

# Manual do Usuário - Sistema de Cadastro de Benefícios

---

## Versão 1.0

---

**Data de Publicação:** 18 de Dezembro de 2025 **Versão do Sistema:** 1.0.0 **Plataforma:** Mobile (Android/iOS) e Web

---

## Índice

- [1. Introdução](#)
  - [2. Requisitos do Sistema](#)
  - [3. Instalação e Primeiro Acesso](#)
  - [4. Tela Inicial \(Landing Page\)](#)
  - [5. Cadastro de Novo Usuário](#)
  - [6. Login no Sistema](#)
  - [7. Verificação de Email](#)
  - [8. Perfil do Usuário](#)
  - [9. Recuperação de Senha](#)
  - [10. Regras de Negócio](#)
  - [11. Perguntas Frequentes \(FAQ\)](#)
  - [12. Solução de Problemas](#)
  - [13. Suporte Técnico](#)
- 

## 1. Introdução

### 1.1 Sobre o Sistema

O **Sistema de Cadastro de Benefícios** é uma plataforma digital desenvolvida para simplificar e modernizar o processo de cadastro de beneficiários. O sistema oferece uma experiência completa e segura, permitindo que os usuários:

- Realizem cadastro completo de forma intuitiva
- Façam login com email/senha ou Google
- Verifiquem identidade por email
- Gerenciem seus dados pessoais
- Acessem benefícios disponíveis

### 1.2 Principais Características

**Interface Intuitiva:** Design moderno e fácil de usar  **Segurança:** Criptografia de dados e autenticação segura  **Multi-plataforma:** Disponível para Android, iOS e Web  **Login Social:** Integração com Google OAuth  **Verificação:** Sistema de verificação por email  **Validação:** Validação automática de CPF, telefone e CEP

## 1.3 Público-Alvo

- Beneficiários que desejam se cadastrar no sistema
  - Usuários que precisam gerenciar seus dados pessoais
  - Pessoas que buscam acesso a benefícios sociais
- 

# 2. Requisitos do Sistema

## 2.1 Dispositivos Móveis

### Android

- **Versão Mínima:** Android 6.0 (API 23) ou superior
- **Armazenamento:** 100 MB de espaço livre
- **Conexão:** Internet (Wi-Fi ou dados móveis)
- **Resolução:** 720x1280 pixels ou superior

### iOS

- **Versão Mínima:** iOS 12.0 ou superior
- **Armazenamento:** 100 MB de espaço livre
- **Conexão:** Internet (Wi-Fi ou dados móveis)
- **Dispositivos:** iPhone 6s ou posterior

## 2.2 Web

- **Navegadores Suportados:**
  - Google Chrome 90+
  - Mozilla Firefox 88+
  - Safari 14+
  - Microsoft Edge 90+
- **Resolução Mínima:** 1024x768 pixels
- **Conexão:** Banda larga estável

## 2.3 Dados Necessários para Cadastro

- Nome completo
  - Email válido
  - Telefone celular com DDD
  - CPF (opcional, mas recomendado)
  - Data de nascimento
  - Endereço completo (CEP, rua, número, bairro, cidade, estado)
  - Senha segura (mínimo 8 caracteres)
- 

# 3. Instalação e Primeiro Acesso

## 3.1 Download do Aplicativo

## Android (Google Play Store)

1. Abra a **Google Play Store**
2. Busque por "**Cadastro de Benefícios**"
3. Toque em "**Instalar**"
4. Aguarde o download e instalação
5. Toque em "**Abrir**"

## iOS (App Store)

1. Abra a **App Store**
2. Busque por "**Cadastro de Benefícios**"
3. Toque em "**Obter**"
4. Autentique com Face ID/Touch ID
5. Aguarde o download e instalação
6. Toque em "**Abrir**"

## Web

1. Acesse: <https://cadastro.beneficios.gov.br>
2. O sistema carrega automaticamente
3. Nenhuma instalação necessária

## 3.2 Primeiro Acesso

Ao abrir o aplicativo pela primeira vez:

1. **Tela de Boas-Vindas:** Você verá a landing page com informações sobre o sistema
  2. **Opções Disponíveis:**
    - **Entrar:** Para usuários já cadastrados
    - **Cadastrar:** Para novos usuários
    - **Saber Mais:** Informações detalhadas sobre benefícios
- 

## 4. Tela Inicial (Landing Page)

### 4.1 Visão Geral

A **Landing Page** é a primeira tela que você vê ao acessar o sistema. Ela apresenta:



#### Elementos da Tela:

1. **Cabeçalho (Header)**
  - Logo do sistema
  - Botões "Entrar" e "Cadastrar"
  - Menu de navegação (versão web)

## 2. Seção Hero (Principal)

- Título: "Cadastro de Benefícios Simplificado"
- Subtítulo explicativo
- Botão de ação principal: "Começar Agora"
- Imagem ilustrativa

## 3. Seção de Benefícios

- Cards explicativos sobre vantagens do sistema:
  - Acesso Fácil
  - Seguro e Confiável
  - Rápido e Eficiente
  - Suporte Completo

## 4. Seção "Como Funciona"

- Passo 1: Criar conta
- Passo 2: Preencher dados
- Passo 3: Verificar email
- Passo 4: Acessar benefícios

## 5. Rodapé (Footer)

- Links úteis
- Informações de contato
- Política de privacidade
- Termos de uso

### 4.2 Navegação

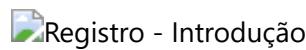
- **Botão "Entrar":** Leva à tela de login
- **Botão "Cadastrar":** Inicia o processo de cadastro
- **Scroll para baixo:** Veja mais informações sobre o sistema

---

## 5. Cadastro de Novo Usuário

O processo de cadastro é dividido em **4 etapas** para facilitar o preenchimento.

