

Taís de Almeida Cutrim

### Avaliação do site gov.br

#### Avaliação Heurística (método de inspeção):

Nesta avaliação, o site <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda> será analisado de acordo com as 10 heurísticas de Jakob Nielsen e as tarefas desta avaliação serão: buscar a opção de consultar restituição de imposto de renda, fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida e conhecer opiniões de outros usuários. Os usuários finais são os cidadãos que procuram conhecer informações sobre o imposto de renda no site gov.br. A avaliação do site será dividida por telas, de acordo com as páginas necessárias para chegar à consulta de restituição de imposto de renda e *feedback* dos usuários sobre o site.

#### Execução da inspeção:

The screenshot shows the official website of the Brazilian Federal Revenue Service (Receita Federal) for the 2023 tax year. The top navigation bar includes links to the Ministry of Finance, Government Organs, Access to Information, Legislation, Accessibility, and a login section. A search bar is also present. The main banner features a smiling couple using digital devices against a blue and white geometric background. The banner text reads "2023 IMPOSTO DE RENDA". Below the banner, there are two main service sections: "Meu Imposto de Renda" (My Tax Return) and "Serviços" (Services). The "Meu Imposto de Renda" section includes a note about tax collection contributing to public services and a link to "Consultar meu imposto de renda". The "Serviços" section includes a link to "Ativar o Windows". A circular icon for "Pergunta Pro Léo!" is visible in the bottom right corner.

Tela 1

## Orientações



 Perguntas Frequentes

 Baixar Perguntão



Tela 2

Na primeira página do site (Tela 1 e 2), a heurística Visibilidade do estado do sistema é respeitada pois o site informa e atualiza o usuário a cada clique para atingir o objetivo. A linguagem utilizada pelo site é de fácil entendimento, o que respeita a heurística Correspondência entre o sistema e o mundo real. É possível voltar as páginas anteriores por meio da sinalização dos ícones e abaixo do título, respeitando a heurística Controle e liberdade do usuário. A heurística Consistência e padronização é respeitada pois os ícones se mantêm na localização abaixo do título caso o usuário precise voltar para a página anterior. O site direciona os usuários, além dos ícones abaixo do título, com links ao lado do texto e outros ícones na parte superior da tela, o que respeita a heurística Reconhecimento ao invés de memorização. O design utilizado no site é simples, o ícone em formato de casa significa que ao clicar nele, o usuário é direcionado a página principal, portanto a heurística Design estético e minimalista é respeitada. O site respeita a heurística Ajuda e documentação porque possui chatbox além de oferecer opções de ajuda no final da página. A heurística Flexibilidade e eficiência de uso é respeitada pois há o atalho de perguntas frequentes ao final da tela para o usuário acessar.

As heurísticas Prevenção de erros e Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros não são respeitadas devido à ausência de mensagens de erro sem indicar o problema ocorrido, não há soluções para caso algum usuário cometa algum erro além de não eliminar condições propensas ao erro, como a falta de mensagens de confirmação ao acessar alguma outra ação. Porém o grau de severidade desse problema é cosmético, pois não há necessidade de ser consertado.

## Como obter a restituição

Veja como acompanhar ou solicitar a sua restituição de imposto de renda.

Publicado em 25/02/2021 07h12 | Atualizado em 11/04/2022 17h10

Se, ao preencher a sua declaração do imposto de renda, o resultado for de **imposto a restituir**, o valor excedente de imposto pago ao longo do ano (ano-calendário) será devolvido na conta bancária indicada na sua declaração.

O valor da restituição é atualizado pela taxa Selic, acumulada a partir do mês seguinte ao do prazo final de entrega da declaração até o mês anterior ao pagamento, mais 1% no mês do depósito. Uma vez encaminhado ao banco, o valor da restituição não sofrerá atualizações, independentemente da data em que foi recebida a restituição.

### Serviços

- Consultar a restituição
- Obter restituição não resgatada no banco
- Alterar dados bancários



Tela 3

### Cronograma

Confira as datas em que os lotes de restituição são liberados e enviados para sua conta bancária.

### Como pedir a restituição

Entenda como pedir a sua restituição depois de ter entregue a Declaração de Imposto de Renda.

### Dados Bancários

Veja como preencher corretamente e alterar, se for o caso, os seus dados bancários para receber a restituição.

### Compensação

Saiba o que fazer ao receber uma notificação de compensação de ofício da sua restituição (máxima débito).

Fique ligado! Você pode receber aviso do pagamento da restituição no seu celular. Instale o **App Pessoa Física** e marque a declaração desejada clicando sobre a estrela. Quando a restituição for enviada para a conta informada na declaração, o seu dispositivo receberá o alerta: "Ressentiu enviada para o banco".



