

MVP 1

Sprint:
Avaliação da
Qualidade de Uso
de Sistemas

Marcello Moura Barbosa

PARTE 1

AVALIAÇÃO

HEURÍSTICA

Site escolhido:

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

1.1

PREPARAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO

Definição do Escopo da Avaliação

Site escolhido:

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

Versão Desktop

Funcionalidades avaliadas:

1. Buscar a opção de consultar restituição de Imposto de Renda.
2. Conhecer opiniões de outros usuários sobre o serviço de consulta à restituição do Imposto de Renda.

Objetivo da avaliação:

Avaliar a usabilidade do site gov.br por meio da análise heurística, com foco na ferramenta de consulta à restituição do Imposto de Renda e na apresentação das avaliações de usuários sobre esse serviço. O objetivo é identificar barreiras de uso, inconsistências na interface, problemas de compreensão e limitações na eficiência das funcionalidades, com base nos princípios das heurísticas de Nielsen.

Avaliadores:

Marcello Moura Barbosa, estudante de Pós Graduação em UX/IHC pela PUC-Rio.

Perfil de usuário avaliado:

Cidadão fez a sua primeira declaração de imposto de renda e precisa conferir quando a restituição vai ser creditada na sua conta bancária.

Metodologia:

- Demonstração da tela, juntamente com o texto sobre o caminho do usuário, itens relevantes da navegação e as heurísticas violadas;
- Tabela com a formatação:
 - Heurística; Se foi ou não violada; Justificativa da violação; Gravidade; Justificativa da Gravidade; Sugestão de correção.

1.2

EXECUÇÃO DA INSPEÇÃO

1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Tela 1 - Inicial

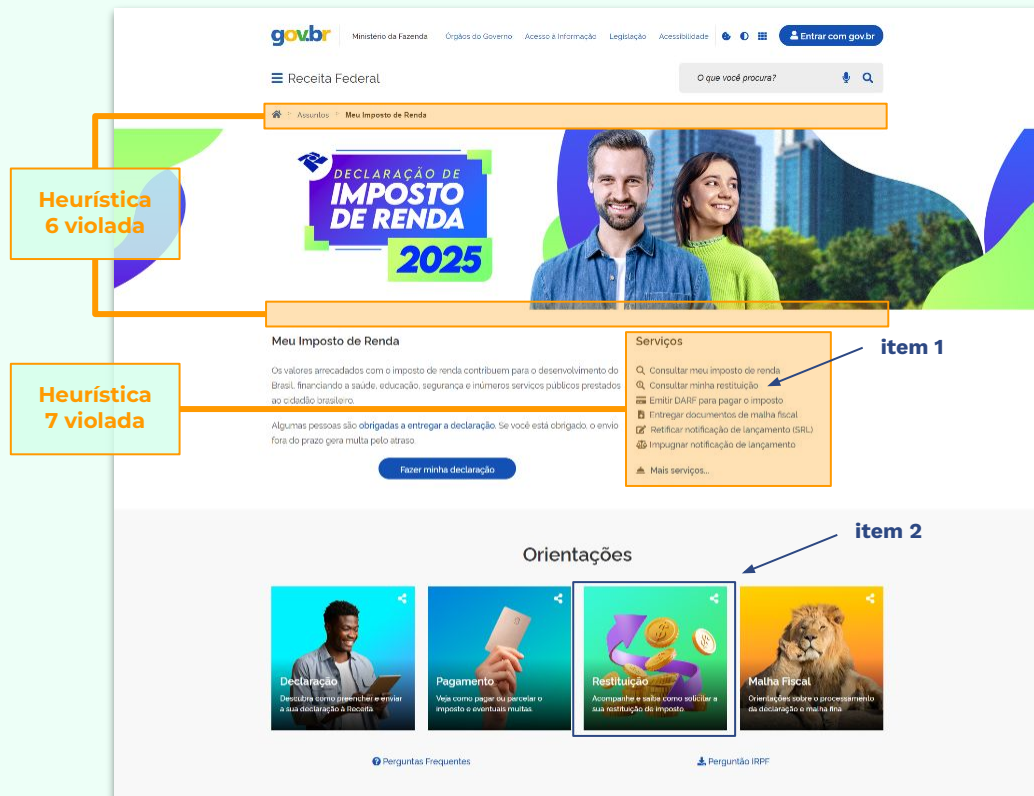
O primeiro objetivo do usuário é conseguir consultar a restituição do seu imposto de renda.

Ao acessar o site, o usuário se depara com a tela inicial.

O item que o usuário procura se encontra em evidência (**item 1**) em uma lista de serviços disponíveis da plataforma.

Também é possível acessar um outro caminho na próxima seção do site. Apesar desse caminho não ser direto, a página final é a mesma (**item 2**).

Heurísticas violadas ao lado, sobre a imagem.



1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Avaliação heurística da Tela 1 - Inicial

Tarefa 1 - TELA 1 - inicial						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
1 - Visibilidade do Status do Sistema	X		Indica com clareza onde o usuário deve acessar para consultar a restituição do imposto de renda. Essa indicação se dá em 2 seções: a inicial e a de orientações.			
2 - Correspondência Entre o Sistema e o Mundo Real	X		Os termos estão de acordo com o contexto e possuem explicação visual (ícones) ao lado.			
3 - Controle e Liberdade do Usuário	X		A página possui menus que destinam a outras páginas do ambiente gov.br , submenus com serviços e informações que possam interessar o usuário, além da barra de pesquisa. Caso o usuário não encontre o item desejado, ele pode pesquisar o item desejado.			
4 - Consistência e Padronização	X		Mantém a identidade visual das outras páginas do gov.br , gerando identificação e localização para o usuário.			
5 - Prevenção de Erros	X		A barra de pesquisa possui sugestões de autocompletar com os termos mais buscados do site.			

1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Avaliação heurística da Tela 1 - Inicial

Tarefa 1 - TELA 1 - inicial						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
6 - Reconhecimento em Vez de Memorização		X	Página não possui uma seção ou menu de serviços mais utilizados.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de um menu com serviços mais utilizados dificulta o acesso rápido a funcionalidades recorrentes, afetando a eficiência, mas sem impedir o uso do sistema.	Criar um menu com os serviços mais utilizados da página, dando destaque aos atalhos para melhorar o fluxo do usuário.
7 - Flexibilidade e Eficiência de Uso		X	Não possui atalhos com os itens que o usuário já acessou anteriormente.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de atalhos para itens já acessados reduz a eficiência da navegação e a continuidade do uso, especialmente para usuários recorrentes, mas não impede a realização das tarefas.	Adicionar um menu com itens acessados anteriormente pelo usuário.
8 - Design Estético e Minimalista	X		A interface é organizada, minimalista e direta. Possui a mesma identidade visual das outras páginas do gov.br , com informações claras.			
9 - Ajuda os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Corrigir Erros	X		Não se aplica na página e no contexto.			
10 - Ajuda e Documentação	X		A página possui uma seção de orientações para os usuários e um link de perguntas frequentes			

1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

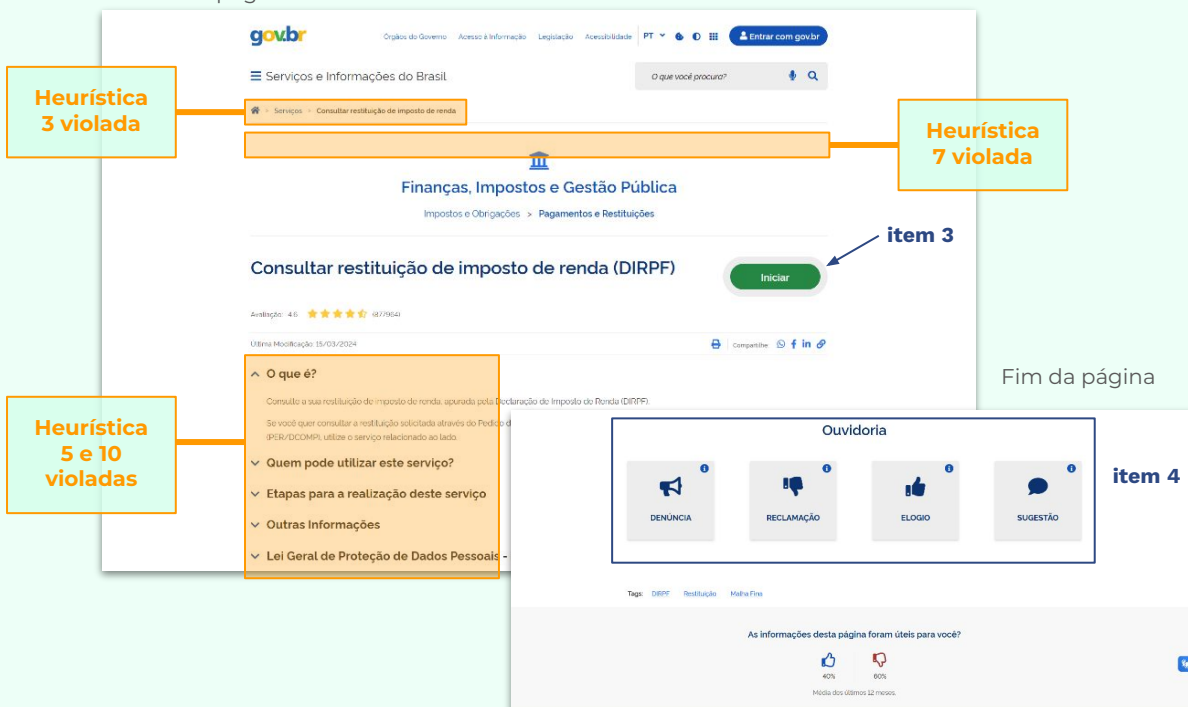
Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”

Ao clicar no link “Consultar minha restituição” na tela anterior, o usuário é direcionado a página para iniciar o processo de consulta.