### 5.1 Etapa 1: Introdução e Login Social



#### Opções Disponíveis:

##### A) Cadastro com Google (Recomendado)

1. Toque no botão "**Continuar com Google**"
2. Selecione sua conta Google
3. Autorize o acesso aos dados básicos (nome e email)

4. O sistema preenche automaticamente:

- Nome completo
- Email

5. **Você será direcionado para completar o perfil** (CPF, telefone, endereço)

## B) Cadastro com Email

1. Toque no botão "**Cadastrar com Email**"

2. Você será direcionado para o formulário de identificação

### 5.2 Etapa 2: Dados de Identificação



#### Campos Obrigatórios:

##### 1. Nome Completo

- Digite seu nome como consta em documentos oficiais
- Mínimo: 3 caracteres
- Apenas letras e espaços

##### 2. Email

- Digite um email válido e ativo
- Formato: nome@dominio.com
- **Será usado para login e verificação**

##### 3. Telefone Celular

- Formato: (XX) XXXXX-XXXX
- Exemplo: (11) 98765-4321
- O sistema formata automaticamente

##### 4. CPF (Opcional, mas recomendado)

- Formato: XXX.XXX.XXX-XX
- Exemplo: 123.456.789-09
- O sistema valida automaticamente
- **Importante:** CPF inválido não será aceito

##### 5. Data de Nascimento

- Formato: DD/MM/AAAA
- Exemplo: 15/06/1990
- **Você deve ter pelo menos 18 anos**

#### Validações Automáticas:

**Nome:** Verifica se tem pelo menos 3 caracteres  **Email:** Valida formato (deve conter @ e domínio válido)  **Telefone:** Valida DDD e quantidade de dígitos (10 ou 11)  **CPF:** Valida dígitos verificadores

(algoritmo oficial)  **Data:** Valida formato, datas impossíveis e idade mínima (18 anos)

### Regras Especiais:

- **Data de Nascimento:** O sistema valida:
  - Dia entre 1 e 31
  - Mês entre 1 e 12
  - Ano não pode ser futuro
  - Considera anos bissextos (29 de fevereiro)
  - Idade mínima: 18 anos
- **CPF:** Se informado, deve ser válido. CPFs conhecidos como inválidos não são aceitos (ex: 111.111.111-11, 000.000.000-00)

### Botões:

- "**Próximo**": Avança para etapa de endereço (só habilitado se todos os campos estiverem válidos)
- "**Voltar**": Retorna para tela anterior

## 5.3 Etapa 3: Endereço



### Campos do Formulário:

#### 1. CEP

- Formato: XXXXX-XXX
- Exemplo: 01310-100
- **Busca automática:** Ao digitar CEP válido, o sistema preenche automaticamente os campos de endereço usando ViaCEP

#### 2. Logradouro (Rua/Avenida)

- Preenchido automaticamente pelo CEP
- Pode ser editado manualmente

#### 3. Número

- Número do imóvel
- Campo obrigatório

#### 4. Complemento (Opcional)

- Apartamento, bloco, casa, etc.
- Exemplo: "Apto 101 Bloco A"

#### 5. Bairro

- Preenchido automaticamente pelo CEP
- Pode ser editado manualmente

## 6. Cidade

- Preenchida automaticamente pelo CEP
- Pode ser editada manualmente

## 7. Estado (UF)

- Preenchido automaticamente pelo CEP
- Formato: Sigla de 2 letras (SP, RJ, MG, etc.)

### Como Usar a Busca de CEP:

1. Digite o CEP no campo (com ou sem hífen)
2. Aguarde 2 segundos
3. O sistema busca automaticamente na base dos Correios
4. Campos são preenchidos automaticamente
5. **Se CEP não for encontrado:** Preencha os campos manualmente

### Indicadores Visuais:

- **Ícone de lupa:** Busca em andamento
- **Campos preenchidos:** CEP encontrado
- **Mensagem de erro:** CEP inválido ou não encontrado

### Botões:

- "**Próximo**": Avança para etapa de senha
- "**Voltar**": Retorna para etapa de identificação

## 5.4 Etapa 4: Senha



### Campos do Formulário:

#### 1. Senha

- Mínimo: 8 caracteres
- **Indicador de força da senha:**
  - Muito Fraca (0-1): Apenas números ou letras
  - Fraca (2): Letras minúsculas e números
  - Média (3): Letras maiúsculas, minúsculas e números
  - Forte (4): Acima + caracteres especiais
  - Muito Forte (5): Acima + mais de 12 caracteres