Tela 4

Na segunda página (Tela 3 e Tela 4), as heurísticas Visibilidade do estado do sistema e Correspondência entre o sistema e o mundo real são respeitadas pois nesta página o site continua a informar e atualizar o usuário passo a passo para atingir o objetivo e a linguagem utilizada é de fácil entendimento. A heurística Ajuda e documentação é respeitada porque possui chatbox além de oferecer opções de ajuda no final da página, o que respeita também a heurística Controle e liberdade do usuário. A página continua respeitando a heurística Design estético e minimalista. A heurística Reconhecimento ao invés de memorização é respeitada pois há links ao lado do texto junto dos ícones para direcionar o

usuário qual serviço ele precisa. Porém a heurística Consistência e padronização não é respeitada nesta página pois a opção de sinalização dos ícones e páginas anteriores abaixo do título não aparecem, o que dificulta voltar as páginas anteriores, um problema pequeno porque não demanda alta prioridade para ser consertado. As heurísticas: Flexibilidade e eficiência de uso, Prevenção de erros e Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros também não são respeitadas na segunda página devido à falta de atalhos para agilizar o processo do usuário, inexistência de mensagens de confirmação ou de sinalização de algum erro que o usuário possa ter cometido. Este problema configura com o grau de severidade pequeno, pois não atrapalha a experiência do usuário, sua prioridade é baixa. A solução para esses problemas seria com a volta dos ícones de atalho que havia na primeira página para orientar o usuário e certificar de que ele está acessando os passos necessários.

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', language selection ('PT'), and user authentication ('Entrar com o gov.br'). Below the navigation is a search bar with the placeholder 'O que você procura?' and a magnifying glass icon. The main content area has a header 'Finanças, Impostos e Gestão Pública' with a blue ribbon icon above it. Below the header, there are two blue links: 'Impostos e Obrigações' and 'Pagamentos e Restituições'. The main title of the page is 'Consultar restituição de imposto de renda (DIRPF)'. To the right of the title is a green button labeled 'Iniciar'. Below the title, there is a rating section showing 'Avaliação: 4.4' with five yellow stars and '(744885)'. At the bottom of the page, there is a footer with social media sharing icons for WhatsApp, Facebook, YouTube, LinkedIn, and Google+, and a link to 'Acesse Configurações para ativar o'.

Tela 5

5 estrelas

Última Modificação: 14/03/2023

 Compartilhe     

### O que é?

Consulte a sua restituição de imposto de renda, apurada pela Declaração de Imposto de Renda (DIRPF).

Se você quer consultar a restituição solicitada através do Pedido de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP), utilize o serviço relacionado ao lado.

### Quem pode utilizar este serviço?

### Etapas para a realização deste serviço

### Outras Informações

### SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ

 Consultar PER/DCOMP

 Obter restituição de imposto de renda não resgatada no banco

 Entregar Meu Imposto de Renda

 Consultar dívidas e pendências fiscais

 Consultar CPF

 Obter cópia de declaração

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para ativar

## Tela 6

### Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Esta página foi útil para você?



(36258)



(69809)

## Ouvidoria

Ativar o Windows  
Acesse Configurações para

## Tela 7



## Ouvidoria



Tags: [Devolver](#) [Devolução](#) [Restituir](#) [Crédito](#) [extrato DIRPF](#) [extrato IRPF](#)

Tela 8

Ao clicar em “Consultar a restituição”, uma nova aba é criada redirecionada a esta página (Telas 5, 6, 7 e 8). As heurísticas respeitadas são Visibilidade do estado do sistema, Correspondência entre o sistema e o mundo real, Controle e liberdade do usuário, Consistência e padronização, Reconhecimento ao invés de memorização, Design estético e minimalista e Ajuda e documentação. Essa página informa todos os procedimentos para o usuário atingir seu objetivo, a linguagem é de fácil entendimento, é possível voltar as páginas anteriores por meio da sinalização dos ícones na parte superior e se mantém abaixo do título, há uma lista ao lado do texto que direciona os usuários para outras atividades, o design do site é simples. As heurísticas Prevenção de erros e Ajuda aos usuários para reconhecerem, diagnosticarem e se recuperarem de erros passam a ser respeitadas somente nessa página pois nas telas 7 e 8 é possível acessar a parte da ouvidoria, o que notifica o usuário sobre possíveis dúvidas e erros, além de possibilitar um feedback do usuário sobre o serviço prestado. A heurística violada é Flexibilidade e eficiência de uso pois não há atalhos para facilitar a interação do usuário, um problema apenas cosmético.

