

MVP - Sprint 01

1 – Avaliação heurística (método de inspeção)

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>

1.1 – Preparação da avaliação

Para preparar uma avaliação heurística eficaz, é necessário considerar os seguintes aspectos:

Objetivo da Avaliação

Essa avaliação tem como objetivo realizar uma análise dos aspectos de usabilidade, identificando áreas que precisam de melhorias. O objetivo final é criar um ambiente digital mais acessível, eficiente e satisfatório para os cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela Receita Federal do Brasil.

Tarefas que serão avaliadas:

Nesta avaliação, iremos considerar as seguintes tarefas:

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

Conhecimento do Contexto de Uso:

Este site é utilizado principalmente por cidadãos brasileiros que precisam declarar seu Imposto de Renda anual, e também por contadores, que prestam tal serviço. Por isso, o público-alvo inclui indivíduos com diferentes níveis de conhecimento sobre tributação e habilidades tecnológicas variadas.

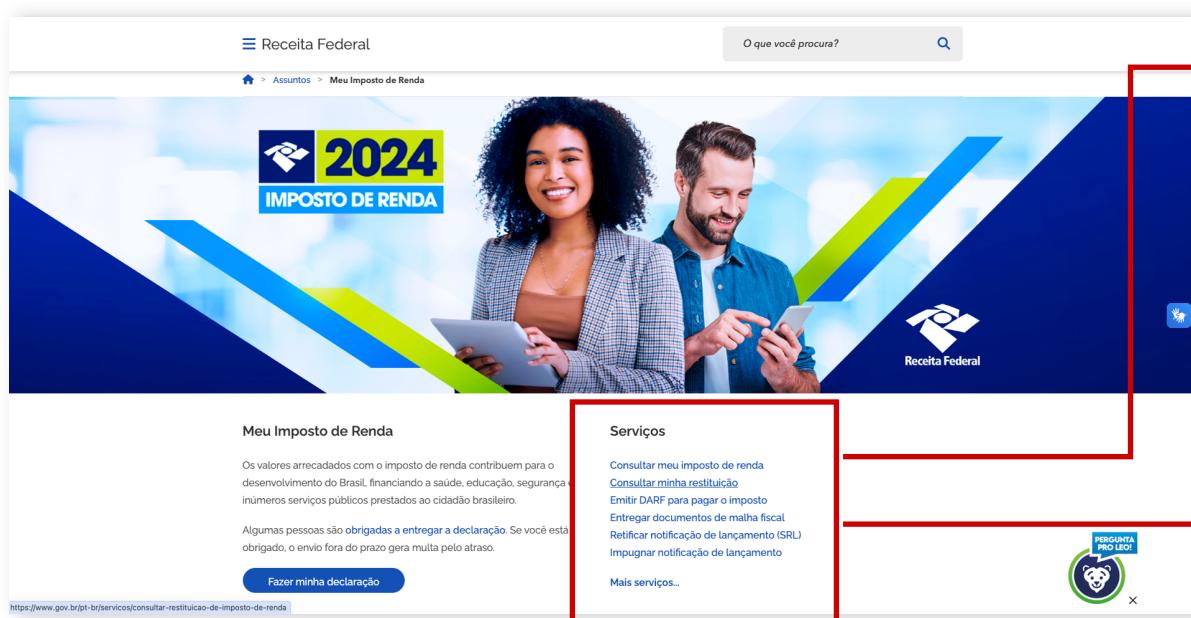
Perfil dos usuários finais:

Cidadãos que procuram informações sobre o Imposto de Renda no site gov.br.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela Inicial



1 - Visibilidade do estado do sistema.

Heurística Violada

Problema: A página inicial tem muitos links e informações, dificultando a identificação rápida da opção para consultar a restituição de imposto de renda.

Gravidade: Alta. A demora para achar a opção, pode causar frustração e perda de tempo para os usuários.

Recomendação: Criar uma seção fixa na página inicial para "Imposto de Renda", reunindo todas as opções relacionadas. Isso irá facilitar a navegação e a localização das informações importantes durante todo o ano. Além disso, vale implementar menus dinâmicos que mudem de acordo com a época do ano e as necessidades dos usuários.

2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

Heurística Violada

Problema: Na seção "Serviços", são utilizadas terminologias como "DARF", "malha fiscal", "impugnar" e "SRL". Alguns usuários podem ter dificuldade de compreender esses termos, especialmente aqueles que não estão familiarizados com a terminologia fiscal.

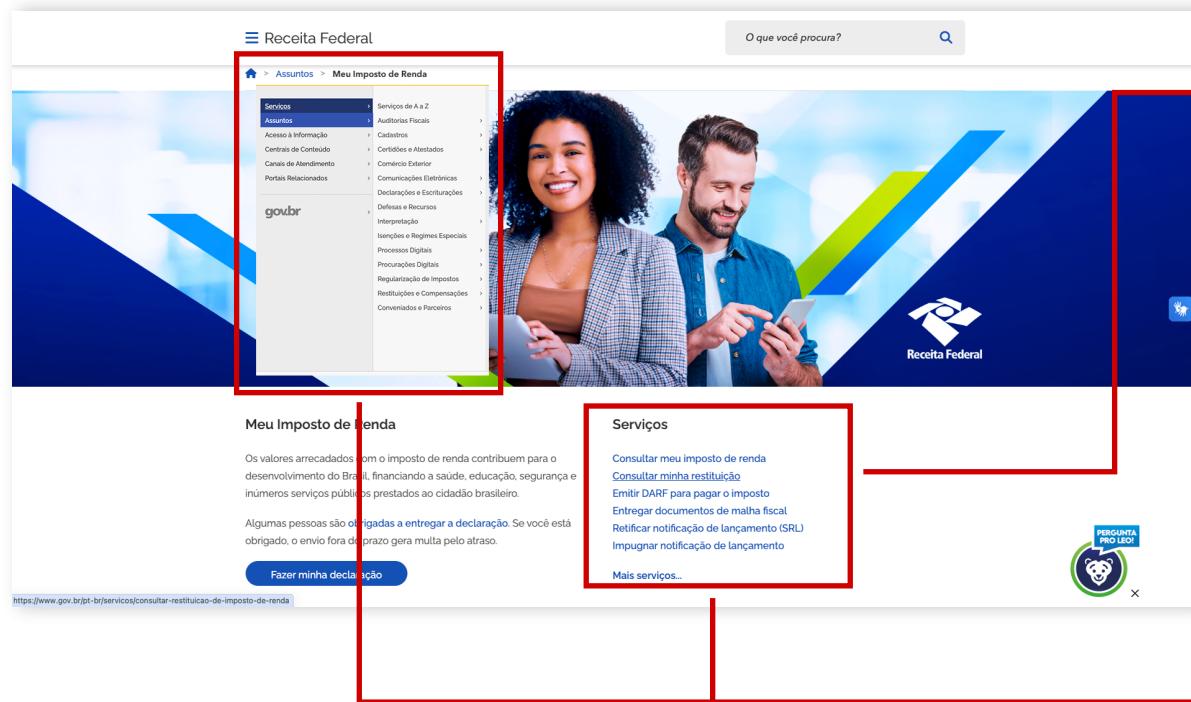
Gravidade: Média. Para quem não está familiarizado com os termos, isso pode levar à confusão, mal-entendidos e erros na utilização dos serviços oferecidos. No entanto, para usuários que estão familiarizados com a terminologia, o impacto pode ser menor.

Recomendação: Simplificar a linguagem, utilizando palavras que sejam mais conhecidas pelos cidadãos. Quando utilizar uma sigla, como DARF, colocar um link ou uma explicação breve junto à sigla. Além disso, fornecer uma descrição ou definição simples para termos técnicos, como "malha fiscal" e "impugnar", podendo ser ao lado ou em forma de tooltip, aparecendo ao passar o mouse sobre o termo. Pode também deixar claro para quem essa informação se aplica e em qual contexto. Isso ajudará a tornar o conteúdo mais acessível e compreensível para todos os usuários.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela Inicial



3 - Controle e liberdade do usuário

Heurística violada

Problema: Muitos links abrem em novas abas sem aviso, o que pode confundir o usuário.

Gravidade: Alta. Isso pode interromper o fluxo de trabalho e causar frustração, levando a uma experiência negativa.

Recomendação: Notificar o usuário quando um link abrirá em uma nova aba ou janela.

4 - Consistência e padronização

Heurística Violada

Problema: A lista de serviços do menu não é igual a lista da seção que existe na tela. Isso pode confundir o usuário.

Gravidade: Média. Embora a inconsistência não impeça o uso do sistema, ela torna a navegação menos eficiente e intuitiva.

Recomendação: Fazer uma lista no menu com todas as opções de serviço, e deixar uma seção fixa apenas com as ações mais procuradas. Além disso, pode ser criada uma seção dinâmica para períodos específicos do ano.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela Inicial

The screenshot shows the official website of the Brazilian Federal Revenue Service (Receita Federal) for the 2024 Income Tax (Imposto de Renda). The page has a clean, modern design with a blue and white color scheme. At the top, there's a navigation bar with links for 'Assuntos' and 'Meu Imposto de Renda'. A search bar is also present. The main header features the year '2024' and the text 'IMPOSTO DE RENDA'. Below the header, there's a large image of a man and a woman looking at a tablet and a smartphone respectively. The 'Serviços' (Services) section is highlighted with a red box and contains links such as 'Consultar meu imposto de renda' and 'Consultar minha restituição'. A red arrow points from this section to a 'PERGUNTA PRO LEO!' (Ask Leo!) icon.

5 - Prevenção de erros

Heurística não violada

- Não violada. A tela inicial do sistema é predominantemente informativa, apresentando links e informações de navegação. Embora existam problemas que possam dificultar a navegação e compreensão, eles não configuram situações em que o usuário possa cometer erros críticos.

6 - Reconhecimento em vez de memorização

Heurística Violada

Problema: A seção de serviços poderia estar organizada de outra maneira. Os usuários podem ter dificuldade em identificar rapidamente a opção desejada na lista.

Gravidade: Média. Apesar de não impedir que o usuário utilize o programa, isso aumenta o tempo necessário para encontrar e acessar serviços, afetando negativamente a satisfação do usuário.

Recomendação: Usar categorias, como uma seção com as opções mais procuradas ou destacando as ações mais procuradas.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela Inicial

O que você procura? Search icon

Receita Federal

Assuntos > Meu Imposto de Renda

2024
IMPOSTO DE RENDA

Meu Imposto de Renda

Fazer minha declaração

https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-restituicao-de-imposto-de-renda

Serviços

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

Mais serviços...

