



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE INFORMÁTICA
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

DAVI LUCAS NOVAES

**ANÁLISE DE USABILIDADE DO APLICATIVO "MEU INSS": UM ESTUDO
DE CASO COM FOCO NO PÚBLICO IDOSO**

Recife
2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Novaes, Davi Lucas.

Análise de usabilidade do aplicativo "Meu INSS": um estudo de caso com
foco no público idoso / Davi Lucas Novaes. - Recife, 2025.
30 p. : il., tab.

Orientador(a): Hermano Perrelli de Moura

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro de Informática, Sistemas de Informação - Bacharelado,
2025.

Inclui referências, apêndices.

1. Usabilidade. 2. Idosos. 3. Aplicativos Móveis. 4. "Meu INSS". I. Moura,
Hermano Perrelli de. (Orientação). II. Título.

000 CDD (22.ed.)

Aprovado em: 12/08/2025

DAVI LUCAS NOVAES

**ANÁLISE DE USABILIDADE DO APLICATIVO "MEU INSS": UM ESTUDO DE
CASO COM FOCO NO PÚBLICO IDOSO**

Trabalho de Graduação apresentado ao curso de Sistemas de Informação do Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Sistemas de Informação.

Aprovado em: 12/08/2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Hermano Perrelli de Moura (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Prof. Luiz Augusto de Macedo Morais (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

Análise de Usabilidade do Aplicativo "Meu INSS": Um Estudo de Caso com Foco no Público Idoso

Davi Lucas Novaes¹

Hermano Perrelli de Moura¹

¹Centro de Informática - Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

dln@cin.ufpe.br, hermano@cin.ufpe.br

Abstract. *The aging of the Brazilian population highlights the need to make mobile applications more accessible and intuitive for older adults, who often face cognitive, visual, and motor barriers when interacting with digital interfaces. Against this backdrop, this study conducts an in-depth usability analysis of the "Meu INSS" app, using it as a case study focused on this demographic. The research is grounded in established theoretical frameworks and employs a heuristic analysis to identify interaction barriers. The results aim to diagnose key interface challenges and, based on them, propose recommendations for improvements, ultimately seeking to promote digital inclusion, autonomy, and satisfaction among this population when accessing essential government services.*

Keywords: Usability; Elderly; Mobile Applications; "Meu INSS".

Resumo. *O envelhecimento da população brasileira evidencia a necessidade de tornar aplicativos móveis mais acessíveis e intuitivos para idosos, que frequentemente enfrentam barreiras cognitivas, visuais e motoras ao interagir com interfaces digitais. Diante deste cenário, o presente trabalho realiza uma análise aprofundada de usabilidade do aplicativo "Meu INSS", utilizando-o como um estudo de caso focado neste grupo demográfico. A pesquisa se fundamenta em referenciais teóricos consolidados e na aplicação de uma análise heurística para identificar barreiras de interação. Os resultados buscam diagnosticar os principais desafios de interface e, a partir deles, propor recomendações de melhoria, com o objetivo final de promover a inclusão digital, a autonomia e a satisfação do público idoso no acesso a serviços governamentais essenciais.*

Palavras-chave: Usabilidade; Idosos; Aplicativos Móveis; "Meu INSS".

1. Introdução

O envelhecimento populacional brasileiro tem sido acompanhado de uma expansão significativa no uso da internet por pessoas idosas, representando uma transformação digital sem precedentes neste segmento etário. De acordo com dados do IBGE (2024), o percentual de pessoas com 60 anos ou mais que utilizam a internet cresceu exponencialmente de 24,7% em 2016 para 66,0% em 2023. Este aumento expressivo demonstra não apenas a adaptação gradual do público idoso às tecnologias digitais, mas também a crescente necessidade de integração digital para participação plena na sociedade contemporânea.

Particularmente relevante é o fato de que 98,8% dos usuários de internet acessam a rede por meio de telefones móveis celulares, consolidando os smartphones como o principal dispositivo de acesso digital. Esta predominância do smartphone como

ferramenta de conectividade torna ainda mais crítica a necessidade de desenvolver interfaces e aplicativos que atendam às necessidades do público idoso, considerando suas limitações físicas, cognitivas e de familiaridade com a tecnologia.

Apesar do crescimento no uso da internet, os idosos enfrentam desafios específicos e significativos ao interagir com smartphones e serviços digitais. Segundo Raymundo (2013), aproximadamente 24% dos entrevistados com mais de 65 anos relataram medo de usar dispositivos como smartphones, enquanto 40% temiam danificar os aparelhos. Estes medos geralmente envolvem questões relacionadas à possibilidade de contrair vírus, cometer erros operacionais e até danificar os dispositivos de maneira irreparável.

As dificuldades apresentadas pelos idosos decorrem principalmente da falta de familiaridade com a tecnologia, do medo, da insegurança de manipular dispositivos eletrônicos, da dificuldade visual, motora e de memória e atenção. Pesquisas indicam que as principais barreiras incluem o excesso de informações disponíveis, as cores, os tamanhos dos ícones e fontes, assim como as terminologias utilizadas nos dispositivos, com estudos apontando que dificuldades visuais para com aparelhos celulares atingem 80% de empecilho para seu uso.

Neste cenário de crescente digitalização dos serviços públicos, o aplicativo "Meu INSS" emerge como uma ferramenta fundamental para o acesso aos serviços previdenciários. Criado em fevereiro de 2017, o aplicativo se consolidou como o principal canal de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social, registrando números impressionantes de utilização: 830,8 milhões de acessos em 2024, sendo 707,4 milhões apenas pelo aplicativo (INSS, 2025).

Mensalmente, a plataforma Meu INSS conta com quase 84 milhões de acessos, atendendo a uma base de usuários que inclui uma parcela significativa de pessoas idosas que dependem dos serviços previdenciários. O aplicativo oferece mais de 90 serviços digitais, incluindo solicitação de benefícios, acompanhamento de processos, emissão de extratos e agendamento de perícias médicas.

A relevância do aplicativo torna-se ainda mais evidente quando consideramos que apenas 5% dos beneficiários conhecem suas senhas de acesso ao Meu INSS, indicando uma lacuna significativa entre a disponibilidade dos serviços digitais e sua efetiva utilização pelo público-alvo (Diário do Comércio, 2024). Esta disparidade evidencia a necessidade urgente de simplificar e adaptar a interface do aplicativo para atender às necessidades específicas do público idoso, garantindo que os benefícios da digitalização dos serviços públicos sejam verdadeiramente acessíveis a todos os cidadãos, independentemente da idade ou familiaridade com a tecnologia.

Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho é realizar uma análise aprofundada de usabilidade e acessibilidade do aplicativo "Meu INSS", com foco específico nas barreiras de interação enfrentadas pelo público idoso. A pesquisa empregará como método uma avaliação heurística, fundamentada em referenciais teóricos consolidados. O objetivo específico é, portanto, identificar e analisar as falhas de interface que comprometem a experiência do usuário. Com base nos resultados desta avaliação, o estudo irá diagnosticar os desafios centrais e propor recomendações de

melhoria, visando contribuir para a promoção da autonomia, satisfação e inclusão digital desse público no acesso a serviços governamentais essenciais.

Este artigo está estruturado da seguinte forma para apresentar a pesquisa de maneira clara e lógica: a Seção 2 detalha a metodologia, explicando a escolha do estudo de caso e da avaliação heurística como método de análise. A Seção 3 constrói a fundamentação teórica, abordando os conceitos essenciais de Interação Humano-Computador, usabilidade, acessibilidade digital e as diretrizes de design específicas para o público idoso que nortearam a avaliação. Na Seção 4, é apresentado o estudo de caso, com a aplicação prática do método no aplicativo "Meu INSS", seguida da discussão detalhada dos resultados e dos problemas de usabilidade identificados. Por fim, na Seção 5 o trabalho é concluído com a apresentação das considerações finais, a síntese das descobertas e as sugestões para pesquisas futuras.

2. Metodologia

Nesta seção é descrita a metodologia adotada para a obtenção dos dados e para a análise do aplicativo "Meu INSS" sob a perspectiva de usabilidade e acessibilidade para o público idoso. Um estudo de caso caracteriza-se como uma investigação empírica que examina um fenômeno contemporâneo em seu contexto real de uso, especialmente quando os limites entre fenômeno e contexto não são claramente definidos (Yin, 2014)

O aplicativo "Meu INSS" foi selecionado como objeto de análise devido à sua importância como principal canal digital para o acesso a serviços previdenciários no Brasil, especialmente para pessoas idosas. A escolha fundamenta-se em sua expressiva base de usuários, relevância social e impacto direto na qualidade de vida do público-alvo.

A abordagem metodológica é descritiva e qualitativa, centrada na avaliação heurística. Contudo, diferentemente da análise puramente documental, o presente estudo emprega a exploração ativa do aplicativo utilizando uma conta real de usuário do serviço. Assim, a navegação pelas principais funções e fluxos do aplicativo é realizada em condições de uso real, simulando a experiência autêntica de um beneficiário. Esse procedimento visa verificar, na prática, as barreiras e potencialidades de interface enfrentadas pelo usuário idoso ao recorrer ao app.

