

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Pós-Graduação em Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador

Aluna: Tayna Rodrigues Severino

## **Projeto Mínimo Produto Viável (MVP)**

Sprint 3: Avaliação IHC/UX

São Paulo, 2023

# **1. Avaliação por Inspeção**

## **1.1 Introdução**

Nesta primeira parte do trabalho abordarei a avaliação por inspeção, considerando as 10 heurísticas de Nielsen como parâmetros de análise.

A avaliação consistirá em todo o processo de preparação, execução e análise com apresentação dos resultados, onde usarei o site do governo federal sobre o imposto de renda para realizar tarefas e analisar seus fluxos.

## **1.2 Preparação**

### **1.2.1 Objetivo**

Avaliar a experiência do usuário durante a realização de algumas tarefas tendo como referência as 10 heurísticas de Nielsen.

### **1.2.2 O que será avaliado**

O site a ser avaliado será:

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

As tarefas a serem executadas serão:

1. Realizar uma consulta de restituição de imposto de renda.
2. Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.
3. Conhecer opiniões de outros usuários.

### **1.2.3 Critérios a serem utilizados:**

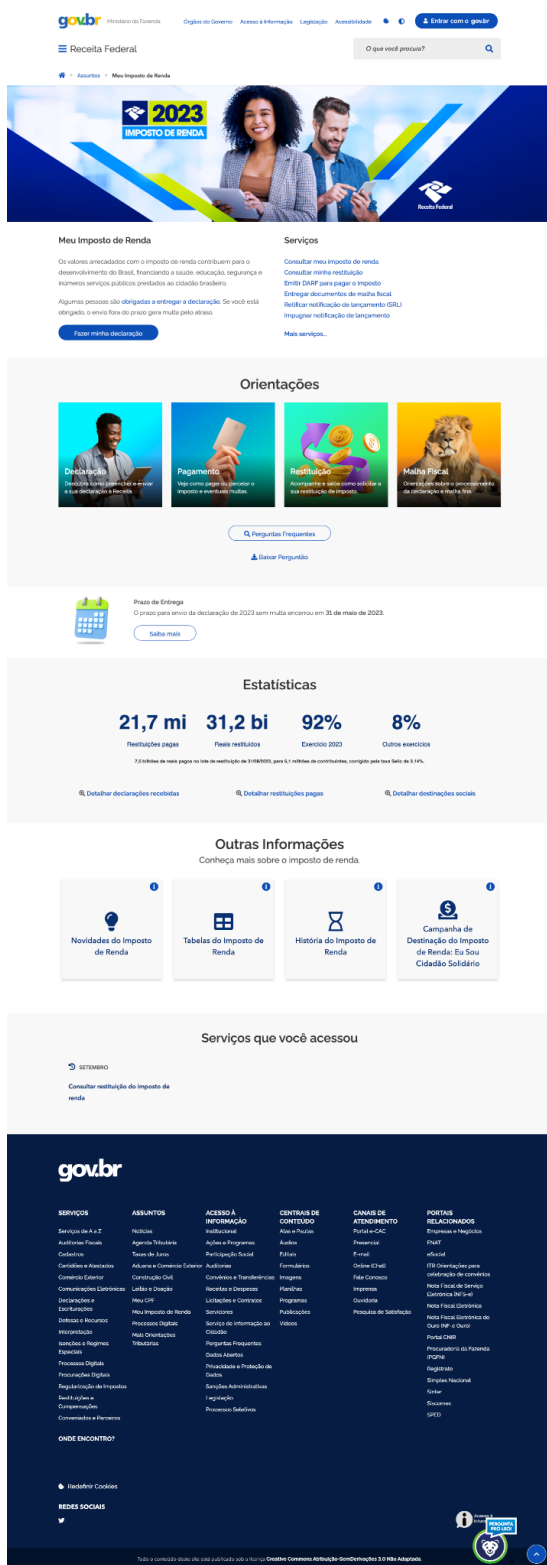
Serão utilizados como referência as 10 heurísticas de Nielsen, que consistem em:

1. Visibilidade do status do sistema;
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real;
3. Liberdade e controle do usuário;
4. Consistência e padrões;
5. Prevenção de erros;
6. Reconhecer ao invés de lembrar;
7. Flexibilidade e Eficiência;
8. Estética e Design minimalista;
9. Auxiliar usuários a reconhecer, diagnosticar e recuperar erros;
10. Ajuda e Documentação.