PERGUNTA PRO LEI!

7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Heurística não violada.

A tela inicial fornece uma área de pesquisa, onde o usuário pode digitar rapidamente o que ele procura.

O que você procura? Search icon

Receita Federal

Meu Imposto de Renda

Fazer minha declaração

https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-meu-imposto-de-renda

Serviços

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

Mais serviços...

Orientações

Declaração

Pagamento

Restituição

Malha Fiscal

Perguntas Frequentes

Pergunta IRPF

Videoaulas

PERGUNTA PRO LEI!

8 - Design estético e minimalista

Heurística violada

Problema: A organização atual, faz com que a tela pareça desorganizada, confusa e com muita informação. As orientações chamam mais atenção do que a seção com a lista de serviços.

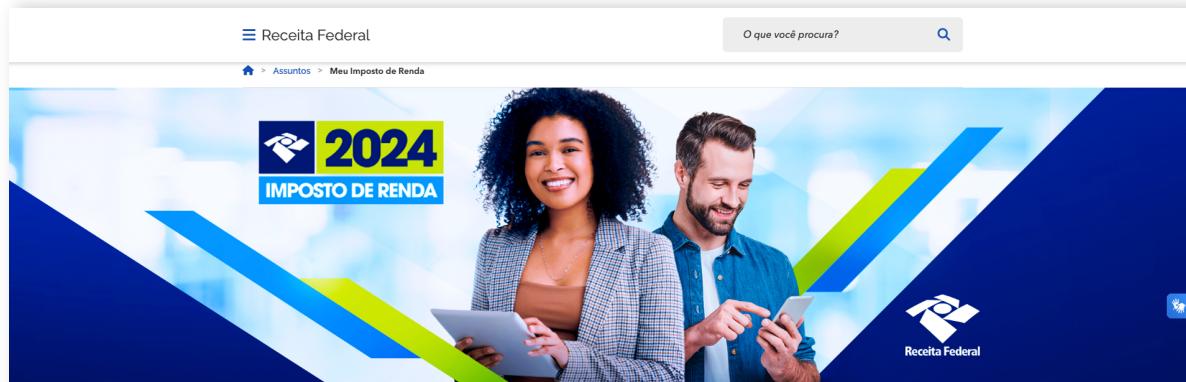
Gravidade: Média. Esse problema pode deixar o usuário confuso ao realizar a tarefa.

Recomendação: Utilizar um design minimalistico. Fazer agrupamentos de forma que as funcionalidades mais usadas fiquem em destaque e as menos usadas sejam colocadas em um menu.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela Inicial



9 - Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Heurística não violada.

A tela inicial não apresenta funcionalidades ou interações complexas onde os usuários possam cometer erros que necessitem de reconhecimento, diagnóstico e recuperação.

10 - Ajuda e documentação

Heurística violada

Problema: Apesar de existir uma área de Perguntas Frequentes, o chat da tela inicial é bem limitado. Não existe um local onde o usuário possa escrever o seu problema e procurar ajuda.

Gravidade: Alta. O usuário pode desistir de realizar uma ação por não saber o que fazer.

Recomendação: Incluir um chat, onde o usuário consiga escrever sua dúvida específica.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de serviços – Consultar restituição do Imposto de Renda

The screenshot shows a service page for consulting tax refunds. At the top, there's a search bar and a button labeled 'Iniciar'. Below the search bar, there's a rating of 4.5 stars and a link to the service's page. The main title 'Consultar restituição do imposto de renda (DIRPF)' is highlighted with a red box. To the right of the title is a green 'Iniciar' button. Below the title, there's a section titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' which also includes a red box around the 'Consultar PER/DCOMP' option. The page contains several sections with expandable/collapsible content: 'O que é?' (What is it?), 'Quem pode utilizar este serviço?' (Who can use this service?), 'Etapas para a realização deste serviço' (Steps to perform this service), 'Outras Informações' (Other information), and 'Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD' (General Data Protection Law). A URL at the bottom left indicates the page is from https://www.gov.br/ppt-br/servicos/consultar-restituicao-de-imposto-de-renda/.

1 - Visibilidade do status do sistema

Heurística violada

Problema: A página não deixa claro em qual etapa da navegação o usuário está ou qual será o próximo passo depois de clicar no botão "Iniciar".

Gravidade: Média. O usuário pode se sentir perdido e frustrado.

Recomendação: Adicionar uma barra de progresso, mostrando em qual etapa o usuário está e o que virá a seguir. Isso ajuda a deixar o usuário informado.

2 - Compatibilidade entre o sistema e o mundo real

Heurística Violada

Problema: A página usa termos técnicos como "DIRPF" e "PER/DCOMP", o que pode confundir usuários que não estão familiarizados com esses termos fiscais.

Gravidade: Média. A falta de clareza nos termos pode levar os usuários a selecionar a opção errada, atrapalhando a eficiência do sistema.

Recomendação: Incluir explicações ou descrições curtas ao lado de termos técnicos, ou utilizar uma linguagem mais simples para usuários leigos. Adicionar tooltips que expliquem os termos quando o usuário passa o mouse sobre eles.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de serviços – Consultar restituição do Imposto de Renda



3 - Controle e liberdade do usuário

Heurística violada

Problema: Como essa página abre em uma nova aba, a navegação de volta para a página anterior é prejudicada. Quando o usuário tenta voltar através da barra de navegação na parte superior, ele não consegue retornar para a página anterior.

Gravidade: Alta. O usuário pode sentir-se perdido e não conseguir completar a tarefa por não achar a aba correta.

Recomendação: Adicionar uma barra de navegação que permita aos usuários voltar para a página anterior ou para a página principal. Além disso, configurar para que essa janela abra na mesma aba que a anterior.

4 - Consistência e padronização

Heurística Violada

Problema: O layout desta página é consideravelmente diferente do restante do site. Por exemplo:

- A seção de serviços desta página é diferente da seção de serviços da página principal "Meu Imposto de Renda".
- As fontes utilizadas parecem ser diferentes. O título "Serviços Recomendados para você" não utiliza a mesma fonte do restante da página.
- As cores usadas também não são consistentes, resultando em um desconforto visual.

Gravidade: Média. O usuário pode ficar perdido por não se sentir familiarizado com a interface.

Recomendação: Padronizar o layout e a apresentação da seção de serviços entre as diferentes páginas para garantir uma experiência de usuário consistente e intuitiva.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de serviços – Consultar restituição do Imposto de Renda

A screenshot of the 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)' service page on the gov.br website. The page has a header with the gov.br logo and navigation links. Below the header, there's a search bar and breadcrumb navigation. The main content area features a title 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)', a rating of 4.5 stars, and a 'Iniciar' button highlighted with a green box. To the right, there's a sidebar titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' with three items: 'Consultar PER/DCOMP', 'Entregar Meu Imposto de Renda', and 'Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco', each with an icon and a brief description.

5 - Prevenção de erros

Heurística não violada

A estrutura da página não permite que o usuário cometa erros críticos.

6 - Reconhecimento em vez de memorização

Heurística não violada

O ícone para iniciar a consulta, que é a parte mais importante do processo, está bem visível na página.

7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Heurística não violada

A página oferece uma seção de serviços frequentemente utilizados.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de serviços – Consultar restituição do Imposto de Renda



8 - Design estético e minimalista

Heurística violada

Problema: A página é um pouco confusa, pois usa fontes diferentes e tons de cores diferentes. Além disso, tem informações irrelevantes poluindo a interface. Não tem necessidade de termos dois menus de navegação na página, por exemplo.

Gravidade: Média. Esse problema pode causar confusão para encontrar a tarefa desejada.

Recomendação: Unificar os menus de navegação em um só, ou diferenciar claramente os dois menus para que os usuários saibam qual menu usar para cada tipo de tarefa. Usar a mesma fonte do restante do site, colocando títulos nas seções para criar hierarquias. Esses ajustes ajudarão a simplificar a interface, tornando a navegação com menos poluição visual e mais organizada.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de serviços – Consultar restituição do Imposto de Renda



9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

Heurística violada

Problema: A presença de dois menus de navegação pode confundir o usuário, dificultando o reconhecimento de onde ele está no site e o que deve fazer a seguir. Isso pode levar a erros de navegação e dificultar a recuperação desses erros.

Gravidade: Alta. O usuário pode usar um menu errado e cair na página que não estava esperando e se sentir perdido.

Recomendação: Unificar os menus de navegação em um só, ou diferenciar claramente os dois menus para que os usuários saibam qual menu usar para cada tipo de tarefa.

10. Ajuda e documentação

Heurística não violada

Na página existe um campo com as perguntas frequentes.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Consulta

The screenshot shows a user interface for querying tax refunds. At the top, there's a navigation bar with links to 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. The main title is 'Consultar restituição'. Below the title, there are input fields for 'Número CPF' (124.303.057-18) and 'Data de Nascimento' (20/03/1988). A dropdown menu for 'Exercício' is open, showing the value '2023', which is highlighted with a red box. Below the dropdown are two checkboxes: 'Sou humano' and 'InCaptcha', followed by a link to 'Privacidade - Termos e Condições'. At the bottom is a large blue 'CONSULTAR' button.

1 - Visibilidade do status do sistema

● Heurística não violada

A página fornece um layout claro sobre os campos obrigatórios e o botão "Consultar" está claramente visível, indicando a próxima ação que o usuário deve realizar.

2 - Correspondência entre o sistema e o mundo real

● Heurística violada

Problema: A linguagem usada na página pode não ser imediatamente compreensível para todos os usuários. Termos como "Exercício" podem ser confusos para alguns usuários.

Gravidade: Média. O usuário não fica impedido de realizar a tarefa, mas pode sentir-se perdido ou demorar mais para completar a tarefa.

Recomendação: Usar uma linguagem mais simples. Adicionar explicações ou tooltips para termos técnicos, ajudando os usuários a entenderem melhor a informação. Por exemplo, adicionar uma breve explicação ao lado de "Exercício" para esclarecer o que isso significa.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Consulta

The screenshot shows a user interface for querying tax refunds. It features three input fields with placeholder text: 'Número CPF' (124.303.057-18), 'Data de Nascimento' (20/03/1988), and 'Exercício' (2023). Each input field has a small red box highlighting its border. Below these fields are two checkboxes: 'Sou humano' and 'InCaptcha'. At the bottom is a large blue rectangular button labeled 'CONSULTAR'.

3 - Controle e liberdade do usuário

Heurística violada

Problema: Na tela atual, não há um menu de progresso ou um botão de voltar. Isso significa que os usuários não têm uma maneira clara de saber em que etapa do processo estão ou de retornar e corrigir informações sem reiniciar o processo.

