

Relatório 2024

Site Receita Federal

Meu imposto de renda

Relatório do teste de usabilidade

Klinger Santos - MVP 2



Sumário

03	Abordagem
04	Sumário Executivo
08	Relatório completo

Abordagem

Objetivo

- Entender os pontos problemáticos durante o processo consulta da restituição
- Verificar oportunidades de melhorias
- Saber suas opiniões

Metodologia

Foi utilizado a técnica qualitativa, uma avaliação cooperativa em que solicitamos ao usuários que realizassem o processo de consulta da restituição e feedback do site da Receita Federal

Cronograma

O teste de usabilidade foi realizado entre junho e julho de 2024

Perfil do usuários

O teste foi realizado com 3 usuários, sendo um piloto. Desses usuários dois são jovens e um usuário mais velho com pouco conhecimento tecnológico.

Sumário executivo

Apresentamos aqui os principais resultados da pesquisa. Mais detalhes sobre cada insight e recomendação podem ser encontrados na sessão Relatório Completo deste documento

Questão da pesquisa 1

Identificar os tipos de problemas mais comuns que os usuários enfrentam ao realizar alguma atividade no site

Os usuários que possuem mais conhecimento tecnológico conseguiram utilizar e realizar as atividades sem problemas. Uma participante com menos conhecimento tecnológico teve mais dificuldades em realizar as tarefas.

O site em geral atende ao seu propósito mas precisa de alguns ajustes, falaremos mais no Relatório completo.

Questão da pesquisa 2

Traçar de que forma os usuários conseguem realizar as atividades no site

Uma participante conseguiu encontrar o link da restituição na página inicial e os outros dois utilizaram o campo de busca.

Uma recomendação é dar um destaque visual para os serviços mais acessados.

Classificação de severidade dos achados

Foi utilizado a técnica qualitativa, uma avaliação cooperativa em que solicitamos ao usuários que conclua o processo de consulta da restituição e feedback do site

Nível do problema	Descrição	Exemplo	Código da cor	Ação
1	Problema cosmético	Pequeno problema de layout, pequena variação de tom de cor, padrão de fonte diferente	Verde	Bom ter
2	Menor problema	Ícone ausente ou errado, rótulo com termo muito técnico, ação sem feedback, falta de instruções para tarefas comuns	Azul	Deveria ser priorizado
3	Maior problema	Falta de instruções para tarefas não tão comuns, rótulo errado, falta de informações, fluxo interrompido	Laranja	Deve ser corrigido em breve
4	Problema urgente	Qualquer coisa que impedisse o usuário de concluir a tarefa, erro fatal, problema de segurança	Vermelho	Obrigatório, precisa ser corrigido

Relatório completo

Aqui apresentamos o contexto dos resultados da pesquisa. Os detalhes sobre cada insight e recomendação podem ser encontrados nos próximos slides deste documento