A página possui um botão de “iniciar” bem evidente (**item 3**), informações sobre o processo, seção de serviços relacionados, ouvidoria e ícones de avaliação (**item 4**).

Heurísticas violadas ao lado, sobre a imagem.

Início da página



1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Avaliação Heurística da Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”

Tarefa 1 - TELA 2 - após clicar em "consultar minha restituição"						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
1 - Visibilidade do Status do Sistema	X		A página é aberta em outra aba, com o mesmo nome da opção selecionada na página anterior.			
2 - Correspondência Entre o Sistema e o Mundo Real	X		A linguagem é clara e adequada ao contexto e público alvo.			
3 - Controle e Liberdade do Usuário		X	A página possui opção para retornar à página de serviços, porém, são serviços de toda a plataforma gov.br , não só relacionados a Imposto de Renda. Não possui botão ou opção para o usuário retornar a página anterior. Possui barra de pesquisa que busca entre todas as opções do site.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de navegação contextual dificulta o retorno no fluxo específico do usuário, mas não impede o uso do sistema.	Adicionar uma opção para retornar à página inicial e opções para acessar a página completa de serviços da Receita Federal.
4 - Consistência e Padronização	X		Mantém a identidade visual das outras páginas do gov.br , gerando identificação e localização para o usuário.			
5 - Prevenção de Erros		X	Apesar da página ter uma barra de pesquisa possui sugestões de autocompletar com os termos mais buscados do site, as informações em "Etapas para realização deste serviço" e "Outras informações" estão incompletas e vagas.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a falta de informações claras compromete a compreensão do serviço, mas não impede sua realização.	Definir melhor as informações que estarão nos itens expansíveis, de forma que ajudem o usuário com as questões e dúvidas que ele tem.

1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Avaliação Heurística da Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”

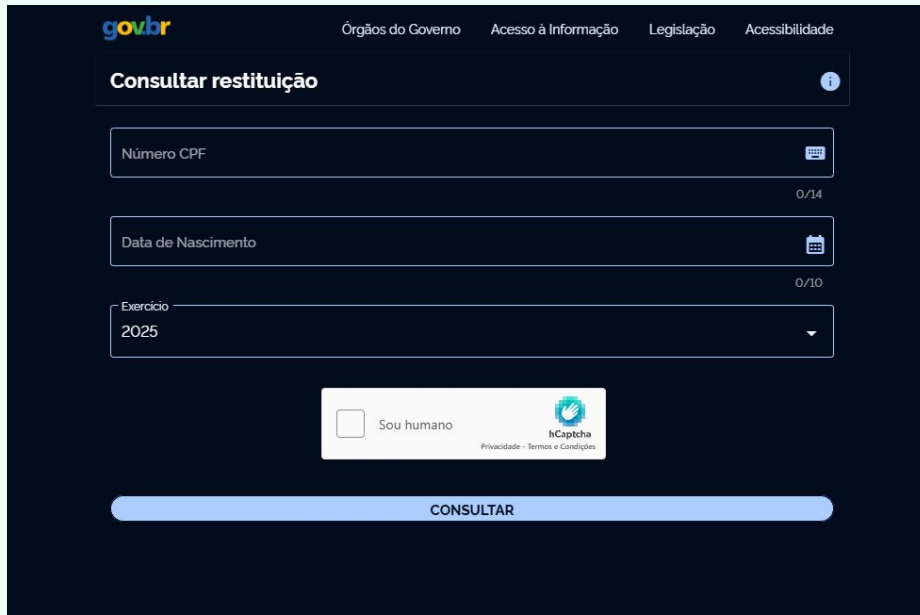
Tarefa 1 - TELA 2 - após clicar em "consultar minha restituição"						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
6 - Reconhecimento em Vez de Memorização	X		Informações claras sobre o processo, instruções de uso e uso de ícones que correspondem à ação executada.			
7 - Flexibilidade e Eficiência de Uso		X	Apesar do botão "iniciar" bem claro e chamativo, a página não possui menus e itens correlatos a opção selecionada pelo usuário.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de itens correlatos podem atrapalhar uma navegação futura, quando o usuário possui outros objetivos, embora o botão principal esteja visível e funcional.	Adicionar menus de serviços que tenham relação com a opção selecionada pelo usuário.
8 - Design Estético e Minimalista	X		A interface é organizada, minimalista e direta. Possui a mesma identidade visual das outras páginas do gov.br , com informações claras.			
9 - Ajuda os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Corrigir Erros	X		Não se aplica na página e no contexto.			
10 - Ajuda e Documentação		X	A página possui 5 opções expansíveis com informações úteis ao usuário, mas que são incompletas. Não possui uma seção ou links de FAQ.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a falta de informações completas e ausência de FAQ dificultam o esclarecimento de dúvidas, mas não impedem o uso da funcionalidade principal.	Melhorar as informações passadas para o usuário, de forma que sejam dinâmicas e cumpram o seu propósito. Incluir uma seção com perguntas frequentes pode ajudar o usuário a sanar dúvidas.

1.2.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Tela 3 - Após clicar em “Iniciar”

Após clicar em “Iniciar” na página anterior o usuário acessa a tela ao lado, completando o seu objetivo após preencher seus dados.

OBJETIVO CONCLUÍDO.



The screenshot shows the 'gov.br' website interface for the 'Consultar restituição' (Consult Refund) service. The header includes the 'gov.br' logo and navigation links: 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade'. The main title 'Consultar restituição' is displayed with an information icon. The form contains three input fields: 'Número CPF' (0/14 characters), 'Data de Nascimento' (0/10 characters), and 'Exercício' (set to 2025). Below these fields is a CAPTCHA section with a checkbox labeled 'Sou humano' and the hCaptcha logo. At the bottom, there is a large blue button labeled 'CONSULTAR'.

1.2.2 Tarefa Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.

Tela 1 - Inicial

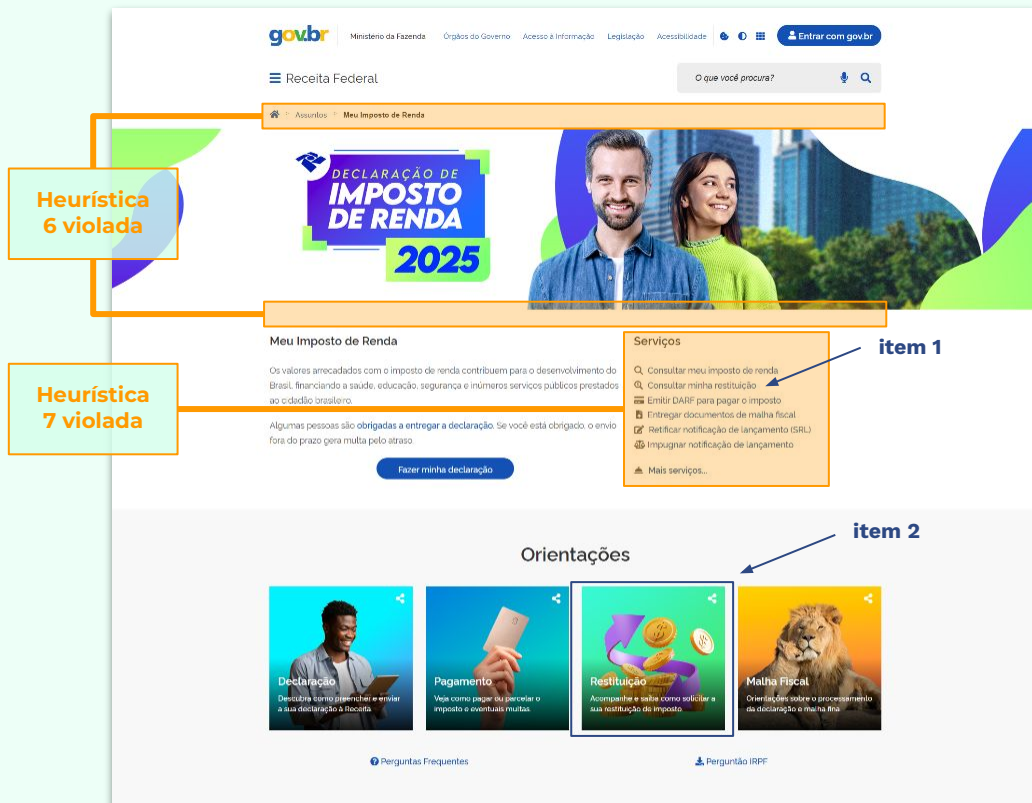
O segundo objetivo do usuário é conhecer a opinião de outros usuários sobre a plataforma.