### **1.2.4 Perfil do usuário**

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

## 1.3 Inspeção



### Tela 1: Homepage Imposto de Renda

a. Problema: São utilizados termos técnicos que podem confundir ou dificultar o usuário.

Heurística violada: Correspondência entre o sistema e o mundo real

Gravidade: 3

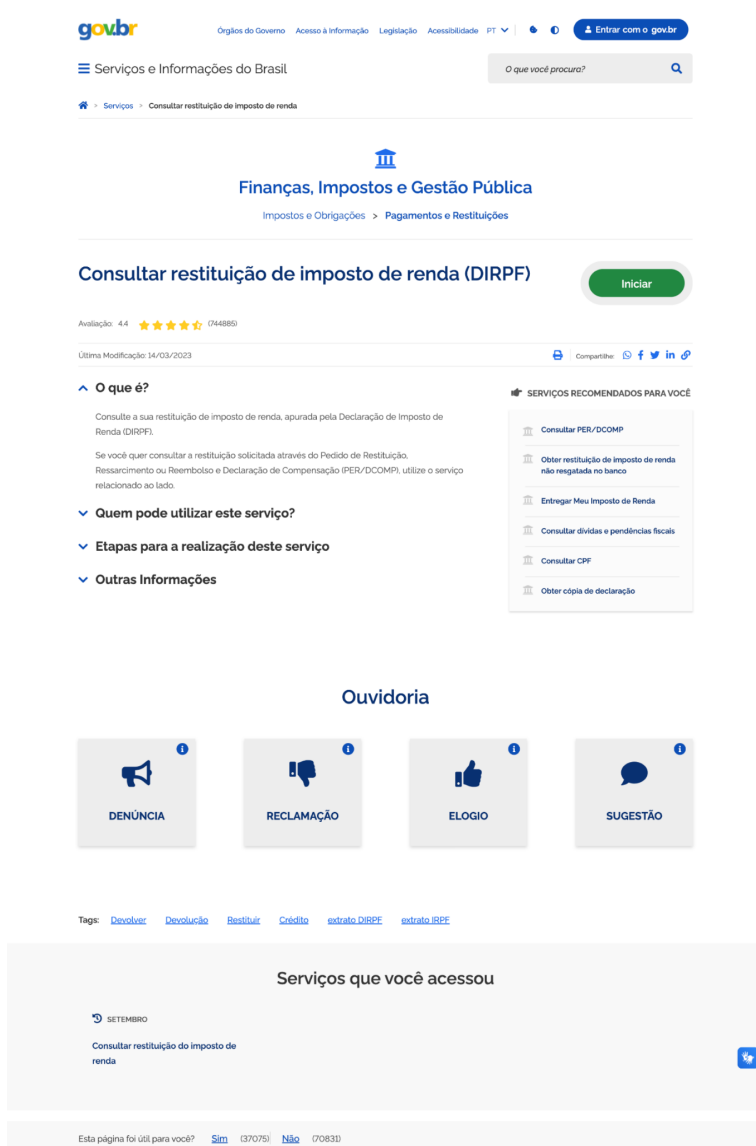
Recomendação: Revisar textos e utilizar linguagem mais próxima da realidade do usuário.

b. Problema: Há ícones e ilustrações de estilos diferentes

Heurística violada: Consistência e padronização

Gravidade: 1

Recomendação: Utilizar estilos semelhantes de elementos.



## Tela 2: Consultar restituição do imposto de renda

a. Problema: Não há ajuda claramente visível na página, sendo necessário buscá-la em "outras informações" no dropdown.

Heurística violada: Ajuda e Documentação

Gravidade: 2

Recomendação: Incluir no layout um botão para ajuda ou ainda renomear o dropdown para "Mais informações e Ajuda"

gov.br

Órgãos do Governo   Acesso à Informação   Legislação   Acessibilidade

Consultar restituição

Número CPF 0/14

Data de Nascimento 0/10

Exercício

☐ Sou humano

hCaptcha  
Privacidade - Termos e Condições

CONSULTAR

### Tela 3: Consultar restituição

a. Problema: O estilo da página muda completamente da página anterior para esta.