Falta de hierarquia visual dos textos

Maior problema

Fato

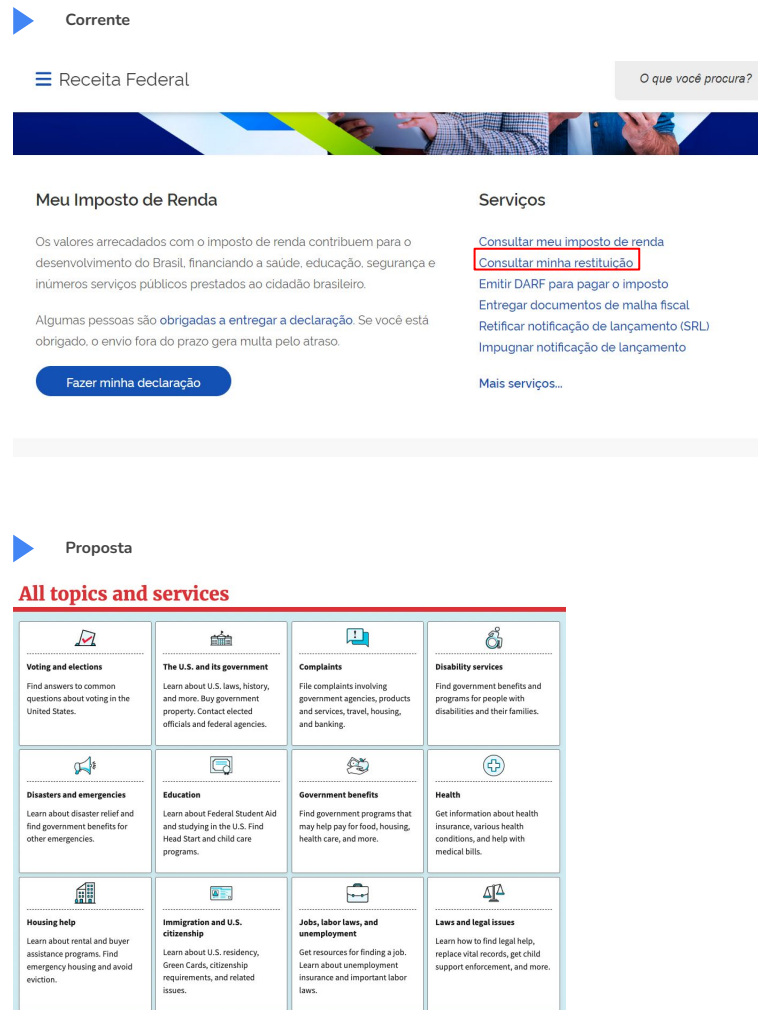
Uma não conseguiu identificar o link "Consultar minha restituição"

Insight

Dar um destaque visual para os serviços mais acessados

Recomendação

Não utilizar apenas textos, agregar ícones ou imagens ao texto, dessa forma o peso visual é maior e ter uma área de categorias de serviços



Campo de busca não segue os padrões de design

Menor problema

Fato

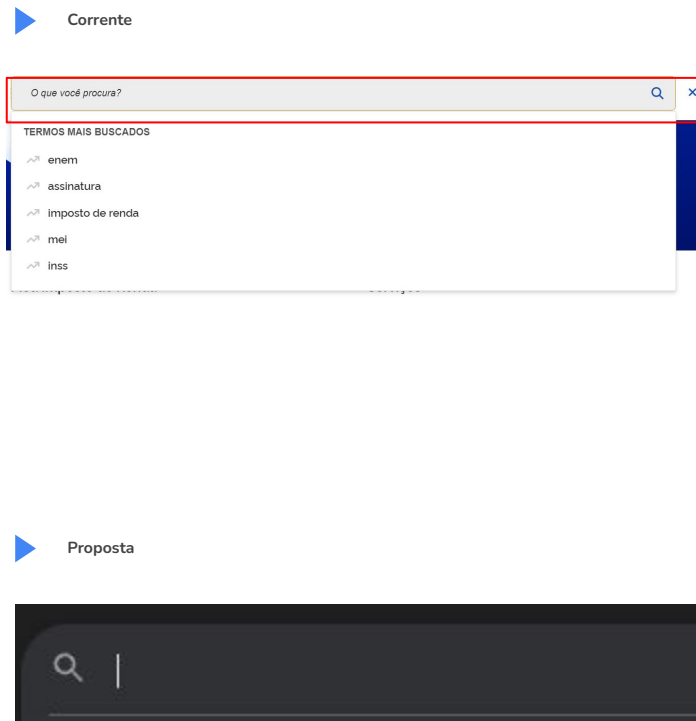
Um participante ao clicar no campo de busca ficou na dúvida se poderia digitar ou não, porque não tinha indicativo de que poderia digitar

Insight

Seguir os padrões que são utilizados atualmente

Recomendação

Ao clicar remover o placeholder e adicionar o cursor piscando para indicar visualmente que pode digitar