Ao acessar o site, o usuário se depara com a tela inicial.

O item que o usuário procura as avaliações se encontra em evidência **(item 1)** em uma lista de serviços disponíveis da plataforma.

Também é possível acessar um outro caminho na próxima seção do site. Apesar desse caminho não ser direto, a página final é a mesma **(item 2)**.

Heurísticas violadas ao lado, sobre a imagem.



1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Avaliação heurística da Tela 1 - Inicial

Tarefa 1 - TELA 1 - inicial						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
1 - Visibilidade do Status do Sistema	X		Indica com clareza onde o usuário deve acessar para consultar a restituição do imposto de renda. Essa indicação se dá em 2 seções: a inicial e a de orientações.			
2 - Correspondência Entre o Sistema e o Mundo Real	X		Os termos estão de acordo com o contexto e possuem explicação visual (ícones) ao lado.			
3 - Controle e Liberdade do Usuário	X		A página possui menus que destinam a outras páginas do ambiente gov.br , submenus com serviços e informações que possam interessar o usuário, além da barra de pesquisa. Caso o usuário não encontre o item desejado, ele pode pesquisar o item desejado.			
4 - Consistência e Padronização	X		Mantém a identidade visual das outras páginas do gov.br , gerando identificação e localização para o usuário.			
5 - Prevenção de Erros	X		A barra de pesquisa possui sugestões de autocompletar com os termos mais buscados do site.			

1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Avaliação heurística da Tela 1 - Inicial

Tarefa 1 - TELA 1 - inicial						
Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
6 - Reconhecimento em Vez de Memorização		X	Página não possui uma seção ou menu de serviços mais utilizados.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de um menu com serviços mais utilizados dificulta o acesso rápido a funcionalidades recorrentes, afetando a eficiência, mas sem impedir o uso do sistema.	Criar um menu com os serviços mais utilizados da página, dando destaque aos atalhos para melhorar o fluxo do usuário.
7 - Flexibilidade e Eficiência de Uso		X	Não possui atalhos com os itens que o usuário já acessou anteriormente.	2 - MÉDIA	Gravidade média, pois a ausência de atalhos para itens já acessados reduz a eficiência da navegação e a continuidade do uso, especialmente para usuários recorrentes, mas não impede a realização das tarefas.	Adicionar um menu com itens acessados anteriormente pelo usuário.
8 - Design Estético e Minimalista	X		A interface é organizada, minimalista e direta. Possui a mesma identidade visual das outras páginas do gov.br , com informações claras.			
9 - Ajuda os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Corrigir Erros	X		Não se aplica na página e no contexto.			
10 - Ajuda e Documentação	X		A página possui uma seção de orientações para os usuários e um link de perguntas frequentes			

1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”. Tentativa de acessar as avaliações.

Ao clicar no link “Consultar minha restituição” na tela anterior, o usuário é direcionado a página para iniciar o processo de consulta.

O item desejado **(item 3)** se encontra logo abaixo do nome do serviço. A avaliação do serviço se dá após o usuário concluir a consulta a sua restituição do Imposto de Renda, em outra página.

Erro gravíssimo:

O usuário não consegue consultar a avaliação de outros usuários.

Caso ele queira adicionar uma avaliação completa, precisa fazer através da seção de “Ouvidoria” **(item 4)**. Essa avaliação não fica disponível para outros usuários.

Heurísticas violadas ao lado, sobre a imagem.

Início da página



Heurísticas
1, 3, 4, 5, 6,
7 e 9
violadas

Heurística
10 violada

O que é?

Consulte a sua restituição do imposto de renda. Se você quer consultar a restituição solicitada (DIRPF/DCOMP), utilize o serviço relacionado aqui.

Quem pode utilizar este serviço?

Etapas para a realização deste serviço

Outras Informações

Lei Geral de Proteção de Dados

Fim da página



Tags: DIRPF Restituição Nota Fiscal

As informações desta página foram úteis para você?



40%



60%

Midia dos últimos 12 meses

1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Avaliação heurística da Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”

Tarefa 2 - TELA 1 - Tentativa de consultar as avaliações

Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
1 - Visibilidade do Status do Sistema	X		A página mostra a opção, mas ao clicar, nenhuma avaliação de usuário é disponibilizada.	4 - ALTÍSSIMA	Gravidade altíssima, pois a presença de uma opção que sugere acesso a avaliações, mas não entrega o conteúdo esperado, quebra a expectativa do usuário, gera frustração e compromete a confiança na interface, além de impossibilitar o cumprimento da tarefa.	Ao clicar, disponibilizar a quantidade de avaliações em cada estrela, para no fim, justificar a nota final do site. Permitir que o usuário adicione comentários junto a sua nota para enriquecer a avaliação.
2 - Correspondência Entre o Sistema e o Mundo Real	X		A avaliação está de acordo com a nota dada pelo usuário após a conclusão da consulta, que se dá em uma outra página. Além do sistema de avaliação de estrela ser padrão em outras plataformas.			
3 - Controle e Liberdade do Usuário		X	Não permite que o usuário clique para acessar as avaliações dos outros usuários.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois embora o sistema de avaliação por estrelas seja familiar, a nota exibida fora de contexto e sem acesso a comentários limita a transparência e prejudica a interpretação do usuário, dificultando a tomada de decisão com base na opinião de outros.	Corrigir a funcionalidade de clique para garantir que o usuário consiga ver as avaliações. Se não houver interatividade, evitar usar elementos que sugiram isso.
4 - Consistência e Padronização		X	Apesar de seguir a identidade visual da plataforma gov.br , a falta de opção clicável para ter acesso as avaliações quebra a expectativa do usuário, visto que isso é permitido em outras plataformas.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois a ausência de interatividade nas estrelas quebra a expectativa do usuário e impacta o funcionamento da página para quem busca consultar avaliações, comprometendo a experiência.	Corrigir o sistema para que o clique nas estrelas produza o efeito esperado. Se não houver interatividade, evitar usar elementos que sugiram isso.
5 - Prevenção de Erros		X	O item que demonstra a avaliação é padronizado como nas outras plataformas, mas não demonstra os comentários e os números relativos a cada nível de avaliação (de 1 a 5 estrelas). Isso é um erro induzido pela interface, que poderia ser evitado com informações mais claras.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois embora o componente visual esteja padronizado, a ausência de comentários e da distribuição por nota (1 a 5 estrelas) compromete diretamente o cumprimento da tarefa principal.	Implementar uma mensagem de erro ou indicador visual que avise o usuário sobre a falha ao tentar clicar nas estrelas.

1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Avaliação heurística da Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”

Tarefa 2 - TELA 1 - Tentativa de consultar as avaliações

Heurísticas	Não foi violada	Foi violada	Justificativa	Gravidade	Justificativa da gravidade	Sugestão de correção
6 - Reconhecimento em Vez de Memorização	X		Por conta de ser uma funcionalidade padrão de outras plataformas, o erro (clicar e não acessar as avaliações) não é reconhecido, o que leva o usuário a tentar novamente sem saber o motivo.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois o componente parece interativo como em outras plataformas, mas não fornece feedback nem acesso às avaliações. O usuário não entende o motivo da falha e repete a ação.	Aplicar a funcionalidade de visualizar as avaliações. Se não houver interatividade, evitar usar elementos que sugiram isso.
7 - Flexibilidade e Eficiência de Uso		X	A opção de visualização está em fácil acesso, mas, ela não funciona. Se torna um recurso meramente visual, sem fornecer informações mais complexas e que são de interesse ao usuário.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois o recurso está visível, mas não funciona como esperado, limitando a eficiência e frustrando usuários que buscam informações rápidas e detalhadas sobre o serviço.	Aplicar a funcionalidade de visualizar as avaliações. Se não houver interatividade, evitar usar elementos que sugiram isso.
8 - Design Estético e Minimalista	X		O design é limpo e direto. O ícone de avaliação é padronizado com as outras plataformas, fazendo com que o usuário saiba exatamente o que esperar. O problema, como já citado, é que a função de visualizar comentários não existe.			
9 - Ajuda os Usuários a Reconhecer, Diagnosticar e Corrigir Erros		X	Não há indicação do erro, e o usuário fica sem saber que as estrelas não são funcionais.	3 - ALTA	Gravidade alta, pois a interface não informa que as estrelas são estáticas, fazendo o usuário pensar que há um erro. Sem feedback, ele repete a ação sem entender o problema, o que gera frustração e impede o cumprimento da tarefa.	Adicionar um texto explicativo próximo às estrelas ou um aviso próximo a opção, deixando claro que se trata apenas de uma nota média sem comentários. Se não houver interatividade, evitar usar elementos que sugiram isso.
10 - Ajuda e Documentação		X	A página possui ajuda sobre a função principal dela: Consultar a restituição do imposto de renda. Nada sobre como consultar as avaliações é citado.	3 - MÉDIA	Gravidade média, pois embora a página ofereça ajuda sobre a função principal (consulta da restituição), não há qualquer orientação ou explicação sobre o sistema de avaliações.	Adicionar uma seção ou popup explicando como funciona o sistema de avaliações, mesmo que resumidamente.