#### 2. Confirmar Senha

- Digite a mesma senha
- **Validação:** Deve ser idêntica à senha

## Requisitos de Senha Segura:

- Mínimo 8 caracteres
- Pelo menos uma letra maiúscula (A-Z)
- Pelo menos uma letra minúscula (a-z)
- Pelo menos um número (0-9)
- Pelo menos um caractere especial (!@#\$%&\*)

## Exemplo de Senha Forte:

```
Senha123!@#
MinhaSenha2025$#
C@astro#Seguro99
```

## Botões:

-  **Mostrar/Ocultar Senha:** Ícone de olho para visualizar a senha
- **"Concluir Cadastro":** Finaliza o cadastro e envia dados ao servidor
- **"Voltar":** Retorna para etapa de endereço

## 5.5 Processo de Finalização

Após clicar em **"Concluir Cadastro"**:

### 1. Validação Final:

- Sistema verifica todos os dados
- Valida se email já está cadastrado
- Valida se CPF já está cadastrado (se informado)

### 2. Criação da Conta:

- Senha é criptografada (bcrypt)
- Dados são salvos no banco de dados
- Token de autenticação é gerado

### 3. Mensagens de Sucesso:

- Dialog de confirmação aparece
- "Cadastro realizado com sucesso! 🎉"
- Botão "Continuar"

### 4. Redirecionamento:

- Você é automaticamente logado
- **Redirecionado para verificação de email**

## 5.6 Tratamento de Erros

### Erros Comuns:

#### Email já cadastrado:

"Este email já está cadastrado. Faça login ou use outro email."

**Ação:** Use a opção "Esqueci minha senha" ou cadastre com outro email.

**CPF já cadastrado:**

"Este CPF já está cadastrado no sistema."

**Ação:** Verifique se você já tem uma conta. Entre em contato com o suporte se necessário.

**Telefone já cadastrado:**

"Este telefone já está cadastrado."

**Ação:** Verifique seus dados ou entre em contato com o suporte.

**Erro de conexão:**

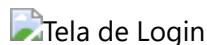
"Erro de conexão. Verifique sua internet e tente novamente."

**Ação:** Verifique sua conexão e tente novamente.

---

## 6. Login no Sistema

### 6.1 Tela de Login



**Opções de Login:**

#### A) Login com Email e Senha

1. Digite seu **email** cadastrado
2. Digite sua **senha**
3. (Opcional) Marque "**Lembrar-me**" para manter login
4. Toque em "**Entrar**"

#### B) Login com Google

1. Toque no botão "**Entrar com Google**"
2. Selecione sua conta Google
3. Autorize o acesso
4. Login automático

## 6.2 Campos do Formulário

### 1. Email

- Email usado no cadastro
- Formato: nome@dominio.com
- Não diferencia maiúsculas/minúsculas

### 2. Senha

- Senha cadastrada
- **Sensível a maiúsculas/minúsculas**
- Mínimo 8 caracteres

### 3. Lembrar-me (Checkbox)

- Marcado: Mantém login por 30 dias
- Desmarcado: Login válido apenas na sessão atual

## 6.3 Links Úteis

- "**Esqueci minha senha**": Recuperação de senha por email
- "**Cadastrar**": Cria nova conta

## 6.4 Processo de Login

### 1. Validação de Credenciais:

- Sistema verifica email no banco de dados
- Compara senha criptografada

### 2. Autenticação:

- Token JWT é gerado (válido por 7 dias)
- Refresh token é gerado (válido por 30 dias)

### 3. Redirecionamento:

- **Se email não verificado**: Tela de verificação de email
- **Se email verificado**: Dashboard/Home do usuário

## 6.5 Erros de Login

### Email não encontrado:

"Email não cadastrado. Verifique ou cadastre-se."

### Senha incorreta:

"Email ou senha incorretos."

**Nota:** Por segurança, não informamos especificamente qual campo está errado.

#### Conta bloqueada:

"Sua conta foi temporariamente bloqueada. Entre em contato com o suporte."

#### Muitas tentativas:

"Muitas tentativas de login. Aguarde 15 minutos ou redefina sua senha."

## 7. Verificação de Email

### 7.1 Por que Verificar?

A verificação de email é **obrigatória** para:

- Confirmar que o email é válido e pertence a você
- Aumentar a segurança da sua conta
- Permitir recuperação de senha
- Receber notificações importantes

### 7.2 Tela de Verificação



#### Elementos da Tela:

1. **Ícone de Email:** Indicador visual
2. **Título:** "Verifique seu Email"
3. **Descrição:** Informa que código foi enviado
4. **Email Destacado:** Mostra para qual email o código foi enviado
5. **Campos de Código:** 6 campos para código de 6 dígitos
6. **Botão Verificar:** Confirma o código
7. **Link Reenviar:** Envia novo código (com cooldown de 60s)
8. **Aviso de Expiração:** Código expira em 15 minutos

