

Site Receita Federal

# Meu imposto de renda

## Relatório de avaliação heurística

# Sumário

<b>03</b>	Sumário executivo
<b>07</b>	Metodologia
<b>11</b>	Achados
<b>21</b>	Conclusão

# Sumário executivo

Uma rápida visão geral do relatório

# 5 W's

Sobre a análise heurística

## O que

Identificar problemas de usabilidade com base nos princípios da análise heurística criada por Jakob Nielsen.

## Quando

Realizado no período de 10 Jun - 30 Jun

## Quem

Klinger Santos

## Por que

Atividade do segundo MVP da instituição PUC Rio

## Onde

Análise online do site da Receita federal

## Uma rápida visão geral do relatório

Com base no site da Receita Federal, percebemos que estava em conformidade com a Lista Heurística de Nilsen, apresentando resultados positivos, são eles:

### **1. Visibilidade do status do sistema**

Os formulários oferecem feedbacks visuais quando você fornece algum dado errado

### **2. Correspondência entre o sistema e o mundo real**

O site fornece uma linguagem familiar

### **4. Consistência e padrões**

O site possui um visual consistente em todas as páginas

### **5. Prevenção de erros**

O site previne os usuários de cometer erros quando ocorre um problema de envio de formulário

### **8. Estética e design minimalista**

O design é limpo mantendo apenas informações relevantes

## Uma rápida visão geral do relatório

Dentre os resultados negativos, que não apresentaram conformidade com Heurística de Nielsen, são:

### **1. Visibilidade do status do sistema**

Na consulta da restituição, o site não trás um feedback de previsão de recebimento

### **2. Correspondência entre o sistema e o mundo real**

Alguns jargões técnicos podem não ser claros para o público Brasileiro

### **6. Reconhecimento em vez de memorização**

A navegação não é intuitiva, ao clicar em um link o site abre uma nova aba e o breadcrumb não reflete a página anterior

### **8. Estética e design minimalista**

Embora o site atenda esta heurística ele peca em ter muito texto e jargões técnicos que podem dificultar o entendimento para os usuários.

### **9. Ajuda a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros**

As mensagens de erros dos formulários podem ser mais claras

# Metodologia

Processo de avaliação

# Processo de avaliação

 Preparação

Jun 22-23, 2024

 Execução

Jun 24-28, 2024

 Relatório completo

Jun 30 - Jul 10, 2024



# Heurísticas

1

Visibilidade do status do sistema

2

Correspondência entre o sistema e o mundo real

3

Liberdade e controle do usuário

4

Consistência e padrões

5

Prevenção de erros

6

Reconhecer ao invés de lembrar

7

Flexibilidade e eficiência

8

Estética e Design minimalista

9

Auxiliar usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros

10

Ajuda e documentação

# Ranking de severidade

S0

Não concordo que este seja um problema de usabilidade

S1

Problema cosmético somente: não precisa ser corrigido a menos que haja tempo extra disponível no projeto

S2

Menor problema de usabilidade: consertar isso deve receber baixa prioridade

S3

Maior problema de usabilidade: importante para corrigir, por isso deve ser dada alta prioridade

S4

Catástrofe de usabilidade: imperativo para corrigir isso antes que o produto possa ser liberado

# Tarefas

## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Tarefa 2

Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida

## Tarefa 3

Conhecer opiniões de outros usuários

## Usuário

Cidadãos que procuram conhecer informações sobre o imposto de renda no site gov.br

# Achados

Positivos, negativos e recomendações

## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Problema

Ao realizar a consulta o site não disponibiliza um feedback de previsão de quando vai sair a restituição. Para saber as datas é necessário clicar no link do cronograma.

## Recomendação

Com base nas informações do usuário disponibilizar uma data de previsão.

Chaves: S2

## 1. Status e visibilidade do sistema

### ← Visualizar restituição

000.291.072-10

KLINGER CUNHA DOS SANTOS

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.

## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Problema

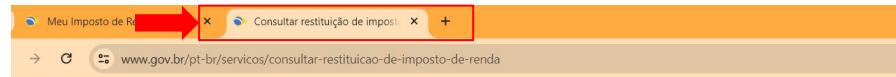
O site não possui uma navegação consistente. Ele sempre abre uma nova aba ao clicar em um link.

## Recomendação

Manter a navegação na mesma página para que o breadcrumb mantenha uma consistência

Chaves: S2

## 6. Reconhecimento em vez de recordação



Serviços e Informações do Brasil

O que voc

Home > Serviços > Consultar restituição de imposto de renda



Finanças, Impostos e Gestão Pública

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições

## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Problema

Embora o site tenha um design minimalista ele carrega uma lista com muito texto, o que pode fazer os usuários deixar passar despercebido o texto “restituição de imposto” ao olhar a lista

## Recomendação

Fazer uma sessão com os serviços mais acessados dando uma evidência maior e utilizar recursos visuais ou iconográficos.

Chaves: S2

## 8. Estética e design minimalista

### Meu Imposto de Renda

Os valores arrecadados com o imposto de renda contribuem para o desenvolvimento do Brasil, financiando a saúde, educação, segurança e inúmeros serviços públicos prestados ao cidadão brasileiro.