As etapas da análise foram conduzidas da seguinte forma:

- Seleção de uma conta real ativa no "Meu INSS", garantindo acesso a todas as funcionalidades disponíveis ao cidadão, como login, recuperação de senha, consulta de benefícios, emissão de extratos e agendamento de serviços.
- Mapeamento dos principais fluxos e rotinas de navegação normalmente utilizados por idosos no uso cotidiano do app.
- Avaliação heurística das interfaces, fundamentada em referenciais teóricos consolidados sobre usabilidade e acessibilidade.

- Registro detalhado das evidências observadas durante a navegação real, documentando obstáculos de usabilidade, barreiras de acessibilidade e eventuais limitações relacionadas à linguagem, iconografia, design visual e feedback do sistema.
- Análise crítica dos dados coletados na exploração prática, identificando aspectos positivos e negativos para o público idoso.

Ressalta-se que o método adotado busca aproximar a análise das condições reais de uso, enriquecendo o diagnóstico das interfaces a partir da perspectiva da experiência cotidiana dos usuários do serviço. Entretanto, limita-se à avaliação de especialista mediada por um usuário real, não incluindo testes sistemáticos com idosos ou coleta de depoimentos qualitativos diretos.

Dessa forma, o desenvolvimento do presente trabalho está sustentado na avaliação prática e criteriosa das interfaces do aplicativo "Meu INSS", fundamentada em literatura e diretrizes reconhecidas, com o objetivo de subsidiar o diagnóstico das barreiras e subsidiar recomendações para aprimoramento do serviço digital para o público idoso.

3. Fundamentação Teórica

Este capítulo apresenta os conceitos e teorias que servem como alicerce para a presente pesquisa. Serão abordados os fundamentos da Interação Humano-Computador (IHC), os princípios de usabilidade e acessibilidade digital e, de forma central, as particularidades do público idoso como usuário de tecnologia, culminando na consolidação de diretrizes de design específicas para esta demografia.

3.1. Interação Humano-Computador

A Interação Humano-Computador (IHC) é uma disciplina de caráter multidisciplinar que estuda o design, a avaliação e a implementação de sistemas computacionais interativos para uso humano, bem como os fenômenos que os cercam (ACM SIGCHI, 2024). Originada na interseção da ciência da computação, psicologia cognitiva, design e fatores humanos, a IHC não se preocupa apenas com a funcionalidade técnica de um sistema, mas fundamentalmente com a qualidade da experiência do usuário ao interagir com ele.

Segundo Preece, Rogers e Sharp (2015), o objetivo principal da IHC é desenvolver sistemas que sejam seguros, eficazes, eficientes e, sobretudo, agradáveis de usar. Isso implica em projetar tecnologias que se adaptem às capacidades e limitações humanas, e não o contrário. Em vez de forçar o usuário a aprender um sistema complexo e não intuitivo, a premissa da IHC é que o sistema deve ser projetado para ser compreensível e fácil de manusear desde o primeiro contato.

Para o escopo deste trabalho, a IHC oferece o arcabouço teórico e metodológico para analisar como o design de uma interface, como a do aplicativo "Meu INSS", pode

facilitar ou dificultar o acesso à informação e aos serviços por parte de um grupo de usuários com características específicas — neste caso, o público idoso.

3.2. Usabilidade e seus Atributos

A usabilidade é um dos principais atributos de qualidade da IHC e um conceito central para este estudo. A norma ISO 9241-11 (2018) define usabilidade como a "medida na qual um produto, sistema ou serviço pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um determinado contexto de uso". Essa definição se desdobra em três atributos principais:

- **Eficácia:** A acurácia e a completude com que os usuários conseguem atingir seus objetivos. No contexto do "Meu INSS", refere-se à capacidade de um idoso conseguir, por exemplo, consultar seu extrato de pagamento com sucesso.
- **Eficiência:** A relação entre os recursos despendidos (tempo, esforço mental, ações) e a acurácia com que os objetivos são alcançados. Um sistema eficiente permitiria ao usuário realizar a mesma consulta com o mínimo de etapas e em um curto espaço de tempo.
- **Satisfação:** O grau de conforto e a atitude positiva do usuário em relação ao uso do sistema. Envolve a percepção subjetiva de quão agradável é a experiência, um fator crucial para a adesão e uso contínuo da tecnologia, especialmente por públicos menos confiantes.

Além desses, outros autores como Nielsen (1994) complementam a usabilidade com atributos como facilidade de aprendizado, memorabilidade e a baixa ocorrência de erros. Um sistema com boa usabilidade é fácil de aprender, permite que usuários retornem após um período de inatividade sem precisar reaprender tudo, e é projetado para prevenir erros ou permitir que sejam facilmente corrigidos.

3.2.1. As Heurísticas de Nielsen

Para avaliar a usabilidade de uma interface de forma prática, Jakob Nielsen propôs um conjunto de dez princípios gerais, ou "heurísticas", que se tornaram um padrão na indústria (Nielsen, 1994). A avaliação heurística consiste em inspecionar uma interface à luz desses princípios para identificar possíveis problemas de usabilidade. As heurísticas são:

1. **Visibilidade do estado do sistema:** O sistema deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback apropriado e em tempo hábil. (Ex: Uma barra de progresso ao enviar um documento).
2. **Correspondência entre o sistema e o mundo real:** O sistema deve falar a linguagem do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares, em vez de termos orientados ao sistema.
3. **Controle e liberdade do usuário:** Os usuários frequentemente escolhem funções do sistema por engano e precisarão de uma "saída de emergência"

claramente marcada para sair do estado indesejado. (Ex: Um botão "Cancelar" visível em todas as etapas de um processo).

4. **Consistência e padrões:** Os usuários não devem ter que se perguntar se palavras, situações ou ações diferentes significam a mesma coisa. Ações e terminologias devem ser consistentes em todo o aplicativo.
5. **Prevenção de erros:** Mais importante do que boas mensagens de erro é um design cuidadoso que previne a ocorrência de problemas. (Ex: Desabilitar um botão "Enviar" até que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos).
6. **Reconhecimento em vez de memorização:** Minimizar a carga de memória do usuário, tornando objetos, ações e opções visíveis. (Ex: Menus visíveis em vez de exigir que o usuário memorize comandos).
7. **Flexibilidade e eficiência de uso:** Permitir que usuários experientes utilizem atalhos, enquanto os novatos podem seguir caminhos mais longos e guiados.
8. **Estética e design minimalista:** As interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessárias. Cada unidade extra de informação compete com as unidades relevantes e diminui sua visibilidade relativa.
9. **Ajuda aos usuários para reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:** As mensagens de erro devem ser expressas em linguagem clara, indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução. (Ex: "Senha incorreta" em vez de "Erro de autenticação #401").
10. **Ajuda e documentação:** Embora seja melhor que o sistema possa ser usado sem documentação, pode ser necessário fornecer ajuda e documentação. Essa informação deve ser fácil de buscar e focada nas tarefas do usuário.

3.3. Acessibilidade Digital

Enquanto a usabilidade se concentra em tornar um sistema fácil de usar pela maioria, a acessibilidade digital visa garantir que ele possa ser usado por todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, motoras, cognitivas ou sensoriais. Segundo o W3C (2024), a acessibilidade na web (e, por extensão, em aplicativos) significa que pessoas com deficiência podem perceber, entender, navegar e interagir com o ambiente digital.

A acessibilidade não é um benefício apenas para pessoas com deficiências permanentes; ela beneficia a todos em diferentes situações. Por exemplo, um design com alto contraste ajuda tanto uma pessoa com baixa visão quanto alguém usando o celular sob a luz do sol. Legendas em vídeos servem a uma pessoa com deficiência auditiva e também a quem está em um ambiente barulhento. Para o público idoso, as diretrizes de acessibilidade são particularmente relevantes, pois muitas das alterações funcionais associadas ao envelhecimento se sobrepõem às necessidades de usuários com deficiência.

3.3.1. Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG)

As Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), desenvolvidas pelo World Wide Web Consortium (W3C), são o padrão internacional de acessibilidade digital. Embora focadas na web, seus princípios são amplamente aplicáveis a aplicativos móveis. As WCAG 2.1 são estruturadas em quatro princípios fundamentais, conhecidos pelo acrônimo POUR:

- **Perceptível:** As informações e os componentes da interface devem ser apresentados aos usuários de formas que eles possam perceber. Isso significa que o conteúdo não pode ser invisível para todos os seus sentidos.
 - Exemplo prático: Fornecer texto alternativo para imagens, para que leitores de tela possam descrevê-las a usuários cegos.
- **Operável:** Os componentes da interface do usuário e a navegação devem ser operáveis. O usuário deve ser capaz de interagir com todos os controles e elementos.
 - Exemplo prático: Garantir que o aplicativo possa ser navegado inteiramente pelo teclado ou por comandos de voz, sem depender exclusivamente do toque.
- **Compreensível:** As informações e a operação da interface do usuário devem ser compreensíveis. O conteúdo e a funcionalidade não podem estar além da compreensão do usuário.
 - Exemplo prático: Usar linguagem clara e simples, fornecer instruções claras para o preenchimento de formulários e manter a navegação consistente.
- **Robusto:** O conteúdo deve ser robusto o suficiente para poder ser interpretado de forma confiável por uma ampla variedade de agentes de usuário, incluindo tecnologias assistivas.
 - Exemplo prático: Utilizar código HTML semântico e seguir as especificações das plataformas (iOS, Android) para que leitores de tela e outros softwares de assistência funcionem corretamente.