1.2.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Tela 2 - Após clicar no link “Consultar minha restituição”. Tentativa de acessar as avaliações.

O usuário não consegue completar o seu objetivo por conta de ser uma função não aplicada no site.

OBJETIVO NÃO CONCLUÍDO.

Início da página



1.3

APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

1.3.1 Tarefa **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

- A tarefa de buscar a opção para consultar a restituição de imposto de renda foi rápida e intuitivamente executada;
- O usuário não encontrou problemas que impossibilitaram a conclusão da tarefa;
- Nenhuma violação alta ou altíssima foi observada, somente de nível médio;
- Algumas opções de prevenção de erros, como botões de 'voltar', submenus de serviços mais utilizados, correções de informações nos submenus, foram indicadas nos campos de sugestões;

Conclusão: objetivo alcançado.

1.3.2 Tarefa **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

- A tarefa de conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço não foi concluída pelo usuário por não existir na plataforma;
- Os ícones, os números e a classificação da avaliação da página existem, porém, não são clicáveis;
- Apesar dela visualmente existir, a função de clique não existe no site, se tornando uma grande frustração para o usuário;
- Após a consulta a restituição do imposto de renda, o usuário consegue avaliar a ferramenta, porém, essa avaliação não permite a inclusão de comentários.

Conclusão: objetivo não alcançado.

PARTE 2

OBSERVAÇÃO DE USO

TESTE DE USABILIDADE

Site escolhido:

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

2.1

PREPARAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO

Definição do Escopo da Avaliação

Site escolhido:

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

Versão Desktop

Funcionalidades avaliadas:

1. Buscar a opção de consultar restituição de Imposto de Renda.
2. Conhecer opiniões de outros usuários sobre o serviço de consulta à restituição do Imposto de Renda.

Objetivo da avaliação:

Avaliar a usabilidade do site gov.br por de um teste de usabilidade, com foco na ferramenta de consulta à restituição do Imposto de Renda e na apresentação das avaliações de usuários sobre esse serviço. O objetivo é identificar barreiras de uso, inconsistências na interface, problemas de compreensão e limitações na eficiência das funcionalidades, com base na observação de usuários interagindo com a plataforma.

Avaliadores:

Marcello Moura Barbosa, estudante de Pós Graduação em UX/IHC pela PUC-Rio.

Perfil de usuário avaliado:

Cidadão fez a sua primeira declaração de imposto de renda e precisa conferir quando a restituição vai ser creditada na sua conta bancária.

Ambiente de teste e ferramentas:

Online, através de chamada de video, com compartilhamento de tela e câmera do usuário.

Softwares usados: Discord e Google Meet para compartilhamento de tela e câmera e OBS para gravação de tela e áudio.

Coleta de dados:

Através da observação da navegação do usuário, com registro de video para análise faciais e comportamentais, e vídeo da tela da aplicação. TCLEs preenchidos, assinados e enviados separadamente deste arquivo.

2.1.1

TESTE PILOTO

Questionários

Questionário de pré-teste

Seção 1 - Perfil do(a) participante

- 1. Qual o seu nome completo? (Apenas para fim de registro)
- 2. Qual a sua faixa etária?
 - Menor de 18 anos;
 - 18 a 24 anos;
 - 25 a 34 anos;
 - 35 a 44 anos;
 - 45 a 54 anos;
 - 55 anos ou mais.
- 3. Qual o seu nível de escolaridade?
 - Ensino Fundamental incompleto;
 - Ensino Fundamental completo;
 - Ensino Médio incompleto;
 - Ensino Médio completo;
 - Ensino Superior incompleto;
 - Ensino Superior completo;
 - Pós-graduação ou mais.

Seção 2 - Experiência com Tecnologia

- 5. Com que frequência você utiliza serviços online do governo, como o Gov.br ou Detran?
 - Nunca utilizei;
 - Raramente (menos de uma vez por ano);
 - Ocasionalmente (algumas vezes por ano);
 - Frequentemente (pelo menos uma vez por mês).
- 6. Como você avalia a sua familiaridade com o uso de sistemas digitais (aplicativos, sites, plataformas online)?
 - Nenhuma experiência;
 - Pouca experiência;
 - Experiência moderada;
 - Muita experiência.

Seção 3 - Experiência com o Imposto de Renda

- 7. Você declarou o Imposto de Renda pela primeira vez no ano passado. Como foi sua experiência com o processo de declaração?
 - Fiz sozinho e achei fácil;
 - Fiz sozinho, mas tive dificuldades;
 - Precisei da ajuda de um contador ou terceiro.
- 8. Você sabia que poderia ter direito à restituição antes de declarar seu imposto de renda?
 - Sim;
 - Não.
- 9. Como você ficou sabendo sobre a possibilidade de consultar a restituição do IR?
 - No próprio processo de declaração;
 - Por meio de um contador ou terceiro;
 - Redes sociais ou notícias;
 - Amigos ou familiares;
 - Outros...

Seção 4 - Expectativas e Conhecimento Prévio sobre a ferramenta

- 10. Antes de acessar a ferramenta de consulta da restituição, você sabe quais informações serão necessárias para realizar a consulta?
 - Sim, tenho certeza do que será solicitado;
 - Tenho uma ideia, mas não sei exatamente;
 - Não sei
- 11. O que você espera encontrar na ferramenta de consulta de restituição? (Marque todas as opções que se aplicam)
 - Um campo para inserir meus dados pessoais;
 - Informações sobre o status da minha restituição;
 - Um prazo estimado para o pagamento da restituição;
 - Contato para suporte caso haja problemas.

Questionários

Questionário de pós-teste

Seção 1 - Perfil do(a) participante

- 1. Qual o seu nome completo? (Apenas para fim de registro)

Seção 2 - Consulta a Restituição do Imposto de Renda - Experiência e Facilidade de Uso

- 2. Como você procurou pela ferramenta de consulta da restituição no site?
 - Usei a barra de pesquisa;
 - Naveguei pelos menus;
 - Entrei por uma seção específica do site;
 - Outros...
- 3. Você precisou procurar fora do site (exemplo: Google, Inteligências Artificiais, YouTube) para encontrar a ferramenta?
 - Sim;
 - Não.
- 4. Você encontrou dificuldades para localizar a ferramenta de consulta da restituição?
 - Sim, tive dificuldades para encontrá-la no site;
 - Não, encontrei com facilidade.
- 5. Se você encontrou dificuldades, pode descrever onde teve problemas?
 - Digite a resposta.

Seção 3 - Seção de Avaliação da Ferramenta - Experiência e Facilidade de Uso

- 6. Você encontrou a seção onde deveriam estar os comentários de outros usuários sobre a ferramenta?
 - Sim, vi a seção de comentários;
 - Não, não encontrei.
- 7. Você conseguiu acessar e ler os comentários?
 - Sim, consegui ler os comentários;
 - Não, a seção estava visível, mas não consegui acessar os comentários;
 - Não, não encontrei nenhum comentário.
- 8. Se pudesse sugerir uma melhoria para essa funcionalidade, qual seria? (opcional)
 - Digite a resposta.

Seção 4 - Avaliação final, comentários e sugestões

- 9. Como você avaliaria a facilidade de encontrar a ferramenta de consulta a restituição de imposto de renda?
 - 1; 2; 3; 4; 5 estrelas
- 10. Como você avaliaria a facilidade para acessar avaliação dos usuários?
 - 1; 2; 3; 4; 5 estrelas
- 11. Você tem alguma sugestão para melhorar a experiência de navegação no site? (opcional)
 - Digite a resposta.

Perfil do Usuário P1 baseado no questionário **pré-teste**

Perfil do participante:

- Entre 25 e 34 anos;
- Ensino Médio completo.

Experiência com Tecnologia:

- Usa ocasionalmente ferramentas do Governo;
- Experiência moderada com o uso de tecnologia.

Experiência com o Imposto de Renda:

- Fez sozinho, mas teve dificuldades;
- Não sabia que podia consultar a restituição antes de declarar o imposto de renda;
- Ficou sabendo da possibilidade de consultar a restituição do imposto de renda através de amigos ou familiares.

Expectativas e Conhecimento Prévio sobre a ferramenta:

- Tem uma ideia, mas não sabe exatamente as informações do usuário que a ferramenta necessita;
- Espera que a ferramenta possua os seguintes itens:
 - Um campo para inserir meus dados pessoais;
 - Informações sobre o status da minha restituição;
 - Contato para suporte caso haja problemas.

Resultados Usuário P1 (teste piloto)

Tarefa 1 - **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Observações gerais:

O participante concluiu a tarefa de forma rápida e intuitiva, levando aproximadamente 3 minutos. Apesar de apontar que o item relacionado ao objetivo principal não tinha destaque visual suficiente, conseguiu localizá-lo com facilidade após uma breve leitura do site.