Heurística violada: Consistência e padronização

Gravidade: 2

Recomendação: Manter os estilos de cores, tipografia e elementos semelhantes à página anterior.

b. Problema: Não há ajuda documentação de suporte ou explicação nesta página.

Heurística violada: Ajuda e Documentação

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir no layout um botão para ajuda ou perguntas e respostas.



#### Tela 4: Visualizar restituição

a. Problema: Não há possibilidade de salvar ou imprimir o documento para comodidade do usuário.

Heurística violada: Controle e liberdade para o usuário

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir função de imprimir e/ou salvar.

b. Problema: Não há ajuda documentação de suporte ou explicação nesta página.

Heurística violada: Ajuda e Documentação

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir no layout um botão para ajuda ou perguntas e respostas.

gov.br

CORONAVÍRUS (COVID-19) | ACESSO À INFORMAÇÃO | PARTICIPE | LEGISLAÇÃO | ÓRGÃOS DO GOVERNO

Avaliação do Serviço:

## Consultar restituição de imposto de renda

Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

Protocolo: 16006474727.20230911

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Satisfatória Boa Excelente

Enviar avaliação

Acesso à Informação

## Tela 5: Feedback

a. Problema: O estilo da página muda completamente das páginas anteriores para esta.

Heurística violada: Consistência e padronização

Gravidade: 2

Recomendação: Manter os estilos de cores, tipografia e elementos semelhantes às páginas principais do site.



b. Problema: A mensagem do botão induz a esperar que ao clicar, enviará a avaliação, mas o sistema abre um dropdown com mais opções a serem selecionadas.

Heurística violada: Visibilidade do status do sistema

Gravidade: 4

Recomendação: Renomear o botão para "Continuar"

c. Problema: Não há opção de voltar para a página anterior.

Heurística violada: Controle e liberdade para o usuário

Gravidade: 2

Recomendação: Incluir botão/link para voltar à página anterior

The screenshot shows the 'gov.br' website interface. At the top, there is a dark blue header with the 'gov.br' logo and several links: 'CORONAVIRUS (COVID-19)', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. Below the header, a blue banner displays the title 'Consultar restituição de imposto de renda' and the subtitle 'Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)'. A protocol number '16006474727.20230911' is shown in a white box. The main content area is white and contains a section titled 'Como foi a sua experiência com o serviço?'. This section features a five-star rating system with the third star (Boa) selected. Below the stars are the labels 'Péssima', 'Ruim', 'Satisfatória', 'Boa', and 'Excelente'. A horizontal line separates this from the next section, 'Explique sua avaliação, marque quantas opções quiser.', which lists several evaluation criteria: 'Clareza das informações', 'Custo ou esforço para obtenção do serviço', 'Disponibilidade do serviço', 'Eficácia', 'Facilidade de uso', 'Qualidade dos canais de comunicação', and 'Tempo para obtenção do serviço'. Each criterion is accompanied by a small blue icon. At the bottom right of the form, there is a blue button labeled 'Enviar avaliação'.

## **Tela 6: Continuação do feedback**

a. Problema: Não há opção de outros ou possibilidade de escrever sua opinião, forçando a selecionar alguma das opções para continuar.

Heurística violada: Controle e liberdade para o usuário

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir opção de outros e "nenhuma das opções", além de um campo aberto para escrita.

b. Problema: A mensagem do botão induz a esperar que ao clicar, enviará a avaliação, mas o sistema abre uma terceira pergunta para responder.

Heurística violada: Visibilidade do status do sistema

Gravidade: 2

Recomendação: Renomear o botão para "Continuar"

Protocolo: 1600647472720230911

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Satisfatória Boa Excelente

---

Explique sua avaliação, marque quantas opções quiser.

Clareza das informações

Custo ou esforço para obtenção do serviço

Disponibilidade do serviço

**Eficácia**

Facilidade de uso

Qualidade dos canais de comunicação

Tempo para obtenção do serviço

Consegui realizar todas as etapas do serviço.

★ ★ ★ ★ ★

Discordo Totalmente Discordo Não concordo nem discordo Concordo Concordo Totalmente

Enviar avaliação

## Tela 7: Enviar avaliação

a. Problema: As estrelas contém rótulos diferentes, dependendo da pergunta que o sistema faz, o que pode causar confusão.