3.4. O Usuário Idoso e a Tecnologia

Projetar para o público idoso exige uma compreensão aprofundada das mudanças fisiológicas, cognitivas e sociais que ocorrem com o envelhecimento. Não se trata de um grupo homogêneo; as capacidades podem variar drasticamente entre indivíduos da mesma idade. No entanto, existem padrões de declínio funcional que devem ser considerados no design de interfaces (Czaja et al., 2006).

3.4.1. Fatores Cognitivos: Memória e Atenção

Com o envelhecimento, certas habilidades cognitivas, parte da chamada "inteligência fluida", podem apresentar declínio. A memória de trabalho (ou de curto prazo), responsável por manter e manipular informações temporariamente, torna-se menos eficiente. Isso dificulta o acompanhamento de processos com múltiplos passos ou a memorização de informações de uma tela para outra. A atenção seletiva também pode ser reduzida, tornando difícil focar em uma tarefa específica quando há muitos elementos distrativos na tela. Portanto, interfaces para idosos devem minimizar a carga cognitiva, evitando desordem visual, simplificando fluxos de tarefas e apresentando informações de forma clara e sequencial.

3.4.2. Fatores Físicos e Motores: Visão, Audição e Precisão do Toque

As mudanças físicas são as mais evidentes. A visão é frequentemente afetada pela presbiopia (popularmente conhecida como vista cansada), menor sensibilidade ao contraste e percepção de cores. Isso exige o uso de fontes maiores, espaçamento generoso entre linhas e um alto contraste entre texto e fundo. A audição pode diminuir, tornando arriscado o uso de alertas sonoros como único meio de feedback. A destreza motora fina também pode ser reduzida por condições como artrite ou tremores, afetando a precisão do toque em telas de smartphones. Botões, links e outros alvos de toque devem ser grandes e bem espaçados para evitar erros de seleção.

3.4.3. Fatores Sociais e Emocionais: Analfabetismo Digital e Tecnofobia

Muitos idosos não tiveram contato com computadores e a internet ao longo de sua vida profissional, resultando em analfabetismo digital ou menor fluência tecnológica. Essa falta de experiência pode gerar ansiedade e medo de usar a tecnologia, um fenômeno conhecido como tecnofobia. O medo de "quebrar" o dispositivo ou de cometer um erro irreversível (como apagar dados importantes) é uma barreira emocional significativa. Interfaces bem-sucedidas para este público devem ser tolerantes a erros, oferecer caminhos claros para desfazer ações e usar mensagens de feedback positivas e encorajadoras para construir a confiança do usuário.

3.5 Diretrizes para o Design de Aplicações Móveis para o Público Idoso

O trabalho de Gomez-Hernandez et al. "Design Guidelines of Mobile Apps for Older Adults: Systematic Review and Thematic Analysis" surge da necessidade de consolidar um conjunto claro de diretrizes para designers de aplicativos, visto que as recomendações existentes eram, muitas vezes, dispersas, contraditórias ou não extraídas de resultados experimentais concretos.

Para superar essa lacuna, os autores conduziram uma revisão sistemática da literatura científica publicada entre 2010 e 2021. O critério de inclusão fundamental foi selecionar apenas artigos que realizaram testes de usabilidade com populações com idade superior a 60 anos e que apresentaram diretrizes de design transferíveis. Após um processo de triagem e avaliação de qualidade que resultou em 40 estudos primários, os pesquisadores realizaram uma análise temática aprofundada para organizar, sintetizar e

dar sentido a um conjunto diversificado de recomendações. Foram descartadas recomendações pouco fundamentadas, específicas demais para serem generalizadas ou apoiadas por apenas um único artigo, garantindo a robustez dos resultados.

O resultado é um conjunto de 27 diretrizes de design, baseadas em evidências diretas de uso e dificuldade, extraídas de testes reais com o público-alvo. Essas diretrizes servirão como o framework analítico para a avaliação do aplicativo "Meu INSS" neste trabalho.

3.5.1. As Diretrizes de Design de Gomez-Hernandez et al.

As diretrizes compiladas foram estruturadas pelos autores em "Regras de Ouro" (pela sua importância transversal) e cinco categorias principais, que abrangem os múltiplos aspectos da experiência do usuário.

3.5.1.1 Regras de Ouro

Identificadas como as de maior significado e mencionadas de forma recorrente nos estudos, estas duas regras são consideradas fundamentais:

- **Simplificar:** A simplificação do conceito do produto e de todos os elementos da interface é crucial para atender às dificuldades cognitivas que podem ser experienciadas por usuários idosos.
- **Aumentar o tamanho e a distância entre controles interativos:** Controles maiores e mais espaçados facilitam a interação e evitam toques acidentais, compensando possíveis limitações motoras e menor precisão.

3.5.1.2 Categorias de Diretrizes

O restante das 25 diretrizes foi organizado em cinco categorias distintas:

1. Ajuda e Treinamento: Foco em como oferecer suporte ao usuário.
 - Fornecer treinamento inicial, se possível presencialmente.
 - Favorecer tutoriais em vídeo em detrimento de instruções escritas.
 - Prover ajuda contextualizada e instruções passo a passo.
2. Navegação: Foco na estrutura e fluxo de interação.
 - Simplificar a navegação e reduzir o número de caminhos alternativos.
 - Fornecer uma "saída segura" (voltar, cancelar) em qualquer tela.
 - Manter o foco na ação atual, evitando distrações.
3. Design Visual: Foco nos elementos visuais da interface, subdividido em:
 - Layout:
 - Evitar posicionar controles perto das bordas da tela.
 - Reduzir o número de elementos e opções disponíveis na tela.
 - Ícones:
 - Usar ícones que sejam imagens concretas e familiares.
 - Adicionar rótulos (texto) aos ícones.

- Usar ícones semanticamente próximos da função que representam.
 - Aparência:
 - Utilizar fontes em tamanhos grandes.
 - Mostrar claramente quais elementos são "tocáveis".
 - Prover alto contraste entre as cores de primeiro plano e de fundo.
- 4. Carga Cognitiva: Foco em reduzir o esforço mental exigido do usuário.
 - Usar linguagem simples, familiar e inequívoca.
 - Não presumir a familiaridade do usuário com símbolos convencionais (ex: "?", "→").
 - Manter instruções e mensagens curtas.
- 5. Interação: Foco em como o usuário interage com o sistema, subdividido em:
 - Métodos de Entrada:
 - Favorecer o toque em controles em vez de interações por gestos (como pinça, arrastar).
 - Ao usar gestos, evitar os que forem complexos.
 - Minimizar o uso do teclado virtual.
 - Considerar a redução da sensibilidade ao toque para evitar toques involuntários.
 - Métodos de Saída:
 - Se possível, fornecer feedback multissensorial (visual, sonoro, tátil).
 - Mostrar um feedback claro após o toque em um controle, pois feedbacks sutis podem não ser percebidos.
 - Não confiar na vibração como a principal forma de feedback.
 - Aumentar o tempo de resposta do sistema, o tempo de exibição de informações de feedback e os timeouts.

Este conjunto de 27 diretrizes, validado por uma extensa pesquisa empírica, constitui a ferramenta de análise que será aplicada ao aplicativo "Meu INSS" na seção seguinte, permitindo uma avaliação estruturada, objetiva e aprofundada de sua interface sob a ótica das necessidades do público idoso.

4. Estudo de Caso

Para a realização deste estudo de caso, foi selecionado o aplicativo móvel "Meu INSS", com o objetivo de avaliar a sua usabilidade, focando na comunicação entre o usuário idoso e a tecnologia móvel. Esta seção apresenta uma contextualização detalhada sobre o aplicativo, a metodologia de avaliação empregada e os resultados da inspeção heurística.

4.1 Aplicativo Móvel “Meu INSS”

O aplicativo "Meu INSS", desenvolvido pelo Governo do Brasil, é a principal ferramenta da estratégia de digitalização do Instituto Nacional do Seguro Social. Essa

iniciativa visa modernizar o atendimento e responder a desafios crescentes, como o aumento da demanda por serviços previdenciários e a diminuição progressiva do quadro de servidores. O objetivo central do aplicativo é otimizar o tempo do segurado, oferecendo acesso rápido a informações e serviços que antes exigiam o comparecimento presencial à uma Agência da Previdência Social (APS).

Disponível para os sistemas operacionais Android e iOS, o "Meu INSS" tornou-se um dos canais de contato online mais importantes para aposentados, pensionistas e outros beneficiários. Por meio dele, é possível realizar a maior parte dos 96 serviços oferecidos pelo instituto, como solicitar aposentadoria, consultar extratos de pagamento, agendar perícias, atualizar dados cadastrais e emitir declarações. Dessa forma, o aplicativo busca reduzir o fluxo de pessoas nas agências e agilizar a análise e concessão de benefícios, permitindo que o cidadão resolva suas pendências de onde estiver.

