

---

# MVP: Métodos de Avaliação

---

*Pedro Mazzari Ramos*

## **1. AVALIAÇÃO HEURÍSTICA (MÉTODO DE INSPEÇÃO)**

Site selecionado	Tarefa(s) para avaliação	Usuários finais
<a href="https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda">https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.</li><li>• Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.</li><li>• Conhecer opiniões de outros usuários.</li></ul>	Cidadãos que procuram conhecer informações sobre o imposto de renda no site gov.br

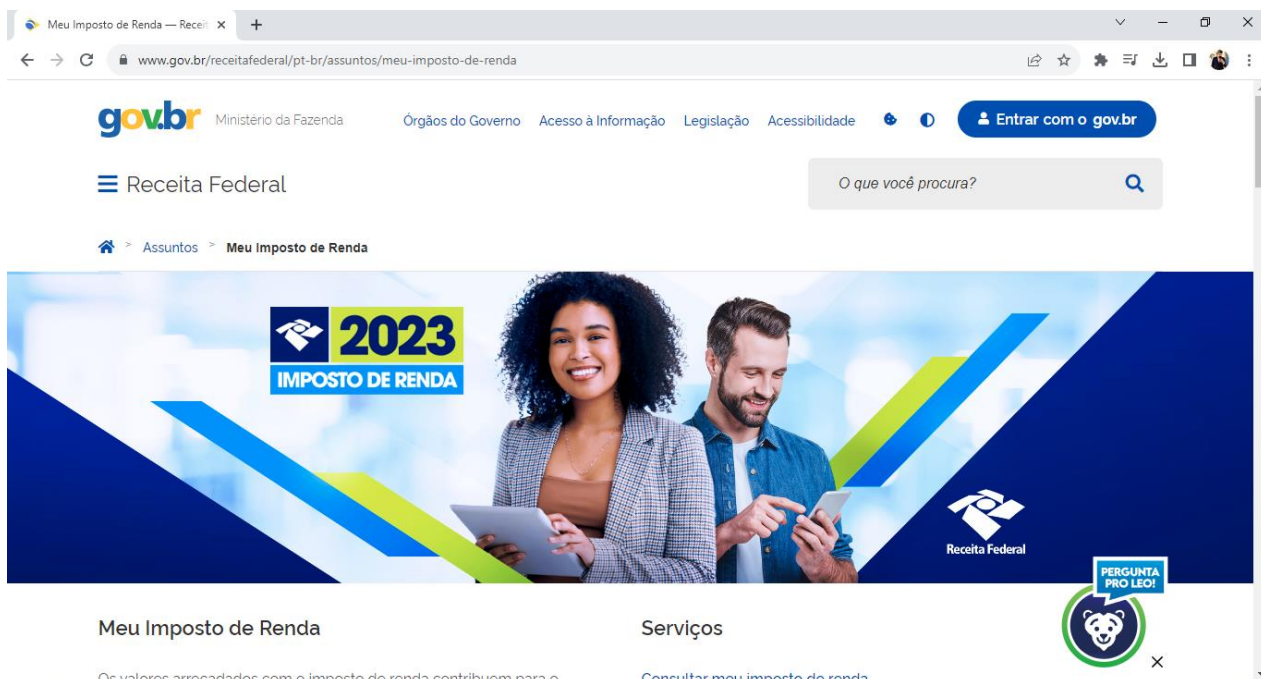
- ✓ O objetivo da avaliação é identificar problemas de usabilidade do protótipo ou sistema na realização de determinada tarefa

### **1.1 Aspectos necessários para a preparação da avaliação**

Para a preparação da avaliação será necessário apenas um computador com pleno acesso à internet, uma vez que o processo de inspeção da avaliação heurística não exige a participação de demais usuários (para este presente trabalho) e, portanto, apenas o autor deste escrito participará da condução desta primeira etapa.

## 2. EXECUÇÃO DA INSPEÇÃO

### 2.1 Primeira tarefa: Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda



Observa-se à primeira vista que a consistência e padronização da plataforma é adequada aos fins que se destina. As informações e a localização de cada passo a ser seguido pelo usuário estão claras e organizadas. O aspecto de reconhecimento em vez de memorização também é adequado, uma vez que os objetos, ações e opções estão visíveis na interface, e são facilmente acessáveis.