### 7.3 Como Verificar

#### Passo 1: Receber o Código

1. Abra seu email (Gmail, Outlook, Yahoo, etc.)
2. Procure email de "Sistema de Cadastro de Benefícios"
3. **Assunto:** "Código de Verificação - Cadastro de Benefícios"
4. O código tem **6 dígitos** (ex: 123456)

## Passo 2: Digitar o Código

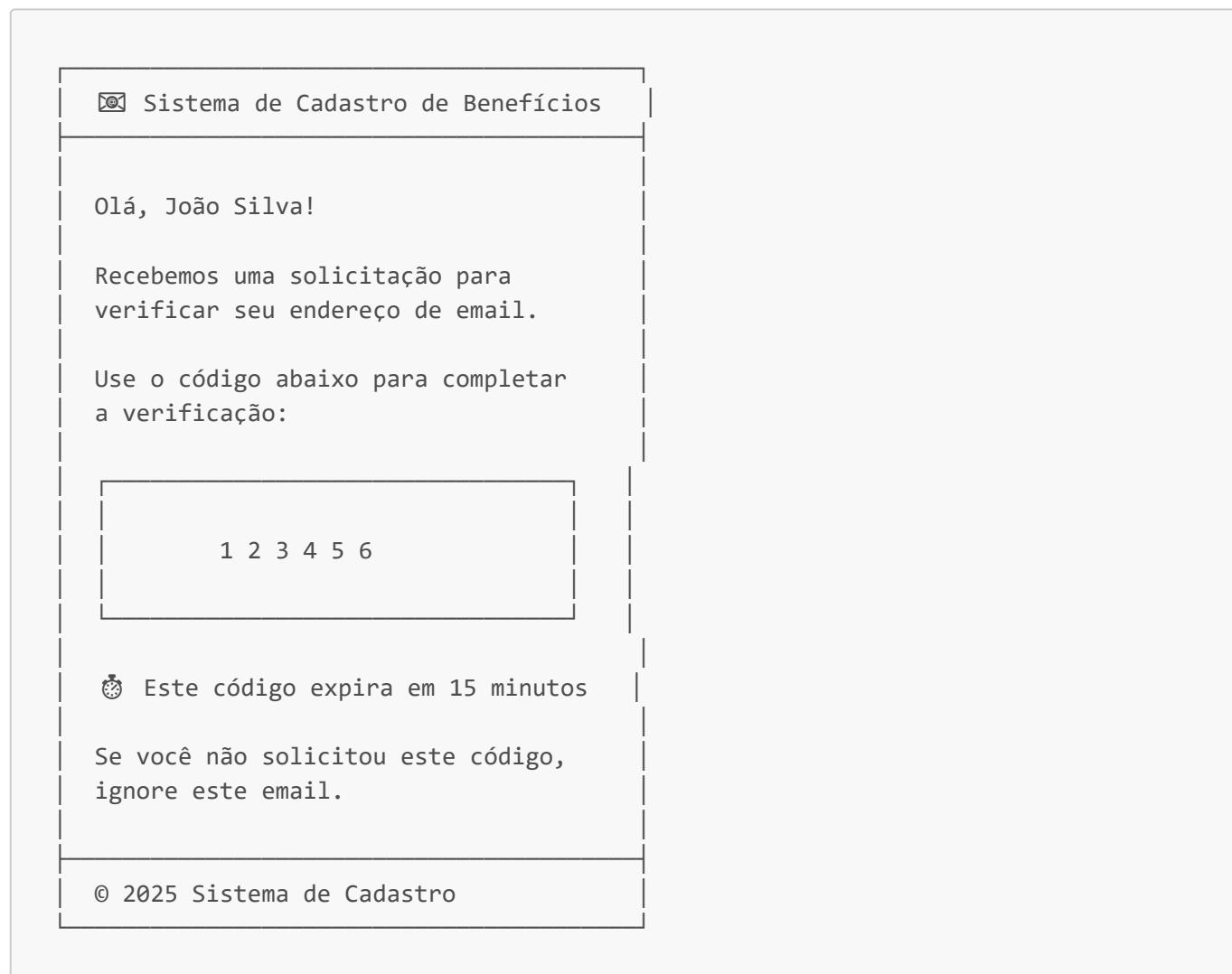
1. Digite cada dígito em um campo
2. O foco avança automaticamente
3. Ao digitar o 6º dígito, a verificação inicia automaticamente

## Passo 3: Confirmação

1. Sistema valida o código
2. **Se correto:**
  - Dialog de sucesso aparece
  - "Email Verificado! 🎉"
  - Redirecionamento automático para dashboard
3. **Se incorreto:**
  - Mensagem de erro
  - Campos são limpos
  - Tente novamente

## 7.4 Email de Verificação

### Aparência do Email:



## 7.5 Reenviar Código

**Quando usar:**

- Não recebeu o email (aguarde 2-3 minutos primeiro)
- Código expirou (após 15 minutos)
- Email foi para spam/lixo eletrônico

**Como reenviar:**

1. Na tela de verificação, localize "Não recebeu o código?"
2. Clique em "**Reenviar**"
3. **Aguarde 60 segundos** antes de poder reenviar novamente
4. Novo código é enviado, invalidando o anterior