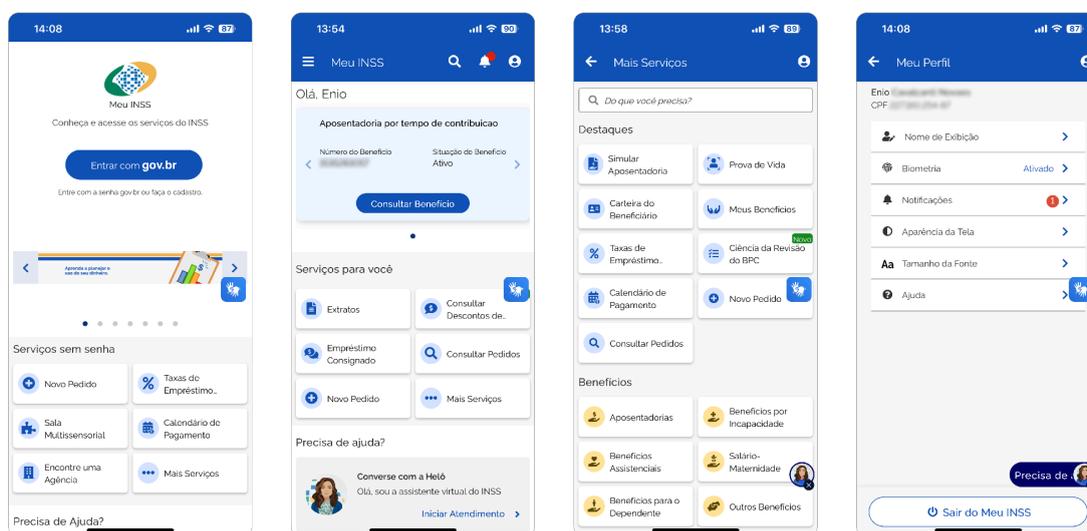


Ilustração 1: Telas do aplicativo Meu INSS.

4.2 Avaliação Heurística

Após o levantamento do referencial teórico sobre usabilidade em aplicativos móveis e heurísticas de usabilidade para o público idoso, foi escolhida a avaliação heurística como técnica para análise do aplicativo "Meu INSS", por ser uma técnica acessível em termos de tempo e recurso e podendo ser feita individualmente.

A base para a avaliação heurística são as diretrizes propostas por Gomez-Hernandez et al (2021), onde foi realizado uma revisão sistemática sobre o tema contendo artigos entre 2010 e 2021 que continham boas práticas para usabilidade no público idoso e que necessariamente tiveram testes de usabilidade com esse grupo. Na tabela 1 está listado as 27 diretrizes, aqui chamadas de Heurística, que irão apoiar o processo de avaliação do aplicativo.

Identificação	Heurística
	Regra de Ouro
H1	Simplificar
H2	Aumentar o tamanho e a distância entre os controles interativos
	Ajuda e Treinamento
H3	Fornecer treinamento inicial, se possível presencial
H4	Preferir tutoriais em vídeo
H5	Fornecer ajuda contextualizada e instruções passo a passo
	Navegação
H6	Simplificar a navegação e reduzir o número de caminhos alternativos
H7	Fornecer uma saída segura em qualquer tela
H8	Manter o foco na ação atual
	Design Visual (Layout)
H9	Evitar localizar controles perto da borda da tela
H10	Reduzir o número de elementos e opções disponíveis na tela
	Design Visual (Ícones)
H11	Usar ícones que sejam imagens concretas e familiares
H12	Adicionar legendas aos ícones
H13	Usar ícones semanticamente próximos
	Design Visual (Aparência)
H14	Usar tamanhos de fonte grandes
H15	Mostrar claramente quais elementos são tocáveis
H16	Fornecer alto contraste entre a cor do primeiro plano e a do plano de fundo
	Carga Cognitiva
H17	Usar linguagem simples, familiar e inequívoca
H18	Não presumir a familiaridade dos usuários com símbolos convencionais
H19	Manter instruções e mensagens curtas
	Interação (Entrada)
H20	Favorecer o toque em controles sobre interações por gestos
H21	Ao usar gestos, evitar os que são complexos
H22	Minimizar o uso do teclado
H23	Considerar a redução da sensibilidade ao toque
	Interação (Saída)
H24	Se possível, fornecer feedback multissensorial
H25	Mostrar feedback claro após o toque em um controle
H26	Não confiar na vibração como a principal forma de feedback

H27	Aumentar o tempo de resposta e os tempos limite (time-outs)
-----	---

Tabela 1: Listagem das heurísticas utilizadas na avaliação.

A avaliação foi realizada na versão 5.12.0 do aplicativo, rodando no sistema operacional iOS. Os fluxos de telas a serem avaliados foram selecionados com base no Ranking de Avaliação de Serviços e Órgãos da plataforma Gov.br, filtrando-se pelos serviços do INSS e ordenando pela "Quantidade de avaliações", de modo a focar nas funcionalidades mais utilizadas pelo público. (Brasil, 2025)

Dessa forma foram escolhidos os seguintes fluxos: Login no aplicativo, Emitir Extrato de pagamento do benefício, Consultar comunicação de acidente e Emitir Declaração de benefício. No total, foram inspecionadas 37 telas distintas, iniciando pelo login por ser necessário para o acesso às demais funcionalidades. Todas as imagens das telas utilizadas para avaliação encontram-se no Apêndice A. As telas para avaliação foram identificadas conforme a Tabela 2:

Identificação	Descrição
T	Todas as telas
T1	Tela inicial usuário não logado
T2	Login com Gov.br (Passo 1)
T3	Login com Gov.br (Passo 2)
T4	Mensagem erro no login
T5	Aviso de segurança no login
T6	Aviso de segurança no login (Continuação)
T7	Recuperação de senha
T8	Aviso ao recuperar senha
T9	Tela inicial do usuário logado
T10	Tela inicial do usuário logado (Continuação)
T11	Menu hambúrguer do aplicativo
T12	Listagem de tipos de extratos
T13	Extrato de pagamento de benefício
T14	Seleção de período do extrato
T15	Detalhes do extrato de um mês
T16	Listagem de mais serviços
T17	Busca na tela de mais serviços
T18	Busca na tela inicial
T19	Buscando pelo termo "Acidente"
T20	Consulta de Comunicação de Acidente de trabalho

T21	Buscando pelo termo "Declaração"
T22	Declaração de Beneficiário do INSS
T23	Baixar Documento
T24	Abrir documento no sistema operacional
T25	Declaração de Beneficiário do INSS após Baixar
T26	Agendamento para retirada de declaração
T27	Avisos do agendamento
T28	Formulário de agendamento
T29	Formulário de agendamento (Continuação)
T30	Escolha da agência (Passo 1)
T31	Escolha da agência (Passo 2)
T32	Escolha da agência (Passo 3)
T33	Escolha do horário (Passo 1)
T34	Escolha do horário (Passo 2)
T35	Revisão do agendamento
T36	Revisão do agendamento (Continuação)
T37	Meu perfil

Tabela 2: Listagem de telas avaliadas no estudo.

A avaliação foi conduzida pelo autor utilizando a conta de um usuário real do aplicativo "Meu INSS" que faz parte do público idoso, dessa forma todos as informações apresentados simulam uma utilização real do sistema, com fluxo e dados contextualizados. Por questão de privacidade e segurança, os dados pessoais presentes nas telas foram borrados antes do anexo no estudo. A análise e organização das telas seguem a ordenação que as telas aparecem ao evoluir nos fluxos avaliados no estudo.

A gravidade da violação segue a sugestão de Nielsen (1995), onde o grau é composto pelos seguintes três fatores: a frequência do problema, o impacto do problema e a continuidade do problema.

Portanto, a escala de classificação de 0 a 4 pode ser usada para classificar a gravidade dos problemas de usabilidade. A classificação dos níveis se dá da seguinte maneira Nielsen (1995):

- **0 (Não há problema):** Não é considerado um problema de usabilidade.
- **1 (Problema cosmético):** Não necessita de correção, a menos que haja tempo extra.
- **2 (Problema menor):** Correção de baixa prioridade.
- **3 (Problema maior):** Importante corrigir, deve receber alta prioridade.

- **4 (Catástrofe):** Indispensável corrigir antes do lançamento da aplicação.

4.3 Resultados e Discussões

Após avaliação de todas as telas foi constatado um total de 16 problemas de usabilidade envolvendo uma ou mais heurísticas no aplicativo “Meu INSS”. Na ilustração 2 temos a distribuição dos problemas identificados por categoria, de início podemos ver que a categoria Design Visual apresentou um volume maior de ocorrências frente às demais.