Gravidade: Alta. O usuário pode ficar perdido.

Recomendação: Adicionar um indicador de progresso ou uma barra de etapas que mostre claramente em que etapa do processo o usuário está. Isso ajuda a orientar o usuário sobre o que já foi feito e o que ainda precisa ser feito. Incluir um botão "Voltar" visível e acessível que permita aos usuários retornar à página anterior ou à etapa anterior do processo.

4 - Consistência e padronização

Heurística violada

Problema: O layout dessa página é muito diferente do restante do site.

Gravidade: Média. O usuário pode ficar confuso ao não estar familiarizado com a interface.

Recomendação: Padronizar o layout, a apresentação dos campos de entrada e os botões de ação. Manter a mesma estrutura de layout para seções semelhantes irá garantir uma experiência de usuário consistente e intuitiva.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Consulta

The screenshot shows a web form titled "Consultar restituição". It contains three input fields with validation counts: "Número CPF" (124.303.057-18, 14/14), "Data de Nascimento" (20/03/1988, 10/10), and "Exercício" (2023, 10/10). Below the inputs are two checkboxes: "Sou humano" and "InCaptcha", followed by a link to "Privacidade - Termos e Condições". A large blue "CONSULTAR" button is at the bottom.

5 - Prevenção de erros

Heurística violada

Problema: Se o usuário errar quando preencher os dados (nesse caso, CPF), não há uma validação em tempo real. Dessa forma, o sistema permite que o usuário insira dados inválidos e só receba feedback após tentar fazer a consultar.

Gravidade: Alta. O usuário pode ficar frustrado de ter que repetir todo o processo por não ter sido avisado antes do erro.

Recomendação: Implementar a validação em tempo real, para que o sistema alerte o usuário sobre preenchimentos incorretos antes de enviar o formulário.

6 - Reconhecimento em vez de memorização

Heurística não violada

Os campos de entrada, como "CPF" e "Data de Nascimento", são claramente rotulados, ajudando os usuários a reconhecerem imediatamente o que deve ser inserido.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Consulta

The screenshot shows a user interface for querying tax refunds. It features three input fields with placeholder text: 'Número CPF' (124.303.057-18), 'Data de Nascimento' (20/03/1988), and 'Exercício' (2023). Each input field has a small icon to its right indicating validation status (green checkmark for CPF and birth date, red exclamation mark for the year). Below the inputs are two checkboxes: 'Sou humano' and 'InCaptcha'. At the bottom is a large blue 'CONSULTAR' button.

7 - Flexibilidade e eficiência de uso

Heurística violada

Problema: Na página de consulta de restituição, não ficam salvas as informações de usuários que realizam consultas frequentes.

Gravidade: Alta. O usuário tem retrabalho ao realizar a tarefa e por isso demora mais para realizar.

Recomendação: Adicionar recursos que considere salvar os dados frequentes ou preenchimento automático para usuários recorrentes.

8 - Estética e design minimalista

Heurística não violada

O design é limpo e claro, com foco em informações e campos essenciais, sem sobrecarregar o usuário com elementos desnecessários.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Consulta

The screenshot shows a user interface for querying tax refunds. At the top, there are links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. Below that is a search bar labeled 'Consultar restituição'. The form fields include 'Número CPF' (124.303.057-70), 'Data de Nascimento' (20/03/1988), and 'Exercício' (2024). A red box highlights the error message 'Número do CPF informado é inválido.' (The CPF number entered is invalid) which appears below the CPF field. There are also status indicators: '14/14' and '10/10'.

9. Ajudar os usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros

Heurística violada

Problema: As mensagens de avisos, ao inserir dados incorretos, indicam o que está acontecendo, mas não fornecem instruções claras sobre como corrigir o erro.

Gravidade: Alta. Esse problema pode impedir o usuário de concluir a tarefa.

Recomendação: Continuar indicando qual é o problema, mas fornecer as instruções de como corrigir esse erro. Pode ser colocando links diretos para uma seção de ajuda ou somente uma breve explicação na própria mensagem.

The screenshot shows the same 'Consultar restituição' page as the previous one, but without the red box highlighting the error message. The 'CONSULTAR' button is highlighted with a red line, indicating the user's next step. The page includes fields for CPF number, birth date, and tax year, along with a CAPTCHA verification and a 'Sou humano' checkbox.

10 - Ajuda e documentação

Heurística violada

Problema: Na página, o usuário não encontra um link direto com perguntas relevantes ou uma seção de ajuda.

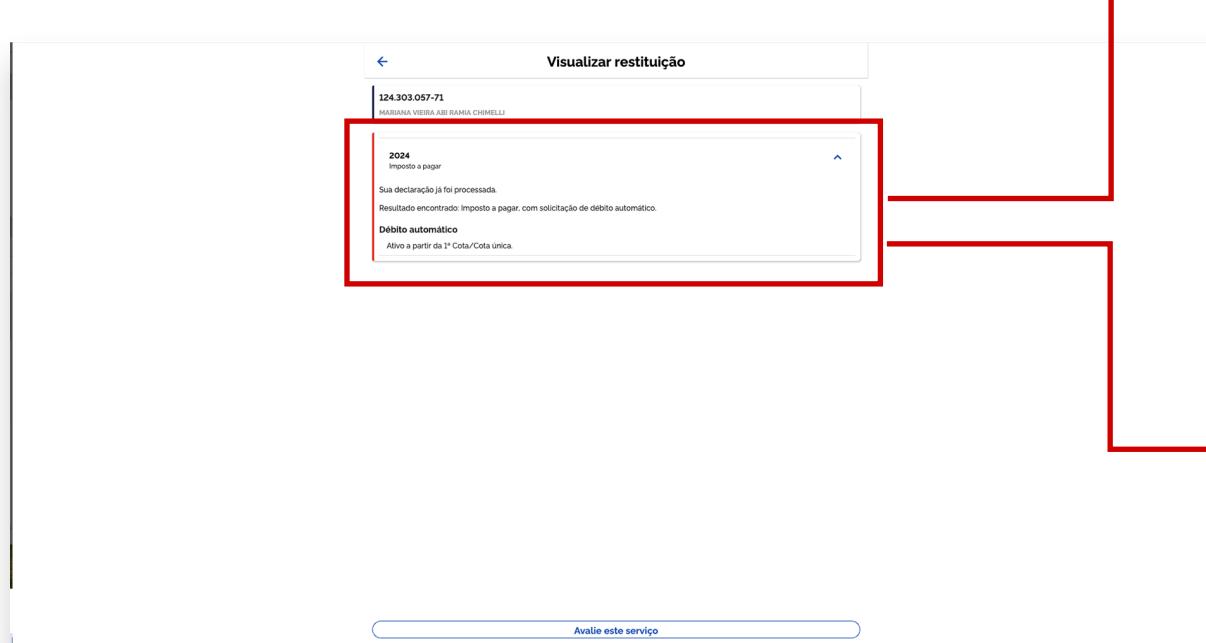
Gravidade: Alta. A falta de acesso fácil a essas informações pode levá-los a abandonar a tarefa ou a buscar ajuda externa.

Recomendação: Colocar links diretos, contendo ou uma seção de ajuda ou FAQs relevantes diretamente nas páginas de consulta de restituição.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Visualizar Restituição



1. Visibilidade do Status do Sistema

Heurística violada

Problema: A tela informa que há um "Imposto a pagar" e que "Sua declaração já foi processada", mas essa informação pode não ser imediatamente clara para todos os usuários. A ausência de ícones ou destaques visuais faz com que a informação se misture.

Gravidade: Alta. Usuários podem não entender rapidamente se estão com imposto a pagar ou se já receberam a restituição.

Recomendação: Usar ícones (como um ícone de alerta para "Imposto a pagar" e um ícone de cheque para "Declaração processada") e destacar essas informações com cores distintas.

2. Correspondência entre o Sistema e o Mundo Real

Heurística violada

Problema: A mensagem "Ativo a partir da 1ª Cota/Cota única" usa termos que podem não ser claros para todos os usuários, especialmente aqueles que não estão familiarizados com a linguagem fiscal.

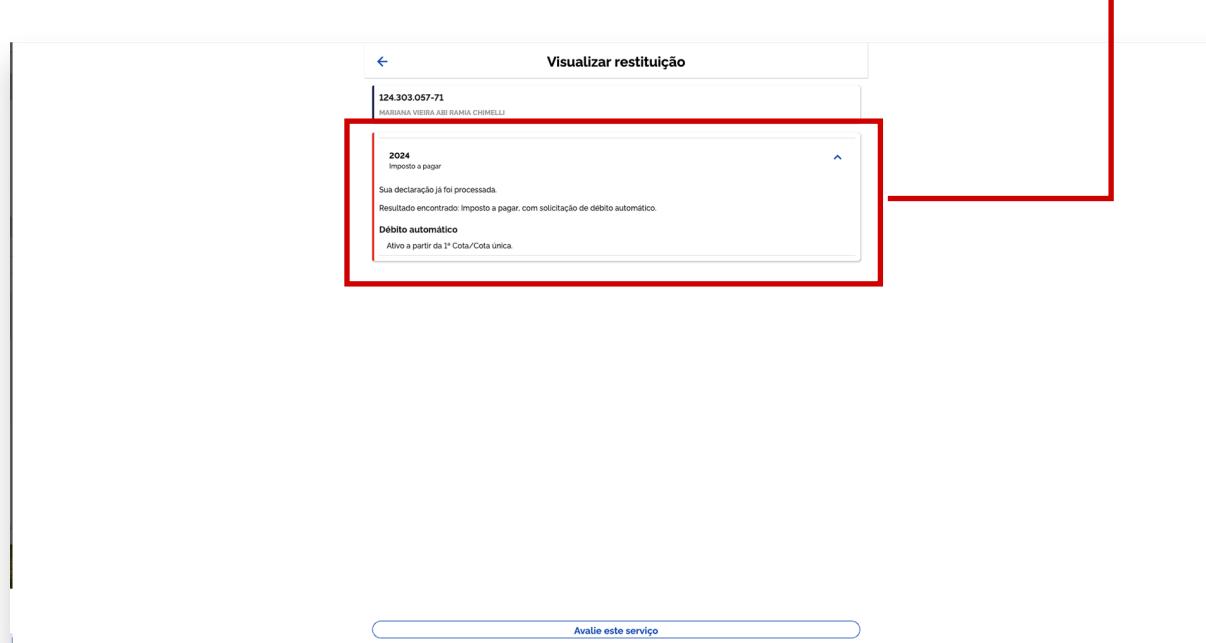
Gravidade: Alta. Pode causar confusão e dificuldade de entendimento.