A navegação foi fluida e natural, sem necessidade de ajuda externa, o que indica que a estrutura da interface é funcional. Ainda assim, há espaço para melhorias na hierarquia visual para facilitar o reconhecimento imediato de elementos importantes.

Dificuldades encontradas:

No início, o participante interpretou o objetivo da tarefa de forma equivocada, achando que se tratava da declaração do Imposto de Renda, e não da consulta da restituição. Apesar de ter sido uma confusão pessoal, esse ponto indica que a apresentação da tarefa por parte do avaliador pode ser ajustada para maior clareza.

Também houve uma leve hesitação ao clicar em “Iniciar”, por dúvida sobre o que aconteceria a seguir. Ainda assim, a tarefa foi concluída com facilidade e sem necessidade de ajuda.

Feedbacks do Usuário:

“A página tem muito destaque para a parte de declaração do imposto de renda, o que acaba tirando foco dos outros serviços”;
“Podia ter um menu ou seção com os principais serviços, trazendo mais destaque a eles”;
“Vi que tinha uma opção de busca na página, então, se eu ficasse perdido, poderia pesquisar nela”.

Resultados Usuário P1 (teste piloto)

Tarefa 2 - Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.

Observações gerais:

O usuário não conseguiu completar a tarefa, pois o site não oferece acesso direto a comentários ou avaliações individuais de outros usuários. A única informação disponível é uma nota média em estrelas, visível na página inicial da consulta da restituição, mas que é estática, não clicável e não dá acesso a informações mais específicas de avaliação.

O usuário teve dificuldade em localizar a informação da tarefa, acessando diversas vezes a página geral do serviço, acreditando que as avaliações estariam lá. Além disso, percebeu que não é possível escrever uma avaliação com comentários, apenas dar uma nota de 1 a 5 após utilizar o serviço, na última página, após clicar em “iniciar”.

O usuário acabou frustrado e desistiu da tarefa após navegar por várias páginas sem sucesso.

Dificuldades encontradas:

- Ausência de comentários visíveis;
- Item não clicável, apesar de parecer ser interativo;
- Não é possível escrever um comentário sobre a ferramenta;
- Feedback fora da plataforma gov.br, o que gera um estranhamento pelo usuário.

Feedbacks do Usuário:

“Estou perdido, não estou achando onde fica a avaliação do serviço de consulta a restituição.”

“A nota existe, com estrelas, mas não consigo visualizar as informações de notas de forma específica (por exemplo, qual a porcentagem de 1 estrela, 2 estrelas etc). Além disso, não consigo visualizar os comentários e opiniões de outros usuários sobre o serviço.”

Respostas do Usuário P1 no questionário pós-teste

Consulta a Restituição do Imposto de Renda - Experiência e Facilidade de Uso:

- Navegou pelos menus para achar a opção;
- Não precisou procurar ajuda fora do site;
- Não encontrou dificuldades para achar a ferramenta;
- Sobre dificuldade: *“na página principal a opção não tem tanto destaque para a ferramenta.”*

Seção de Avaliação da Ferramenta - Experiência e Facilidade de Uso:

- Não encontrou onde estavam os comentários sobre a plataforma.
- Não conseguiu ler nenhum comentário;
- Sugestão de melhoria: *“permitir inicialmente avaliar e comentar sobre, utilizando o login do GOV diretamente na página.”*

Avaliação final, comentários e sugestões:

- Facilidade para encontrar a ferramenta de consulta a restituição do imposto de renda:
 - 3 estrelas (escala de 1 a 5 estrelas);
- Facilidade para encontrar a seção de comentários dos usuários:
 - 3 estrelas (escala de 1 a 5 estrelas);
- Sugestão de melhoria: *“aumentar o tamanho dos textos e separar mais as opções das ferramentas.”*

Alterações pós teste piloto

Baseadas na observação do teste e nas respostas do questionário pós-teste

Tarefa 1 - **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Pontos identificados na plataforma e suas resoluções:

- **Destaque da opção:**
 - Trazer mais destaque para os serviços mais usados na plataforma:
 - Por meio de menus;
 - Por meio de seções.
- **Visualização e Legibilidade:**
 - Melhorar a visualização de textos por meio de uso de negrito, itálico, além do tamanho do corpo.

Pontos identificados na avaliação e suas resoluções:

- **Apresentação da tarefa:**
 - Melhorar a apresentação por parte do entrevistador para deixar claro o objetivo da tarefa;
- **Questionário pós teste:**
 - Melhorar questão sobre “Você encontrou dificuldades para localizar a ferramenta de consulta da restituição?”. O Usuário respondeu que não teve dificuldades, porém, preencheu o ponto seguinte “Se você encontrou dificuldades, pode descrever onde teve problemas?” com uma dificuldade encontrada.

Alterações pós teste piloto

Baseadas na observação do teste e nas respostas do questionário pós-teste

Tarefa 2 - **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Pontos identificados na plataforma e suas resoluções:

- **Local de avaliação:**
 - Demonstrar a nota de avaliação mais clara dentro da página do serviço;
- **Limitação da avaliação:**
 - Caso seja o objetivo da plataforma, deixar claro que as avaliações não possuem comentários, que é uma nota meramente quantitativa;
 - O termo “Avaliação” é contra intuitivo nesse caso. O termo “Nota” se encaixa melhor.
- **Texto explicativo:**
 - Quando o usuário passa o mouse em cima de “Avaliação”, a página retorna com um *popup* informando que o número de estrelas é a nota dada pelos usuários que utilizaram o serviço. Essa informação ser exibida de forma mais clara e permanente na interface, para evitar interpretações equivocadas.
- **Avaliação do serviço:**
 - Além da nota por estrelas, permitir que o usuário escreva comentários, se possível. Isso enriqueceria o serviço e, ao demonstrar esses comentários, os usuários conseguiriam cumprir a tarefa do enunciado.

Pontos identificados na avaliação e suas resoluções:

- **O usuário conseguiu entender o objetivo da tarefa e responder os questionários.**
 - Itens não precisam de mudança.

Considerações finais do teste piloto

O teste piloto realizado teve como objetivo avaliar a clareza e usabilidade do fluxo de acesso à ferramenta de consulta da restituição do Imposto de Renda no site analisado e a avaliação desse serviço.

Na **primeira tarefa** (buscar a ferramenta de consulta), o usuário conseguiu completar o objetivo de forma rápida e intuitiva, mesmo tendo inicialmente interpretado o objetivo de forma equivocada, achando que deveria realizar a declaração do Imposto de Renda, e não consultar a restituição. Esse ponto evidenciou a necessidade de tornar a descrição da tarefa mais clara e específica. Um ponto importante que o usuário levantou é a questão do destaque do item buscado, que estava entre muitos outros, apesar de ser uma funcionalidade principal da página.

Na **segunda tarefa** (conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço), o usuário acabou não conseguindo completá-la. Isso aconteceu porque o site não exibe comentários ou avaliações de forma clara e acessível. Apesar de existir uma nota média em formato de estrelas, ela é fixa, pouco explicativa e não permite interação, como a leitura de comentários. Essa limitação acabou gerando frustração, já que o participante navegou por várias páginas tentando encontrar essas informações e, no fim, desistiu da tarefa.

Com base nessas observações, foram pensadas algumas melhorias, tanto na forma de apresentar as tarefas e nos questionários, quanto na interface do site, que precisa ser mais clara em relação ao que o usuário pode ou não fazer. O teste piloto foi super útil pra perceber esses detalhes antes de seguir com o teste de usabilidade.

2.2

EXECUÇÃO DO TESTE

Questionários

Questionário de pré-teste

Seção 1 - Perfil do(a) participante

- **1. Qual o seu nome completo? (Apenas para fim de registro)**
- **2. Qual a sua faixa etária?**
 - Menor de 18 anos;
 - 18 a 24 anos;
 - 25 a 34 anos;
 - 35 a 44 anos;
 - 45 a 54 anos;
 - 55 anos ou mais.
- **3. Qual o seu nível de escolaridade?**
 - Ensino Fundamental incompleto;
 - Ensino Fundamental completo;
 - Ensino Médio incompleto;
 - Ensino Médio completo;
 - Ensino Superior incompleto;
 - Ensino Superior completo;
 - Pós-graduação ou mais.

Seção 2 - Experiência com Tecnologia

- **5. Com que frequência você utiliza serviços online do governo, como o Gov.br ou Detran?**
 - Nunca utilizei;
 - Raramente (menos de uma vez por ano);
 - Ocasionalmente (algumas vezes por ano);
 - Frequentemente (pelo menos uma vez por mês).
- **6. Como você avalia a sua familiaridade com o uso de sistemas digitais (aplicativos, sites, plataformas online)?**
 - Nenhuma experiência;
 - Pouca experiência;
 - Experiência moderada;
 - Muita experiência.