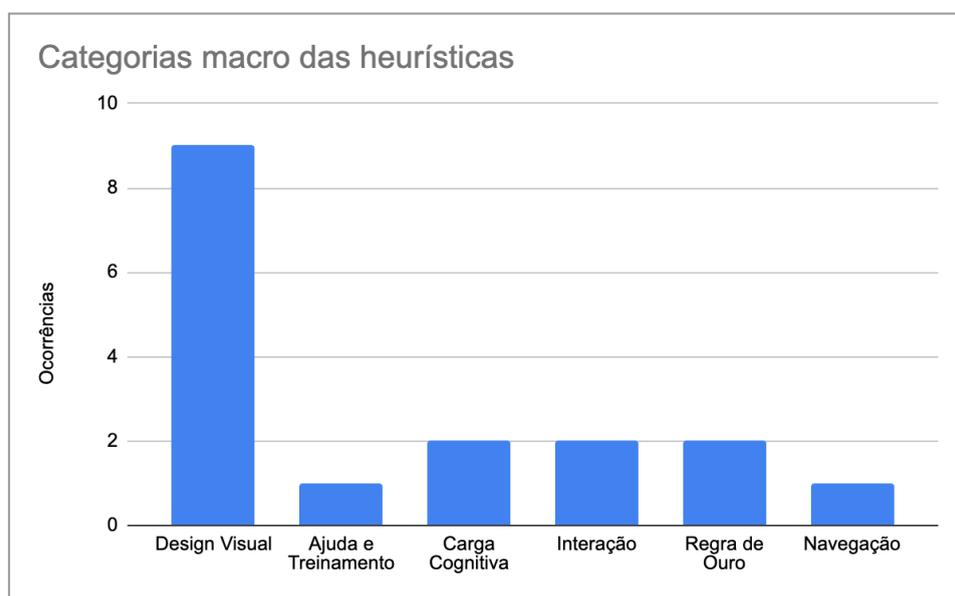


Ilustração 2: Gráfico de ocorrências por categoria

A relação de todos os problemas encontrados, sua severidade e proposta de solução se encontra no Apêndice B e com link no rodapé¹.

Dentre os 16 problemas encontrados as heurísticas com maior ocorrência foram: H2 (Aumentar o tamanho e a distância entre os controles interativos), H9 (Evitar localizar controles perto da borda da tela), H12 (Adicionar legendas aos ícones) e H19 (Manter instruções e mensagens curtas) todos com 2 ocorrências cada. A ilustração 3 a seguir mostra a quantidade de ocorrências por heurística.

¹<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cc3yKFFu6KeipU9XrSryZ3pII-panEBnlUfHVQTOE7M/edit?gid=1966776991#gid=1966776991>

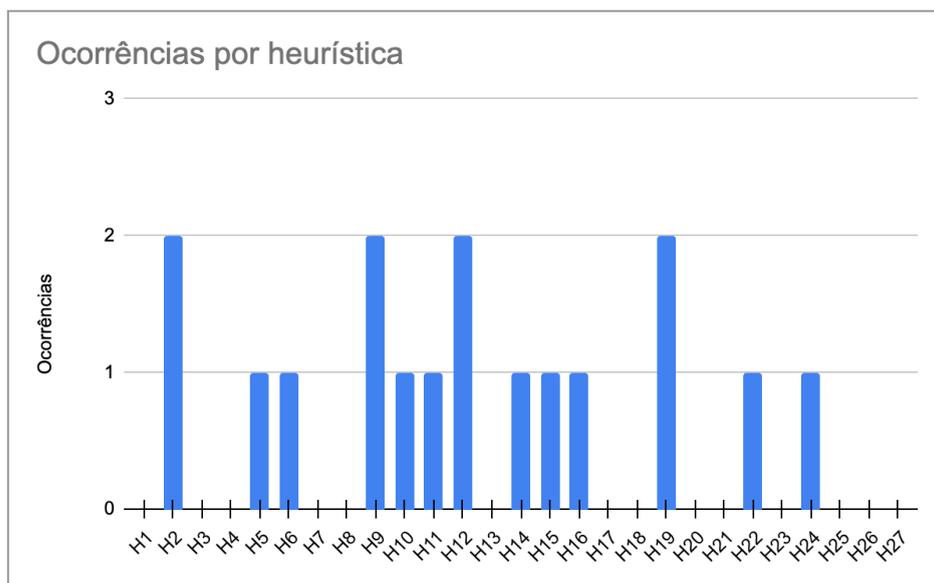


Ilustração 3: Gráfico de ocorrências por heurística.

Dentre as 37 telas avaliadas no estudo, as telas que houveram maior ocorrências foram **T** (Todas as telas), **T13** (Extrato de pagamento de benefício) e **T25** (Declaração de Beneficiário do INSS após Baixar) com 3 ocorrências cada. Em seguida, as telas **T12** (Listagem de tipos de extratos), **T15** (Detalhes do extrato de um mês), **T27** (Avisos do agendamento) e **T31** (Escolha da agência - Passo 2) todas com duas ocorrências cada.

4.3.1 Problemas Visuais e de Interação

Um dos maiores obstáculos está na aparência do aplicativo e na forma como o usuário interage com ele. O tamanho padrão da fonte é pequeno (ID-2), o que vai contra a heurística H14, que recomenda "Usar tamanhos de fonte grandes" para facilitar a leitura por idosos. A opção para aumentar a letra existe, mas está escondida no perfil do usuário, não sendo oferecida de forma clara no início do uso.

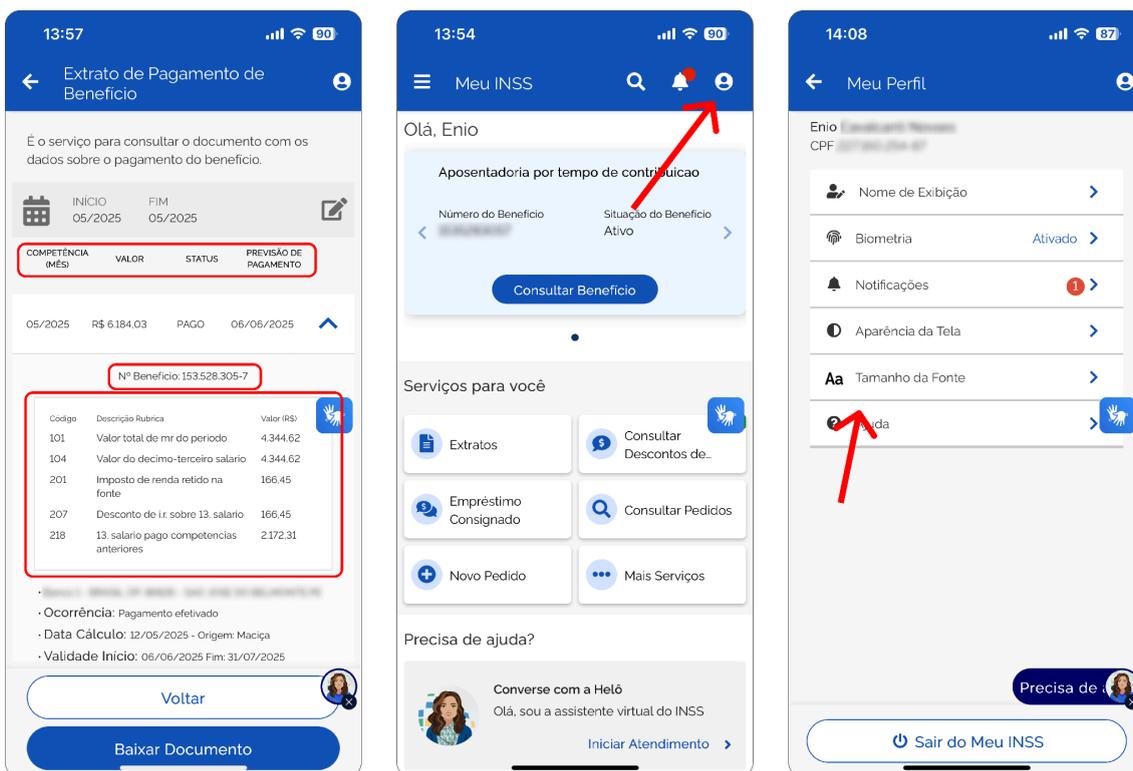


Ilustração 4: Telas T15, T9 e T37 respectivamente.

Além disso, botões flutuantes de acessibilidade (ID-1) ficam posicionados nos cantos da tela e são pequenos, o que desrespeita a heurística H9, que orienta a "Evitar localizar controles perto da borda da tela". Essa localização, além de atrapalhar a visualização do conteúdo, torna o toque mais difícil para pessoas com menor firmeza nas mãos, ferindo também a heurística H2, que pede para "Aumentar o tamanho e a distância entre os controles interativos".

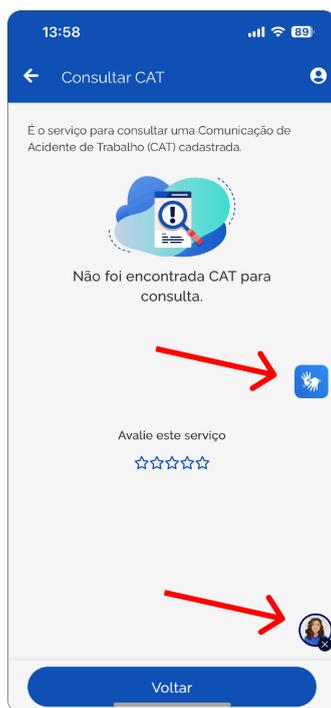


Ilustração 5: Indicação dos botões flutuantes presentes em todas as telas.