**Campo de busca
não segue os
padrões de design**

Comentário do usuário

"Eu não sabia que podia digitar, porque nos outros sites sempre indica"

- Participante Piloto 01

Peso visual para a área da consulta

Menor problema

Fato

Um participante não conseguiu identificar que era preciso clicar no botão iniciar. Outro participante achou que era um botão de suspeito, de alguma propaganda

Insight

Dar um peso visual para essa área e mudar o verbo do botão

Recomendação

Tentar uma abordagem com um peso visual para que hierarquicamente a área da consulta tenha mais relevância e mudar o texto do botão para "Consultar minha restituição"



Peso visual para a área da consulta

Comentário do usuário

"Achei estranho esse botão, parece ser de anúncio"

- Participante 03

Falta de feedback para se recuperar de erro

Problema urgente

Fato

Um participante não conseguiu identificar que precisava informar o ano com os quatros dígitos

Insight

Melhorar os feedbacks

Recomendação

Sinalizar no próprio input a mensagem de erro.

Deixar no place holder a máscara: dd/mm/aaaa

Utilizar um componente de date picker

Corrente

The screenshot shows a web form titled "Consultar restituição" with a dark blue background. At the top, there are links for "Órgãos do Governo", "Acesso à Informação", "Legislação", and "Acessibilidade". The form contains three input fields: "Número CPF" with the value "000.298.072-10", "Data de Nascimento" with the value "04/08/90", and "Exercício" with a dropdown menu showing "2024". A red rectangular box highlights the "Data de Nascimento" field. Below the fields, there is a green checkmark icon and the text "Sou humano" next to a "Recaptcha" logo. At the bottom, there is a blue button labeled "CONSULTAR".

The screenshot shows an error message on a dark blue background. At the top, there is a red horizontal bar with the year "2024" on the right. Below the bar, the word "Erro" is displayed in white. Underneath, the message "Data de nascimento inválida" is shown in a smaller white font.

Proposta

The screenshot shows a username input field on a light yellow background. The field is labeled "Username" and contains the text "Sam". To the right of the field is a red circle with a white exclamation mark. Below the field, the text "At least 6 characters required" is displayed in red.

The screenshot shows a date picker calendar for August 2024. The calendar has a dark blue background with white text. The days of the week are listed at the top: S, M, T, W, T, F, S. The dates are arranged in a grid, with the first row showing 1, 2, 3 and the last row showing 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31. A red arrow points to the right of the calendar.