Seção 3 - Experiência com o Imposto de Renda

- **7. Você declarou o Imposto de Renda pela primeira vez no ano passado. Como foi sua experiência com o processo de declaração?**
 - Fiz sozinho e achei fácil;
 - Fiz sozinho, mas tive dificuldades;
 - Precisei da ajuda de um contador ou terceiro.
- **8. Você sabia que poderia ter direito à restituição antes de declarar seu imposto de renda?**
 - Sim;
 - Não.
- **9. Como você ficou sabendo sobre a possibilidade de consultar a restituição do IR?**
 - No próprio processo de declaração;
 - Por meio de um contador ou terceiro;
 - Redes sociais ou notícias;
 - Amigos ou familiares;
 - Outros...

Seção 4 - Expectativas e Conhecimento Prévio sobre a ferramenta

- **10. Antes de acessar a ferramenta de consulta da restituição, você sabe quais informações serão necessárias para realizar a consulta?**
 - Sim, tenho certeza do que será solicitado;
 - Tenho uma ideia, mas não sei exatamente;
 - Não sei
- **11. O que você espera encontrar na ferramenta de consulta de restituição? (Marque todas as opções que se aplicam)**
 - Um campo para inserir meus dados pessoais;
 - Informações sobre o status da minha restituição;
 - Um prazo estimado para o pagamento da restituição;
 - Contato para suporte caso haja problemas.

Questionários

Questionário de pós-teste

Seção 1 - Perfil do(a) participante

- 1. Qual o seu nome completo? (Apenas para fim de registro)

Seção 2 - Consulta a Restituição do Imposto de Renda - Experiência e Facilidade de Uso

- 2. Como você procurou pela ferramenta de consulta da restituição no site?
 - Usei a barra de pesquisa;
 - Naveguei pelos menus;
 - Entrei por uma seção específica do site;
 - Outros...
- 3. Você precisou procurar fora do site (exemplo: Google, Inteligências Artificiais, YouTube) para encontrar a ferramenta?
 - Sim;
 - Não.
- 4. Você encontrou dificuldades para localizar a ferramenta de consulta da restituição?
 - Sim, tive dificuldades para encontrá-la no site;
 - Não, encontrei com facilidade.
- 5. Se você respondeu sim na pergunta anterior, pode descrever onde teve problemas? (opcional)
 - Digite a resposta.
- 6. Se pudesse sugerir uma melhoria para essa funcionalidade, qual seria? (opcional)
 - Digite a resposta.

Seção 3 - Seção de Avaliação da Ferramenta - Experiência e Facilidade de Uso

- 7. Você encontrou a seção onde deveriam estar os comentários de outros usuários sobre a ferramenta?
 - Sim, vi a seção de comentários;
 - Não, não encontrei.
- 8. Você conseguiu acessar e ler os comentários?
 - Sim, consegui ler os comentários;
 - Não, a seção estava visível, mas não consegui acessar os comentários;
 - Não, não encontrei nenhum comentário.
- 9. Se pudesse sugerir uma melhoria para essa funcionalidade, qual seria? (opcional)
 - Digite a resposta.

Seção 4 - Avaliação final, comentários e sugestões

- 10. Como você avaliaria a facilidade de encontrar a ferramenta de consulta a restituição de imposto de renda?
 - 1; 2; 3; 4; 5 estrelas
- 11. Como você avaliaria a facilidade para acessar avaliação dos usuários?
 - 1; 2; 3; 4; 5 estrelas
- 12. Você tem alguma sugestão para melhorar a experiência de navegação no site? (opcional)
 - Digite a resposta.

Perfil do Usuário U1 baseado no questionário pré-teste

Perfil do participante:

- Entre 25 e 34 anos;
- Ensino Superior completo.

Experiência com Tecnologia:

- Usa frequentemente ferramentas do Governo;
- Experiência moderada com o uso de tecnologia.

Experiência com o Imposto de Renda:

- Fez sozinho e achou fácil;
- Não sabia que podia consultar a restituição antes de declarar o imposto de renda;
- Ficou sabendo da possibilidade de consultar a restituição do imposto de renda através de amigos ou familiares.

Expectativas e Conhecimento Prévio sobre a ferramenta:

- Tem uma ideia, mas não sabe exatamente as informações do usuário que a ferramenta necessita;
- Espera que a ferramenta possua os seguintes itens:
 - Um campo para inserir meus dados pessoais;
 - Informações sobre o status da minha restituição;
 - Contato para suporte caso haja problemas.

Perfil do Usuário U2 baseado no questionário pré-teste

Perfil do participante:

- Entre 25 e 34 anos;
- Pós Graduação ou mais.

Experiência com Tecnologia:

- Usa ocasionalmente as ferramentas do Governo;
- Experiência moderada com o uso de tecnologia.

Experiência com o Imposto de Renda:

- Fez sozinho e achou fácil;
- Sabia que podia consultar a restituição antes de declarar o imposto de renda;
- Ficou sabendo da possibilidade de consultar a restituição do imposto de renda através de amigos ou familiares.

Expectativas e Conhecimento Prévio sobre a ferramenta:

- Tem uma ideia, mas não sabe exatamente as informações do usuário que a ferramenta necessita;
- Espera que a ferramenta possua os seguintes itens:
 - Um campo para inserir meus dados pessoais;
 - Informações sobre o status da minha restituição;
 - Um prazo estimado para o pagamento da restituição;
 - Contato para suporte caso haja problemas.

2.3

ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Resultados Usuário U1

Tarefa 1 - **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Observações gerais:

O participante concluiu a tarefa de forma rápida e intuitiva, levando aproximadamente 30 segundos. O usuário entrou pela seção de serviços, através do hyperlink 'Consultar minha restituição'. O usuário levantou a questão da falta de destaque para a opção.

A navegação foi rápida, fluida e intuitiva, sem a necessidade de ajuda externa.

Dificuldades encontradas:

Não houveram dificuldades para completar a tarefa 1.

Feedbacks do Usuário:

“Como é uma opção principal de serviço, imaginei que teria mais destaque na página”;

“Da forma que ela é apresentada, pode passar despercebida para o usuário que a busca”.

Resultados Usuário U1

Tarefa 2 - Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.

Observações gerais:

O usuário não conseguiu completar a tarefa, pois o site não oferece acesso direto a comentários ou avaliações individuais de outros usuários. A única informação disponível é uma nota média em estrelas, visível na página inicial da consulta da restituição, mas que é estática, não clicável e não dá acesso a informações mais específicas de avaliação.

O usuário navegou durante 2 minutos e 42 segundos, entrando em diversas páginas diferentes, a fim de encontrar a opção que completasse a tarefa 2. Em determinado momento, clicou múltiplas vezes no item “Avaliação: 4.6 estrelas” na página que leva a consulta de restituição do imposto de renda.

O usuário acabou frustrado e desistiu da tarefa após navegar por várias páginas sem sucesso.

Dificuldades encontradas:

- Item não clicável, apesar de parecer ser interativo;
- Não é possível escrever um comentário sobre a ferramenta;
- Feedback fora da plataforma gov.br, o que gera um estranhamento pelo usuário.

Feedbacks do Usuário:

“Achei que clicando nessa opção, abriria os comentários para mim.”;

“Achei que a avaliação estaria no final da página, mas essa seção de ‘ouvidoria’ é outra coisa.”;

“Realmente, não consigo comentar após a consulta a minha restituição, apenas dar uma nota de 1 a 5 estrelas.”;

“Pela visualização de estrelas, eu esperava ver o texto de alguém, uma avaliação mais profunda. Não acho esse número de estrelas confiável, me parece ser falso”;

“Não sei a que se refere o texto “Última Modificação” abaixo da avaliação. Se é sobre o número de avaliações ou sobre o texto embaixo”.

Respostas do Usuário U1 no questionário pós-teste

Consulta a Restituição do Imposto de Renda - Experiência e Facilidade de Uso:

- Outro: Acessou através de um hyperlink na página;
- Não precisou procurar ajuda fora do site;
- Não encontrou dificuldades para achar a ferramenta;
- Sobre dificuldade: *"Talvez tornar essa opção mais chamativa. Apenas um hyperlink pode passar despercebido pelo usuário."*

Seção de Avaliação da Ferramenta - Experiência e Facilidade de Uso:

- Não encontrou onde estavam os comentários sobre a plataforma.
- Não encontrou nenhum comentário;
- Sugestão de melhoria: *"Supostamente há um botão acima da avaliação da ferramenta, porém não é possível acessar nada. Seria interessante que existisse realmente uma seção para os comentários dos usuários e que ela pudesse ser acessada clicando na palavra "avaliação" ou nas estrelas ao lado."*

Avaliação final, comentários e sugestões:

- Facilidade para encontrar a ferramenta de consulta a restituição do imposto de renda:
 - 3 estrelas (escala de 1 a 5 estrelas);
- Facilidade para encontrar a seção de comentários dos usuários:
 - 1 estrela (escala de 1 a 5 estrelas);
- Sugestão de melhoria: *"Talvez deixar as ferramentas mais importantes do site com maior destaque, além de um simples texto em azul (hyperlink). Sinto que os botões ao longo do site não tem uma hierarquia muito boa, são confusos e não sei dizer exatamente qual a função de cada um (levar para uma nova aba, baixar um arquivo, levar para aba de dúvidas etc)."*

Resultados Usuário U2

Tarefa 1 - **Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.**

Observações gerais:

O participante concluiu a tarefa de forma rápida, levando aproximadamente 1 minuto e 2 segundos. O usuário usou menu *sanduíche* do site, na parte esquerda superior, navegou até 'Serviços', 'Restituições e Compensações' e 'Consultar Restituição', nessa ordem. Após a nova página abrir, clicou em 'Consultar restituição do imposto de renda' para acessar a página com o botão para iniciar a consulta.

