

# Relatório da Entrevistas

**Entrevistador(a): Amanda Cruz**

**Entrevistado(a): Leticia**

- **Idade:** 19 anos
  - **Escolaridade:** Ensino Médio completo
  - **Ocupação:** Estudante
  - **Residência:** Samambaia – DF
  - **Inscrição no CadÚnico:** Sim
  - **Uso do aplicativo:** Frequência mediana
  - **Finalidade de uso:** Consulta ao formulário e postos de atendimento
  - **Facilidade de uso:** Sim, considera didático
  - **Dificuldades:** Familiares enfrentaram problemas na solicitação de cadastramento, principalmente com o campo de CEP
  - **Sugestões de melhoria:** Melhorar a interface para idosos (ícones maiores e mais descritivos)
  - **Problemas não resolvidos pelo app:** Sim
  - **Perda de benefício por falhas/informações:** Sim
  - **Experiência com o CRAS:** Difícil, com filas e burocracia. O app poderia facilitar o cadastramento para evitar filas
  - **Funcionalidades desejadas:** Simulação de elegibilidade para benefícios
  - **Notificações desejadas:** Atualizações sobre benefícios e programas, mudanças e novos auxílios
  - **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** “Meus Benefícios” e “Pendências no Cadastro” (sugere alertas mais visíveis)
-

**Entrevistador(a): Amanda Cruz**

**Entrevistado(a): Felipe**

- **Idade:** 20 anos
- **Escolaridade:** Ensino Médio completo
- **Ocupação:** Estudante (UnB)
- **Residência:** Sol Nascente, Ceilândia – DF
- **Inscrição no CadÚnico:** Sim
- **Uso do aplicativo:** Raro (duas vezes)
- **Finalidade de uso:** Auxílio e cotas em vestibular
- **Facilidade de uso:** Sim, considera intuitivo
- **Dificuldades:** Nenhuma
- **Sugestões de melhoria:** Aumentar fonte e tornar ícones mais visíveis
- **Problemas não resolvidos pelo app:** Não
- **Perda de benefício por falhas/informações:** Sim, por falta de informação
- **Experiência com o CRAS:** Atendimento lento e impessoal
- **Funcionalidades desejadas:** Atendimento mais personalizado
- **Notificações desejadas:** Atualizações sobre programas como o Bolsa Família
- **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** Documentação e notícias na tela inicial

---

**Entrevistador(a): Amanda Cruz**

**Entrevistado(a): Luiz**

- **Idade:** 20 anos
- **Escolaridade:** Ensino Superior em andamento

- **Ocupação:** Estudante universitário
  - **Residência:** Ceilândia – DF
  - **Inscrição no CadÚnico:** Sim
  - **Uso do aplicativo:** Cerca de duas vezes por mês
  - **Finalidade de uso:** Auxílio à mãe
  - **Facilidade de uso:** Parcial – consulta de benefício fácil, mas atualização de dados é difícil
  - **Dificuldades:** Atualização de dados da mãe; erros e falta de clareza sobre documentos
  - **Sugestões de melhoria:** Passo a passo mais claro e opção de ajuda com voz
  - **Problemas não resolvidos pelo app:** Sim, travamento ao atualizar telefone
  - **Perda de benefício por falhas/informações:** Quase – cadastro desatualizado sem aviso
  - **Experiência com o CRAS:** Atendimento ruim e demorado; app poderia agendar ou avisar sobre prazos
  - **Funcionalidades desejadas:** Chat para dúvidas, vídeos explicativos
  - **Notificações desejadas:** Prazos de envio de documentos, status de benefício, documentos pendentes
  - **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** Tela inicial com status do cadastro e pendências
- 

**Entrevistador(a):** Julia Gabriela

**Entrevistado:** Luís Felipe

- **Idade:** 23 anos
- **Escolaridade:** Ensino Superior incompleto
- **Inscrição no CadÚnico:** Sim

- **Uso do aplicativo:** Raramente
- **Finalidade de uso:** Visualização de benefícios
- **Facilidade de uso:** Sim
- **Dificuldades:** Não saber quando deve atualizar o cadastro
- **Sugestões de melhoria:** Melhorar funcionamento no Android (instabilidades)
- **Problemas não resolvidos pelo app:** Sim, às vezes precisa usar o computador para acessar os dados
- **Perda de benefício por falhas/informações:** Não
- **Experiência com o CRAS:** Marcações só presenciais; deveria permitir agendamento pelo app
- **Funcionalidades desejadas:** Melhorar a estabilidade
- **Notificações desejadas:** Avisos sobre liberação de benefícios
- **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** Não sabe especificar

---

**Entrevistador(a):** Julia Gabriela

**Entrevistado:** Rodrigo

- **Idade:** 23 anos
- **Escolaridade:** Ensino Superior incompleto
- **Inscrição no CadÚnico:** Sim
- **Uso do aplicativo:** Uma vez
- **Finalidade de uso:** Solicitar benefício
- **Facilidade de uso:** Sim
- **Dificuldades:** Cadastro inicial travou na parte dos termos de uso; não conseguiu enviar fotos de documentos
- **Sugestões de melhoria:** Reduzir excesso de informações por página

- **Problemas não resolvidos pelo app:** Sim, travamento inicial
  - **Perda de benefício por falhas/informações:** Não
  - **Experiência com o CRAS:** Não utiliza
  - **Funcionalidades desejadas:** Melhorias no desempenho
  - **Notificações desejadas:** Confirmação de contemplação de benefício
  - **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** Requisitos para acesso aos benefícios
- 

**Entrevistador(a):** Julia Gabriela

**Entrevistado:** Matheus

- **Idade:** 24 anos
- **Escolaridade:** Ensino Superior incompleto
- **Inscrição no CadÚnico:** Sim
- **Uso do aplicativo:** Mensal
- **Finalidade de uso:** Acompanhar situação dos benefícios
- **Facilidade de uso:** Parcial
- **Dificuldades:** Verificação de benefícios afetada por instabilidade e desatualização
- **Sugestões de melhoria:** Melhorar conectividade e frequência de atualização dos dados
- **Problemas não resolvidos pelo app:** Sim, informações incorretas sobre unidade de atendimento
- **Perda de benefício por falhas/informações:** Não
- **Experiência com o CRAS:** Atendimento insatisfatório; unidades longe de casa; gostaria de agendar via app
- **Funcionalidades desejadas:** Sistema mais atualizado

- **Notificações desejadas:** Confirmação de consultas marcadas
- **Informações a serem visualizadas com mais facilidade:** Não especificou