Algumas pessoas são **obrigadas a entregar a declaração**. Se você está obrigado, o envio fora do prazo gera multa pelo atraso.

Fazer minha declaração

### Serviços

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

Mais serviços...

### Serviços

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

Mais serviços...

## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Problema

O site tem bastante espaços em branco o que é positivo, porém, carece uma uma hierarquização dos dos conteúdos para que fique mais organizado e mais claro as informações.

## Recomendação

Reorganizar as informações hierarquicamente para que não haja uma concorrência com a opção de verificar a restituição. E manter a verificação na mesma página.

Chaves: S2

## 8. Estética e design minimalista

The screenshot displays the website 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' with a focus on the 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)' service. The page features a clean, minimalist design with a white background and blue accents. The service title is prominently displayed in a large, bold font, accompanied by a green 'Iniciar' button. Below the title, there is a rating section showing 4.5 stars and a link to the service details. The page is organized into two main columns. The left column contains a 'O que é?' section with a brief description of the service, followed by a list of related services including 'Consultar PER/DCOMP', 'Entregar Meu Imposto de Renda', 'Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco', 'Consultar dívidas e pendências fiscais', 'Consultar Meu Imposto de Renda', and 'Obter cópia de declaração'. The right column contains a 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' section with a list of recommended services. At the bottom of the page, there is a 'Ouvidoria' section with four icons representing different types of feedback: 'DENÚNCIA' (megaphone), 'RECLAMAÇÃO' (speech bubble with exclamation mark), 'ELOGIO' (thumbs up), and 'SUGESTÃO' (speech bubble with plus sign).

Finanças, Impostos e Gestão Pública

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições

### Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)

Iniciar

Avaliação: 4.5 ★★★★★ (1753876)

Última Modificação: 15/03/2024

Compartilhe: [f](#) [x](#) [in](#) [o](#)

#### 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?

#### Etapas para a realização deste serviço

#### Outras Informações

#### Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

#### SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ

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

### Ouvidoria

- DENÚNCIA
- RECLAMAÇÃO
- ELOGIO
- SUGESTÃO



## Tarefa 1

Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda

## Problema

Para realizar a consulta da restituição é necessário informar alguns dados. Quando clica em consultar, se tiver um dado errado um modal é aberto informando o erro. O campo onde o erro ocorre não é sinalizado.

## Recomendação

Sinalizar o campo onde o erro ocorre com a cor vermelha e um ícone para informar que as informações do campo está errada.

Chaves: S3

## 9. Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros

gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade

**Consultar restituição**

Número CPF  
000.287.665-15

Data de Nascimento  
04/05/1987

Exercício  
2024

☐ Sou humano

hCaptcha

Privacidade Termos e Condições

CONSULTAR

**Atenção**

Data de nascimento não corresponde ao CPF informado

FECHAR

## Tarefa 2

Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida

## Problema


Para realizar um elogio ou reclamação sobre o site, o usuário é induzido a logar, e precisa preencher vários campos, mas o como o objetivo é realizar um feedback do site, os formulários não trazem essa opção.

## Recomendação

O site possui uma área de feedback mas não permite o usuário adicionar seu comentário

Chaves: S2

## 8. Estética e design minimalista



### 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

Federal

Origem para o qual você quer enviar sua manifestação

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

Receita Federal (MF - Ministério da Fazenda)

Obrigatório

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Receita Federal

Não encontrou? Clique aqui

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitem 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 possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e...


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 o conhecimento da manifestação.

Limite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório

Principal

Nova manifestação - Reclamação



### Faça sua reclamação

Escolha essa opção para demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiências. Também se aplica aos casos de omissão na prestação de um serviço público.

Destinatário

Filtre por esfera federal, estadual ou municipal

Esfera

Selecione

Origem para o qual você quer enviar sua manifestação

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

Selecione

Obrigatório

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar?

Selecione

Fale aqui

Registre seu relato. É importante que seja claro e objetivo, mas completo com informações que facilitem 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 possa ajudar a entender o caso. Você também poderá adicionar documentos, vídeos, fotos e...

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 o conhecimento da manifestação.

### Tarefa 3

Conhecer opiniões de outros usuários

### Problema

O site não tem comentários dos usuários

### Recomendação

Dar a possibilidade do usuário poder adicionar comentários

Chaves: S3

## 1. Status e visibilidade do sistema



Sua avaliação já foi realizada

As informações desta página foram úteis para você?



(44135)



(79506)

### Tarefa 3

Conhecer opiniões de outros usuários

### Problema

Ao clicar em em um dos botões automaticamente é enviado um feedback e o usuário não pode reverter e não fica claro qual botão o usuário clicou. .

### Recomendação

Se a curtida/descurtida for uma ação irreversível o site tem que alertar e perguntar se o usuário quer continuar

Chaves: S3

## 9. Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar de erros



Sua avaliação já foi realizada

As informações desta página foram úteis para você?



(44135)



(79506)

# Conclusão

Revisão e feedbacks

# Revisão e feedback

## Insight

Não foi encontrado nada crítico que impeça os usuários de utilizarem o site. No entanto, a recomendação é realizar os ajustes apontados para que a navegação do site se torne mais fluida.

**Obrigado!**