4.3.2 Falhas no Login e na Entrada de Dados

O processo de login também apresenta falhas relevantes. Quando o usuário erra os dados, a mensagem de erro é genérica e não informa se o problema está no CPF ou na senha (ID-3). Isso viola a heurística H5, que destaca a importância de "Fornecer ajuda contextualizada e instruções passo a passo". Para agravar a situação, o aplicativo retorna à tela anterior sem manter o CPF digitado, forçando o usuário a redigitar a informação.

Outro ponto grave é a falta da função de ditado por voz em alguns campos de busca (ID-8), mesmo que a funcionalidade esteja presente em outras áreas. Essa ausência contraria a heurística H22, que aconselha "Minimizar o uso do teclado", uma vez que a digitação pode ser um desafio para o público idoso.

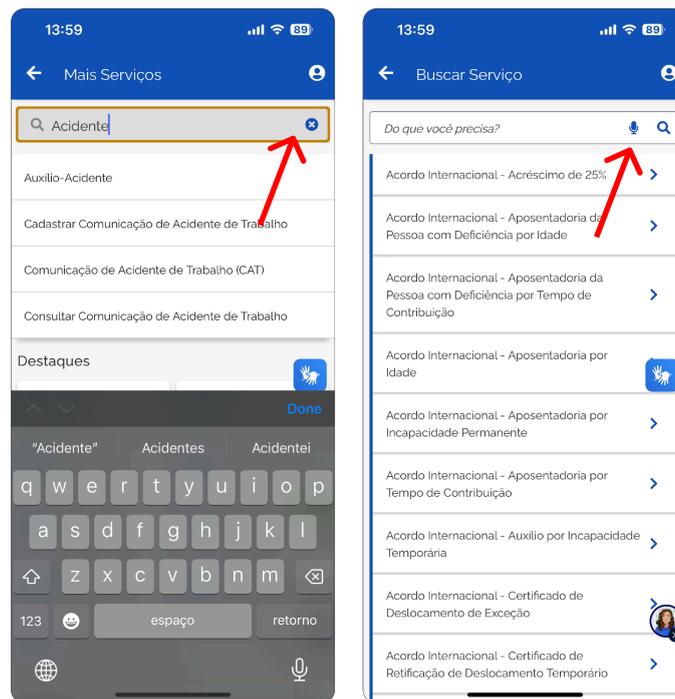


Ilustração 6: Telas T17 e T18 respectivamente.

4.3.3 Simplificar navegação

A estrutura de navegação do aplicativo representa uma barreira de usabilidade significativa para o público idoso (ID-5). O sistema adota um menu "hambúrguer" (representado por três linhas horizontais), um padrão de design que esconde as principais opções de navegação fora da tela principal. Isso exige que o usuário primeiro reconheça o ícone e depois o toque para revelar as funcionalidades, aumentando a carga cognitiva e o número de passos para se locomover pelo aplicativo.

Além disso, o cabeçalho exibe outros ícones, como o de notificações e perfil, que, apesar de serem comuns, não possuem rótulos de texto. Essa ausência viola a heurística H12 (Adicionar legendas aos ícones), que é fundamental para garantir a clareza e evitar ambiguidades, especialmente para usuários com menor fluência digital.

A solução mais adequada seria substituir o menu hambúrguer por uma barra de navegação inferior. Este componente permite que os principais destinos do aplicativo permaneçam sempre visíveis, cada um representado por um ícone acompanhado de um rótulo textual claro. Essa abordagem torna a navegação mais explícita, intuitiva e acessível, pois o usuário não precisa memorizar a localização das funções, facilitando a interação e promovendo maior confiança e autonomia durante o uso.

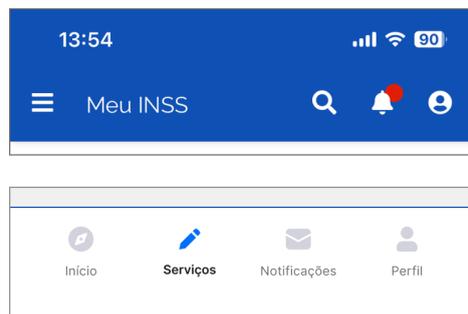


Ilustração 7: Navegação atual vs navegação proposta.

4.3.4 Ausência de Feedback Sensorial

Por fim, um problema de alta severidade é a completa falta de respostas sonoras ou de vibração no aplicativo (ID-16). Ao tocar em um botão, o usuário não recebe nenhum tipo de confirmação de que sua ação foi registrada. Essa falha vai contra a heurística H24, que recomenda "fornecer feedback multissensorial" para que os usuários, que podem ter limitações de percepção, saibam que a mensagem foi recebida corretamente. Sem essa confirmação, o idoso pode ficar inseguro, tocar várias vezes no mesmo botão e ter a sensação de que o aplicativo não está funcionando, o que prejudica sua confiança e autonomia.

5. Conclusão

O presente trabalho propôs-se a uma tarefa de grande relevância social e acadêmica: investigar a usabilidade do aplicativo "Meu INSS", uma ferramenta digital de crescente centralidade para milhões de brasileiros, sob a ótica de um de seus públicos mais vulneráveis e, ao mesmo tempo, mais dependentes: os idosos. Partindo da premissa de que a digitalização dos serviços públicos deve ser sinônimo de inclusão e não de exclusão, esta pesquisa buscou diagnosticar as barreiras de interação que comprometem a experiência deste grupo demográfico.

O objetivo geral proposto para a resolução do problema de pesquisa foi alcançado com a realização de uma avaliação de usabilidade aprofundada do aplicativo "Meu INSS". Para isso, foram utilizadas como base as 27 heurísticas consolidadas por Gomez-Hernandez et al. (2021), que são específicas para o design de aplicativos móveis para o público idoso. A análise mostrou que as diretrizes existentes foram suficientes e altamente relevantes para a avaliação, não sendo necessária a proposição de novas heurísticas.

Foram consideradas as telas dos fluxos de Login, Emissão de Extrato, Consulta de Comunicação de Acidente e Emissão de Declaração, totalizando 37 telas inspecionadas. A avaliação heurística permitiu identificar 16 problemas de usabilidade com diferentes níveis de gravidade. As categorias com maior incidência de falhas foram Design Visual e Interação, destacando-se violações nas heurísticas sobre o tamanho e espaçamento de controles (H2), posicionamento de elementos (H9), falta de legendas em ícones (H12) e a ausência de feedback multissensorial (H24). Esta atividade

permitiu aplicar um método de avaliação sistemático e diagnosticar os obstáculos que mais comprometem a autonomia do usuário sênior.

A existência de uma ferramenta digital como o "Meu INSS" não garante, por si só, a inclusão e o acesso a um direito social. Se a tecnologia é inacessível, as barreiras de uso persistem. Os problemas encontrados demonstram que o uso do aplicativo em um contexto real pode ser frustrante e excludente para o cidadão idoso. Muitas das dificuldades relatadas por usuários podem ser atribuídas não apenas a questões processuais do INSS, mas fundamentalmente a falhas de usabilidade do próprio aplicativo. Embora seja uma ferramenta com grande potencial, o "Meu INSS" deixa a desejar no que tange à sua adequação para o público idoso, considerando as limitações visuais, motoras e cognitivas associadas ao envelhecimento.

Portanto, como resposta ao problema de pesquisa, foram identificadas e documentadas as barreiras de usabilidade que impedem o uso eficaz do aplicativo "Meu INSS" pelo público idoso. Contudo, algumas dificuldades foram enfrentadas, como a limitação do método de avaliação, que, por ser uma inspeção de especialista, não incluiu testes diretos com o público-alvo para capturar suas experiências subjetivas.

Tratando-se de uma investigação inicial, sugere-se como trabalhos futuros a validação dos achados por meio de testes de usabilidade com usuários idosos, utilizando protocolos como o think-aloud; a realização de estudos comparativos com outros aplicativos governamentais.

Referências

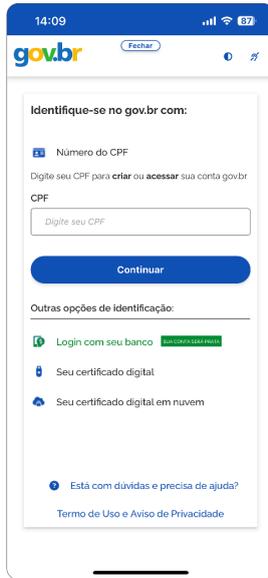
- AGÊNCIA DE NOTÍCIAS IBGE. Em 2023, 87,2% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram internet. Agência IBGE Notícias, Rio de Janeiro, 19 jun. 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>. Acesso em: 3 ago. 2025.
- RAYMUNDO, T. M. Aceitação de Tecnologias por Idosos. 2013. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2013. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/82/82131/tde-27062013-145322/publico/TDE_TaiuaniMarquineRaymundo.pdf. Acesso em: 3 ago. 2025.
- INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). Meu INSS bateu a marca de 830,8 milhões de acessos no ano passado. Governo Federal, Brasília, 22 fev. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/meu-inss-bateu-a-marca-de-830-8-milhoes-de-acessos-no-ano-passado>. Acesso em: 3 ago. 2025.
- DIÁRIO DO COMÉRCIO. Apenas 5% dos beneficiários usam o aplicativo Meu INSS. 2024. Disponível em: <https://diariodocomercio.com.br/legislacao/apenas-5-beneficiarios-usam-aplicativo-meu-inss/>. Acesso em: 3 ago. 2025.