Heurística violada: Consistência e padronização e Prevenção de erros

Gravidade: 3

Recomendação: Manter os mesmos rótulos ou utilizar outra representação para a segunda pergunta em escala.

b. Problema: Não há como editar as informações enviadas.

Heurística violada: Prevenção de erros

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir botão/link para editar as informações enviadas e ainda um aviso de confirmação antes do envio, sinalizando que é uma ação irreversível.



## Tela 8: Agradecimento

a. Problema: Não há opção de voltar para a página anterior.

Heurística violada: Controle e liberdade para o usuário

Gravidade: 3

Recomendação: Incluir botão/link para voltar à página anterior

b. Problema: O sistema não direciona o usuário para outro fluxo ou deixa claro o que pode ou deve ser feito a seguir.

Heurística violada: Visibilidade do status do sistema

Gravidade: 2

Recomendação: Incluir links úteis como ajuda e voltar para home.

## 1.4 Análise dos resultados

Nesta avaliação iniciamos a preparação com as informações vitais da pesquisa como objetivo, público alvo e os parâmetros a serem utilizados para a inspeção. Neste caso, a Análise Heurística baseada nas 10 heurísticas de Nielsen.

Durante a avaliação, foi tirado um screenshot de cada tela de acordo com as tarefas que foram estabelecidas e identificando os problemas com seu grau de severidade, explicação e sugestão de melhoria.

O sistema avaliado se saiu razoável na inspeção, não pontuando em algumas das heurísticas e considerando que não houve nenhum problema acima de 3 em grau de severidade, porém, por diversas vezes, o sistema não trouxe informações suficientes na tela, infringindo a heurística de visibilidade do status do sistema.

Em algumas telas, como por exemplo na avaliação para feedback, a dinâmica ficou confusa e houve, inclusive, falta de consistência no uso de escalas de satisfação.

Apesar dos problemas, a interface conseguiu ter um processo simples e acessível, inclusive com apoio em LIBRAS, caso fosse necessário.

Na tarefa de conhecer mais sobre a opinião dos outros usuários, havia expectativa de que o sistema disponibilizasse uma lista dos comentários de outros usuários, porém a opinião destes se mantém apenas na página inicial, com a pergunta "essa página foi útil para você?" e um contador de votos para "sim" e "não" sendo bastante limitado e não refletindo os dados mais complexos que eles coletam ao final do processo de consulta.

Por fim, com os ajustes propostos, o site abordaria as demais heurísticas, melhorando a usabilidade e o tornando melhor sucedido como interface para ampla utilização da população.

## **2. Observação de Uso**

### **2.1 Preparação**

#### **2.1.1 Objetivo**

Avaliar a usabilidade do site da receita federal para o IRRPF através de testes de usabilidade com usuários.

#### **2.1.2 O que será avaliado**

O site a ser avaliado será:

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

As tarefas a serem executadas serão:

- I. Realizar uma consulta de restituição de imposto de renda
- II. Fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida.

Diferente da inspeção, foi decidido retirar a tarefa de "Conhecer a opinião de outros usuários" devido à falta de clareza para encontrar e compreender os feedbacks dos outros usuários. Por isso, foi sugerida a realização de um fluxo único onde o usuário realizará duas tarefas.

#### **2.1.3 Perfil do usuário**

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

### **2.2 Roteiro do teste-piloto**

**Pré-teste (questionário encontra-se ao final do documento)**

- Boas-vindas;
- Apresentação da pesquisadora;

- Agradecimento pela participação e importância da colaboração;
- Objetivo do teste;
- Como funcionará o teste (tarefas e dúvidas);
- Confidencialidade, TCLE e início da gravação;
- Dúvidas;

## **Realização do teste**

### **Pós-teste (questionário encontra-se ao final do documento)**

- Ficou alguma dúvida?
- Agradecimento pela participação e reforçar a importância da contribuição.
- Enviar link para questionário pós-teste
- Se colocar à disposição no e-mail para questões futuras.
- Finalização da gravação.

#### **2.2.1 Relato do teste-piloto**

O participante do teste-piloto é um jovem de 26 anos, morador do Rio de Janeiro/RJ, e que tem como profissão analista de redes.