### Apresentação de resultados:

Na primeira página, foi preciso rolar até o final para encontrar a Restituição do imposto de renda, que ao ser clicada redireciona a uma nova página com o título “Como obter a restituição”. Nesta segunda página, a parte de Serviços, localizada ao lado do texto abaixo do título facilita a encontrar o link “Consultar a restituição”, pois há um símbolo de lupa que facilita o usuário a identificar. Ao clicar no link, é criada uma aba com o título final “Consultar restituição de imposto de renda”, com todas as informações necessárias em um texto, além do botão ao lado do título. No final desta página, a seção de ouvidoria é exposta ao usuário com 4 opções sinalizadas com ícones: Denúncia, Reclamação, Elogio e Sugestão, possibilitando um breve feedback do usuário para o serviço oferecido

pelo site. O site respeita 8 das 10 heurísticas e os problemas encontrados não atrapalham o usuário de atingir seu objetivo, apenas pequenas correções no site ajudariam a agilizar mais o processo. Não há opções no site de procurar opiniões dos outros usuários, somente pelos ícones de estrelas, simbolizando o grau de satisfação (1 estrela é a pontuação mínima e 5 estrelas a pontuação máxima), uma solução para este problema seria a opção de justificar a pontuação, caso o usuário permitisse, através de um espaço para texto pequeno.

### **Teste de Usabilidade (método por observação de uso):**

Neste teste, os objetivos que os usuários deverão alcançar são: buscar a opção de restituição de imposto de renda no site do governo e fazer um elogio ou reclamação conforme a informação recebida. O perfil dos usuários que realizarão o teste são pessoas na faixa etária de 60 até 70 anos e pessoas de 24 até 30 anos que desejam utilizar o site para auxiliar algum familiar na consulta de restituição do imposto de renda. As tarefas que os usuários realizarão são: procurar no site <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda> a opção de restituição de imposto de renda e o *feedback* sobre as informações recebidas. O teste será realizado por meio de chamadas de vídeo ao vivo, durante a avaliação será observado o usuário utilizando o site. Os dados que serão coletados durante a avaliação: a forma como cada usuário navega pelo site pela busca da restituição do imposto de renda e se encontram a seção do feedback no site.

### **Teste piloto**

Durante o teste piloto, o usuário acessou a barra de pesquisa do site para buscar a restituição do imposto de renda e conseguiu encontrar a opção de forma rápida. Porém, ao colocar seus dados pessoais o usuário teve dificuldade em colocar sua data de nascimento e pediu auxílio da avaliadora, mas continuou com dificuldade em acessar o ícone de calendário no canto e não conseguiu colocar sua data de nascimento. O usuário voltou na opção de inserir a data de nascimento manualmente e conseguiu digitar. A página, depois de enviar os dados do usuário, redireciona para uma tela com os dados procurados pelo usuário sobre o seu imposto de renda e há uma opção no final de “Avalie este serviço”. Ao clicar nesta opção, uma nova página é aberta com a pergunta “Como foi sua experiência com o serviço?” com o ranqueamento: 1 estrela é péssimo, 2 estrelas é ruim, 3 estrelas é satisfatório, 4 estrelas é boa e 5 estrelas, excelente. O usuário colocou 2 estrelas e apareceu a opção “Explique sua avaliação, marque quantas opções quiser”, as opções marcadas pelo usuário foram: Clareza das informações, Custo ou esforço para obtenção do serviço e Tempo

para obtenção do serviço. Um novo ranqueamento de estrelas é mostrado no final com o título “Considerei adequado o tempo para finalização de serviço” e o usuário colocou 2 estrelas: discordo. O usuário levou 7 minutos para acessar a constituição de renda no site gov.br pelo desktop.

## **Execução do teste**

A primeira usuária fez login na conta gov.br e depois procurou pela aba de assuntos no canto do site na versão mobile e encontrou a opção de consulta da restituição, porém o site apresentou lentidão. Ao concluir a consulta, a parte de avaliação do serviço apresentou lentidão novamente. Na página de avaliação do serviço prestado, a usuária classificou como 5 estrelas: serviço excelente e justificou na opção “Explique sua avaliação, marque quantas opções quiser” com: Clareza das informações, Eficácia, Facilidade de uso, Qualidade dos canais de comunicação e Tempo para obtenção do serviço. Outras opções surgiram: “Consegui navegar de modo intuitivo e fácil pelo site ou aplicativo de serviço” e a usuária classificou como 4 estrelas: concordo. A última opção “Considerei adequado o tempo para finalização do serviço” foi classificada como 4 estrelas: concordo. A usuária levou 8 minutos para acessar a constituição de renda pelo site na versão mobile.