**Falta de feedback
para se recuperar
de erro**

Comentário do usuário

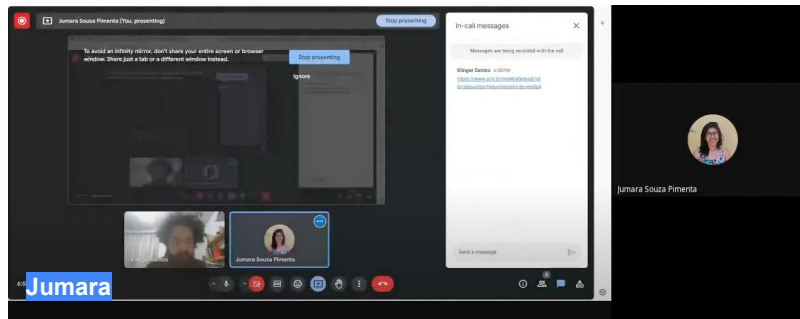
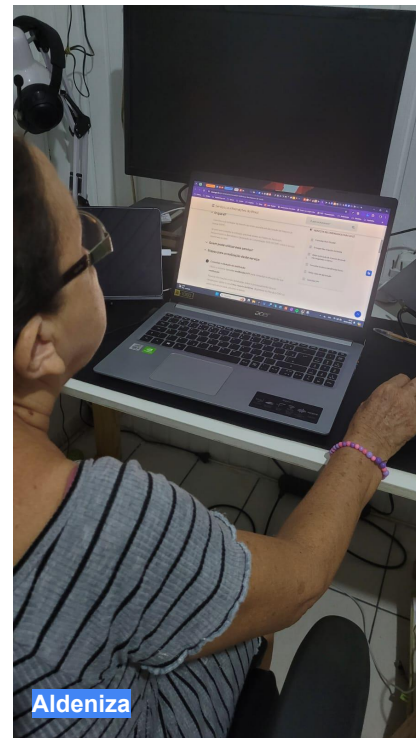
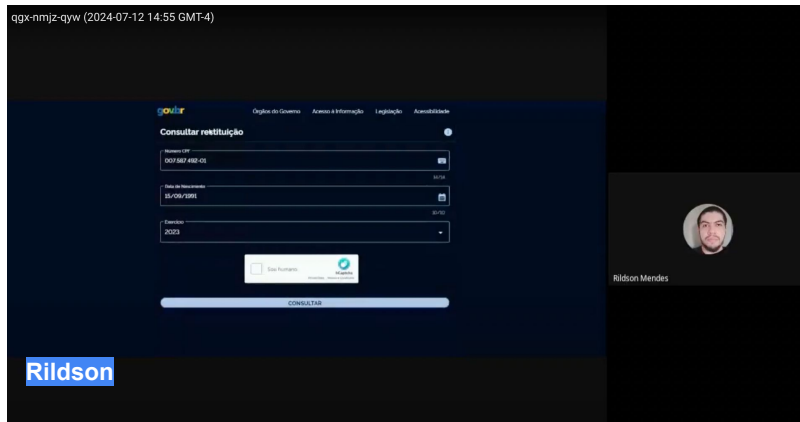
"Será que eu tenho que colocar 1976?"

- Participante Piloto 01

Perfil dos usuários

Perfil dos participantes do teste de usabilidade

Participantes



Participantes

Na tabela é apresentado alguns detalhes sobre o perfil dos participantes

ID	Nome	Gênero	Idade	Escolaridade	Quantas vezes realizou o imposto de renda
01	Jumara	Feminino	De 28 - 38 anos	Segundo grau completo	1
02	Rildson	Feminino	De 28 - 38 anos	Segundo grau completo	3
03	Aldeniza	Masculino	Maior que 48 anos	Pós graduação completa	1

Questionário PSSUQ

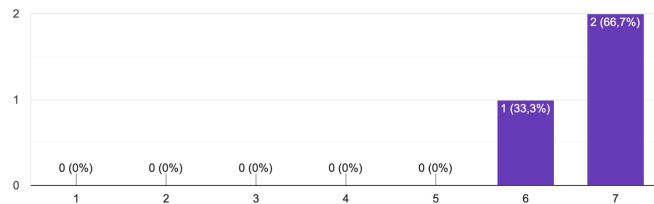
O questionário foi aplicado pós-teste para avaliar a experiência

Questionário PSSUQ

Questionário de Usabilidade do Sistema Pós-Estudo (PSSUQ)

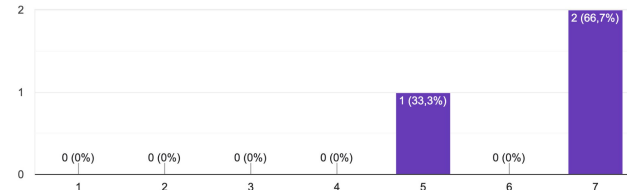
1. No geral, estou satisfeito com a facilidade de uso deste site.