Foi sua primeira vez realizando um teste de usabilidade e houveram dúvidas acerca do tempo de realização, como compartilhar a opinião em tempo real e o que aconteceria caso não conseguisse realizar alguma tarefa do teste. Após respondida as dúvidas, o teste ocorreu da forma esperada.

Houve uma pequena hesitação na página inicial, onde precisou de alguns segundos para encontrar a opção de consulta à restituição, mas logo que passou para a página seguinte, seguiu o fluxo e realizou as tarefas.

Um ponto levantado foi a surpresa ao ver que havia mais opções na área de avaliação quando pressionado o botão de "enviar avaliação". Em suas palavras "ué, abriu um negócio diferente aqui", quando questionado o que ele acreditava que iria acontecer, ele respondeu que achou que iria enviar a avaliação.

Ao final, achou simples, porém um pouco confuso o processo em alguns momentos, podendo ser mais claro na avaliação.

### **2.2.2 Modificações teste-piloto**

O teste ocorreu bem e conseguiu ser realizado sem problemas. Por isso, é recomendado apenas que se reforce as explicações pré teste para que deixe o usuário mais seguro do que pode fazer e mais confortável para criticar.

No que tange aos formulários e estrutura, sugere-se manter o que já foi estabelecido no piloto.

## **2.3 Teste de Usabilidade:**

Visto que o teste-piloto foi realizado com sucesso, foi utilizada a mesma estrutura para os testes de usabilidade, contando apenas com um reforço nas explicações iniciais. Por isso, passarei diretamente para os relatos dos testes realizados.

Os termos de consentimento estarão anexados ao final deste documento.

### **2.3.1 Relato teste de usabilidade - Usuário 1**

O primeiro participante é um publicitário, de 28 anos, morador de São Paulo/SP.

Ao iniciar o teste, o usuário teve dificuldade em encontrar a opção de restituição que levaria diretamente à página de consulta e acabou fazendo um caminho um pouco mais longo, mas ainda assim, efetivo.

O usuário clicou em "Consultar meu imposto de renda", o que o levou para a página de início do fluxo para entrar no dashboard de consulta do imposto em geral.



Após logar na sua conta Gov.Br, entrou automaticamente no dashboard de informações do imposto de renda que, na mesma página, já mostra a informação sobre o valor da restituição.

O usuário não ficou satisfeito apenas com a informação do valor da restituição e se questionou se haveria alguma outra página que trouxesse mais informações que pudessem trazer mais detalhes. Após alguns segundos buscando na página, encontrou o link para mais informações da restituição. Onde pode visualizar os detalhes.

Neste momento, iniciou-se a segunda tarefa, com o intuito de fazer uma avaliação das informações recebidas.

Apesar de ter ficado um pouco insatisfeito com a primeira informação sobre a restituição, ele avaliou como positiva a interação e os demais aspectos solicitados.

Ao final, disse que o processo tinha sido bem fácil e simples e que não teve nenhum problema que ele tenha percebido ou sentido durante o fluxo.

### **2.3.2 Relato teste de usabilidade - Usuário 2**

A segunda participante é uma enfermeira de 57 anos, moradora de Petrópolis/RJ.

No início do teste ela compartilhou que não é muito apta com sistemas online e geralmente pede ajuda da filha mais nova para fazer consultas online ou atividades que demandem mais tempo.

Ao iniciarmos o teste, a usuária passou algum tempo lendo com calma as opções disponíveis e se mostrou receosa em "fazer alguma coisa errada" (palavras dela) no sistema e acabar realizando alguma ação irreversível ou que não conseguiria lidar.

Após a leitura das informações, decidiu testar a opção de consultar minha restituição, e disse que clicaria nesta já que a tarefa mencionava especificamente a restituição.

Ao clicar, viu a página com as informações sobre restituição e o botão verde de iniciar. Apesar de achar que esse deveria ser o botão a apertar, se certificou lendo as outras opções da página antes de fazê-lo.

Conseguiu preencher as informações e consultar a restituição sem dúvidas, apesar de tomar um pouco mais de tempo lendo as informações das páginas.

Ao chegar na segunda tarefa, primeiro acreditou que não havia a opção de avaliar na página que estava e por um momento disse que achava que era necessário voltar para a página inicial, mas ao olhar novamente a página disse "ahh, está aqui esse botãozinho apagadinho", demonstrando que a visualização do botão estava baixa.