Recomendação: Usar linguagem mais acessível ou adicionar uma breve explicação ou um ícone de ajuda que forneça mais detalhes sobre o que significa "1ª Cota/Cota única".

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Visualizar Restituição



3. Controle e Liberdade do Usuário

● Heurística violada

Problema: Não há uma opção clara para voltar ou sair da tela sem usar o botão de voltar do navegador, o que pode não ser intuitivo para todos os usuários.

Gravidade: Média. Pode causar frustração se os usuários não souberem como retornar à página anterior.

Recomendação: Adicionar um botão de "Voltar" ou "Sair" na própria interface da página.

4. Consistência e Padronização

● Heurística violada

Problema: A página tem um design e estrutura que podem ser inconsistentes com o restante do site da Receita Federal, o que pode confundir os usuários que navegam frequentemente no portal.

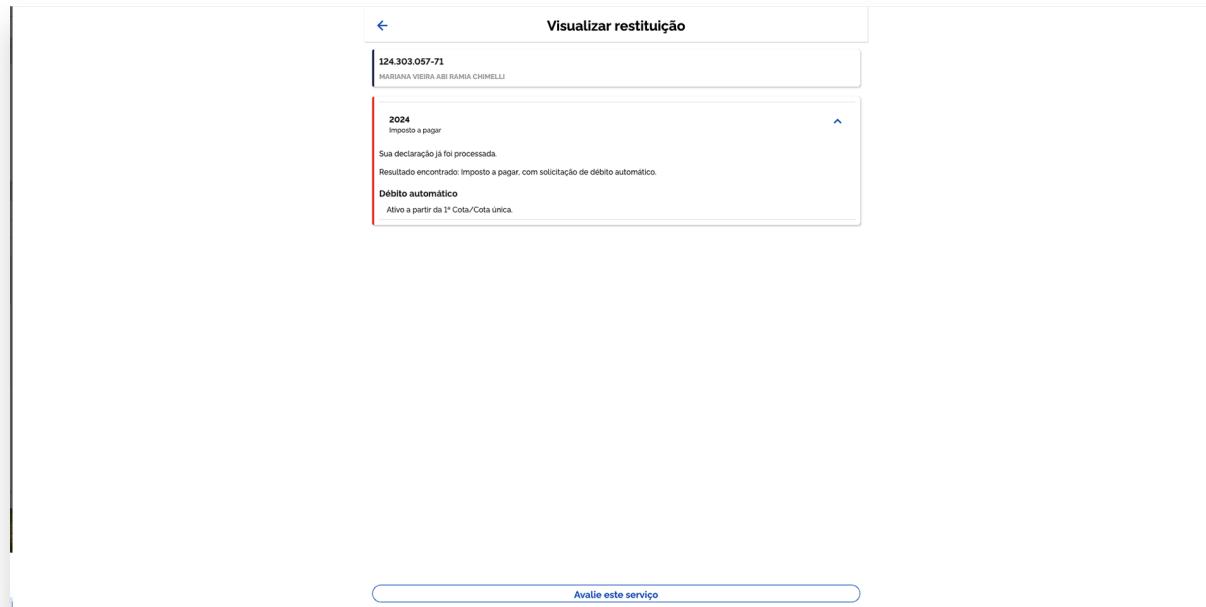
Gravidade: Alta. A inconsistência de design pode desorientar os usuários e diminuir a confiança na navegação do site.

Recomendação: Alinhar o design da página com os padrões visuais e de navegação do restante do site, garantindo uma experiência uniforme.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Visualizar Restituição



5. Prevenção de Erros

● Heurística não violada

Não há ações complexas ou múltiplas etapas que os usuários possam realizar nesta tela específica. A apresentação das informações é passiva e não envolve interações que possam gerar erros por parte do usuário.

6. Reconhecimento em vez de memorização

● Heurística violada

Problema: A interface não aproveita muito da memorização dos usuários. Informações como "Imposto a pagar" e "débito automático" poderiam ser mais visuais e menos textuais.

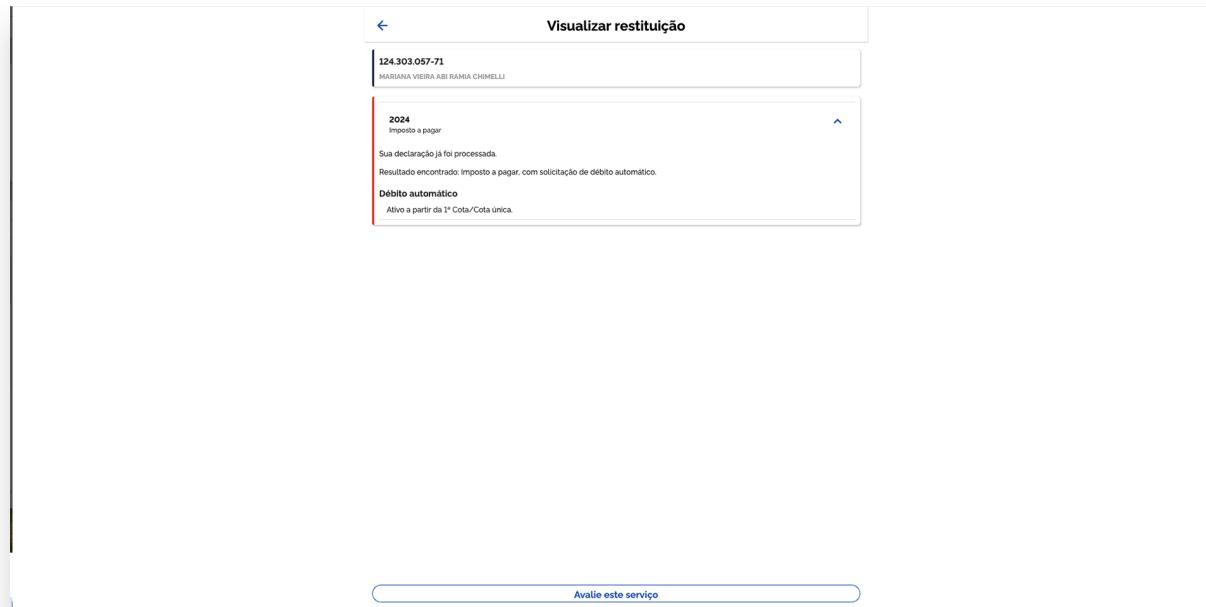
Gravidade: Alta. Facilitar o reconhecimento rápido das informações é muito importante para que a tarefa seja compreendida.

Recomendação: Adicionar ícones ao lado das informações importantes para que os usuários possam identificar rapidamente o status e a ação necessária.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Visualizar Restituição



7. Flexibilidade e Eficiência de Uso

● Heurística não violada

A tela é simples e informativa, fornece informações diretamente, sem a necessidade de navegação avançada ou opções adicionais.

8. Design Estético e Minimalista

● Heurística violada

Problema: A tela é bastante minimalista, mas talvez seja simples demais, sem elementos visuais que ajudem na navegação e compreensão.

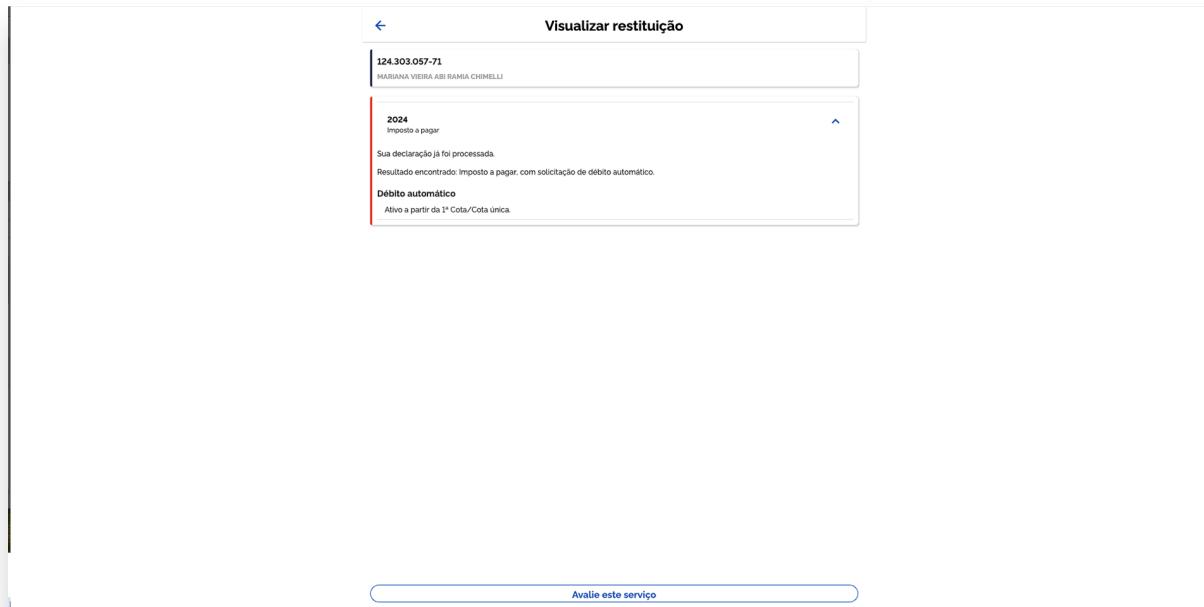
Gravidade: Baixa. Não impede o uso, mas pode ser melhorada.

Recomendação: Manter o design minimalista, mas adicionar linhas divisórias sutis ou caixas para separar visualmente as seções de informação.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.1 - Tarefa: Buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda

Tela de Visualizar Restituição



9. Ajuda aos Usuários para Reconhecerem, Diagnosticarem e se Recuperarem de Erros

● Heurística violada

Problema: A tela não fornece informações claras sobre o que fazer se houver um erro ou problema, como um débito automático incorreto ou uma discrepância no valor do imposto a pagar.

Gravidade: Alta. A falta de orientações claras pode causar frustração e dificuldade para os usuários resolverem problemas.

Recomendação: Incluir mensagens de erro específicas e orientações sobre como resolver problemas comuns. Adicionar um link para uma seção de ajuda ou FAQs relacionadas a erros comuns e como corrigi-los.

10. Ajuda e Documentação

● Heurística violada

Problema: Embora a tela seja simples, faltam explicações e documentação para alguns termos, como "1ª Cota/Cota única" e "débito automático". Isso pode deixar os usuários inseguros sobre o significado dessas informações.