- YIN, Robert K. Case Study Research: Design and Methods. 5. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014. Disponível em: https://iwansuharyanto.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/04/robert_k-yin_case_study_research_design_and_mebookfi-org.pdf. Acesso em: 3 ago. 2025.
- PREECE, Jenny; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. Design de Interação: além da interação humano-computador. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 9241-11:2018: Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts. Genebra: ISO, 2018.
- NIELSEN, Jakob. Usability Engineering. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann, 1994.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). Introduction to Web Accessibility. W3C Web Accessibility Initiative (WAI), 2024. Disponível em: <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>. Acesso em: 3 ago. 2025.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C Recommendation, 5 jun. 2018. Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>. Acesso em: 3 ago. 2025.
- CZAJA, Sara J. et al. Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). Psychology and Aging, v. 21, n. 2, p. 333–352, 2006.
- GOMEZ-HERNANDEZ, Miguel; FERRE, Xavier; MORAL, Cristian; VILLALBA-MORA, Elena. Diretrizes de design de aplicativos móveis para adultos mais velhos: revisão sistemática e análise temática. JMIR mHealth and uHealth, v. 11, e43186, 21 set. 2023. Disponível em: <https://mhealth.jmir.org/2023/1/e43186>. Acesso em: 3 ago. 2025.
- GOVERNO FEDERAL (BR). Ranking de serviços e de órgãos do Governo Federal. Secretaria de Governo Digital, Brasília, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/ranking-de-servicos-e-de-orgaos>. Acesso em: 3 ago. 2025.

Apêndice A - Telas avaliadas do aplicativo “Meu INSS”



T1 - Tela inicial usuário não logado



T2 - Login com Gov.br (Passo 1)



T3 - Login com Gov.br (Passo 2)



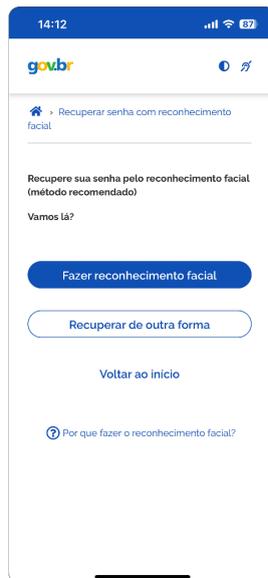
T4 - Mensagem erro no login



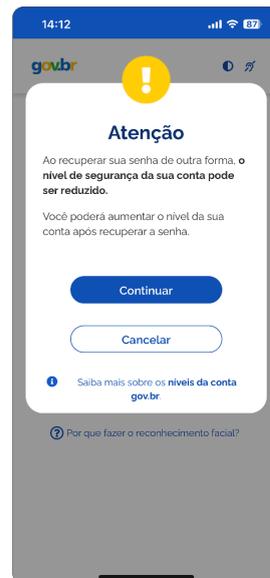
T5 - Aviso de segurança no login



T6 - Aviso de segurança no login (Continuação)



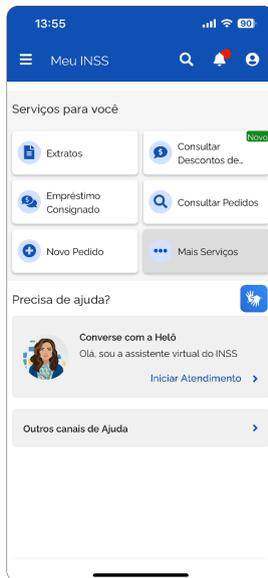
T7 - Recuperação de senha



T8 - Aviso ao recuperar senha



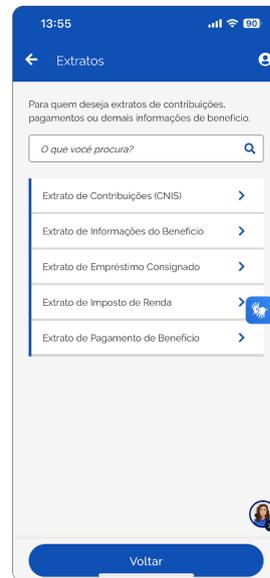
T9 - Tela inicial do usuário logado



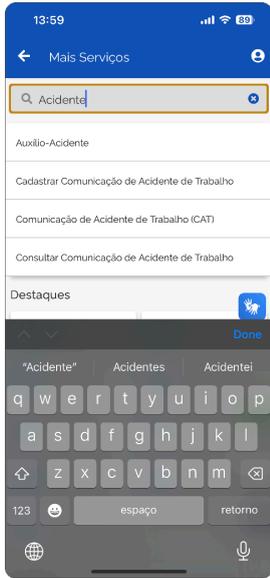
T10 - Tela inicial do usuário logado (Continuação)



T11 - Menu hambúrguer do aplicativo



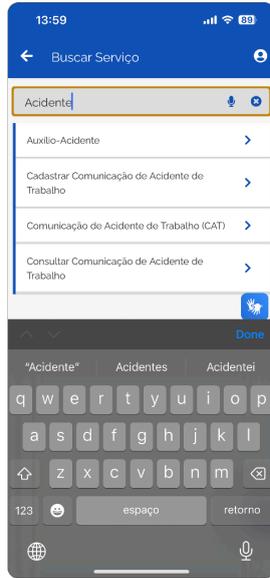
T12 - Listagem de tipos de extratos



T17 - Busca na tela de mais serviços



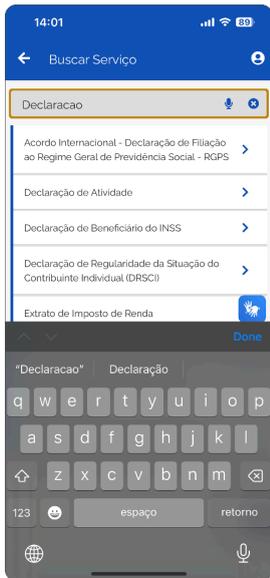
T18 - Busca na tela inicial



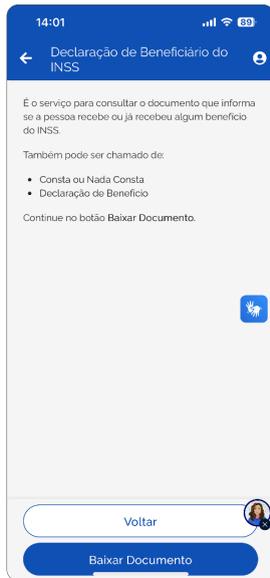
T19 - Buscando pelo termo "Acidente"



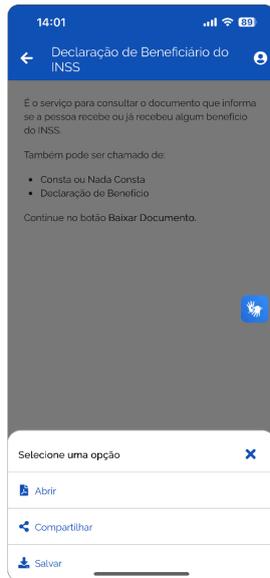
T20 - Consulta de Comunicação de Acidente de trabalho



T21 - Buscando pelo termo "Declaração"



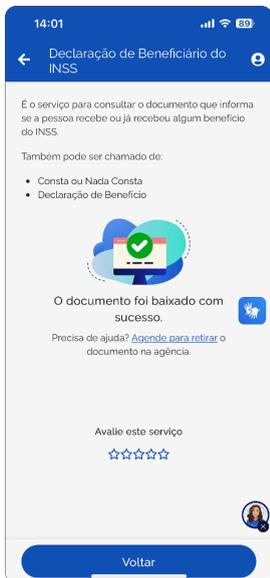
T22 - Declaração de Beneficiário do INSS



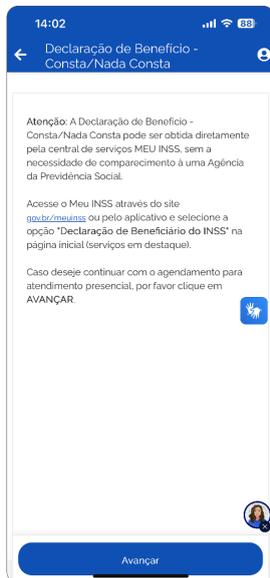
T23 - Baixar Documento



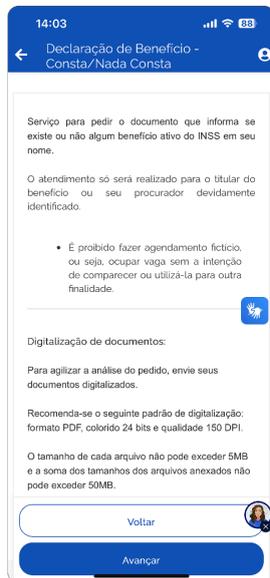
T24 - Abrir documento no sistema operacional