Mesmo com as dificuldades que enfrentou, a usuário avaliou positivamente a experiência atribuindo os problemas encontrados à sua dificuldade com tecnologia, e não ao sistema em si.

Já na tela final de sucesso do envio, não conseguiu perceber que a tarefa tinha finalizado com sucesso e acabou clicando no logo do gov.br e voltando à página inicial, acreditando que haveria mais algum passo a ser seguido.

Ao ser perguntada sobre a experiência em geral, disse que foi muito "tranquila" e que sabe das suas dificuldades, por isso, acaba demorando mais que outras pessoas "mais jovens" mas que se sentiu orgulhosa de realizar a tarefa por completo.

### **2.3.3 Análise dos Resultados**

De forma geral, todos os usuários conseguiram realizar as tarefas com sucesso, sem grandes problemas durante os fluxos.

Porém, há melhorias que podem ser implementadas para que a experiência seja melhor aproveitada.

Os principais pontos levantados são a falta de visibilidade da opção de consultar a restituição na página inicial, fazendo com que um usuário tenha clicado na opção errada e os outros tenham demorando para encontrar pela falta de hierarquia; uma navegação que às vezes pode se mostrar confusa seja não realizando o comportamento esperado pelo usuário - como no caso do botão de enviar avaliação - ou no botão outline despercebido pela usuária 2.

Devido aos diversos caminhos possíveis para a consulta da restituição, mesmo o usuário que selecionou o caminho mais longo, conseguiu realizar as tarefa, apenas realizando alguns passos a mais.

Outro ponto interessante foi a avaliação positiva dada pelos usuários mesmo após fluxos com pequenos problemas de entendimento ou confusão, demonstrando uma certa tolerância dos usuários e até mesmo atribuição dos problemas encontrados a si próprios ao invés do sistema.

## 2.4 Resultados das pesquisas pré e pós teste:

Além dos resultados dos testes de usabilidade, também foram coletadas informações através de formulários para criação de perfil e feedback dos usuários participantes.

Visto que não houveram alterações nos formulários e roteiro do teste, as respostas do teste piloto foram incorporadas nesta análise também.

No que tange à idade, dois dos usuários têm entre 20 e 30 anos, enquanto uma já tem 57, trazendo um contraponto interessante de faixa etária.

Todos os participantes já declararam imposto de renda durante a vida, mas apenas 2 deles já haviam buscado informações sobre a restituição anteriormente. Ao serem questionados sobre já terem consultado a restituição do imposto alguma vez anteriormente, apenas 1 usuário disse que já havia. Ao detalhar sua experiência anterior, disse "Não me lembro em muitos detalhes, mas me recordo que tive um pouco de dificuldade para encontrar o exato endereço para verificar a restituição."

Já no formulário de pós-teste, na pergunta sobre quão fácil foi realizar o teste, os usuários marcaram de 0 a 10, sendo 0 muito difícil e 10 muito fácil, as respostas foram duas para 8 e uma para 9. Detalhando esta escala com uma pergunta aberta, os usuários comentaram como foi a experiência, com frases como "Senti que a primeira página da pesquisa é um tanto sobrecarregada de links e de informações. Após clicar no botão, o resto da operação foi tranquila e bem intuitiva." e "Apesar de ter dificuldade, consegui fazer o teste e achei fácil"

Como pergunta final, compartilharam um pouco da experiência em geral de ter realizado o teste, contato com a pesquisadora, estrutura da conversa e afins.

De forma geral disseram que a experiência foi positiva e que voltariam a realizar testes caso fossem recrutados. Uma usuária especificamente disse que se sentiu contribuindo para o estudo e que espera que o conteúdo seja útil para outros sistemas e pessoas.

## 2.5 Conclusão

Os testes de usabilidade iniciaram com um planejamento e tendo em mente as informações analisadas da análise heurística realizada anteriormente. Foram realizadas 3 conversas e testes de usabilidade, sendo 1 teste piloto e 2 testes. Visto que não houveram mudanças estruturais entre o teste piloto e o teste utilizado, as respostas do primeiro foram incorporadas aos resultados também.

Com um roteiro de pré teste, explicações no início da conversa e um fechamento com questionário pós-teste, foi possível coletar bastantes informações para compor a pesquisa.