Gravidade: Média. A falta de documentação clara pode levar a interpretações erradas e frustração.

Recomendação: Adicionar ícones de ajuda ao lado dos termos confusos que fornecem uma explicação detalhada quando clicados. Disponibilizar links para páginas de ajuda ou FAQs.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Serviços - Ouvidoria



1 - Visibilidade do estado do sistema.

Heurística Violada

Problema: A página de consulta de restituição do Imposto de Renda não fornece feedback claro sobre o progresso do usuário ao tentar fazer um elogio ou reclamação.

Gravidade: Média. A falta de feedback pode deixar o usuário incerto sobre o status de sua ação, causando frustração e possíveis abandonos da tarefa.

Recomendação: Incluir uma barra de progresso ou indicadores claros para mostrar o avanço do usuário ao clicar na opção. Por exemplo, colocar "Fazer uma reclamação". Dessa forma, ficará claro que ao clicar nessa opção, o usuário conseguirá completar a ação.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

Heurística violada

Problema: Os termos utilizados na página, como "DENÚNCIA", "RECLAMAÇÃO", "ELOGIO" e "SUGESTÃO", podem não ser claros para todos os usuários sem explicações adicionais.

Gravidade: Média. A falta de clareza nos termos pode levar os usuários a selecionar a opção errada, atrapalhando a eficiência do sistema.

Recomendação: Além do ícone de informação que tem junto dos ícones de cada ação, é importante adicionar breves descrições (com exemplos) ao lado de cada termo para ajudar os usuários a entender melhor o que cada opção implica de forma mais direta e clara.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Serviços - Ouvidoria



3. Controle e liberdade do usuário

Heurística Violada

Problema: A página não oferece opções claras para o usuário retornar à etapa anterior ou cancelar a ação de fazer um elogio ou reclamação sem perder o progresso, pois a página abre em uma nova aba.

Gravidade: Alta. A ausência de controles de navegação pode frustrar o usuário e aumentar a probabilidade de erro.

Recomendação: Não abrir a página em uma nova aba, garantindo que usuário consiga voltar para a página anterior.

4. Consistência e padronização

Heurística violada

A navegação e a apresentação das opções de feedback seguem um padrão consistente com o restante do site.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Serviços - Ouvidoria



5. Prevenção de erros

Heurística Violada

Problema: Apesar de encontrarmos um ícone de “Informação” ao lado de cada opção, não há mecanismos claros para evitar que os usuários escolham a opção errada ao fazer um elogio ou reclamação.

Gravidade: Alta. Escolher a opção errada pode levar à frustração e ao envio de feedback inadequado.

Recomendação: Quando o usuário selecionar uma opção de feedback, uma mensagem de confirmação pode aparecer, perguntando algo como: "Você escolheu fazer uma reclamação. Está correto?" com opções para confirmar ou cancelar. Isso dá ao usuário uma segunda chance de revisar sua escolha antes de prosseguir. Além disso, ao passar o mouse sobre cada opção de feedback, uma pequena janela (tooltip) pode aparecer com uma descrição ou exemplo de quando usar essa opção.

6. Reconhecimento em vez de memorização

Heurística Violada

Problema: Os usuários precisam lembrar a localização de cada opção de feedback e o que cada imagem significa.

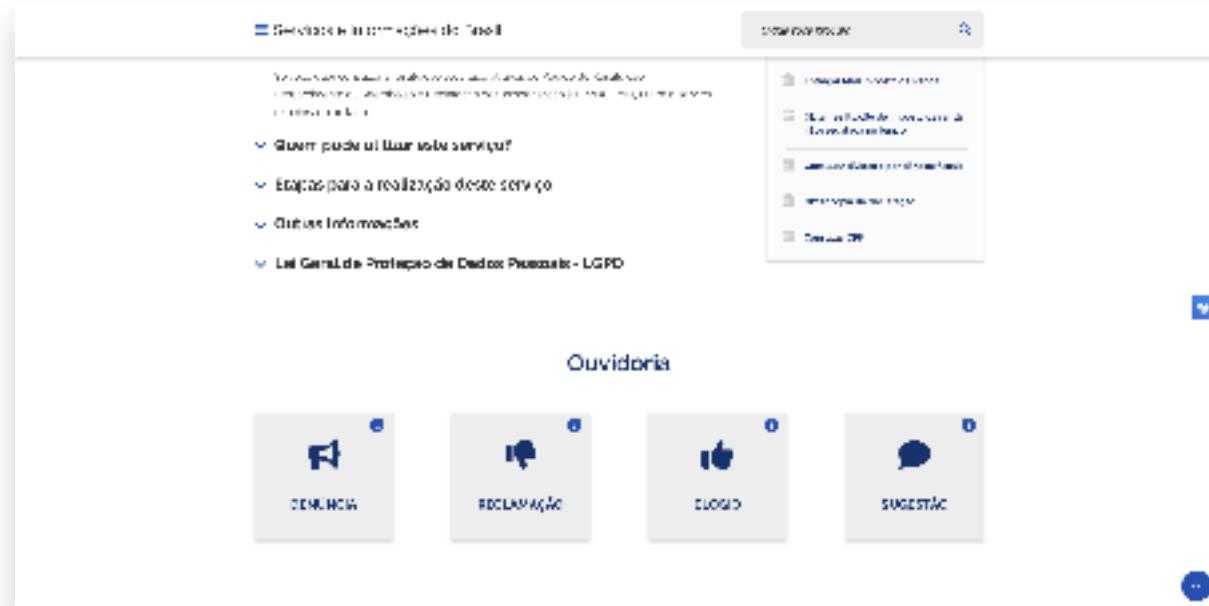
Gravidade: Média. Isso pode levar a erros.

Recomendação: Adicionar tooltips ou descrições contextuais que aparecem ao passar o mouse sobre cada opção de feedback, explicando o que cada uma faz.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Serviços - Ouvidoria



7. Flexibilidade e eficiência de uso

● Heurística não violada

A interface atual atende bem tanto usuários inexperientes quanto experientes, sem causar lentidão ou dificuldades adicionais

8. Design estético e minimalista

● Heurística não violada

As opções de feedback estão distribuídas de maneira organizada e clara.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Serviços - Ouvidoria



9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

Heurística Violada

Problema: Quando os usuários clicam para dar feedbacks, a página abre em uma nova aba sem aviso prévio. Isso pode causar confusão e desorientação, dificultando a navegação e a recuperação do estado anterior.

Gravidade: Alta. Os usuários podem perder o contexto do que estavam fazendo na aba original, tornando difícil retornar ao ponto anterior ou compreender o que aconteceu.

Recomendação: Considerar a possibilidade de abrir os feedbacks na mesma aba ou incluir uma notificação ou um aviso que informe o usuário de que o link abrirá em uma nova aba. Isso pode ser um texto próximo ao link ou um ícone que indique essa ação.

10. Ajuda e documentação

● Heurística Violada

Problema: Não há links claros para ajuda ou documentação sobre como fazer um elogio ou reclamação.

Gravidade: Média. Apesar de não impedir que o usuário execute a ação, isso pode deixá-lo perdido.

Recomendação: Incluir links para páginas de ajuda ou documentação ao lado das opções de feedback.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

The screenshot shows the 'Fale sua reclamação' (Make your complaint) page. At the top, there's a header with the gov.br logo, 'Controladoria-Geral da União', and navigation links for 'Início', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', and a user profile for 'MARIANA VIEIRA ABI RAMIA CHIMELLI'. Below the header, a sub-navigation bar shows 'Principal > Nova Manifestação - Reclamação'. The main section is titled 'Faça sua reclamação' with a subtitle: 'Escolha essa opção para demonstrar 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.' It includes fields for 'Destinatário' (with a dropdown for 'Esfera'), 'Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação' (with a dropdown for 'Local'), 'Descrição' (with a dropdown for 'Sobre qual assunto você quer falar'), 'Fale aqui' (with a text area for 'Descrição do conteúdo de sua manifestação'), and 'Envio de arquivos' (with a file upload field). The 'Local do fato' section at the bottom has dropdowns for 'Estado', 'Município', and 'Local'. At the bottom, there are buttons for 'Voltar' and 'Avançar'.

1. Visibilidade do estado do sistema

● Heurística Violada

Problema: A tela não fornece feedback claro sobre o progresso do usuário ao preencher a reclamação.

Gravidade: Média. Sem um indicador de progresso, os usuários podem não saber quanto tempo levará ou quantas etapas restam, o que pode causar frustração.

Recomendação: Incluir uma barra de progresso na parte superior e conforme o usuário for preenchendo, essa barra muda de acordo com a seção preenchida.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

● Heurística não violada

A tela utiliza termos e uma linguagem que são consistentes com o entendimento do usuário, como "Descrição", "Local do fato", etc.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

The screenshot shows the 'Faça sua reclamação' (Make your complaint) form. At the top, there's a header with the gov.br logo, 'Controladoria-Geral da União', and navigation links for 'Início', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', and a user profile for 'MARIANA VIEIRA ABI RAMIA CHIMELLI'. Below the header, the main form area has several sections:

- Destinatário:** A dropdown menu labeled 'Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)' with an 'Esfera' input field containing 'Selecionar'.
- Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação:** A dropdown menu with an 'Órgão' input field containing 'Selecionar'.
- Descrição:** A large text area for describing the issue, with a note: 'Sobre qual assunto você quer falar?' and 'Fale aqui'.
- Fale aqui:** A note: '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 possa ajudar a entender o caso. Você...'. Below it is a text area with a note: '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.'
- Envio de arquivos:** A section with a note: 'Límite máximo de 8000 caracteres' and a file upload input field labeled 'Selecionar o arquivo'.
- Local do fato:** A section with dropdown menus for 'Estado' and 'Município', and an input field for 'Local' with placeholder text: 'Exemplo: Posto de Saúde N°03'.
- Quais são os envolvidos no fato?**: A section with four input fields: 'Nome do Envolvido', 'CPF', 'Órgão/Empresa', and 'Função do Envolvido', each with a 'Selecionar' dropdown.

At the bottom right of the page, there are two buttons: a light blue 'Voltar' (Back) button and a dark blue 'Avançar >' (Next) button, which is highlighted with a red box.

3. Controle e liberdade do usuário

Heurística Violada

Problema: Quando o usuário clica em voltar, as informações são perdidas. A tela não oferece uma maneira fácil de retornar à etapa anterior ou cancelar a ação sem perder os dados inseridos.

Gravidade: Alta. A falta de opções de navegação pode frustrar os usuários, especialmente se eles cometem um erro ou quiserem revisar as informações antes de enviar.

