

Relatório de Análise Heurística

Informações Gerais

Data do teste: 15/09/2023

Analista responsável: Isabela Cristina Nunes Favaron

Objetivo da Análise: O objetivo desta análise é identificar problemas de usabilidade do site gov.br na área de Imposto de Renda.

Itens Avaliados

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

Resultados da Análise Heurística

The screenshot displays the gov.br website interface. At the top, the gov.br logo is on the left, and navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and 'PT' are in the center. A user login button 'Entrar com o gov.br' is on the right. Below the header, a search bar contains the text 'O que você procura?'. The main content area is titled 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' and includes a breadcrumb trail: 'Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições'. The primary service is 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)', with a green 'Iniciar' button. Below this, the service has a 4.4-star rating from 74,488 reviews and a last update date of 14/03/2023. The page is divided into three columns. The left column contains sections: 'O que é?' (explaining the service), 'Quem pode utilizar este serviço?' (listing contributors and legal representatives), and 'Etapas para a realização deste serviço' (starting with 'Consultar a situação da restituição'). The middle column provides detailed instructions for using the service. The right column, titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ', lists related services like 'Consultar PER/DCOMP', 'Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco', 'Entregar Meu Imposto de Renda', 'Consultar dívidas e pendências fiscais', 'Obter cópia de declaração', and 'Consultar CPF'.

gov.br Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade PT [Entrar com o gov.br](#)

Serviços e Informações do Brasil

[Home](#) > [Serviços](#) > [Consultar restituição de imposto de renda](#)

Finanças, Impostos e Gestão Pública

[Impostos e Obrigações](#) > [Pagamentos e Restituições](#)

Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF) [Iniciar](#)

Avaliação: 4.4 ★★★★★ (744885)

Última Modificação: 14/03/2023 [Compartilhe:](#) [WhatsApp](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Outros](#)

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?

Contribuinte ou seu representante legal.

Etapas para a realização deste serviço

- Consultar a situação da restituição**

Utilize o sistema [Consultar restituição IRPF](#) para consultar a situação da sua restituição.

Para ter informações mais detalhadas sobre o processamento da sua declaração, utilize o canal [Meu Imposto de Renda](#), disponível no Portal e-CAC ou

SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ

- [Consultar PER/DCOMP](#)
- [Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco](#)
- [Entregar Meu Imposto de Renda](#)
- [Consultar dívidas e pendências fiscais](#)
- [Obter cópia de declaração](#)
- [Consultar CPF](#)



Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

4

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

[Orientações sobre restituição](#)

[Faça Conosco](#)

Este é um serviço do(a) [Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil](#). Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões favor [contactá-lo](#).

Legislação

- [Instrução Normativa RFB nº 2.055/2021](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Descoberta: Violação da heurística 4, escala de severidade 2.

A formatação da parte escrita está despadronizada, algumas partes estão com pontuação final, outras estão sem.

O uso de uma palavra em português de Portugal (contactá-lo), quando o site é do governo brasileiro, fica bem sem sentido e faz parecer que o site não foi revisado o suficiente.

Recomendação: Revisão da escrita do site por um especialista em UX Writing para correção e padronização dos textos.

Descoberta: Na página de consultar restituição há uma violação da heurística 9, com nível de severidade 3.

Texto da mensagem de erro não passa nenhuma informação do que aconteceu ou alguma maneira de resolver o problema.

Recomendação: Mapeamento de erro e definição de uma melhor mensagem de erro para comunicar o problema para os usuários e uma maneira de resolvê-lo.



Ouvidoria



Descoberta: Na página de fazer reclamação ou elogio, os dropdowns violam a heurística 7, nível de severidade 3, pode gerar uma grande frustração, visto que as vezes não permite que a gente digite no campo, fazendo com que tenhamos que procurar manualmente a opção que desejamos.

Recomendação: Dropdown deve ter a opção de buscar manualmente a opção e também de digitar ela no campo, para facilitar o uso para o usuário.



Descoberta: Violação da heurística 1, escala de severidade 2.