O design estético e minimalista é também cumprido. A simplicidade e elegância do design estão presentes, e informações irrelevantes ou raramente necessárias já foram eliminadas. Além disso, as orientações são bem definidas e não muito extensas, sendo as informações de ajuda de fácil acesso e alta qualidade.

Em instantes foi possível localizar e realizar a primeira tarefa, como pode ser observado sob o grifo na imagem abaixo, corroborando ainda mais com a adequação da plataforma aos fins que se destina.

#### Meu Imposto de Renda

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

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

[Fazer minha declaração](#)

#### Serviços

[Consultar meu imposto de renda](#)

[Consultar minha restituição](#)

[Emitir DARF para pagar o imposto](#)

[Entregar documentos de malha fiscal](#)

[Retificar notificação de lançamento \(SRL\)](#)

[Impugnar notificação de lançamento](#)

[Mais serviços...](#)

## 2.2 Segunda tarefa: Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida

Para a execução desta segunda tarefa as dificuldades foram maiores. Não há, dentre as primeiras opções, alguma relativa a realizar um elogio ou reclamação. É necessário descer até o final da página e procurar dentre os tópicos gerais disponibilizados pelo site. Ainda assim, a opção mais próxima à tarefa a ser realizada foi a opção “Ouvidoria”, como demonstrado na imagem abaixo.

O aspecto de reconhecimento em vez de memorização é, neste caso, menos adequado, uma vez que os objetos, ações e opções estão pouco visíveis na interface, e não são facilmente acessáveis. Entretanto, é necessário considerar que esta tarefa pode ser menos requisitada do que as demais, e assim, o site ainda respeita a heurística de Design estético e minimalista



Ao clicar na opção “Ouvidoria”, a tela seguinte já nos permite realizar a tarefa proposta. Ainda que a opção esteja em uma posição de irrelevância estética na plataforma, foi possível encontrá-la e realiza-la em um clique. Mantém-se respeitadas as heurísticas.



## 2.3 Terceira tarefa: Conhecer opiniões de outros usuários

Para a realização desta tarefa depara-se com o mesmo problema da etapa anterior. A opção necessária não se encontra visível diretamente na interface da plataforma, sendo, portanto, as opiniões de outros usuários um aspecto possivelmente considerado irrelevante pela plataforma, ao menos em sua estética e disponibilização de opções.

Em tentativa de realizar a busca por meio da ferramenta “O que você procura?”, tendo escrito “Opiniões” como palavra-chave de busca, nenhum resultado está relacionado à opinião de outros usuários acerca do serviço, como pode ser observado na imagem abaixo. Neste caso, a heurística de Design estético e minimalista é desrespeitada, em uma escala de severidade 2, que recebe baixa prioridade para ser consertado, já que a tarefa não é necessariamente essencial para o funcionamento do serviço realizado pela plataforma. Não foi possível realizar, de forma objetiva, a tarefa.

Parece não haver uma plataforma específica para conhecer opiniões de outros usuários no site selecionado. A solução seria adicionar, de maneira clara e conjuntamente às demais opções primariamente disponibilizadas pelo site, a opção de “Opiniões de outros usuários”, para que se possa observar publicamente os feedbacks relativos à plataforma.



## 3. Método por Observação de Uso

### 3.1 Preparação da avaliação

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

- **Objetivos**

- ✓ Os usuários deverão executar as tarefas descritas a seguir em ambiente controlado e silencioso, para a avaliação de funcionalidade e usabilidade da interface selecionada. A partir disso, o objetivo é coletar dados e padrões que reflitam os principais aspectos negativos da página selecionada para a avaliação, e assim, identifica-los.
- **Perfil dos usuários**
  - ✓ Cidadãos que procuram conhecer informações sobre o imposto de renda no site gov.br
- **Tarefas a serem realizadas**
  - ✓ Conhecer opiniões de outros usuários
  - ✓ Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida
  - ✓ Conhecer opiniões de outros usuários.
- **Dados a serem coletados**
  - ✓ Dificuldade dos usuários diante da realização das tarefas diante de: tempo a realizar a tarefa, se conseguiu ou não atingir seu objetivo e a clareza das informações disponibilizadas pela plataforma
- **Local de realização do teste**
  - ✓ Sala reservada para o teste, sem interrupções sonoras e distrações, em um desktop comum, em sistema operacional Windows 10.
- **Material de coleta de dados**
  - ✓ Material para registro de observações, questionários pré-teste e pós-teste e TCLE

## Questionário pré-teste

Descrição do formulário

Informe sua idade \*

☐ Abaixo de 21

☐ 21 a 30

☐ 31 a 40

☐ 41 a 50

☐ Acima de 50

Informe seu gênero \*

☐ Masculino

☐ Feminino

Você já havia buscado por serviços relativos à Imposto de Renda no site do Governo? \*

☐ Sim

## Questionário pós-teste

\* Indica uma pergunta obrigatória

Pensando nas tarefas realizadas, classifique entre 1 (muito difícil) e 5 (muito fácil) sua percepção de dificuldade do exercício proposto

1                      2                      3                      4                      5

☐                      ☐                      ☐                      ☐                      ☐

Qual foi sua maior dificuldade na realização das tarefas propostas?

- ☐ Localização das informações
- ☐ Qualidade das informações
- ☐ Excesso de informações
- ☐ Outro:

Qual é o seu nível de satisfação com a página? \*

[illegible]

# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## Pesquisa: MVP: Sprint Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas

Eu, Pedro Mazzari Ramos, aluno(a) da primeira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto MVP: Sprint Avaliação da Qualidade de Uso de Sistemas, sob orientação dos Professores Alberto Barbosa Raposo e Greis Francy M. Silva Calpa, do Departamento de Informática da PUC-Rio, te convido a participar como voluntário nesse estudo.

A pesquisa visa a avaliação de um serviço do site “Gov.BR”  
O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quão adequado o site é para a realização das tarefas a serem propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

### Riscos e desconfortos

“A participação nesta pesquisa não traz riscos ou desconfortos aos participantes. No entanto, se houver qualquer tipo de incômodo ou constrangimento, você pode interromper a pesquisa a qualquer momento e sem qualquer prejuízo, penalização ou constrangimento. Em nenhum lugar ficará registrado que você iniciou sua participação no estudo e optou por interrompê-la.”

### Garantia de anonimato, privacidade e sigilo dos dados

“Esta pesquisa se pauta no respeito à privacidade, ao sigilo e ao anonimato dos participantes. Todos os dados brutos serão acessados somente pelo pesquisador envolvido nesta pesquisa e anonimizados para análise ou divulgação. O uso que faremos dos dados coletados durante o teste é estritamente limitado a atividades científicas. Qualquer imagem, vídeo ou áudio divulgado será disfarçado para impedir a identificação dos participantes que nela aparecem.”

### Divulgação dos resultados

Os dados não serão divulgados em qualquer lugar. Os fins são estritamente acadêmicos para o curso da PUC-RIO.

### Acompanhamento, assistência e esclarecimentos

“A qualquer momento, durante a pesquisa e até um ano após o seu término, você poderá solicitar mais informações sobre o estudo ou cópias dos materiais divulgados. Caso você observe algum comportamento que julgue antiético ou prejudicial a você, você pode entrar em contato para que sejam tomadas as medidas necessárias.”

### Liberdade de recusa, interrupção, desistência e retirada de consentimento

“Sua participação nesta pesquisa é voluntária. Sua recusa não trará nenhum prejuízo a você, nem à sua relação com o pesquisador ou com a universidade. A qualquer momento você pode interromper ou desistir da pesquisa, sem que incorra nenhuma penalização ou constrangimento. Você não precisará sequer justificar ou informar o motivo da interrupção ou desistência. Caso você mude de ideia sobre seu consentimento durante a sessão de estudo, basta comunicar sua decisão ao pesquisador responsável, que então descartará seus dados.”