Alguns insights podem ser destacados após todo o processo de testes de usabilidade:

O sistema tem um fluxo que faz sentido e em geral, é intuitivo, porém faltam alguns pontos de melhoria como diminuir a quantidade de informações, melhorar a hierarquia e destaque para informações mais buscadas, trabalhar melhor a consistência entre as telas do fluxo e deixar bem claro o próximo passo em cada página, para evitar que os usuários se sintam perdidos ou precisem buscar por muito tempo por alguma informação específica.

Todos os usuários conseguiram realizar as tarefas, o que demonstra que o fluxo está funcionando, porém com as melhorias propostas na parte I do projeto com a análise heurística e os insights levantados pelos testes de usabilidade, certamente a experiência seria melhor.

Se tratando de um sistema que é utilizado largamente pela população, a experiência se faz ainda mais fundamental, já que são serviços essenciais para os usuários.

## **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

**Título da pesquisa:** Utilização do sistema da receita federal para conferência de restituição do imposto de renda

**Pesquisadora responsável:** Tayna Rodrigues

### **1. A Pesquisa:**

Esta pesquisa será realizada em duas etapas:

- A. Um **teste de usabilidade online** com data e horários previamente agendados, a ser realizada por videochamada ou chamada de voz entre a pessoa participante e a pesquisadora responsável.

Esta chamada será gravada em áudio e imagem para análise posterior das respostas.

- B. **Dois questionários online** com perguntas complementares à entrevista.

As respostas serão anonimizadas e armazenadas para análise posterior.

### **2. Colaboração e direitos da pessoa participante:**

A colaboração da pessoa participante se dará de forma individual através das respostas verídicas às etapas de entrevista e questionário.

Serão assegurados os seguintes direitos:

- A. Recusar, retirar o consentimento e/ou abrir mão de sua participação a qualquer momento da pesquisa sem necessidade de esclarecimentos;
- B. Solicitar revisão, edição, exclusão e/ou anonimização dos dados fornecidos;
- C. Receber esclarecimentos sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento dos dados coletados, devendo entrar em contato com a pesquisadora responsável;
- D. Ter seus dados protegidos em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018, durante e após a realização da pesquisa.
- E. Participar de forma voluntária, sem nenhum prejuízo, custo e/ou pagamento envolvidos.

- F. Receber devido apoio caso algum incômodo ou dano seja causado em decorrência de sua participação na pesquisa.

Para esclarecimentos sobre assuntos relacionados à pesquisa, entre em contato com a pesquisadora responsável Tayna Rodrigues através do e-mail [tayna@email.com](mailto:tayna@email.com) ou (21) 12345-6789 de segunda a sexta das 9h às 17h.

Este documento será assinado em duas vias: 1 para a pessoa participante e 1 para a pesquisadora responsável.

### 3. Declaração de consentimento da pessoa participante:

Eu, Maria Aparecida Rosa de Jesus declaro que estou de acordo com as informações listadas neste documento e confirmo minha participação voluntária na respectiva pesquisa. Declaro ainda que:

1. Concordo com a captura da minha **imagem**.
2. Concordo com a captura do meu **áudio**.
3. Concordo com a captura dos meus **textos**.

São Paulo, 17 de Setembro de 2023.

*Maria Aparecida Rosa de Jesus*

---

Assinatura da pessoa participante

*Tayna Rodrigues*

---

Assinatura da pesquisadora responsável

- F. Receber devido apoio caso algum incômodo ou dano seja causado em decorrência de sua participação na pesquisa.

Para esclarecimentos sobre assuntos relacionados à pesquisa, entre em contato com a pesquisadora responsável Tayna Rodrigues através do e-mail [tayna@email.com](mailto:tayna@email.com) ou (21) 12345-6789 de segunda a sexta das 9h às 17h.

Este documento será assinado em duas vias: 1 para a pessoa participante e 1 para a pesquisadora responsável.

### 3. Declaração de consentimento da pessoa participante:

Eu, Nicolas Alves Silva declaro que estou de acordo com as informações listadas neste documento e confirmo minha participação voluntária na respectiva pesquisa. Declaro ainda que:

1. Concordo com a captura da minha **imagem**.
2. Concordo com a captura do meu **áudio**.
3. Concordo com a captura dos meus **textos**.