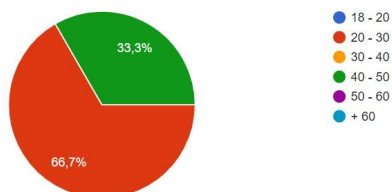
Recomendação: A opinião dos usuários deveria ser mais visível e mais completa, oferecendo uma sessão de comentários e interação com outros usuários através desses comentários.

Descoberta: Violação da heurística 5, escala de severidade 3.

Não tem nenhuma mudança no botão de avaliação quando você clica no gostei ou não gostei, não deixando claro que você pode já ter enviado sua opinião.

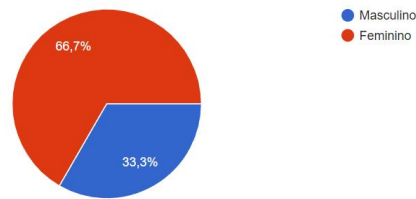
Recomendação: Mudar a cor do botão quando você clicar no “gostei” ou “não gostei”, deixar o ícone preenchido, já ajudaria a passar a mensagem de que a avaliação da página já foi feita e evitaria que o usuário clicasse de novo e a mensagem de “sua avaliação já foi realizada” não precisaria aparecer.

Também seria interessante deixar o usuário mudar sua avaliação posteriormente.



Gênero

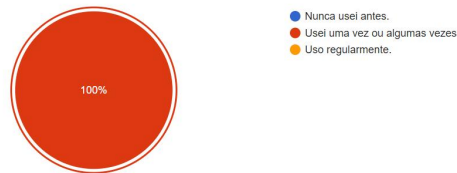
3 respostas



Qual sua experiência com o site <https://www.gov.br/receita-federal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda> ?

Copiar

3 respostas



Teste com usuário

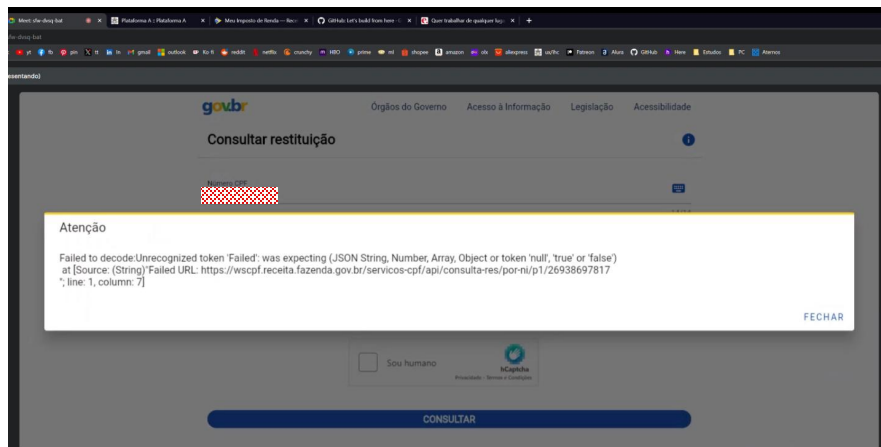
Após preencherem o questionário pré-teste, entrei em chamada de voz com os participantes onde eles compartilharam a tela e passei algumas tarefas para eles executarem.

Tarefas:

1. Você declarou o Imposto de Renda e está com o pagamento de sua restituição pendente, então seu primeiro objetivo buscar a opção de consultar restituição de Imposto de Renda.
2. Agora, de acordo com as informações recebidas, faça um elogio ou reclamação.
3. Após fazer a reclamação ou elogio, você gostaria de saber qual é a opinião dos outros usuários, busque esta informação na interface.

Resumo dos Resultados:

Na primeira tarefa, a página de consultar a restituição estava dando erro, e neste erro só apareciam códigos e o usuário não tem como saber o que realmente estava dando errado.



Os usuários utilizaram bastante a barra de busca, mas ela só foi útil para a realização da primeira tarefa.

Um dos usuários foi buscar para encontrar a opção de reclamação/elogio e não encontrou o que precisava.

Notei que a última tarefa foi impossível para todos os usuários que participaram do teste. Eles gostariam de acessar algum tipo de sessão de comentários de outros usuários sobre o site, porém essa opção não existe, ou se existe está muito bem escondida.