## Consentimento

“Eu, participante abaixo assinado(a), confirmo que:

1. Recebi informações detalhadas sobre a natureza e objetivos da pesquisa descrita neste documento e tive a oportunidade e esclarecer eventuais dúvidas;
2. Estou ciente de que minha participação é voluntária e posso abandonar o estudo a qualquer momento, sem fornecer qualquer razão e sem que haja quaisquer consequências negativas. Além disto, caso eu não queira responder a uma ou mais questões, tenho liberdade para isto;
3. Estou ciente de que minhas respostas serão mantidas confidenciais. Entendo que meu nome não será associado aos materiais de pesquisa e não será identificado nos materiais de divulgação que resultem da pesquisa;
4. Estou ciente de que a minha participação não acarretará qualquer ônus e que as atividades previstas na pesquisa não representam nenhum risco para mim ou para qualquer outro participante;
5. Estou ciente de que sou livre para consentir ou não com a pesquisa, conforme as opções que marco abaixo:”

☐ “**Não autorizo** o uso das informações coletadas descritas neste documento.

☐ **Autorizo** o uso das informações coletadas conforme as condições descritas neste termo.

Sobre a gravação de áudio:

☐ **Não autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

☐ **Autorizo** a gravação em áudio do que eu disser durante o estudo.

Sobre a gravação de vídeo:

☐ **Não autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a gravação em vídeo das atividades que eu realizar.

Sobre a divulgação de trechos de vídeo:

☐ **Não autorizo** a publicação de nenhum trecho de vídeo das atividades que eu realizar.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, desde que o meu rosto não apareça ou seja mascarado de forma a preservar o meu anonimato.

☐ **Autorizo** a publicação de trechos de vídeo das atividades que eu realizar, sem disfarçar minha imagem. “

São Paulo, \_\_\_\_x\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_x\_\_\_\_\_ de 20\_\_x\_\_

Pesquisador:

[nome completo]

[assinatura]

Participante:

[nome completo]

[assinatura]



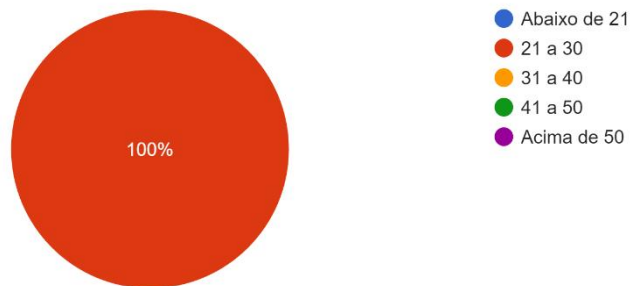
### 3.2 Execução do teste piloto

✓ TCLE previamente assinado pelo voluntário

#### ➤ Questionário pré-teste

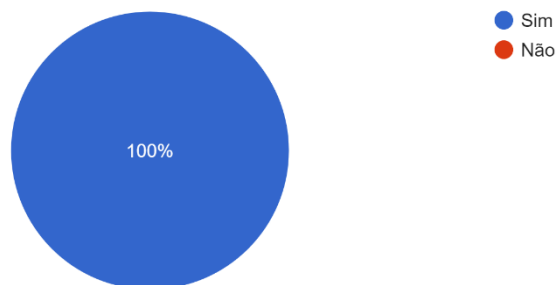
Informe sua idade

1 resposta



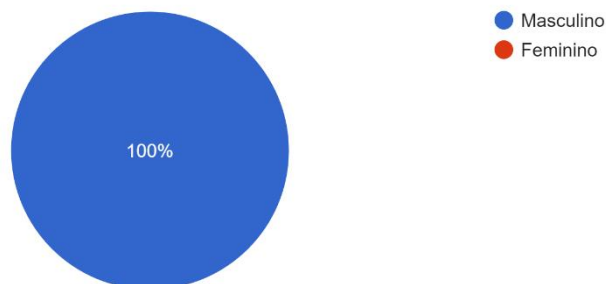
Você já havia buscado por serviços relativos à Imposto de Renda no site do Governo?