3 respostas



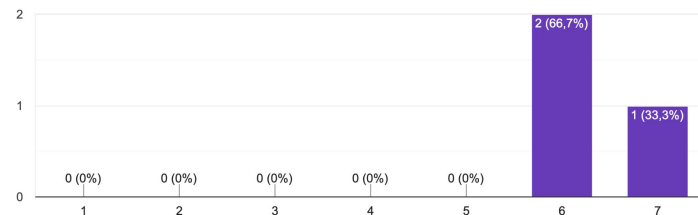
2. Este site é simples de usar

3 respostas



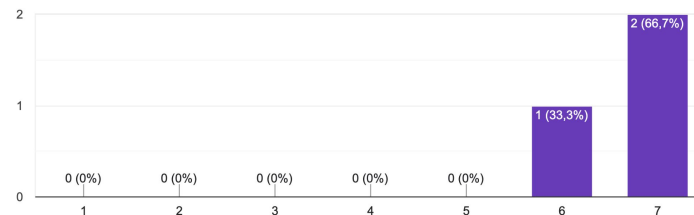
3. Consigo concluir as tarefas e cenários rapidamente usando este site.

3 respostas



4. Eu me senti confortável usando este site.

3 respostas

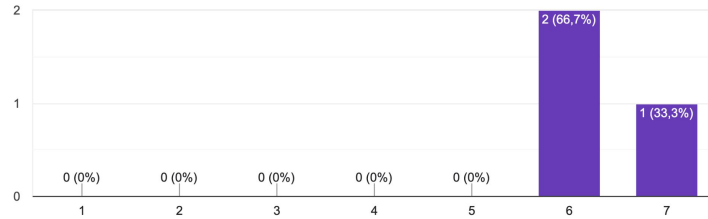


Questionário PSSUQ

Questionário de Usabilidade do Sistema Pós-Estudo (PSSUQ)

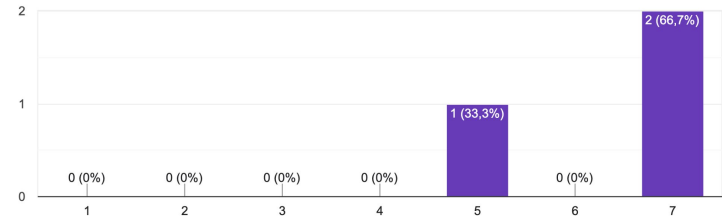
5. Foi fácil aprender a usar este site.

3 respostas



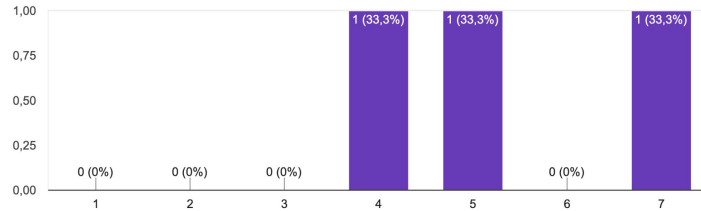
6. Acredito que poderia me tornei produtivo rapidamente usando este site.

3 respostas



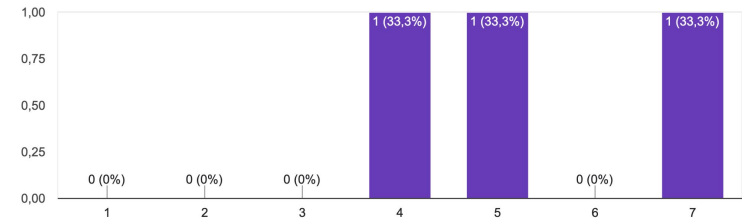
7. O site forneceu mensagens de erro que me diziam claramente como resolver problemas.

