Execução da Avaliação de IHC — Avaliação Heurística (Inspeção)

Site avaliado: Portal gov.br — www.gov.br | Complementa o Planejamento DECIDE entregue anteriormente

Nome do estudante: _____

Matrícula: _____ **Disciplina:** Interação Humano-Computador

Data da inspeção: 06/09/2026

Nota metodológica importante: *das duas técnicas previstas no planejamento (teste de usabilidade com observação de usuários + avaliação heurística), apenas a* ***avaliação heurística*** *pôde ser executada de fato aqui, pois é um método de* ***inspeção*** *que não depende da participação de usuários reais (Seção 11.6 / Cap. 9 do material da disciplina) — o avaliador examina diretamente a interface. O teste de usabilidade com observação exigiria recrutar e observar participantes humanos reais, o que não é possível nesta execução; ele permanece descrito no planejamento como próximo passo.*

---

1. Escopo e Procedimento da Inspeção

Páginas inspecionadas:

- Página inicial do portal (www.gov.br/pt-br);
- Página de um serviço de alto volume de acesso: 'Declarar meu Imposto de Renda (DIRPF)', incluindo seu fluxo de descrição, etapas e login integrado.

Método: avaliação heurística individual, com base no conjunto de 10 heurísticas de usabilidade de Nielsen (1994), examinando a interface renderizada e seu conteúdo textual à procura de discrepâncias entre o que a interface comunica e o que seria esperado para um bom suporte à interação do cidadão.

Escala de gravidade utilizada (Nielsen): 0 = não é um problema; 1 = problema cosmético; 2 = problema menor; 3 = problema maior (deve ser corrigido); 4 = catástrofe de usabilidade (correção obrigatória e prioritária).

2. Achados da Avaliação Heurística

Heurística violada	Descrição do problema encontrado (evidência real)	Grav.	Recomendação
1. Visibilidade do status do sistema	Na segunda etapa do serviço de IR ('Acompanhar o processamento da declaração'), o campo 'tempo de duração da etapa' informa apenas 'não estimado ainda', enquanto a primeira etapa traz uma estimativa clara ('atendimento imediato'). O usuário fica sem previsão de quanto tempo o processo total vai levar.	3	Padronizar a exibição de tempo estimado em todas as etapas, ou explicar por que a estimativa não está disponível.
9. Ajudar o usuário a reconhecer, diagnosticar e se recuperar de erros	Na página do serviço, aparecem simultaneamente mensagens genéricas de aviso e erro ('avaliação já realizada', 'avaliação indisponível', 'erro ao gravar motivo'), sem indicar a causa nem a ação de recuperação, e sem contexto claro de quando cada uma deveria aparecer para o usuário.	3	Revisar os estados de erro do widget de avaliação para exibir apenas a mensagem pertinente ao contexto atual, com linguagem explicativa e ação clara.
3. Controle e liberdade do usuário	O pré-requisito de possuir 'conta nível Prata ou Ouro' para usar o serviço só é exibido perto do final da página, depois de duas chamadas para o botão 'Iniciar' já apresentadas mais acima. O usuário pode iniciar o fluxo sem saber do requisito.	3	Exibir o requisito de nível de conta logo no início da página, próximo ao primeiro botão 'Iniciar'.
4. Consistência e padrões	O botão 'Iniciar' aparece duplicado na mesma página (logo após o título e novamente após a nota sobre avaliação do serviço), sem diferenciação visual de propósito.	2	Manter uma única chamada à ação primária visível, com apoio de âncoras/rolagem se necessário.