Recomendação: Incluir botões de "Voltar" e "Cancelar" que permitam ao usuário retornar à etapa anterior sem perder os dados inseridos.

4. Consistência e padronização

Heurística Violada

Problema: A navegação e a apresentação dos campos de entrada não seguem um padrão claro e consistente com o restante do site.

Gravidade: Média. A inconsistência pode confundir os usuários e dificultar a navegação intuitiva.

Recomendação: Fazer o design e a navegação da seção de reclamação com o estilo e os padrões utilizados no restante do site.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

gov.br Controladoria-Geral da União

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Início Acesso à Informação Ouvidoria MARIANA VIEIRA ABI RAMIA CHIMELLI Usuário

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

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

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 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 possa ajudar a entender o caso. Você...

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.

Límite máximo de 8000 caracteres

Obrigatório

Envio de arquivos

Selecionar 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: RJ Municipio: Niterói Local: Rua Roberto Silveira

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido: Mariana da Silva CPF: 123.555.777-88 Orgão/Empresa: Detran Função do Envolvido: Administrador(a)

← Voltar Avançar →

5. Prevenção de erros

Heurística Violada

Problema: Não há validações claras e preventivas para evitar que os usuários insiram dados incorretos ou incompletos. Quando o usuário clica em “Avançar”, as informações incorretas seguem para a próxima dela.

Gravidade: Alta. Erros não prevenidos podem resultar em informações incorretas ou incompletas sendo enviadas, o que pode prejudicar a reclamação.

Recomendação: Implementar validações em tempo real e fornecer feedback imediato sobre os campos obrigatórios e os formatos de dados corretos.

6. Reconhecimento em vez de memorização

Heurística Violada

Problema: Os usuários precisam lembrar o que preencher em cada campo sem suporte visual adicional.

Gravidade: Alta. Isso pode levar a erros de preenchimento.

Recomendação: Adicionar descrições contextuais ou tooltips que apareçam ao passar o mouse sobre cada campo, explicando o que deve ser preenchido.

Revisão

Resumo da sua manifestação

Tipo de Manifestação: Reclamação

Órgão Destinatário: AGU - Advocacia-Geral da União

Assunto: Abono salarial

Local do Fato: Posto de Saúde

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

Canal de Entrada: Internet

Fale aqui:

Envolvidos:

Name	CPF	Orgão/Empresa	Função
Mariana da Silva	44433055057	Detran	Administradora

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

The screenshot shows the 'Fala.BR' platform interface for filing a complaint. The top navigation bar includes links for 'Início', 'Acesso à Informação', 'Ouvintes', and 'Mariana Vieira Abi Ramia Chimelli'. A user profile is also visible. The main page title is 'Faça sua reclamação' (Make your complaint). Below it, a sub-instruction reads: 'Escolha essa opção para demonstrar 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.' The form fields include:

- Destinatário:** A dropdown menu labeled 'Esfera' with the placeholder 'Selecione'.
- Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação:** A dropdown menu labeled 'Selecionar' with the placeholder 'Selecione'.
- Descrição:** A text area for describing the issue, with a note: 'Sobre qual assunto você quer falar?' and a placeholder 'Selecione'.
- Fale aqui:** A large text area for the detailed description of the case, with a note: '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 possa ajudar a entender o caso. Você...' and a placeholder '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.'
- Envio de arquivos:** A file upload field with the placeholder 'Selecione o arquivo' and a note: 'São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e multimídia (.mp3, .mp4)'.
- Local do fato:** Fields for 'Estado' (State) and 'Município' (City), both with 'Selecione' placeholders. A 'Local' field contains the placeholder 'Exemplo: Posto de Saúde N°03'.
- Quais são os envolvidos no fato?** Fields for 'Nome do Envolvido', 'CPF', 'Órgão/Empresa', and 'Função do Envolvido', all with 'Selecione' placeholders.

At the bottom are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'Avançar' (Next).

7. Flexibilidade e eficiência de uso

● Heurística não violada

A interface fornece campos claros para preenchimento, dando suporte ao Ctrl+C e Ctrl+V e Ctrl + Z.

8. Design estético e minimalista

● Heurística não violada

A interface fornece campos claros para preenchimento e não há necessidade de opções avançadas ou atalhos para a tarefa de enviar uma reclamação.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

The screenshot shows the 'Fala.BR' platform interface for filing a complaint. The top navigation bar includes links for 'Início', 'Acesso à Informação', 'Ouvidoria', and user information. The main section is titled 'Faça sua reclamação' (Make your complaint) with a sub-instruction: '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.' (Choose this option to demonstrate your dissatisfaction with a public service. You can criticize, report inefficiencies. It also applies to cases of omission in service provision.)

Destinatário: Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal). Selected: Federal. Placeholder: AGU – Advocacia-Geral da União.

Descrição: Sobre qual assunto você quer falar? Placeholder: Abono salarial.

Envio de arquivos: Selecionar o arquivo. Accepted file types: pdf, doc, docx, txt, imagens (jpeg, png, bmp), planilhas (xls, xlsx) e multimídia (mp3, mp4).

Local do fato: Estado: AL; Município: Água Branca; Local: Posto de Saúde.

Quais são os envolvidos no fato? Nome do Envolvido: Mariana da Silva; CPF: 444.333.555-67; Órgão/Empresa: Detran; Função do Envolvido: Administrador(a).

Bottom Error Message: Erro! Preencha todos os campos obrigatórios corretamente antes de prosseguir (Error! Fill all mandatory fields correctly before proceeding).

9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

● Heurística violada

Problema:

- O usuário consegue avançar na avaliação mesmo preenchendo os campos com informações erradas, o que pode levar a envios incorretos.
- A mensagem de erro no campo de descrição é genérica e não fornece uma indicação clara de como o usuário pode corrigir o erro. Além disso, a mensagem "Erro! Preencha todos os campos obrigatórios corretamente antes de prosseguir" na parte inferior é muito geral e não específica

Gravidade: Alta. Permitir que o usuário avance com erros nos campos pode resultar em envios incorretos, aumentando a frustração do usuário e possivelmente a necessidade de refazer o processo.

Recomendação:

- Implementar validações em tempo real que impeçam o usuário de prosseguir se houver erros nos campos obrigatórios, com mensagens de erro específicas e claras junto a cada campo.
- Detalhar as mensagens de erro para que indiquem exatamente o que está errado e como corrigir, por exemplo, especificando quais campos estão incorretos e o que precisa ser ajustado.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.2 - Tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Tela de Ouvidoria - Reclamação

The screenshot shows the 'Fala.BR' platform interface for filing a complaint. At the top, there's a navigation bar with 'gov.br', 'Controladoria-Geral da União', 'Início', 'Acesso à Informação', 'Ouvintes', and a user profile for 'MARIANA VIEIRA ABI RAMIA CHIMELLI'. Below the navigation is a search bar and a link to 'Nova Manifestação - Reclamação'.

The main section is titled 'Faça sua reclamação' (Make your complaint). It includes a sub-instruction: '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.' (Choose this option to demonstrate your dissatisfaction with a public service. You can criticize, report inefficiencies. It also applies to cases of omission in service provision.)

There are several input fields:

- Destinatário:** A dropdown menu set to 'Federal'.
- Órgão:** A dropdown menu showing 'AGU - Advocacia-Geral da União'.
- Descrição:** A text area for describing the issue, with placeholder text: 'Sobre qual assunto você quer falar?' (About what subject do you want to talk about?) and 'Não encontrou? Clique aqui!' (Didn't find it? Click here!).
- Mensagem:** A large text area for the complaint message, with a note: '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.' (Describe the content of your manifestation. Be clear and objective. Personal information, including identification, should not be entered unless it is essential for characterizing the manifestation.) and a character limit note: 'Límite máximo de 8000 caracteres.'
- Obrigatório:** A note: 'O campo Fale aqui é obrigatório.'
- Envio de arquivos:** A file upload field with instructions: 'Selecione o arquivo' and 'São aceitos documentos de texto (.pdf, .doc, .docx, .txt), imagens (.jpeg, .png, .bmp), planilhas (.xls, .xlsx) e mídia (.mp3, .mp4)'.
- Local do fato:** A section with dropdown menus for 'Estado' (AL), 'Município' (Águas Brancas), and 'Local' (Posto de Saúde).
- Quais são os envolvidos no fato?** A section with input fields for 'Nome do Envolvido' (Mariana da Silva), 'CPF' (444.333.555-67), 'Órgão/Empresa' (Detran), and 'Função do Envolvido' (Administrador(a)).

At the bottom, there are buttons for 'Voltar' (Back) and 'Avançar' (Next), and a red error message: 'Error! Preencha todos os campos obrigatórios corretamente antes de prosseguir' (Error! Fill all mandatory fields correctly before proceeding).

10. Ajuda e documentação

● Heurística violada

Problema:

- Não há dicas ou informações adicionais sobre o preenchimento correto dos campos, especialmente no campo "Descrição", onde espera-se um texto detalhado. Não há instruções específicas ou exemplos que guiem o usuário.
- A falta de um link direto ou ícone de ajuda acessível deixa o usuário sem suporte imediato, dificultando o preenchimento correto.

Gravidade: Média: A ausência de ajuda e documentação pode levar a dificuldades no preenchimento correto dos campos, aumentando a possibilidade de erros e a frustração do usuário.

Recomendação:

- Incluir ícones de ajuda ao lado de todas as seções da página que, ao serem clicados, exibem informações adicionais sobre como preencher corretamente, incluindo exemplos práticos.
- Adicionar um link visível para uma seção de ajuda ou FAQ que ofereça informações detalhadas sobre o preenchimento do formulário e respostas a dúvidas comuns, acessível diretamente da página de reclamação.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.3 - Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Tela para conhecer opiniões de outros usuários

The screenshot shows a service page for 'Finanças, Impostos e Gestão Pública'. A red box highlights the 'Avaliação' section, which displays a rating of 4.5 stars from 1 to 5 based on 1639066 reviews. Below the rating, there's a note about the number of reviews and a link to 'O que é?' (What is it?). To the right, there's a sidebar titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' (Recommended services for you) listing various tax-related services like 'Consultar PER/DCOMP' and 'Entregar Meu Imposto de Renda'.

1. Visibilidade do estado do sistema

● Heurística violada

Problema: A seção apresenta uma avaliação geral (nota e número de avaliações) sem fornecer detalhes ou opiniões específicas de outros usuários.

Gravidade: Alta. Usuários que veem a avaliação geral podem esperar encontrar opiniões detalhadas ou comentários, e a falta dessas informações pode causar frustração.