A navegação foi rápida, fluida e intuitiva, sem a necessidade de ajuda externa.

Uma observação: foi o único usuário a utilizar esse caminho para a conclusão da tarefa.

Dificuldades encontradas:

Não houveram dificuldades para completar a tarefa 1.

Feedbacks do Usuário:

"Para mim, o uso do menu dos sites sempre é a forma mais intuitiva de completar as tarefas. Nele, eu sempre espero achar o que estou procurando."

Resultados Usuário U2

Tarefa 2 - **Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.**

Observações gerais:

O usuário não conseguiu completar a tarefa, pois o site não oferece acesso direto a comentários ou avaliações individuais de outros usuários. A única informação disponível é uma nota média em estrelas, visível na página inicial da consulta da restituição, mas que é estática, não clicável e não dá acesso a informações mais específicas de avaliação.

O usuário navegou durante 10 minutos e 15 segundos, entrando em diversas páginas diferentes, a fim de encontrar a opção que completasse a tarefa 2. O primeiro item que o usuário entrou foi no menu, como fez na atividade anterior. Após isso, procurou a seção de comentários dentro da seção de serviços geral. O usuário pediu para lembrar o objetivo da tarefa diversas vezes durante o teste.

O usuário acabou frustrado e desistiu da tarefa após não encontrar a opção desejada.

Dificuldades encontradas:

- Não achou a opção de ver as avaliações na página do serviço;
- Imaginou a opção com os comentários demonstrados de forma bem clara, como em sites de e-commerce ou semelhantes.
- Teve uma dúvida quanto a pergunta de escolaridade do questionário, que depois foi esclarecida.

Feedbacks do Usuário:

“Esperava encontrar os comentários visíveis, como em sites de compras. O item que mostrava as estrelas no site não simbolizava pra mim a seção de comentários.”;

“Fiquei completamente perdida! Após ver que não tinham comentários na página que leva ao serviço de consulta, decidi procurar no resto do site mas não achei. Imaginei que a seção de ouvidoria teria relação a isso, mas depois entendi que não.”.

Respostas do Usuário U2 no questionário pós-teste

Consulta a Restituição do Imposto de Renda - Experiência e Facilidade de Uso:

- Navegou pelos menus para achar a ferramenta;
- Não precisou procurar ajuda fora do site;
- Não encontrou dificuldades para achar a ferramenta;
- *Não deixou sugestão de melhoria.*

Seção de Avaliação da Ferramenta - Experiência e Facilidade de Uso:

- Não encontrou onde estavam os comentários sobre a plataforma.
- Não encontrou nenhum comentário;
- Sugestão de melhoria: *“Os comentários poderiam estar na barra de menu do site”.*

Avaliação final, comentários e sugestões:

- Facilidade para encontrar a ferramenta de consulta a restituição do imposto de renda:
 - 5 estrelas (escala de 1 a 5 estrelas);
- Facilidade para encontrar a seção de comentários dos usuários:
 - 1 estrela (escala de 1 a 5 estrelas);
- *Não deixou sugestão de melhoria.*

Organização inicial

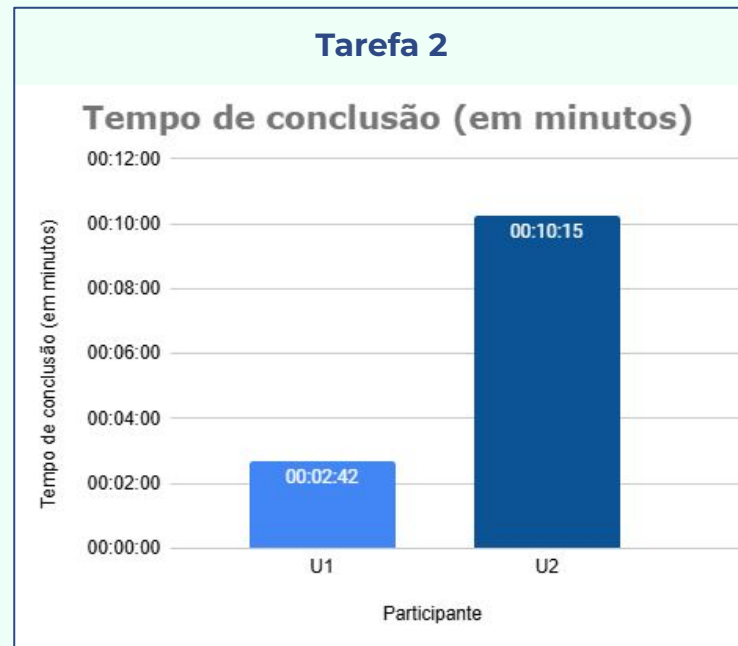
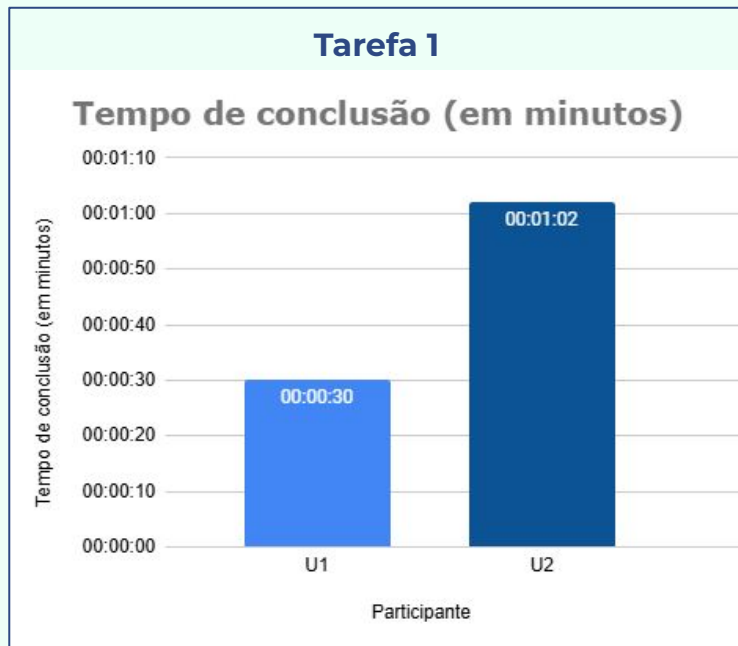
Overview geral das tarefas

Teste de Usabilidade					
Tarefa 1 - Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.					
Usuário	Conseguiu completar a tarefa 1? (S/N)	Tempo de conclusão (minutos e segundos)	Quantas vezes retornou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (número de vezes)
U1	S	0 minutos 30 segundos	0	2	0
U2	S	1 minutos 2 segundos	0	4	0

Teste de Usabilidade					
Tarefa 2 - Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.					
Usuário	Conseguiu completar a tarefa 2? (S/N)	Tempo de conclusão (minutos e segundos)	Quantas vezes retornou ao ponto inicial da tarefa	Quantidade de cliques	Ajuda necessária (número de vezes)
U1	N	2 minutos 42 segundos	1	18	0
U2	N	10 minutos e 15 segundos	3	31	3

Organização inicial

Análise de tempo



Tarefa 1

Análise pós teste de usabilidade

Baseadas na observação do teste e nas respostas dos questionários pré e pós teste

Pontos identificados na plataforma e suas resoluções:

- **Destaque da opção:**
 - Trazer mais destaque para os serviços mais usados na plataforma:
 - Por meio de menus;
 - Por meio de seções;
- **Visualização e Legibilidade:**
 - Melhorar a visualização de textos por meio de uso de negrito, itálico, além do tamanho do corpo.
 - Os botões não tem uma boa hierarquia e não simbolizam a função de cada um. O usuário não sabe se, ao clicar em um botão, vai ser direcionado a uma nova página ou fazer download de um arquivo, por exemplo.

Pontos identificados na avaliação e suas resoluções:

- **Apresentação da tarefa:**
 - Apresentação bem executada pelo avaliador e de fácil entendimento por parte do usuário.
- **Questionário pré teste:**
 - Melhorar questão sobre escolaridade no questionário de pré-teste. Deixar mais claro que a opção “Pós Graduação ou mais” engloba Mestrado, Doutorado e Pós-Doutorado.
- **Questionário pós teste:**
 - Incluir a opção de *link e/ou hyperlink* na pergunta “Como você procurou pela ferramenta de consulta da restituição no site?”.