T25 - Declaração de Beneficiário do INSS após Baixar



T26 - Agendamento para retirada de declaração



T27 - Avisos do agendamento



T28 - Formulário de agendamento

14:04

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Nome: ENIO

Data Nascimento: [input]

Informações de Contato

Informe o seu telefone fixo ou celular para realizar o requerimento

Celular: [input]

Telefone Fixo: [input]

Email: [input]

Dados Adicionais

* É pessoa com deficiência auditiva ou surda?
 Seleccione uma opção

Voltar

Avançar

T29 - Formulário de agendamento (Continuação)

14:04

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

CEP Município Minha localização

CEP: [input]

Voltar

Consultar

T30 - Escolha da agência (Passo 1)

14:05

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Escolha uma agência

Data para Atendimento 28 JUL 2025	RECIFE - PINA AV HERCULANO BANDEIRA, Nº 570 - RECIFE/PE CEP: 51110130
Data para Atendimento 28 JUL 2025	AFOGADOS DA INGAZEIRA RUA VITORINO GAUDÊNCIO DA SILVA - AFOGADOS DA INGAZEIRA/PE CEP: 56800000
Data para Atendimento 28 JUL 2025	CARPINA AV CONGRESSO EUCARISTICO INTERNACIONAL - CARPINA/PE CEP: 55811000
Data para Atendimento 28 JUL 2025	NAZARÉ DA MATA AVENIDA TIRADENTES - NAZARE DA MATA/PE CEP: 55000000

Voltar

Avançar

T31 - Escolha da agência (Passo 2)

14:06

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Escolha uma agência

Data para Atendimento 28 JUL 2025	RECIFE - PINA AV HERCULANO BANDEIRA, Nº 570 - RECIFE/PE CEP: 51110130
Data para Atendimento 28 JUL 2025	AFOGADOS DA INGAZEIRA RUA VITORINO GAUDÊNCIO DA SILVA - AFOGADOS DA INGAZEIRA/PE CEP: 56800000
Data para Atendimento 28 JUL 2025	CARPINA AV CONGRESSO EUCARISTICO INTERNACIONAL - CARPINA/PE CEP: 55811000
Data para Atendimento 28 JUL 2025	NAZARÉ DA MATA AVENIDA TIRADENTES - NAZARE DA MATA/PE CEP: 55000000

Voltar

Avançar

T32 - Escolha da agência (Passo 3)

14:06

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Escolha uma agência

Selecione data/horário disponível nesta agência.

28/07/2025 - 08:00
28/07/2025 - 11:50
29/07/2025 - 08:00
29/07/2025 - 11:45
30/07/2025 - 08:00
30/07/2025 - 11:55

Cancelar

Voltar

Avançar

T33 - Escolha do horário (Passo 1)

14:06

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Escolha uma agência

Selecione data/horário disponível nesta agência.

28/07/2025 - 08:00
28/07/2025 - 11:50
29/07/2025 - 08:00
29/07/2025 - 11:45
30/07/2025 - 08:00
30/07/2025 - 11:55

Cancelar

Avançar

Voltar

Avançar

T34 - Escolha do horário (Passo 2)

14:06

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

Atendimento Presencial

Serviço: Declaração de Benefício - Consta/Nada Consta

Data e Hora Agendada: 28/07/2025(Segunda-feira) às 08:00

Unidade: AGENCIA RECIFE - PINA

Endereço: AV HERCULANO BANDEIRA, Nº 570

Protocolo do Requerimento

Data de Entrada do Requerimento: 26/07/2025

Canal do Requerimento: INTERNET

Observação: A análise do requerimento será confirmada após o comparecimento do requerente ou seu representante na data e hora agendada.

Dados do Requerente

Nome Completo: ENIO

Voltar

T35 - Revisão do agendamento

14:06

Declaración de Benefício - Consta/Nada Consta

e CPF do cidadão

O atendimento só será realizado para o titular do documento ou seu procurador devidamente documentado.
 Favor comparecer com 15 (quinze) minutos de antecedência do horário agendado.

Atenção: A Declaração de Benefício - Consta/Nada Consta pode ser obtida diretamente pela central de serviços MEU INSS, sem a necessidade de comparecimento à uma Agência da Previdência Social.

Accesse o Meu INSS através do site gov.br/meuinss ou pelo aplicativo e selecione a opção "Declaração de Beneficiário do INSS" na página inicial (serviços em destaque).

Para mais esclarecimentos, acesse a página Meu INSS: Perguntas Frequentes

Declaro que li e concordo com as informações acima.

Voltar

Avançar

T36 - Revisão do agendamento (Continuação)



Apêndice B - Tabela de problemas encontrados.

Heurística	Tela	Problemas	Severidade	Solução	Identificador
H9, H2	T	Botão flutuante do VLIBRA e da Assistente virtual ficam na borda da tela e tem uma área pequena de toque. Além de atrapalhar por ser um botão por cima da interface, apenas a assistente virtual tem a opção de ser removida da tela.	3	Perguntar se o usuário deseja utilizar o VLIBRA no primeiro uso, caso não deseje esconder da tela, e permitir a ativação pelo perfil do usuário.	ID-1
H14	T1,T2 , T13,T 15	Tamanho da fonte pequena. O aplicativo tem opção de aumentar a fonte, mas a opção não é apresentada ao usuário, sendo necessário ele buscar a função acessando o "Meu Perfil".	3	Deixa a opção de aumentar fonte mais visível, perguntando no primeiro uso qual a preferência do usuário.	ID-2
H5	T4	A mensagem de erro de senha inválida é genérica, não informando se o problema é na senha ou no CPF, além disso o aplicativo direciona para o passo 1 do login sem o CPF preenchido, dessa forma o usuário não sabe qual CPF foi digitado no fluxo anterior.	3	Mostrar na mensagem de erro o CPF digitado, ou voltar para o passo 1 com o CPF anteriormente preenchido ainda presente.	ID-3

H19	T5	Texto longo e com os botões de ação no final da página, não ficando claro para o usuário que ele precisa rolar a tela para seguir para o próximo passo.	2	Diminuir o tamanho do texto, utilizando componentes com acordeon mas reduzir detalhes de informações onde o usuário pode abrir o componente caso tenha interesse, além disso deixar os botões visíveis já na abertura de tela.	ID-4
H12	T	O cabeçalho do aplicativo apresenta alguns ícones que mesmo sendo familiares não apresentam rótulo. Além disso, é utilizado o Menu Hambúrguer, que termina por esconder as funções.	2	Utilizar um menu inferior com ícones e rótulos, deixando a navegação mais explícita e liberando espaço no cabeçalho para aplicação de rótulo nos ícones presentes.	ID-5
H15	T9,T10,T25	Áreas clicáveis no formato de hiperlink invés de botão, dificultando o entendimento como uma opção clicável. Na tela T10 é apresentando um card num formato diferente dos demais da tela.	2	Alterar para botões no formato padrão do sistema e padronizar o layout de cards clicáveis.	ID-6
H9	T12, T13, T15, T20, T22, T25-T28, T31, T32, T35-T37	Botão muito próximo da borda da tela, se misturando com a área de controle do sistema operacional.	2	Aplicar uma margem maior do botões para o canto inferior da tela, respeitando a área de toque do sistema operacional.	ID-7
H22	T12, T16, T17	Campos de busca sem opção de funcionalidade de "Ditar", mesmo estando presente em outros locais do aplicativo.	3	Permitir a opção de Ditar (Entrada por comando de voz).	ID-8
H11	T13	Ícone de alterar período confuso, apresentando dois ícones diferentes para uma mesma área de toque.	2	Alterar o componente de editar período para ficar claro a área de toque, ou remover um dos ícones apresentados.	ID-9
H12	T14, T23	É utilizado o símbolo "X" para a opção de fechar o componente.	1	Existe espaço para adicionar um rótulo ou	ID-10

				um botão na área inferior com o nome "Fechar"	
H10	T25	A mensagem de sucesso é incluída dentro da página, ficando muito próxima do texto anteriormente apresentado.	1	Mostrar apenas a mensagem de sucesso e a ação para retornar.	ID-11
H19	T27	Mensagem sobre recomendações de digitalização desnecessária pois o fluxo futuro não exige o anexo de documentos.	1	Remover texto.	ID-12
H2	T29	Área de toque pequena para o campo de "Deficiência auditiva". Além de utilizar um campo de seleção para uma opção binária.	1	Pode ser trocado por uma opção de checkbox, por ser uma decisão binária. Ou apenas aumentar o tamanho do campo.	ID-13
H6	T30	Navegação confusa para diferentes métodos de busca da agência mais próxima.	2	Alterar layout para dar as opções: Perto de mim ou Buscar. E na opção buscar permitir por CEP ou Município.	ID-14
H16	T31, T34	Falha de contraste nos componentes de seleção de agência e horário, tempo restante e botão desabilitado.	2	Alterar cor do fundo para um melhor contraste com o texto.	ID-15
H24	T	O aplicativo não utiliza nenhum formato de feedback multisensorial, seja sonoro ou tátil.	3	Incluir feedback sonoro e/ou tátil ao clicar em botões na tela.	ID-16