Recomendação: Incluir um link ou botão que permita aos usuários visualizar comentários detalhados e avaliações específicas de outros usuários.

2. Correspondência entre o sistema e o mundo real

● Heurística violada

Problema: A seção de avaliação apresenta apenas uma média de estrelas e um número de avaliações, sem contexto ou exemplos de feedback dos usuários.

Gravidade: Média. Usuários esperam ver feedbacks detalhados que refletem experiências reais, e a ausência desses detalhes pode tornar a avaliação menos confiável.

Recomendação: Adicionar depoimentos ou exemplos de feedback dos usuários para dar contexto à avaliação geral.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.3 - Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Tela para conhecer opiniões de outros usuários



The screenshot shows the 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' section of the Brazilian Government Services website. The main heading is 'Declaração de Imposto de Renda (DIRPF)'. A red box highlights the rating section, which displays 'Avaliação: 4.5' with five yellow stars and the ID '(1639066)'. Below the rating, there's a note about reviews and a link to 'Última Modificação 15/03/2024'. To the right, there's a sidebar titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' with links like 'Consultar PER/DCOMP', 'Entregar Meu Imposto de Renda', and 'Obter restituição de Imposto de renda não resgatada no banco'.

3. Controle e liberdade do usuário

● Heurística violada

Problema: Não há uma opção clara para que os usuários deixem suas próprias avaliações ou vejam todas as avaliações existentes.

Gravidade: Média. A falta de controle sobre a visualização e contribuição de avaliações pode desmotivar usuários que querem compartilhar suas experiências.

Recomendação: Incluir um botão para que os usuários possam deixar suas próprias avaliações e um link para visualizar todas as avaliações existentes.

4. Consistência e padronização

● Heurística não violada

A apresentação da avaliação segue padrões comuns de exibição de avaliações online, embora seja limitada em conteúdo detalhado.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.3 - Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Tela para conhecer opiniões de outros usuários



The screenshot shows a service page for the Declaration of Income Tax (DIRPF) on the 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' section of the Brazilian Government Services website. The page displays a rating of 4.5 stars (1639066 reviews) and a link to 'O que é?' for more information. A red box highlights the star rating area. The right side of the page features a sidebar with recommended services like 'Consultar PER / DCOMP' and 'Entregar Meu Imposto de Renda'.

5. Prevenção de erros

● Heurística violada

Problema: A apresentação da avaliação com estrelas e número de avaliações pode levar os usuários a tentar clicar nas estrelas esperando ver detalhes, mas nada acontece.

Gravidade: Alta. A falta de resposta ao clicar nas estrelas pode causar frustração e confusão, pois os usuários podem pensar que o sistema está quebrado ou que há um erro na interface.

Recomendação: Tornar as estrelas clicáveis e vincular a uma página ou seção com detalhes das avaliações, ou adicionar uma mensagem informando que as estrelas são apenas uma representação visual.

6. Reconhecimento em vez de memorização

● Heurística Violada

Problema: Os usuários não têm um caminho claro para acessar feedbacks detalhados diretamente da avaliação geral apresentada.

Gravidade: Alta. Isso aumenta a carga cognitiva dos usuários, que precisam descobrir como encontrar essas informações por conta própria.

Recomendação: Adicionar um link visível e intuitivo que leve diretamente a uma página de feedbacks detalhados dos usuários.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.3 - Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Tela para conhecer opiniões de outros usuários

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?

Finanças, Impostos e Gestão Pública

Impostos e Obrigações > Pagamentos e Restituições

Avaliação: 4.5 ★★★★★ (1639066)

Última Modificação: 15/03/2024

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, Resarcimento 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

Iniciar

Compartilhar: [Email](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [WhatsApp](#)

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
- Obter cópia de declaração
- Consultar CPF

7. Flexibilidade e eficiência de uso

● Heurística não violada

A interface permite que os usuários vejam uma avaliação geral rapidamente.

8. Design estético e minimalista

● Heurística não violada

A seção de avaliação é visualmente limpa e não sobrecarrega o usuário com informações desnecessárias.

1.2 – Execução da inspeção

1.2.3 - Tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários.

Tela para conhecer opiniões de outros usuários

The screenshot shows a service page for the Declaration of Income Tax (DIRPF). At the top, there's a navigation bar with 'Servícios e Informações do Brasil' and a search bar. Below the header, the section title 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' is displayed, along with a blue ribbon banner for 'Avaliação'. The main content area has a heading 'Declaração de imposto de renda (DIRPF)'. On the left, there's a 'Avaliação' box with a star rating of 4.5 and a link to 'l639066'. Below it, there's a 'Última Modificação: 15/03/2024' and a 'Compartilhar' button. To the right, there's a sidebar titled 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' with links like 'Consultar PER/DCOMP', 'Entregar Meu Imposto de Renda', etc. The bottom left contains sections for 'Quem pode utilizar este serviço?', 'Etapas para a realização deste serviço', and 'Outras Informações'.

9. Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros

● Heurística violada

Problema: Os usuários clicam nas estrelas de avaliação sem receber nenhum feedback, o que pode levar à confusão e à frustração.

Gravidade: Alta. A ausência de feedback ao clicar nas estrelas deixa os usuários sem saber se a ação teve algum efeito ou se há um erro. Isso dificulta a recuperação de erros e o entendimento do que está acontecendo.

Recomendação: Incluir um link clicável nas estrelas que leve a uma página de detalhes das avaliações ou adicionar uma mensagem explicando que as estrelas são apenas uma representação visual e não são interativas.

10. Ajuda e documentação

● Heurística não violada

A seção não precisa de documentação específica para ser entendida.

1.3 – Apresentação dos resultados

A avaliação heurística das páginas focada nas três tarefas principais – buscar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda, fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida, e conhecer opiniões de outros usuários – revelou várias áreas de melhoria. A maioria das heurísticas foi violada, confirmando a necessidade de ajustes no sistema para melhorar a experiência do usuário.

Recomendações Gerais

Manutenção da Usabilidade Durante Alterações Anuais

Recomendação: Desenvolver o sistema de forma que alterações anuais não prejudiquem a usabilidade do site. Implementar um processo contínuo de revisão e testes para assegurar que atualizações não interfiram na experiência do usuário.

Visibilidade das Opções Mais Utilizadas

Recomendação: Tornar as opções críticas mais visíveis e facilmente acessíveis na página inicial. Isso inclui adicionar links ou botões destacados para funcionalidades importantes, como a consulta de restituição.

Terminologia Compreensível

Recomendação: Usar termos mais comuns e compreensíveis para o usuário médio. Incluir descrições breves que expliquem claramente o propósito de cada seção ou função.

Consistência na Navegação

Recomendação: Priorizar a abertura de novas janelas na mesma aba da atual, evitando confusão e desorientação do usuário.

Navegação Clara e Funcional

Recomendação: Incluir botões de navegação claros e funcionais, como "Voltar" e "Cancelar", para permitir que os usuários retornem às etapas anteriores ou cancelem ações sem perder dados inseridos. Além disso, incluir um menu de navegação para que o usuário consiga saber em qual etapa da navegação está.

Mensagens de Erro Informativas

Recomendação: As mensagens de erro devem ser informativas e oferecer soluções para os problemas, orientando o usuário sobre como corrigir os erros.

Melhoria no Chat de Suporte

Recomendação: Melhorar o chat, permitindo que os usuários façam perguntas livres e recebam respostas relevantes. Integrar inteligência artificial para fornecer respostas automatizadas e personalizadas.

Seção de Avaliações de Usuários

Recomendação: Adicionar uma seção visível e acessível para avaliações e comentários de outros usuários, garantindo que os elementos interativos, como estrelas de avaliação, forneçam feedback adequado e útil.

Conclusão

Implementar essas recomendações pode melhorar significativamente a experiência do usuário, tornando a execução das tarefas mais eficiente e satisfatória. Ao abordar essas áreas de melhoria, o site pode proporcionar uma experiência mais estável e confiável para todos os usuários, assegurando que consigam realizar suas tarefas com facilidade e obtenham o suporte necessário quando enfrentarem problemas. A manutenção contínua e a adaptação às necessidades dos usuários são essenciais para um serviço público digital de qualidade.

MVP - Sprint 01

2. Teste de usabilidade (método por observação de uso)

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>

2.1 – Preparação da avaliação

Objetivo da Avaliação:

- Verificar a facilidade de encontrar a opção de consultar restituição do Imposto de Renda.
- Avaliar a clareza e acessibilidade do processo para fazer elogios ou reclamações.
- Medir a usabilidade da seção destinada a conhecer opiniões de outros usuários.

Perfil dos usuários:

- Usuário teste piloto - 38 anos, sexo masculino, familiarizado com serviços governamentais, costuma utilizar o site da Receita Federal.
- Usuário 01 - 70 anos, sexo masculino, familiarizado com serviços online governamentais, costuma utilizar o site da Receita Federal.
- Usuário 02 - 38 anos, sexo feminino, não é familiarizada com serviços online governamentais, não costuma utilizar o site da Receita Federal.

Tarefas que deverão ser realizadas:

- Encontrar a opção de consultar a restituição do Imposto de Renda.
- Fazer um elogio ou uma reclamação com base nas informações recebidas.
- Procurar e ler opiniões de outros usuários sobre o serviço.

Local de realização do teste:

No escritório do meu apartamento.

Dados a serem avaliados:

- Quantitativos - Tempo para completar cada tarefa, número de cliques para encontrar cada informação e taxa de sucesso para cada tarefa.
- Qualitativos - Comentário dos usuários durante a execução das tarefas, observações do comportamento dos usuários e feedback dos usuários.

2.1.1 – Teste piloto

Descrição dos Passos da Avaliação Realizada

A avaliação foi planejada com antecedência, definindo-se três tarefas principais: consultar a restituição do Imposto de Renda, fazer um elogio ou reclamação, e conhecer opiniões de outros usuários. Um usuário foi selecionado para o teste piloto.

Pré - Teste:

- Usuário de 38 anos, sexo masculino, com experiência moderada em serviços online da Receita Federal. Utiliza serviços governamentais algumas vezes por ano ,tendo familiaridade moderada com o site de consulta ao Imposto de Renda.

Condução do Teste:

Ler e assinar o TCLE.

Responder um questionário pré-teste.

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHWOFW5tPIEVHRAMVojCqjSxtoq0YfdOGrbb99RRnScVjwag/viewform?usp=sf_link

Realizar as três tarefas de forma independente.

Responder um questionário pós-teste.