1 resposta



Informe seu gênero

1 resposta



## ➤ Observação da avaliação

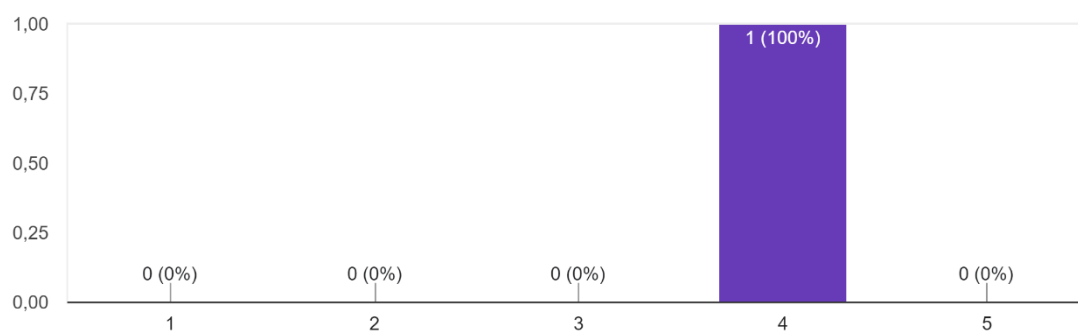
### • Tempo de realização de cada tarefa

1. Conhecer opiniões de outros usuários.
  - Opção não localizada
2. Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.
  - 2 minutos e 20 segundos
3. Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
  - 2 minuto e 31 segundos

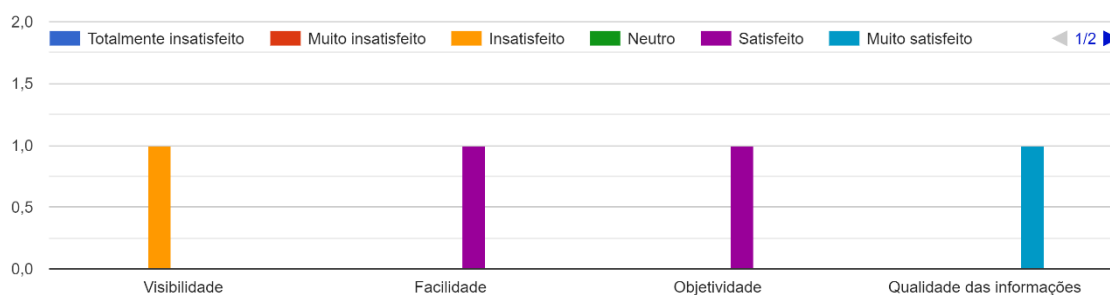
## ➤ Análise e apresentação dos resultados

Pensando nas tarefas realizadas, classifique entre 1 (muito difícil) e 5 (muito fácil) sua percepção de dificuldade do exercício proposto

1 resposta



Qual seu nível de satisfação com a página?



- Os resultados deste teste piloto apontam, primeiramente, que uma das tarefas parece indisponível na plataforma, ou ao menos, não foi localizada pelo usuário, referente a “Conhecer opiniões de outros usuários”. Esta deveria ser adicionada, e em local de fácil acesso e visibilidade.
- O usuário, segundo o relatório pós teste, sente-se majoritariamente satisfeito com a plataforma, mas a visibilidade foi um fator de insatisfação marcado por ele.
- As heurísticas da página analisada estão respeitadas, ao menos diante das ações realizadas.

### 3.3 Execução do teste

✓ TCLE previamente assinado pelos usuários

✓ Questionário pré-teste

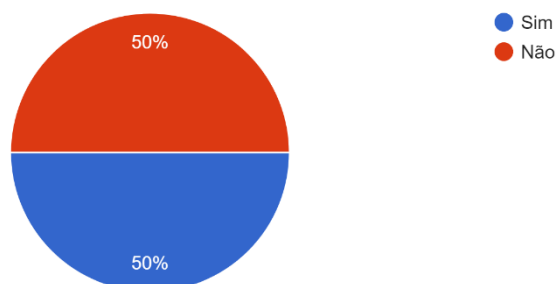
Informe sua idade

2 respostas



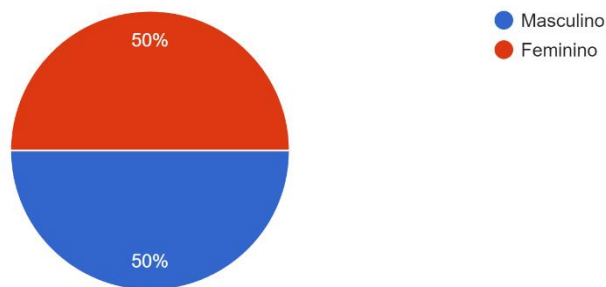
Você já havia buscado por serviços relativos à Imposto de Renda no site do Governo?