## 7.6 Problemas Comuns

**Não recebi o email:**

1.  Verifique pasta de **Spam/Lixo Eletrônico**
2.  Aguarde até 5 minutos (pode haver atraso)
3.  Verifique se digitou email correto
4.  Tente reenviar código

**Código não funciona:**

1.  Verifique se digitou corretamente (6 dígitos)
2.  Verifique se código não expirou (15 min)
3.  Solicite novo código
4.  Use o código mais recente

**Erro "Código Expirado":**

- Códigos expiram em **15 minutos**
- Solicite novo código
- Digite o novo código imediatamente

**Erro "Código já usado":**

- Cada código só pode ser usado uma vez
- Solicite novo código se necessário

---

## 8. Perfil do Usuário

### 8.1 Visualizar Perfil

Após login bem-sucedido e email verificado, você pode acessar seu perfil.

**Informações Exibidas:****Dados Pessoais:**

- Nome completo

- Email (com status de verificação )
- Telefone (com status de verificação )
- CPF (parcialmente oculto: ..789-09)
- Data de nascimento

#### **Endereço:**

- CEP
- Logradouro, número, complemento
- Bairro, cidade, estado

#### **Segurança:**

- Data de criação da conta
- Último login
- Status de verificações

### 8.2 Editar Perfil

*Funcionalidade em desenvolvimento*

### 8.3 Status de Verificação

#### **Email Verificado**

- Ícone verde com check
- Você pode receber notificações

#### **Email Não Verificado**

- Ícone laranja com relógio
- Link "Verificar agora"

#### **Telefone Verificado**

- Ícone verde com check
- Pode receber SMS

#### **Telefone Não Verificado**

- Ícone laranja com relógio
- Link "Verificar agora"

---

## 9. Recuperação de Senha

### 9.1 Quando Usar

Use a recuperação de senha quando:

- Esqueceu sua senha
- Quer alterar senha por segurança
- Suspeita que sua senha foi comprometida

## 9.2 Processo de Recuperação

### Passo 1: Solicitar Recuperação

1. Na tela de login, clique em "**Esqueci minha senha**"
2. Digite seu **email cadastrado**
3. Clique em "**Enviar**"
4. Mensagem de confirmação aparece

### Passo 2: Verificar Email

1. Abra seu email
2. Procure por "Redefinição de Senha"
3. Clique no link ou copie o código

### Passo 3: Redefinir Senha

1. Você será redirecionado para tela de nova senha
2. Digite nova senha (mínimo 8 caracteres)
3. Confirme a nova senha
4. Clique em "**Redefinir Senha**"

### Passo 4: Confirmação

1. Senha alterada com sucesso
2. Faça login com a nova senha

## 9.3 Email de Recuperação

The image shows a placeholder representation of an email message. It consists of a large rectangular box with a dashed border, divided into several sections by vertical and horizontal lines. The top section contains the subject line 'Sistema de Cadastro de Benefícios'. Below this, the main body of the email is shown with placeholder text: 'Olá, João Silva!', 'Recebemos uma solicitação para redefinir sua senha.', 'Clique no botão abaixo para redefinir sua senha:', '[ Redefinir Senha ]', 'Este link expira em 1 hora', and 'Se você não solicitou redefinição, ignore este email. Sua senha permanecerá inalterada.'.

## 9.4 Segurança

- Link expira em **1 hora**
  - Cada link só pode ser usado **uma vez**
  - Senha atual continua válida até redefinição
  - Você receberá notificação ao alterar senha
- 

# 10. Regras de Negócio

## 10.1 Validações de Dados

### Nome Completo

- Mínimo: 3 caracteres
- Máximo: 100 caracteres
- Apenas letras e espaços
- Não pode conter números ou caracteres especiais

### Email

- Formato válido: nome@dominio.com
- Deve ter @ e domínio válido
- Máximo: 100 caracteres
- Único no sistema (não pode duplicar)

### Telefone

- Formato: (XX) XXXXX-XXXX ou (XX) XXXX-XXXX
- DDD válido (11-99)
- Celular: 11 dígitos (com 9 no início)
- Fixo: 10 dígitos
- Apenas números (formatação automática)

### CPF

- Formato: XXX.XXX.XXX-XX
- Deve ter 11 dígitos
- Validação de dígitos verificadores
- Não aceita CPFs inválidos conhecidos:
  - 000.000.000-00
  - 111.111.111-11
  - 222.222.222-22
  - etc.
- Único no sistema (opcional, mas se informado, não pode duplicar)

## Data de Nascimento

- Formato: DD/MM/AAAA
- Idade mínima: 18 anos
- Idade máxima: 120 anos
- Não aceita datas futuras
- Valida dias por mês (28, 29, 30 ou 31)
- Considera anos bissextos:
  - Fevereiro tem 29 dias em anos bissextos
  - Anos bissextos: divisíveis por 4, exceto seculares (a menos que divisíveis por 400)