Recomendações:

Fazer mais testes com usuários, com mais pessoas para verificar mais erros que podem acontecer. Porque com somente 3 usuários já pude encontrar tantos problemas diferentes, imagino o potencial de descobertas com mais usuários. Também fazer uma análise da jornada do usuário para começar a repensar a construção do fluxo do site.

Listar todos os possíveis erros e escrever corretamente as mensagens de erro para os usuários levando em consideração princípios de UX Writing e buscando sempre apresentar uma solução para o problema.

Criar uma opção de comentários no site para que os usuários possam consultar as opiniões uns dos outros mais facilmente e para que o governo tenha acesso a um feedback mais rápido.

Questionário pós-teste

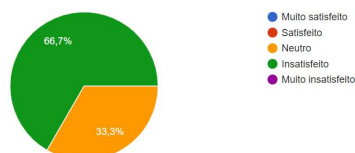
Perguntas:

1. Como você se sentiu ao usar o site durante o teste?
2. O que você achou mais útil ou eficaz no site?
3. O que você achou problemático ou menos útil no site?
4. Você encontrou algum problema ou dificuldade ao usar o site?
5. Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, por favor descreva qual problema você enfrentou ao tentar realizar as tarefas propostas no site.
6. Você tem alguma sugestão específica para melhorar o site com base na sua experiência durante o teste?
7. Em uma escala de 1 a 10, onde 1 representa "muito insatisfeito" e 10 representa "muito satisfeito", qual é a sua avaliação geral deste site?
8. Há mais alguma informação ou comentário que você gostaria de compartilhar sobre a sua experiência com o teste ou o site no geral?

Resultados do questionário pós-teste:

Como você se sentiu ao usar o site durante o teste?

3 respostas



O que você achou mais útil ou eficaz no site?

3 respostas

Somente o primeiro teste foi finalizado com êxito
layout
Não consegui acessar nada do que tentei.

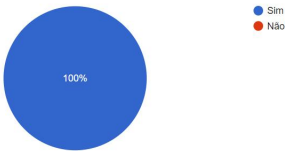
O que você achou problemático ou menos útil no site?

3 respostas

Falta de informações de fácil acesso
layout
Não conseguir efetivar minhas buscas no site.

Você encontrou algum problema ou dificuldade ao usar o site?

3 respostas



Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, por favor descreva qual problema você enfrentou ao tentar realizar as tarefas propostas no site.

3 respostas

Um dos problemas seria a falta de informação de fácil acesso ao usuário, fazendo com que perca o interesse em acessar.
muita informação
Pesquisei três itens e o site não conseguiu concluí-las.

Você tem alguma sugestão específica para melhorar o site com base na sua experiência durante o teste?

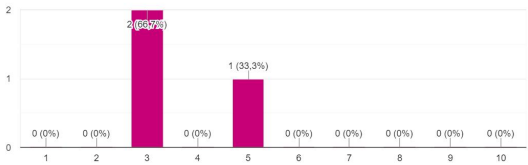
3 respostas

Utilizar as ferramentas oferecidas da maneira correta, na barra de busca deveríamos conseguir acessar qualquer informação disponível na plataforma.
mais simples para quem não usa internet frequentemente
Que o usuário consiga concluir suas buscas.

Em uma escala de 1 a 10, onde 1 representa "muito insatisfeito" e 10 representa "muito satisfeito", qual é a sua avaliação geral deste site?

 Copiar

3 respostas



Há mais alguma informação ou comentário que você gostaria de compartilhar sobre a sua experiência com o teste ou o site no geral?

2 respostas

Não
O usuário precisa conseguir realizar e efetivar suas buscas.

* Todos os participantes do teste assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Conclusão

Pude encontrar algumas heurísticas que foram violadas durante minha análise e com base nisso já podemos aplicar algumas melhorias.

Conseguimos ainda mais feedback com o teste de usuário: eles estão extremamente insatisfeitos com sua experiência com o site. Ambos os gêneros e diferentes faixas etárias tiveram dificuldades em finalizar as tarefas que foram passadas no teste.

Há necessidade de rever todo o fluxo do site e repensar na jornada do usuário, visando proporcionar uma melhor experiência aos usuários.