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjG9Du_WuB3f13Xao6QfO9Ts_HinotL1Kq8KhKhS1kCPtmmA/viewform?usp=sf_link

Durante a navegação, foram observados e registrados detalhadamente os comportamentos dos usuários, utilizando filmagem e gravação para coleta de dados.

Coleta de Dados:

- Anotação das dificuldades encontradas pelos usuários.
- Tempo gasto em cada tarefa.
- Registro dos caminhos seguidos para completar as tarefas.
- Registro de desistências.

Análise dos Resultados Obtidos:

- Compilação dos dados observados e das informações obtidas no pós-teste.
- Identificação dos principais problemas e elaboração de recomendações para melhorias.

1. Consultar a Restituição do Imposto de Renda

Observações:

O usuário encontrou a opção de consultar a restituição, mas por um caminho diferente do esperado. Ele ficou confuso de quando opção deveria escolher: "Consulta meu Imposto de Renda" ou "Consultar minha restituição".

A página demorou para carregar e não apresentou nenhum aviso ou feedback durante o carregamento.

A tarefa ficou completa, mas ele achou a informação sobre a resituição utilizando um caminho diferente do esperado.

Pós-teste:

- O usuário relatou que a navegação não era intuitiva, e a opção de consulta não estava visível de imediato e, por isso, se confundiu.
- O usuário mencionou a frustração com a demora no carregamento.
- O usuário achou as opções dúbias.
- O usuário sugeriu ter uma consulta a FAQ mais visível.

Problemas Encontrados:

- Navegação não intuitiva.
- Falta de visibilidade da opção de consulta da restituição.
- Falta de feedback ao carregar uma página.
- Ausência de um campo de ajuda.

Recomendações:

- Implementar um indicador de carregamento para informar ao usuário que a página está sendo carregada.
- Melhorar a arquitetura de informação para que a opção de consulta de restituição esteja mais acessível e visível na página inicial. Pode ser criando uma barra de navegação para guiar o usuário e criando seções fixas com as opções mais procuradas pelos usuários durante o ano.
- Incluir um campo de ajuda visível na tela inicial.

2. Fazer um Elogio ou Reclamação

Observações:

O usuário conseguiu achar a opção de fazer elogio ou reclamação, mas com dificuldade. Precisou clicar em várias opções até encontrar o que precisava.

Foi perceptível que o usuário ficou perdido. Primeiro clicou no chat, viu que não era o caminho e ficou se perguntando como encontrava a opção desejada.

O usuário preencheu os campos do formulário sem dificuldades.

Pós-teste:

O usuário mencionou que foi confuso o processo de achar o lugar para fazer uma reclamação ou elogio.

Problemas Encontrados:

Dificuldade para encontrar a opção de elogio/reclamação.

Recomendações:

Tornar a opção de fazer elogio ou reclamação mais destacada na página principal.

Garantir que essa seção seja destacada e fácil de acessar.

3. Conhecer Opiniões de Outros Usuários

Observações:

O usuário não conseguiu encontrar a opção de conhecer opiniões de outros usuários e encerrou o teste.

A tarefa foi interrompida devido à impossibilidade de completar a tarefa.

Pós-teste:

O usuário relatou não ter visto nenhuma seção ou link que indicasse onde encontrar opiniões de outros usuários.

Problemas Encontrados:

Inexistência ou falta de visibilidade da seção de opiniões de outros usuários.

Recomendações:

Adicionar uma seção específica para opiniões de outros usuários, com um link claro e visível na página inicial ou na página de serviços.

Garantir que essa seção seja destacada e fácil de acessar.

Não foi necessário fazer ajustes no material ou no procedimento do teste.

2.2- Execução do Teste

Descrição dos Passos da Avaliação Realizada

A avaliação foi planejada com antecedência, definindo-se três tarefas principais: consultar a restituição do Imposto de Renda, fazer um elogio ou reclamação, e conhecer opiniões de outros usuários. Dois usuários com diferentes níveis de experiência e familiaridade com serviços online da Receita Federal foram selecionados para o teste.

Pré - Teste:

Usuário 1 - 70 anos, sexo masculino, possui moderada experiência com serviços online da Receita Federal, alta familiaridade com o site de consulta ao Imposto de Renda e costuma utilizar serviços governamentais online regularmente.

Usuário 2 - 38 anos, sexo feminino, não possui experiência com serviços online da Receita Federal, nenhuma familiaridade com o site de consulta ao Imposto de Renda e raramente utiliza serviços governamentais online.

Condução do Teste:

Os usuários foram instruídos a:

Ler e assinar o TCLE.

Responder um questionário pré-teste.

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHWOFW5tPIEVHRAMVojCqjSxtoq0YfdOGrb99RRnScVjwag/viewform?usp=sf_link

Realizar as três tarefas de forma independente.

Responder um questionário pós-teste.

- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjG9Du_WuB3f13Xao6QfO9Ts_HinotL1Kq8KhKhS1kCPtmmA/viewform?usp=sf_link

Durante a navegação, foram observados e registrados detalhadamente os comportamentos dos usuários, utilizando filmagem e gravação para coleta de dados.

Coleta de Dados:

- Anotação das dificuldades encontradas pelos usuários.
- Tempo gasto em cada tarefa.
- Registro dos caminhos seguidos para completar as tarefas.
- Registro de desistências.

Análise dos Resultados Obtidos:

- Compilação dos dados observados e das informações obtidas no pós-teste.
- Identificação dos principais problemas e elaboração de recomendações para melhorias.

2.3 Análise e apresentação dos resultados

Análise dos Resultados Obtidos

1. Consultar a Restituição do Imposto de Renda

Observações:

Usuário 1 :

- O usuário encontrou a opção de consultar a restituição, mas somente após fazer uma pesquisa no campo de procura presente na página. Ele não conseguiu localizar um link direto para a consulta.
- O usuário também teve dificuldade para ler o texto, pois achou a fonte pequena.
- O usuário conseguiu completar a tarefa e consultou a restituição.

Usuária 2:

- A usuária encontrou a opção de consultar a restituição, e também conseguiu fazer a consulta sem muitos problemas.
- Ao tentar voltar para a página anterior, para completar a outra tarefa, a usuária ficou perdida sem saber como voltar para a página principal.

Pós Teste

- Usuário 1 relatou que achou fácil encontrar a opção de consultar a restituição do Imposto de Renda, apesar de ter sido necessário procurar a opção no campo de pesquisa.
- Usuária 2 relatou que não achou fácil nem difícil encontrar a opção de consultar a restituição do Imposto de Renda.

Problemas Encontrados:

- Navegação não intuitiva.
- Falta de visibilidade da opção de consulta de restituição.
- Tamanho pequeno da fonte.
- Falta de um menu de navegação eficiente (o atual não funciona como deveria, levando o usuário para uma página desconhecida) e um botão de voltar para a página anterior.

Recomendações:

- Melhorar o layout da página, para que a opção de consulta de restituição esteja mais acessível e visível.
- Adicionar a opção de aumentar o tamanho da fonte.

- Abrir a página na mesma aba e implementar um menu de navegação para que o usuário não fique perdido sem saber em qual etapa da ação está.

2. Fazer um Elogio ou Reclamação

Observações:

Usuário 1:

- O usuário conseguiu achar a opção de fazer elogio ou reclamação, mas com dificuldade. Clicou em alguns lugares de forma equivocada. Além disso, ele ficou perdido ao tentar voltar para a página inicial, para iniciar uma nova procura pela ação e precisou ficar procurando a aba correta.
- Após achar o caminho correto, o usuário preencheu o formulário e teve o mesmo problema da fonte ser pequena.

Usuária 2:

- A usuária demorou bastante tempo para achar a opção de fazer elogio ou reclamação. Tentou achar no menu, clicando em algumas opções erradas e, após algumas tentativas, achou a opção de ouvidoria.
- Ficou perdida ao tentar voltar para a página anterior.
- Preencheu o formulário de forma rápida, sem muitas dificuldades.

Pós Teste

- Usuário 1 mencionou que foi confuso o processo de achar o lugar para fazer uma reclamação ou elogio.
- Usuária 2 mencionou que foi confuso o processo de achar o lugar para fazer uma reclamação ou elogio.

Problemas Encontrados:

Dificuldade para encontrar a opção de elogio/reclamação.

Confusão ao tentar voltar para a página inicial.

Recomendações:

Tornar a opção de fazer elogio ou reclamação mais destacada na página principal.

Implementar um menu de navegação para ajudar o usuário a retornar rapidamente à página inicial.

3. Conhecer Opiniões de Outros Usuários

Observações:

Usuário 1:

- O usuário não conseguiu encontrar a opção de conhecer opiniões de outros usuários, depois de muito tempo procurando e clicando em lugares errados. Resolveu encerrar o teste.

Usuária 2:

- A usuária não conseguiu encontrar a opção de conhecer opiniões de outros usuários, depois de muito tempo procurando e clicando em lugares errados. Tentou pesquisar no campo de pesquisa site, mas se sentiu frustrada por não achar o que desejava. Além disso, ao clicar em lugares errados, a usuária ficou perdida tentando voltar para a página principal ou para a página que estava antes. Após muitas tentativas, resolveu encerrar o teste.

Pós-teste:

- Os usuários relataram não ter visto nenhuma seção ou link que indicasse onde encontrar opiniões de outros usuários.

Problemas Encontrados:

- Inexistência ou falta de visibilidade da seção de opiniões de outros usuários.
- Frustração e confusão ao tentar voltar para a página inicial.

Recomendações:

- Adicionar uma seção específica para opiniões de outros usuários, com um link claro e visível na página inicial ou na página de serviços.
- Garantir que essa seção seja destacada e fácil de acessar.
- Adicionar um menu de navegação, para que o usuário consiga entender em qual lugar do site ele está.
- Implementar botões para voltar à página anterior.

Conclusão

Os testes de usabilidade revelaram diversas áreas de melhoria para o site da Receita Federal. Problemas comuns incluem navegação não intuitiva, falta de feedback durante o carregamento, dificuldade em encontrar opções específicas e de retornar à página anterior ou à página inicial. As recomendações incluem:

- Melhorias no layout da página, fazendo com que informações relevantes e mais procuradas fiquem em destaque.
- Introdução de indicadores de carregamento, para que o usuário tenha um feedback do que está acontecendo.
- Ter uma opção onde o usuário consiga aumentar a fonte do site.
- Adição de opções de navegação mais claras, implementando menus e botões visíveis para o usuário retornar a página anterior.

Implementar essas mudanças pode melhorar significativamente a experiência do usuário e a eficiência das tarefas realizadas no site.