2 respostas



Informe seu gênero

2 respostas



➤ Observação da avaliação

• **Tempo de realização de cada tarefa (Usuário 1)**

4. Conhecer opiniões de outros usuários.
  - Opção não localizada
5. Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.
  - 1 minuto e 30 segundos
6. Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
  - 2 minutos e 10 segundos

➤ Observação da avaliação

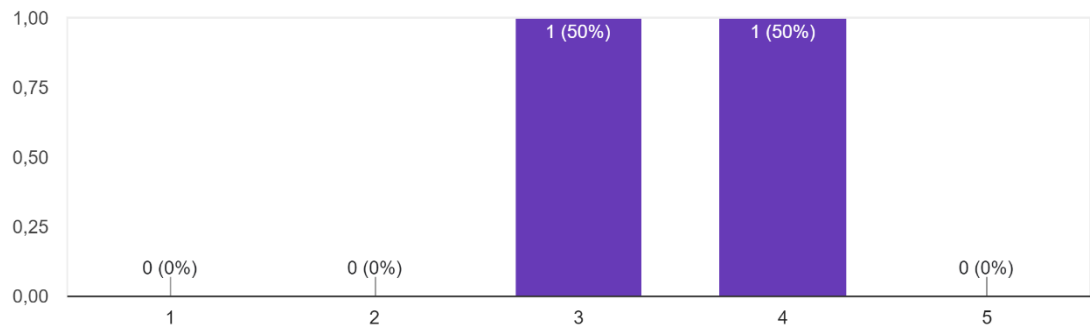
• **Tempo de realização de cada tarefa (Usuário 2)**

7. Conhecer opiniões de outros usuários.
  - Opção não localizada
8. Buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda.
  - 2 minutos e 30 segundos
9. Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
  - 3 minutos e 15 segundos

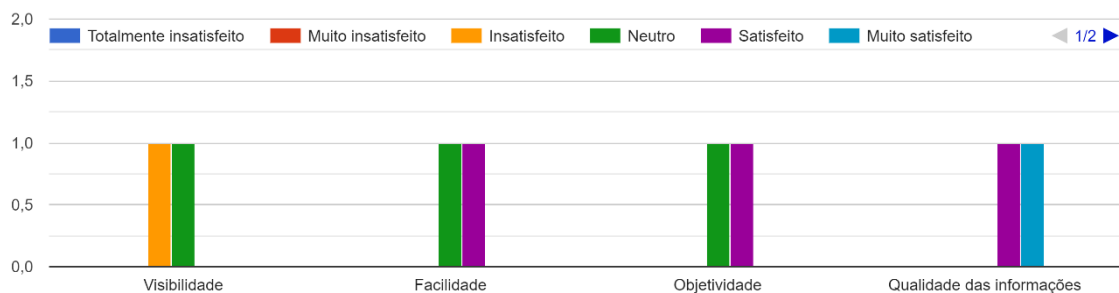
## ➤ Análise e apresentação dos resultados

Pensando nas tarefas realizadas, classifique entre 1 (muito difícil) e 5 (muito fácil) sua percepção de dificuldade do exercício proposto

2 respostas



Qual seu nível de satisfação com a página?



- Os resultados deste teste apontam, novamente que uma das tarefas parece indisponível na plataforma, ou ao menos, não foi localizada pelos usuários, referente a “Conhecer opiniões de outros usuários”. Esta deveria ser adicionada, e em local de fácil acesso e visibilidade, como citado previamente no teste piloto.
- Os usuários, segundo o relatório pós teste, o Usuário 1 sente-se majoritariamente satisfeito com a plataforma, mas a visibilidade foi um fator de insatisfação marcado por ele. Já o Usuário 2 marcou como neutro a objetividade, facilidade e qualidade das informações.
- As heurísticas da página analisada estão respeitadas, ao menos diante das ações realizadas, sendo corroboradas pelo teste realizado.