## CEP

- Formato: XXXXX-XXX
- Deve ter 8 dígitos
- Busca automática no ViaCEP

## Senha

- Mínimo: 8 caracteres
- Máximo: 100 caracteres
- Recomendado:
  - Pelo menos 1 letra maiúscula
  - Pelo menos 1 letra minúscula
  - Pelo menos 1 número
  - Pelo menos 1 caractere especial (!@#\$%&\*)

## 10.2 Autenticação e Segurança

### Tokens de Autenticação

- **Access Token:** Válido por 7 dias
- **Refresh Token:** Válido por 30 dias
- Tokens são criptografados (JWT)
- Renovação automática com refresh token

### Sessões

- **Com "Lembrar-me":** 30 dias
- **Sem "Lembrar-me":** Até fechar navegador
- Logout automático após expiração
- Pode fazer logout manual a qualquer momento

### Verificação de Email

- **Código:** 6 dígitos aleatórios
- **Validade:** 15 minutos
- **Uso:** Único (código usado é invalidado)

- **Rate Limiting:** 1 código por minuto por usuário

## Senha

- Armazenada com **bcrypt** (hash + salt)
- Nunca é armazenada em texto puro
- **10 rounds** de hashing (alta segurança)
- Impossível recuperar senha original

## 10.3 Cadastro via Google OAuth

Quando você usa "Continuar com Google":

### 1. Dados Obtidos:

- Nome completo
- Email
- Foto de perfil (opcional)

### 2. Status Inicial:

- Email **automaticamente verificado**
- Perfil **incompleto** (precisa completar)

### 3. Dados Necessários:

- CPF
- Telefone
- Endereço completo
- Data de nascimento (opcional)

### 4. Fluxo:

- Login com Google
- Redireciona para "Completar Perfil"
- Preenche dados faltantes
- Salva e acessa dashboard

## 10.4 Limites e Restrições

### Rate Limiting (Prevenção de Abuso)

#### Login:

- Máximo: 5 tentativas a cada 15 minutos
- Bloqueio temporário após exceder

#### Verificação de Email:

- Máximo: 1 código por minuto
- Máximo: 5 códigos por hora

**Cadastro:**

- Máximo: 3 cadastros por IP por dia

**Recuperação de Senha:**

- Máximo: 3 solicitações por hora

**Armazenamento****Dados Pessoais:**

- Mantidos indefinidamente (enquanto conta ativa)
- Podem ser excluídos mediante solicitação (LGPD)

**Logs:**

- Mantidos por 90 dias
- Depois são arquivados

**Tokens:**

- Access Token: 7 dias
  - Refresh Token: 30 dias
  - Código de verificação: 15 minutos
  - Link de recuperação: 1 hora
- 

## 11. Perguntas Frequentes (FAQ)

### 11.1 Cadastro

**P: Preciso ter CPF para me cadastrar?** R: Não, o CPF é opcional. Mas recomendamos informá-lo para maior segurança e validação.

**P: Posso usar o mesmo email para múltiplas contas?** R: Não. Cada email só pode ser usado em uma conta.

**P: Como sei se minha senha é forte?** R: O sistema mostra um indicador de força ao digitar. Busque pelo menos "Média" (3/5).

**P: Posso me cadastrar com email temporário/descartável?** R: Tecnicamente sim, mas não é recomendado. Você precisa do email para recuperação de senha e notificações.

### 11.2 Login

**P: Esqueci qual email usei no cadastro.** R: Entre em contato com o suporte fornecendo CPF ou telefone cadastrado.

**P: Posso usar login social se cadastrei com email?** R: Sim, se usar o mesmo email do cadastro, as contas serão vinculadas automaticamente.

**P: Por quanto tempo fico logado?** R: Com "Lembrar-me" marcado: 30 dias. Sem marcar: até fechar o navegador.

## 11.3 Verificação

**P: É obrigatório verificar o email?** R: Sim, para ter acesso completo ao sistema e aos benefícios.

**P: Quanto tempo leva para receber o código?** R: Geralmente instantâneo, mas pode levar até 5 minutos.

**P: O código de verificação expira?** R: Sim, após 15 minutos. Solicite novo código se necessário.

**P: Posso usar código antigo?** R: Não. Ao solicitar novo código, os anteriores são invalidados.

## 11.4 Segurança

**P: Meus dados estão seguros?** R: Sim. Usamos criptografia de ponta e seguimos normas da LGPD.

**P: O que fazer se suspeitar de acesso não autorizado?** R: Troque sua senha imediatamente e entre em contato com o suporte.