Tarefa 1

Problemas encontrados

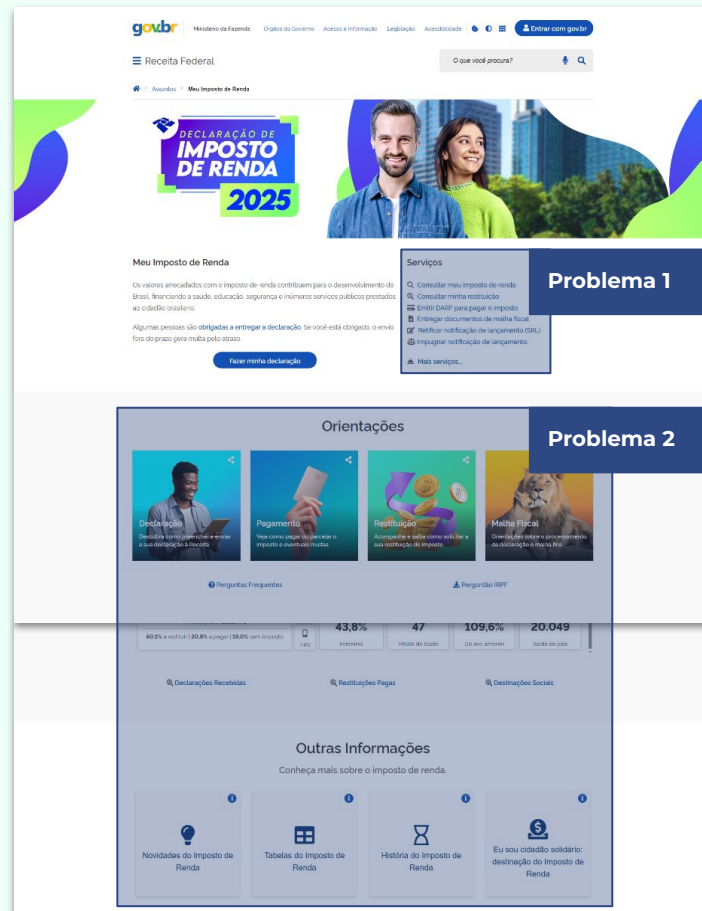
Tarefa 1 - Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.

Problema 1: Falta de destaque da opção desejada

Localização na interface	Descrição e como ocorreu	Gravidade	Fatores de usabilidade prejudicados pelo problema	Sugestão de redesign
Número 1 ao lado	A opção desejada, consultar a restituição do imposto de renda, não tem o destaque que deveria ter por ser um dos serviços principais da página. Por não ter destaque, o item não se diferencia das outras opções.	Gravidade média	Pode fazer com que o usuário não ache a opção desejada e use de outros meios (menu, barra de pesquisa, pesquisas em ferramentas de busca fora do site, perguntas para ferramentas de inteligência artificial etc) para achar e concluir a sua tarefa. A gravidade é média pois não interfere diretamente no fluxo do usuário. Isso foi comprovado na rápida e intuitiva resolução da tarefa 1 por todos os usuários.	Criação de uma seção ou menu superior com os serviços principais e/ou mais utilizados. Dar destaque para esses serviços principais com o uso de negrito e tamanho de fonte diferenciado.

Problema 2: Falta de hierarquia nas informações

Localização na interface	Descrição e como ocorreu	Gravidade	Fatores de usabilidade prejudicados pelo problema	Sugestão de redesign
Número 2 ao lado	Os botões e hyperlinks não são claros. O usuário não sabe se determinado botão/hyperlink abrirá uma nova página ou fará o download de um arquivo, caso clicado.	Gravidade média	Pode fazer com que o usuário tenha receio de clicar no botão por não conhecer a funcionalidade dele. Isso foi comprovado na rápida e intuitiva resolução da tarefa 1 por todos os usuários.	Criação e organização de ícones para esses botões/hyperlinks que simbolizem o objetivo principal. Uma opção de organização é informar no botão/link quando o mesmo direcionar para o download de um arquivo, por meio de ícones ou de palavras que simbolizem isso.



Tarefa 2

Análise pós teste de usabilidade

Baseadas na observação do teste e nas respostas dos questionários de pré e pós teste

Pontos identificados na plataforma e suas resoluções:

- **Local de avaliação:**
 - Demonstrar a nota de avaliação mais clara dentro da página do serviço;
- **Limitação da avaliação:**
 - Caso seja o objetivo da plataforma, deixar claro que as avaliações não possuem comentários, que é uma nota meramente quantitativa;
 - O termo “Avaliação” é contra intuitivo nesse caso. O termo “Nota” se encaixa melhor.
- **Texto explicativo:**
 - Quando o usuário passa o mouse em cima de “Avaliação”, a página retorna com um *popup* informando que o número de estrelas é a nota dada pelos usuários que utilizaram o serviço. Essa informação ser exibida de forma mais clara e permanente na interface, para evitar interpretações equivocadas.
- **Avaliação do serviço:**
 - Além da nota por estrelas, permitir que o usuário escreva comentários, se possível. Isso enriqueceria o serviço e, ao demonstrar esses comentários, os usuários conseguiriam cumprir a tarefa do enunciado;
 - Também poderia ser demonstrada através de uma seção com os comentários, como sites de e-commerce aplicam nas páginas dos produtos a venda.

Pontos identificados na avaliação e suas resoluções:

- **O usuário conseguiu entender o objetivo da tarefa e responder os questionários.**
 - Itens não precisam de mudança.

Tarefa 2

Problemas encontrados

Tarefa 2 - Conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço.

Problema 1: Item desejado não funciona

Localização na interface	Descrição e como ocorreu	Gravidade	Fatores de usabilidade prejudicados pelo problema	Sugestão de redesign
Número 1 ao lado	O item com as avaliações existe, porém, os usuários acharam que clicando nesse item, eles teriam acesso a nota de forma detalhada e os comentários de outros usuários.	Gravidade altíssima	Esse problema faz com que o usuário não atinja o objetivo dele. O item, o texto e as avaliações (em forma de estrelas) existem, mas, o usuário não tem acesso de forma detalhada a essa informação. Isso pode passar uma falta de confiança na página pelo usuário, pois o mesmo não consegue ter acesso a informação completa. Gravidade altíssima por não permitir que o usuário conclua a tarefa 2.	Permitir que o usuário veja as avaliações dos outros usuários. Ao clicar nesse link, direcionar para uma seção no fim da página com todas as avaliações dos usuários, como é comumente visto em sites de e-commerce. Caso não possa ser aplicada uma seção para os usuários escreverem uma avaliação, deixar que o item de avaliação visto na página é baseado somente nas notas de 1 a 5 que os usuários classificam após a conclusão do serviço.

Problema 2: Falta de destaque da opção desejada

Localização na interface	Descrição e como ocorreu	Gravidade	Fatores de usabilidade prejudicados pelo problema	Sugestão de redesign
Número 2 ao lado	O item desejado não tem destaque na página.	Gravidade média	O item sem destaque pode fazer com que os usuários não notem que ele está na página, como aconteceu durante o teste de usabilidade com o usuário 3. Gravidade média, pois, apesar de ser um problema cosmtico, pode atrapalhar o fluxo do usuário.	Dar mais destaque para o item de avaliação do serviço (aumentar o tamanho, incluir um texto falando sobre o item, permitir que o usuário clique nele), incluindo uma seção mais detalhada desse item para enriquecer a navegação.



Conclusão do teste de usabilidade

O teste de usabilidade realizado teve como objetivo avaliar a clareza e usabilidade do fluxo de acesso à ferramenta de consulta da restituição do Imposto de Renda no site analisado e a avaliação desse serviço. O teste de usabilidade foi essencial para confirmar o fluxo e o entendimento do usuário acerca da plataforma e da página, inicialmente julgados no teste piloto e na análise heurística.

Na **primeira tarefa** (buscar a ferramenta de consulta), os usuários conseguiram completar o objetivo de forma rápida e intuitiva, mesmo os dois usuários avaliados terem tomado um percurso diferente para a conclusão da tarefa. Um ponto importante que os usuários levantara, é a questão do destaque do item buscado, que estava entre muitos outros, apesar de ser uma funcionalidade principal da página. Esse item idealmente deveria ter um destaque maior.

Na **segunda tarefa** (conhecer a opinião de outros usuários sobre o serviço), os usuários não a completaram. Isso aconteceu porque o site não exibe comentários ou avaliações de forma clara e acessível. Apesar de existir uma nota média em formato de estrelas, ela é fixa, pouco explicativa e não permite interação, como a leitura de comentários. Essa limitação acabou gerando frustração, já que os participantes navegaram por várias páginas tentando encontrar essas informações e, no fim, desistiram da tarefa.

O teste de usabilidade levantou questões importantes para correção da plataforma como um todo, de forma que a navegação seja mais intuitiva e eficiente.

Apesar da primeira tarefa ter sido executada, existem pontos de melhorias, citados anteriormente, que ajudariam o usuário a alcançar o seu objetivo.

O objetivo da segunda tarefa precisa de uma correção geral, começando por permitir que os usuários acrescentem comentários junto a sua nota, para, após isso, fornecer esses comentários na página de serviço.

MVP 1

Sprint:
Avaliação da
Qualidade de Uso
de Sistemas

Marcello Moura Barbosa