Heurística violada	Descrição do problema encontrado (evidência real)	Grav.	Recomendação
8. Estética e design minimalista	Informações essenciais (etapas, prazos, requisitos de acesso) ficam misturadas, no mesmo nível visual, com grandes blocos de metadados legais (tratamento de dados pessoais, LGPD, lista de leis e instruções normativas), antes mesmo de o usuário entender o que precisa fazer.	3	Separar claramente o bloco operacional (o que fazer, prazos, requisitos) do bloco legal, priorizando o primeiro visualmente (ex.: abas ou seções colapsáveis já usadas, mas com reordenação de prioridade).
2. Correspondência entre o sistema e o mundo real	Termos técnicos da administração pública aparecem sem explicação em linguagem simples (ex.: 'malha fiscal', 'DIRPF', 'NIT/PIS', 'CBO'), o que pode não ser compreendido por cidadãos com menor familiaridade com jargão tributário.	2	Adicionar explicações curtas (tooltips ou glossário) para siglas e termos técnicos na primeira ocorrência.
6. Reconhecimento em vez de memorização	O menu principal repete, em todas as páginas visitadas, uma estrutura longa e aninhada em 3 níveis (Serviços > Buscar serviços por > Categorias/Órgãos/Estados; Serviços por público alvo > Cidadãos/Empresas/...), exigindo bastante leitura para localizar a opção desejada.	2	Reduzir a profundidade do menu ou destacar as opções mais usadas (ex.: 'Cidadãos') no primeiro nível.
5. Prevenção de erros	Alguns links internos de apoio (ex.: página de 'quem é obrigado a declarar' e 'limites do app') são montados com caminhos relativos malformados (padrões repetidos de '../../'), risco de redirecionamento incorreto dependendo do contexto de navegação.	2	Revisar a geração automática de links internos para usar sempre URLs absolutas.
Ponto positivo — Controle e liberdade / Reconhecimento	O portal exibe trilha de navegação (breadcrumb: Página Inicial > Serviços > nome do serviço) e uma seção de 'Termos mais buscados' na página inicial, ajudando o usuário a se situar e a encontrar rapidamente assuntos frequentes.	0	Manter e estender essa prática para as páginas internas de categoria.

3. Evidência Quantitativa Real Encontrada no Próprio Site

Durante a inspeção, o próprio portal exibiu indicadores reais de satisfação coletados de usuários reais, que reforçam a pertinência do objetivo de avaliação definido no planejamento DECIDE:

- Na página inicial, o painel de desempenho do portal informa **94% dos serviços digitais** e apenas **49% de avaliações positivas** gerais dos serviços do gov.br.
- Na página específica do serviço 'Declarar meu Imposto de Renda', a pergunta 'As informações desta página foram úteis para você?' (média dos últimos 12 meses) registra **32% de respostas negativas e 68% de respostas positivas** — ou seja, quase 1 em cada 3 usuários não considerou a página útil.

Esses números são dados objetivos e públicos, coletados pelo próprio sistema junto a usuários reais ao longo do tempo, e corroboram — com dados quantitativos de razão/percentual — a existência de problemas de qualidade de uso no escopo avaliado, exatamente como o planejamento DECIDE antecipava.

4. Consolidação dos Resultados (Análise Intersujeito)

Consolidando os achados das duas páginas inspecionadas, observa-se uma recorrência de problemas relacionados a: (i) **visibilidade insuficiente de informações críticas** antes da ação do usuário (pré-requisitos de conta, tempo estimado); (ii) **excesso de informação secundária** (blocos legais/LGPD) competindo visualmente com o conteúdo operacional; e (iii) **tratamento de erros genérico**, sem orientação clara de recuperação. Esses três padrões, somados, explicam de forma plausível por que quase um terço dos usuários avalia negativamente a utilidade da página do serviço mais acessado do portal (Imposto de Renda).

Contagem de problemas por gravidade: 0 problemas de gravidade 4 (catástrofe); 5 problemas de gravidade 3 (maior); 3 problemas de gravidade 2 (menor); 1 ponto positivo identificado.

5. Relato Final e Próximos Passos

Os resultados desta inspeção heurística indicam **tendências de problemas reais de usabilidade** no fluxo de acesso a serviços do gov.br, mas não substituem a etapa de observação com usuários reais prevista no planejamento DECIDE original. Recomenda-se, como próximo passo, executar o teste de usabilidade com 5 a 8 participantes (perfis variados de idade e familiaridade digital), utilizando estes achados de inspeção como hipóteses a confirmar, complementar ou refutar durante a observação — seguindo a etapa 'Avaliar, interpretar e apresentar os dados' (E final) do próprio DECIDE.

Como sempre reforça o material da disciplina (Cap. 11): resultados de inspeção indicam problemas potenciais, previstos pela empatia limitada do avaliador; problemas reais confirmados só surgem com a participação de usuários.

6. Referências

NIELSEN, J. Heuristic evaluation. In: NIELSEN, J.; MACK, R. L. (Eds.). *Usability Inspection Methods*. New York: John Wiley & Sons, 1994.

BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. da. *Interação Humano-Computador*. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2010. (Capítulos 7, 9 e 11 — material da disciplina).

Portal gov.br. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br. Acesso em: 06 set. 2026.