São Paulo, 17 de Setembro de 2023.

N.A.S.

Assinatura da pessoa participante

Tayna Rodrigues

Assinatura da pesquisadora responsável

- F. Receber devido apoio caso algum incômodo ou dano seja causado em decorrência de sua participação na pesquisa.

Para esclarecimentos sobre assuntos relacionados à pesquisa, entre em contato com a pesquisadora responsável Tayna Rodrigues através do e-mail [tayna@email.com](mailto:tayna@email.com) ou (21) 12345-6789 de segunda a sexta das 9h às 17h.

Este documento será assinado em duas vias: 1 para a pessoa participante e 1 para a pesquisadora responsável.

### 3. Declaração de consentimento da pessoa participante:

Eu, Diogo Seiji Aso declaro que estou de acordo com as informações listadas neste documento e confirmo minha participação voluntária na respectiva pesquisa. Declaro ainda que:

1. Concordo com a captura da minha **imagem**.
2. Concordo com a captura do meu **áudio**.
3. Concordo com a captura dos meus **textos**.

São Paulo, 12 de Setembro de 2023.



Assinatura da pessoa participante



Assinatura da pesquisadora responsável



## Anexo II: Questionário pré teste

### Pesquisa sobre utilização do sistema da receita federal para conferência da restituição do imposto de renda

Olá! Me chamo Tayna Rodrigues e sou pós-graduada em Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador na PUC-Rio. Estou desenvolvendo uma pesquisa sobre utilização do sistema da receita federal para conferência da restituição do imposto de renda (IRRF).

Você pode contribuir respondendo à essa pesquisa demonstrando interesse em participar de uma conversa de +/- 30 minutos sobre sua experiência no assunto e ainda uma demonstração de como faria essa conferência na vida real. Sua participação é fundamental para esse projeto!

Caso demonstre interesse, entrarei em contato por e-mail com mais informações sobre como funcionará a conversa.

Seus dados serão tratados com confidencialidade e serão utilizados apenas para esse estudo.

Caso tenha alguma dúvida, fale comigo em [tayna-rodrigues@live.com](mailto:tayna-rodrigues@live.com)

[taynaa.rodrigues2@gmail.com](mailto:taynaa.rodrigues2@gmail.com) [Alternar conta](#)

 Não compartilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

Qual seu e-mail? \*

Sua resposta

Você declara ou já declarou o imposto de renda para pessoa física (IRPF)? \*

- ☐ Sim  
☐ Não

Você já realizou a consulta da restituição do imposto de renda no site da receita federal alguma vez? \*

- ☐ Sim  
☐ Não

Conte um pouco da sua experiência com a consulta. Caso nunca tenha realizado, explique o motivo. \*

Sua resposta

Selecione sua faixa etária: \*

- ☐ Tipo de pergunta  
☐ Menos de 15 anos  
☐ 15 a 19 anos  
☐ 20 a 29 anos  
☐ 30 a 39 anos  
☐ 40 a 49 anos  
☐ 50 a 59 anos  
☐ Mais de 60 anos

Gostaria de participar de uma conversa sobre a utilização do sistema para conferir a restituição do imposto de renda? \*

- ☐ Sim  
☐ Não

Comentários, dúvidas e sugestões finais

Sua resposta

[Enviar](#)

[Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)


Google Formulários



## Formulário de Feedback - Conversa e teste de usabilidade Imposto de Renda

Olá, agradeço a sua participação em nossa conversa. Abaixo você poderá compartilhar um pouco como foi sua experiência, se tem sugestões, críticas ou comentários. Fique à vontade, essa pesquisa é anônima. Obrigada e até a próxima!

taynaa.rodrigues2@gmail.com [Alternar conta](#)

 Não compartilhado

**\* Indica uma pergunta obrigatória**

De 0 a 10, quão fácil foi realizar o teste? \*

012345678910

Muito difícil☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐Muito fácil

Comente um pouco sobre sua experiência realizando as tarefas \*

Sua resposta

O que achou da experiência durante todo o processo? (contato com pesquisadora, esclarecimentos, realização do teste e feedbacks) \*

012345678910

Péssima☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐Excelente

Deixe aqui suas sugestões, críticas e comentários.

Sua resposta

Enviar

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários