação da Secretaria da Receita Federal do Brasil

Avalie seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Receita Federal

☐ Não se aplica

☐ Insatisfeito

☐ Satisfeito

☐ Muito satisfeito

Avaliação do Serviço

Qual tipo de serviço que você procurou?

Aduana

Quanto ao atendimento, avalie seu grau de satisfação

	Não se aplica	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Acesso às informações sobre o serviço (documentação, requisitos, prazos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia e educação dos atendentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera para ser atendido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo para conclusão do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Localização da unidade da RFB ou do posto de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalações físicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservação e limpeza do local de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dados Pessoais (para fins estatísticos)

Sexo

☒ Prefiro não responder

☐ Masculino

☐ Feminino

Maiores de 65 anos

☒ Prefiro não responder

☐ Sim

☐ Não

Portador de necessidades especiais

☒ Prefiro não responder

☐ Sim

☐ Não

Enviar



A pesquisa serve para um aperfeiçoamento das atividades do setor público, assim, torna-se um feedback mais focado nos serviços e na melhora das respostas disponíveis no site. A pesquisa consiste em um longo formulário para marcação das respostas em um sistema basicamente de múltipla escolha. Percebe-se que não há nenhuma caixa de texto em que o usuário tenha a oportunidade de escrever uma sugestão.

O mais próximo do que procura-se como uma das tarefas desse projeto, é encontrado ao acessar o link de serviços “consultar meu imposto de renda”. Mais a frente, encontra-se a opção de avaliar se a página foi útil para o usuário, seguido de cards da categoria “ouvidoria”, que disponibilizam algumas opções para os usuários.

#### *Página feedback.*



Retornando à página inicial, há uma grande quantidade de links disponíveis em toda a extensão da página, fazendo com haja acesso a uma boa quantidade de informações que podem ser suficientes para suprir as necessidades dos usuários.

Além da barra de rolagem não há nenhum indicador de progresso na página. Especificamente nesse caso, o progresso estaria relacionado a leitura da extensão da página, mas não há nenhuma outra demonstração gráfica para traduzir isto.

O link para consulta da restituição de imposto de renda é o segundo link na primeira lista de informações de serviços, visível logo no início da página. É uma informação de fácil acesso que facilita o processo do objetivo do usuário.

A página possui boas ferramentas para facilitar a navegação do usuário. Destacam-se aqui os cards de informações, o ícone de acessibilidade e o fácil acesso ao chat de atendimento - que é possível ser acessado através do click em uma imagem flutuante clara e legível, que está presente em toda a rolagem do site. É relevante mencionar, que caso o usuário feche esse ícone flutuante para o chat, ele só consegue acessar recarregando a página.

Outro aspecto positivo, destaca-se que, ao longo de toda a navegação da página, há um ícone flutuante que permite ao usuário voltar facilmente ao início.

No geral, o design é claro e permite a fácil navegação pelo sistema, se mantém uma linguagem visual consistente em toda a interface, que permite a fácil compreensão do significado dos vários elementos. A leitura é facilitada pelo contraste entre cores e tipografia, e o layout é coerente e eficiente.

#### **Principais pontos positivos:**

- O menu hamburger na parte superior fornece acesso fácil às seções do site - os usuários podem explorar o site intuitivamente.
- "Pesquisar", "Filtrar" e "Enviar", têm estilo e esquema de cores consistentes, tornando-os facilmente reconhecíveis;
- O uso de cores frescas e vibrantes e um layout limpo reforçam uma experiência positiva para o usuário;
- Alguns ícones familiares, como uma lupa para busca e menu hamburger, acompanham ações relevantes, auxiliando os usuários na compreensão de seu propósito;
- A página da web é otimizada para vários tamanhos de tela e dispositivos, mantendo sua usabilidade e consistência em desktops, tablets e smartphones.
- Um ícone flutuante oferece navegação com acessibilidade.

## Problemas e recomendações

A página respeita bastante as heurísticas - o design é eficiente e consistente com a identidade do governo, as mensagens são claras e a visualização objetiva, não há uso de jargões e ela entrega ao usuário uma boa quantidade de resposta às possíveis perguntas dos mesmos.

Entretanto, baseando-se no objetivo e tarefas determinadas para avaliação, encontra-se alguns problemas.

### Heurística não atendidas

Heurística	Atendida?	Severidade	Erro	Sugestão
1. Visibilidade	Sim	-	-	-
2. Compatibilidade	Parcialmente	3	Pictogramas não identificados: cookies e modo noturno	Ao passar o cursor sobre os pictogramas utilizados soltos na página, surgir um balão com o significado de cada.
3. Controle	Sim	-	-	-
4. Consistência	Sim	-	-	-
5. Prevenção de Erros	Não	5	Ao fechar o ícone para o chat o usuário não tem como recuperar o acesso.	Ao clicar no "X", não fechar a opção mas sim, minimizá-la e posicionar na lateral direita, como pequeno ícone, abaixo do botão de acessibilidade.
6. Reconhecimento	Sim	-	-	-
7. Eficiência e Flexibilidade	Não	7	Muitas opções, quantidade muito grande de informações - que podem causar confusão. Ausência de uma opção clara para feedback.	Otimizar em quantidade, as opções disponíveis no menu hamburger e no final da página. Os usuários que acessam a página não possuem uma opção eficiente para realizar um elogio ou reclamação conforme a

				informação recebida, bem como não possuem acesso a outras opiniões.
8. Estética e design	Sim	-	-	-
9. Diagnósticos	Sim	-	-	-
10. Ajuda e Documentação	Sim	-	-	-

## Método por observação de uso:

### Teste Piloto

A avaliação foi realizada por chamada de vídeo online, e o usuário escolhido para o teste piloto preferiu não realizar o processo com a câmera aberta, apenas com o espelhamento de tela. Através do espelhamento de tela, foi possível avaliar o processo de percurso do usuário. Foram especificadas as tarefas a serem cumpridas.

Durante todo o processo, o usuário teve liberdade de conforto para interagir com o sistema de forma intuitiva e em nenhum momento foi interrompido ou repreendido por quaisquer ações. Isso possibilitou um bom resultado de teste para implementação dos próximos. Após o processo de navegação, o usuário respondeu um breve questionário sobre o processo.

O usuário escolhido, possui 25 anos e reside no Rio de Janeiro. Trabalha na área de publicidade e realizou sua primeira declaração de imposto no ano de 2023, é tem um conhecimento ainda muito básico sobre declarações.

### Experiência de Navegação

A usuária acessou o link fornecido pela pesquisadora e iniciou o processo navegando por toda a página: foi do início ao fim do site, observando a fim visualizar todas as opções. Ao cumprir as tarefas especificadas no projeto, o usuário não teve dificuldade de consultar sua restituição de imposto de renda: acessou o link disponível em “serviços”, foi direcionado para uma página com informações sobre a consulta. Um grande CTA - claro e legível - o leva diretamente até o

login e em seguida ele acessa a página com informações sobre os anos de sua restituição. Nesse momento, encerrou-se o espelhamento, a fim de proteger informações confidenciais do usuário.

Ela retornou para a primeira página a fim de cumprir a tarefa de avaliar e visualizar os feedbacks de outros usuários, mas acabou procurando por alguns minutos na página uma opção objetiva e não encontrou - portanto, não realizou essa tarefa. Nota-se que o usuário passou pela página onde havia a opção de realizar o feedback, mas não se atentou e, ao retornar para a página inicial, não memorizou que havia visualizado a opção.

A usuária encontrou uma vasta quantidade de informações úteis sobre como o imposto de renda e sua restituição. A navegabilidade intuitiva e o conteúdo valioso foram pontos fortes notáveis. Entretanto, sugeriu que - por conta da grande quantidade de opções de links no site, talvez a inclusão de vídeos ou tutoriais interativos para auxiliar os contribuintes que têm dificuldade em compreender o texto escrito, pode ser uma boa opção.

### **Questionário**

<b>O que mais chama atenção no primeiro acesso à página?</b>
A quantidade muito grande de links. A página é muito extensa e comprida e quando você olha ela como um todo pode ficar um pouco perdida.
<b>As informações disponíveis no site são eficientes? Justifique.</b>
No geral sim. A opção de consulta é um dos primeiros links que aparecem e quando você acessa em poucos momentos você já cai na página com as informações dos seus anos como contribuinte. Eu só acho que esse processo poderia ser encurtado, antes de ir para o login o link leva para uma página de dúvidas e só lá que você encontra o link para acessar suas informações.
<b>Sentiu a necessidade de pedir ajuda em algum momento? Se sim, quando?</b>
Não, mas dependendo de quem for acessar talvez essa necessidade surja.
<b>Qual o aspecto mais positivo da página?</b>
Gostei que o layout é padronizado e o design consistente com a identidade de um órgão governamental.
<b>Qual o aspecto que mais dificulta a finalização da tarefa?</b>
A quantidade de elementos textuais às vezes dá uma confusão, o redirecionamento a outras páginas para atingir um objetivo específico também dificulta. Para achar a opção de feedbacks fiquei meio perdida por isso e acabei não encontrando.

## **Teste OI**

Não foi percebida nenhuma necessidade de mudança do processo de avaliação, a partir da realização do teste piloto. Com isso, manteve-se o método de aplicação e observação.

O usuário escolhido para realização do teste possui 23 anos e trabalha com design gráfico. Nunca realizou uma declaração de imposto de renda, mas possui uma conta gov.br por ser MEI.

### **Experiência de Navegação**

Ao entrar na página inicial imediatamente o usuário rolou a página e acessou o link disponível para consulta da restituição, na coluna de serviços. Foi remetido para a página de finanças, impostos e gestão pública, onde disponibiliza-se respostas para dúvidas sobre a consulta do imposto.

O usuário optou por rolar a página para ver as opções disponíveis, antes de acessar o login através do CTA. Viu que havia opções de feedback ao fim da página e mencionou que retornaria após conseguir acessar as informações sobre seu imposto de renda.

Acessou o login através do CTA, entrou com a conta gov.br e acessou a página de consulta da restituição. Como nunca realizou uma declaração, as opções dos anos estavam todas vazias e o processo encerrou-se apenas com o acesso.

Como havia mencionado que faria, o usuário retornou à página anterior para realizar um feedback - não achou a experiência ruim, então clicou no ícone azul de polegar para cima, indicando a satisfação com o acesso. Decidiu clicar no card de “fazer um comentário” e foi direcionado para o login novamente, mesmo tendo logado com a conta gov.br anteriormente.

Após o login, o usuário acessou uma página “Fala.br” onde tinha a opção de fazer uma sugestão através de um formulário, que o usuário preferiu não realizar pois estava-se realizando um teste para uma situação hipotética. O usuário encerrou o processo nesse momento e não encontrou uma opção que o levasse às opiniões de outros usuários.

## Questionário

<b>O que mais chama atenção no primeiro acesso à página?</b>
Muita informação textual.
<b>As informações disponíveis no site são eficientes? Justifique.</b>
Um pouco. Tem muitas minúcias, eles não são muito diretos. Você clica em algo e te levam a outra página e outra página com mais texto e mais texto. Isso é muito ruim.
<b>Sentiu a necessidade de pedir ajuda em algum momento? Se sim, quando?</b>
Não especificamente, mas achou que outros tenham.
<b>Qual o aspecto mais positivo da página?</b>
As cores possuem um bom contraste.
<b>Qual o aspecto que mais dificulta a finalização da tarefa?</b>
Muitos cliques para conseguir uma coisa só.

## Teste 02

O usuário possui 23 anos, é autônomo e possui conta MEI. Assim como o usuário anterior, possui conta gov.br mas nunca realizou uma declaração de renda pessoal. O teste foi realizado no mesmo padrão dos anteriores.

### Experiência de Navegação

O processo do usuário foi bem curto. Assim como no teste anterior, não passou muito tempo na página inicial e já de imediato acessou o link na coluna de serviços para acessar a consulta da restituição - não demonstrando interesse nas outras opções disponibilizadas na página.

Ao ser direcionado para a página de finanças, impostos e gestão pública, imediatamente clicou no CTA “iniciar” e fez login com a sua conta gov.br. Como no processo de avaliação anterior, não possuía informações disponíveis por nunca ter declarado.

Retornou então para a página inicial em busca de completar a tarefa relativa ao feedback e opiniões dos outros usuários. Rolou a página do início ao fim algumas vezes e decidiu então

acessar a buscar no navegador, através do shortcut “ctrl+f” - procurou primeiro pelo termo “feedback” e como não encontrou tentou novamente com o termo “pesquisa”. O navegador sinalizou assim, o link disponível no último bloco da página, onde há listas de outras opções de acesso.

O usuário acessou o link e foi remetido à página de pesquisa, onde havia um formulário e as especificações do processo. Ele encerrou sua navegação ali, pois afirmou que a pesquisa não era o que estava buscando e não dava uma opção objetiva de feedback.

### **Questionário**

<b>O que mais chama atenção no primeiro acesso à página?</b>
A quantidade de opções e links.
<b>As informações disponíveis no site são eficientes? Justifique.</b>
Depende. Tem tanto link que provavelmente sim, mas no geral isso acaba desgastando o acesso. Se perde a paciência com muita facilidade.
<b>Sentiu a necessidade de pedir ajuda em algum momento? Se sim, quando?</b>
Não.
<b>Qual o aspecto mais positivo da página?</b>
Acho que o fato dos botões serem bem grandes, talvez.
<b>Qual o aspecto que mais dificulta a finalização da tarefa?</b>
A quantidade de links.

### **Conclusões e recomendações**

Em consenso, os usuários expressaram sua insatisfação com a quantidade de elementos textuais e links disponibilizados na página. Não somente, a quantidade de cliques necessários para cumprir uma tarefa é desgastante e maior do que o necessário. A ausência de um link claro e objetivo para acesso a um sistema simples de feedback também destaca-se como um dos aspectos mais negativos em relação ao sistema. Por fim, não há acesso às opiniões de outros usuários.



A partir do que foi coletado e das análises realizadas, sugere-se uma otimização da quantidade de informações providas de imediato na página - a diminuição de links e elementos textuais é essencial para trazer conforto e objetividade no acesso do usuário, a fim de que esse consiga cumprir com o processo de maneira clara e rápida.

O direcionamento indireto pelos links disponibilizados, ou seja, a inserção de páginas com mais links de acesso, antes de entregar o que o usuário está procurando - aumentando assim, a quantidade de clicks - é um problema que impacta na navegação eficiente por parte do usuário. Desse modo, sugere-se também a objetivação da quantidade de cliques e páginas necessárias para o usuário conseguir cumprir uma tarefa.

Notando também a falta de um link rápido para feedback e avaliações dos outros usuários, sugere-se a inserção do mesmo - mas não em formulários, como apresentam - mas sim, em um questionário com opções de perguntas de múltipla escolha e sugestões escritas. Da mesma maneira, sugere-se a opção de acesso às opiniões de outros que acessaram o site.