A segunda usuária foi até o final da página para acessar a consulta da restituição do imposto de renda e chegou na nova página para inserir seus dados. No momento de colocar a data de nascimento, a usuária teve dificuldade em preencher e precisou de ajuda pois os ícones não apareceram na página, além de um problema de digitação que continuava acontecendo. Depois da ajuda, conseguiu preencher os dados e chegou na página final de consulta. Ao avaliar o serviço, a usuária classificou com 3 estrelas (satisfatória) e assinalou as opções: tempo para obtenção do serviço, custo ou esforço para obtenção do serviço. O tempo total foi 15 minutos no site versão desktop.

## **Análise e apresentação de resultados:**

Os questionários (pré e pós teste) foram submetidos apenas uma modificação para a versão final, com a inserção de uma terceira opção de resposta para a pergunta “Prefere acessar qual a internet por qual meio?”. As opções de resposta foram: celular ou tablet, computador (desktop ou notebook) e depende, com a pergunta seguinte para justificar caso o usuário tenha marcado essa última opção. A alteração foi feita por perceber que alguns usuários preferem resolver algumas atividades mais complexas no computador e outra mais simples e rápidas pelo celular. Não foi necessário mudar as perguntas do questionário pós

teste. No pós teste da versão piloto o usuário descreveu sua experiência no site gov.br com “Não achei claras as informações fornecidas levando a um gasto de tempo maior no preenchimento dos dados.” Já a primeira usuária, na versão final do pós teste, respondeu com “O site fornece as informações com clareza e agilidade.” A segunda usuária relatou: “demora no acesso ao site; o site apresentou problemas de digitação.” Todos os usuários já tinham acessado o site gov.br e já declararam imposto de renda, porém cada um marcou uma opção diferente na pergunta “Prefere acessar a internet por qual meio?”, a usuária que marcou a opção “depende” com a justificativa que “Determinados arquivos só abrem ou abrem mais facilmente ou no celular ou no tablet”.

O site gov.br precisa de certos ajustes para auxiliar os usuários a chegarem nos seus objetivos de forma mais rápida, pois apenas uma usuária deu um *feedback* positivo. Os ajustes seriam uma melhora na página de preenchimento de dados, colocando a opção de somente colocar a data de nascimento manualmente e o próprio site organizaria por dia, mês e ano. Muitos sites utilizam essa opção que ajuda a agilizar o processo do usuário.

Link dos questionários pré e pós teste da versão piloto:

<https://forms.gle/Q8TwTeibMJt8DNtk8>

<https://forms.gle/Umqvf342xphuRLcF6>

Link dos questionários pré e pós teste da versão final:

<https://forms.gle/JBCScXS1utV323NBA>

<https://forms.gle/uCQAAh4NYgWXAMXH8>

# Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Pesquisa: Avaliação do site gov.br

## Natureza da Pesquisa

Eu, Taís Almeida, aluno(a) da terceira sprint da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio, pesquisador(a) responsável pelo projeto Avaliação do site gov.br, 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 verificar se o site gov.br cumpre com as 10 Heurísticas de Jakob Nielsen além de realizar o teste de usabilidade voltado a análise do site e se os usuários conseguem consultar a restituição do imposto de renda. O objetivo do estudo não é avaliar as pessoas, mas sim o quanto adequado o <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda>, a interface e interação são para realizar as tarefas propostas. Através desta pesquisa espera-se identificar problemas de usabilidade e oportunidades de melhoria.

## Benefícios

Os benefícios envolvem a interação dos participantes no <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/meu-imposto-de-renda> visando identificar os problemas de usabilidade que eles enfrentam ao realizar as tarefas propostas. No entanto, não há benefícios a curto prazo esperados para os participantes do estudo.

## 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 agregados e análises realizadas poderão ser publicados em publicações científicas e didáticas. Ao divulgarmos os resultados da pesquisa, nos comprometemos em preservar seu anonimato e privacidade, ocultando ou disfarçando toda informação (seja em texto, imagem, áudio ou vídeo) que possa revelar sua identidade, conforme suas opções de

consentimento informadas no final deste termo. As informações brutas coletadas não serão divulgadas.

### 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. Ao final deste termo você encontra as formas de contato.

### Ressarcimento de despesa eventual

Ao aceitar este termo, você não renuncia a nenhum direito legal. Se, por algum motivo, você tiver despesas decorrentes de sua participação nesse estudo, como transporte e/ou alimentação, você não será reembolsado pelos pesquisadores ou orientadores.

### 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 descartara 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.

Rio de Janeiro, 20 de setembro de 2023

Pesquisador:

*Taís de Almeida Cutrim*

*Taís de A. Cutrim*