**P: Como excluir minha conta?** R: Entre em contato com o suporte. Seus dados serão excluídos conforme LGPD.

## 11.5 Técnico

**P: O aplicativo funciona offline?** R: Não. É necessário conexão com internet para todas as operações.

**P: Em quais plataformas está disponível?** R: Android, iOS e Web.

**P: O aplicativo consome muitos dados móveis?** R: Não. Consome menos de 10 MB por sessão típica.

---

## 12. Solução de Problemas

### 12.1 Problemas de Cadastro

**Erro: "Email já cadastrado"**

**Causa:** Você já tem uma conta com este email.

**Soluções:**

1. Tente fazer login
  2. Use "Esqueci minha senha" se não lembra
  3. Use outro email
  4. Contate suporte se necessário
- 

**Erro: "CPF inválido"**

**Causa:** CPF digitado não é válido.

**Soluções:**

1. Verifique se digitou corretamente
2. CPF deve ter 11 dígitos

3. Use site da Receita Federal para validar seu CPF
  4. Deixe em branco se não tiver certeza
- 

**Erro: "Data de nascimento inválida"**

**Causa:** Data impossível ou idade menor que 18 anos.

**Soluções:**

1. Verifique formato: DD/MM/AAAA
  2. Verifique se dia/mês são válidos
  3. Você deve ter pelo menos 18 anos
  4. Não use datas futuras
- 

## 12.2 Problemas de Login

**Erro: "Email ou senha incorretos"****Soluções:**

1. Verifique se digitou corretamente
  2. Lembre-se: senha diferencia maiúsculas/minúsculas
  3. Tente "Esqueci minha senha"
  4. Verifique se não usou login social (Google) no cadastro
- 

**Erro: "Muitas tentativas. Tente novamente em 15 minutos"**

**Causa:** Você tentou logar 5 vezes seguidas com senha errada.

**Soluções:**

1. Aguarde 15 minutos
  2. Use "Esqueci minha senha" (não tem limite)
  3. Verifique suas credenciais enquanto aguarda
- 

## 12.3 Problemas de Verificação

**Não recebo email de verificação****Soluções:**

1.  Aguarde 5 minutos
2.  Verifique pasta de **Spam/Lixo Eletrônico**
3.  Verifique se email está correto no perfil
4.  Clique em "Reenviar código"
5.  Tente outro email (Gmail, Outlook)
6.  Entre em contato com suporte

**Erro: "Código inválido"****Causas e Soluções:**

1. **Código errado:** Verifique email novamente
  2. **Código expirado:** Solicite novo (expira em 15 min)
  3. **Código antigo:** Use sempre o mais recente
  4. **Espaços extras:** Digite apenas os 6 dígitos
- 

**12.4 Problemas de Conexão****Erro: "Sem conexão com a internet"****Soluções:**

1.  Verifique Wi-Fi ou dados móveis
  2.  Teste acessando outro site
  3.  Reinicie o roteador
  4.  Tente trocar entre Wi-Fi e dados móveis
  5.  Aguarde alguns minutos e tente novamente
- 

**Erro: "Servidor não respondeu"****Causas e Soluções:**

1. **Manutenção:** Aguarde alguns minutos
  2. **Alta demanda:** Tente em outro horário
  3. **Problema no servidor:** Reportado automaticamente
- 

**12.5 Problemas de Performance****App lento ou travando****Soluções:**

1.  Feche outros aplicativos
  2.  Limpe cache do app:
    - Android: Configurações > Apps > Cadastro Benefícios > Limpar cache
    - iOS: Desinstale e reinstale
  3.  Atualize o app na loja
  4.  Reinicie o dispositivo
  5.  Verifique espaço de armazenamento (mín. 500MB livre)
- 

**Tela branca ao abrir app**

## Soluções:

1.  Force fechar o app
  2.  Limpe cache
  3.  Desinstale e reinstale
  4.  Verifique se sistema operacional está atualizado
- 

## 13. Suporte Técnico

### 13.1 Canais de Atendimento

#### Email

 **suporte@cadastro.beneficios.gov.br**

- Tempo de resposta: 24-48 horas úteis
- Inclua prints de tela se possível
- Informe CPF ou email cadastrado

#### WhatsApp

 **+55 (11) 9999-9999**

- Horário: Segunda a Sexta, 8h às 18h
- Resposta em até 2 horas
- Envie mensagens de texto (áudio pode demorar)

#### Chat Online

 **Disponível no site e app**

- Horário: Segunda a Sexta, 8h às 20h
- Resposta imediata com bot
- Transfere para humano se necessário

#### Central Telefônica

 **0800-123-4567**

- Ligação gratuita
- Horário: Segunda a Sexta, 8h às 18h
- Menu de opções:
  1. Problemas no cadastro
  2. Problemas no login
  3. Recuperação de senha
  4. Verificação de conta
  5. Outros assuntos

### 13.2 Informações Úteis para o Suporte

Ao entrar em contato, tenha em mãos:

- Email cadastrado** (ou CPF)
- Descrição do problema** (seja específico)
- Mensagem de erro** (copie ou tire print)
- Passos para reproduzir** (o que estava fazendo)
- Dispositivo e sistema** (ex: iPhone 12, iOS 15)
- Versão do app** (veja em Configurações > Sobre)

### 13.3 Base de Conhecimento

Acesse artigos detalhados em:  <https://suporte.cadastro.beneficios.gov.br>

Categorias disponíveis:

-  Primeiros Passos
-  Segurança e Privacidade
-  Perguntas Frequentes
-  Vídeos Tutoriais
-  Manuais e Guias

### 13.4 Reportar Bugs

Encontrou um problema técnico?