3 respostas



8. Sempre que cometo um erro ao usar o site, consigo corrigir o erro com facilidade e rapidez.

3 respostas

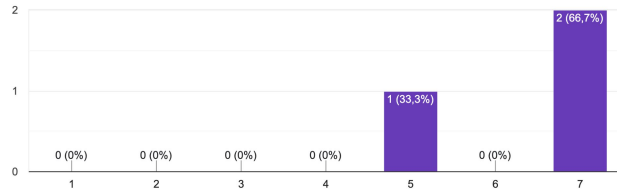


Questionário PSSUQ

Questionário de Usabilidade do Sistema Pós-Estudo (PSSUQ)

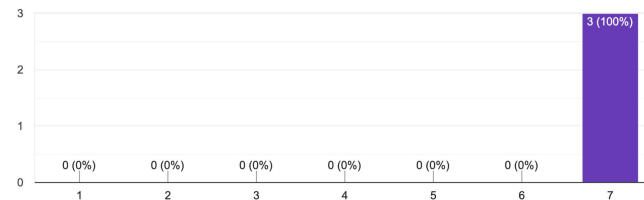
9. As informações (como ajuda on-line, mensagens na tela, e outra documentação) fornecida por este site são claras.

3 respostas



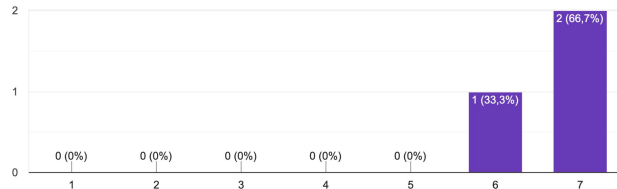
10. Foi fácil encontrar as informações que eu precisava.

3 respostas



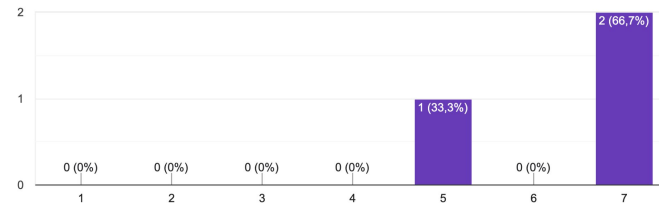
11. As informações apresentadas foram eficazes para me ajudar a completar o tarefas e cenários.

3 respostas



12. A organização das informações nas telas do site são claras

3 respostas

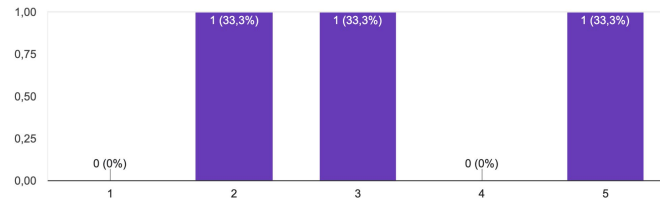


Questionário PSSUQ

Questionário de Usabilidade do Sistema Pós-Estudo (PSSUQ)

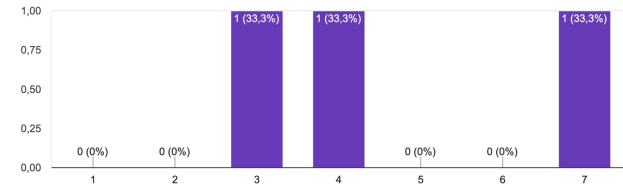
13. A interface deste site é agradável

3 respostas



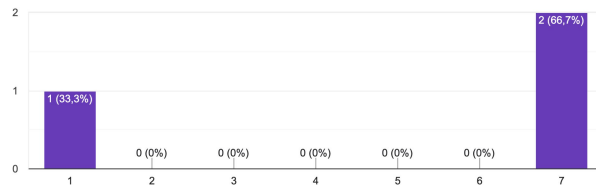
14. Gosto de usar a interface deste site

3 respostas



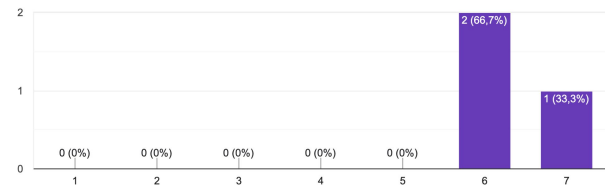
15. Este sistema tem todas as funções e capacidades que preciso para fazer o que eu preciso

3 respostas



16. No geral, estou satisfeito com este site

3 respostas



Obrigado!