**GitHub Issues:**  [github.com/cadastro-beneficios/issues](https://github.com/cadastro-beneficios/issues)

**O que incluir:**

1. Descrição clara do bug
2. Passos para reproduzir
3. Comportamento esperado vs. atual
4. Screenshots ou vídeo
5. Informações técnicas (dispositivo, SO, versão)

### 13.5 Sugestões e Feedback

Sua opinião é importante!

**Formulário de Feedback:**  <https://feedback.cadastro.beneficios.gov.br>

**Email de Sugestões:**  [sugestoes@cadastro.beneficios.gov.br](mailto:sugestoes@cadastro.beneficios.gov.br)

---

## Apêndices

### Apêndice A: Glossário

**API:** Interface de Programação de Aplicações - permite comunicação entre sistemas

**Bcrypt:** Algoritmo de criptografia para senhas

**CEP:** Código de Endereçamento Postal

**CPF:** Cadastro de Pessoa Física

**JWT:** JSON Web Token - formato de token de autenticação

**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados

**OAuth:** Protocolo de autorização (usado no login com Google)

**Rate Limiting:** Limitação de taxa - previne abuso do sistema

**Refresh Token:** Token usado para renovar autenticação

**SMS:** Short Message Service - mensagem de texto

**ViaCEP:** API pública dos Correios para consulta de CEP

---

## Apêndice B: Atalhos de Teclado (Web)

Atalho	Ação
Tab	Avançar para próximo campo
Shift + Tab	Voltar para campo anterior
Enter	Enviar formulário
Esc	Fechar modals/dialogs
Ctrl + K	Abrir busca (se disponível)

---

## Apêndice C: Códigos de Erro

Código	Significado	Ação
400	Requisição inválida	Verifique dados
401	Não autorizado	Faça login novamente
403	Proibido	Sem permissão para ação
404	Não encontrado	Recurso não existe
409	Conflito	Dado duplicado (email/CPF)
422	Validação falhou	Verifique campos
429	Muitas requisições	Aguarde alguns minutos
500	Erro no servidor	Tente novamente mais tarde
503	Serviço indisponível	Manutenção em andamento

---

## Apêndice D: Atualizações de Versão

**Versão 1.0.0 (18/12/2025)**

## ❖ Lançamento Inicial

- Cadastro completo (3 etapas)
- Login com email/senha e Google
- Verificação de email
- Validação de CPF, telefone e CEP
- Busca automática de endereço
- Interface responsiva
- Suporte multi-plataforma

## Próximas Versões (Roadmap)

### Versão 1.1.0 (Prevista: Jan/2026)

- Verificação de telefone (SMS)
- Edição de perfil
- Upload de foto de perfil
- Notificações push

### Versão 1.2.0 (Prevista: Fev/2026)

- Dashboard de benefícios
- Solicitação de benefícios
- Histórico de solicitações
- Documentação digital

### Versão 2.0.0 (Prevista: Mar/2026)

- Modo offline
- Biometria (Face ID/Touch ID)
- Carteira digital
- Integração com gov.br

---

## Informações Legais

### Termos de Uso

Ao usar o Sistema de Cadastro de Benefícios, você concorda com nossos [Termos de Uso](#).

### Política de Privacidade

Leia nossa [Política de Privacidade](#) para entender como tratamos seus dados.

### Conformidade LGPD

Este sistema está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

### Seus Direitos:

- Acesso aos seus dados

- Correção de dados incorretos
- Exclusão de dados (direito ao esquecimento)
- Portabilidade de dados
- Revogação de consentimento

**Para exercer seus direitos:** ☎ lgpd@cadastro.beneficios.gov.br

---

## Notas de Rodapé

<sup>1</sup> Tempo de resposta do suporte pode variar em períodos de alta demanda.

<sup>2</sup> Funcionalidades podem variar entre versões Android, iOS e Web.

<sup>3</sup> Conexão com internet é obrigatória para todas as operações.

<sup>4</sup> Screenshots são ilustrativas e podem diferir da versão atual.

---

## Créditos

**Desenvolvido por:** Equipe de Tecnologia - Sistema de Cadastro de Benefícios

### Tecnologias Utilizadas:

- Frontend: Flutter 3.x
- Backend: Node.js + Express
- Banco de Dados: PostgreSQL
- Email: Nodemailer
- Autenticação: JWT + Google OAuth
- Infraestrutura: AWS

### Colaboradores:

- Equipe de Desenvolvimento
  - Equipe de Design UX/UI
  - Equipe de Suporte
  - Equipe de Documentação
- 

## Feedback sobre este Manual

Este manual foi útil? Deixe seu feedback: ☎ [documentacao@cadastro.beneficios.gov.br](mailto:documentacao@cadastro.beneficios.gov.br)

Encontrou algum erro ou informação desatualizada? Reporte: ↗ [manual-feedback@cadastro.beneficios.gov.br](mailto:manual-feedback@cadastro.beneficios.gov.br)

---

## Manual do Usuário - Sistema de Cadastro de Benefícios Versão 1.0 | Dezembro 2025

---

*Este documento é propriedade do Sistema de Cadastro de Benefícios. Todos os direitos reservados © 2025*