

Aplicativo Meu INSS: análise da avaliação de usuários

Meu INSS application: analysis of user validation

Jessica Ribeiro Gomes Graduada em Administração. Universidade Federal do Rio Grande (FURG).
<https://orcid.org/0009-0007-5622-5603> Brasil. jessicaribeirogomes@yahoo.com.br

Vanessa de Campos Junges Doutora em Administração. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) –
<https://orcid.org/0000-0002-9722-6617> Brasil. vanessadecamposjunges@gmail.com

Samuel Vinícius Bonato Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio Grande do
<https://orcid.org/0000-0002-2486-4909> Sul (UFRGS) – Brasil. svbonato@gmail.com

Debora Bobsin Doutora em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)
<https://orcid.org/0000-0001-6010-3958> – Brasil. deborabobsin@gmail.com

Letícia Caroline Souza de Lima Graduada em Administração. Universidade Federal do Rio Grande (FURG).
<https://orcid.org/0009-0002-5304-4448> Brasil. leticiaacarolinelima98@gmail.com

RESUMO

Este estudo visa analisar as avaliações dos usuários do aplicativo Meu INSS a partir dos registros da loja virtual Google Play. A pesquisa, realizada entre abril de 2022 a abril de 2023 na loja de aplicativos da Google Play, é qualitativa e descritiva, desenvolvida com base em fontes secundárias - avaliações de usuários, em que os dados receberam tratamento por intermédio da análise de conteúdo. Os resultados indicam que há insegurança em relação ao atendimento remoto, apontando a falta de atualização do sistema. As principais facilidades destacadas são a conveniência de acesso às informações e serviços em qualquer lugar e momento, além de ser gratuito e disponível em dispositivos móveis. As dificuldades estão relacionadas a problemas de acesso, navegação, falta de clareza nas informações e integração de senhas em vários órgãos públicos. O estudo enfatiza a importância de abordar as preocupações dos usuários quanto à segurança e clareza das informações fornecidas pelo aplicativo. Compreender essas facilidades e dificuldades é fundamental para aprimorar a plataforma, tornando-a mais acessível, eficiente e amigável, promovendo inclusão digital e facilitando o acesso aos serviços digitais.

Palavras-chave: avanços tecnológicos; serviço público; aplicativo Meu INSS; facilidades; dificuldades.

ABSTRACT

This study aims to analyze user evaluations of the Meu INSS application using data from the Google Play virtual store. Conducted between April 2022 and April 2023, the research is qualitative and descriptive, developed based on secondary sources - user reviews. Data was processed through content analysis. The results indicate a sense of insecurity regarding remote services, highlighting concerns about the lack of system updates. The main highlighted features include the convenience of accessing information and services anywhere and at any time, as well as its availability for free on mobile devices. However, difficulties arise in accessing and navigating the app, along with issues regarding the clarity of information and integration of passwords across different public bodies. The study underscores the importance of addressing users' concerns regarding the security and clarity of information provided by the application. Understanding these facilities and difficulties is crucial for enhancing the platform,

making it more accessible, efficient, and user-friendly. This, in turn, promotes digital inclusion and facilitates access to digital services.

Keywords: technological advancements; public service; Meu INSS application; facilities; difficulties.

Recebido em 11/01/2024. Aprovado em 05/03/2024. Avaliado pelo sistema *double blind peer review*. Publicado conforme normas da ABNT.

<https://doi.org/10.22279/navus.v14.1848>

1 INTRODUÇÃO

A partir dos avanços tecnológicos, o serviço público tem se tornado objeto de estudo cada vez mais frequente para a academia, em virtude da relevância em investigar as mudanças realizadas para modernizar-se a fim de prestar um serviço de qualidade aos cidadãos (Pougetl; Campos; Paulo, 2014). Neste sentido, estudos demonstram que esforços estão sendo realizados para que haja modernização e valorização no desenvolvimento dos serviços prestados pelo serviço público (Barros; Lemos; Faria, 2022).

As modernizações que estão sendo implementadas geram questionamentos sobre os serviços prestados, de forma que atendam às necessidades dos usuários (Pougetl; Campos; Paulo, 2014). Salienta-se a existência de diferentes tipos de cidadãos que fazem o uso dos serviços públicos, tais como os jovens, pessoas de meia-idade, idosos, com qualificação ou sem, além das pessoas que possuem maior domínio perante as tecnologias e os que não sabem ou sequer desejam aprender. Assim, cada perfil percebe a qualidade do serviço de maneira diferente (Pougetl; Campos; Paulo, 2014).

Ancorado a este contexto, os avanços tecnológicos ao longo dos anos têm impulsionado os órgãos públicos a buscarem novas formas de gestão para melhorar o desempenho e alcançar resultados satisfatórios nos serviços prestados. Neste sentido, as organizações têm buscado desburocratizar os processos, a fim de oferecer serviços mais ágeis para atender as necessidades dos cidadãos (Brognoli; Ferenhof, 2020; Fachin; Rover, 2015; França *et al.*, 2016; Lima, 2017).

Conforme Carício *et al.* (2019), a partir do avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICS), os governos identificaram o potencial oportunizado com o uso da internet para promover a transparência e a eficiência dos serviços públicos. Diante disso, emerge o Governo Eletrônico (E-gov), definido como um programa de governo que visa transformar as relações que envolvem o cidadão e o governo, de modo a otimizar a agilidade, a qualidade, a transparência do serviço e reduzir os gastos no serviço público. Destaca-se isso, uma vez que os serviços passaram a ser realizados de forma digital pelos próprios usuários através de aplicativos e sites, de forma rápida e eficaz (Brognoli; Ferenhof, 2020; Fachin; Rover, 2015; GOV, 2023).

Frente a isso, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) vem se fortalecendo no contexto tecnológico através dos atendimentos remotos a partir do aplicativo Meu INSS. Os serviços estão disponíveis através do site: www.inss.gov.br, e oferecem informações, bem como dados sobre os serviços. O aplicativo é a ferramenta mais usada e, segundo a instituição, um dos aplicativos mais baixados no Brasil nos últimos anos. Entretanto, comumente são relatadas reclamações no ambiente físico e online sobre os serviços do INSS. Os usuários percebem que o atendimento não é prestado de forma imediata, há burocracia nos processos e demora na resolução de problemas simples. Em contrapartida, os funcionários da instituição relatam que se os serviços e os agendamentos fossem solicitados através do aplicativo Meu INSS, não haveria tais reclamações, e o atendimento seria realizado de modo imediato quando os usuários chegassem as agências do INSS (Silva; Luisatto; Santos, 2022).

Diante desse contexto, são necessárias mudanças significativas no serviço público para que os usuários possam perceber as melhorias, dado que as transformações não estão ocasionando o resultado esperado, pois o serviço é considerado burocrático e de difícil acesso para parte da população (Bodart, 2015). Assim, a implementação de prestações de serviços estatais por meio do E-Gov não são apenas uma reforma do aparelho administrativo, mas uma mudança estatal que enfrenta empecilhos na sua execução, tal como o acesso a tecnologias, a renovação da estruturação tecnológica instalada nos órgãos públicos federais e criação de uma cultura organizacional voltada para a inovação (Santos; Souza, 2022).

Visto isso, o presente estudo visa responder o seguinte questionamento: *Qual a percepção dos usuários perante o serviço oferecido pelo aplicativo Meu INSS?* Para tanto, a presente pesquisa tem como objetivo analisar as avaliações dos usuários do aplicativo Meu INSS a partir dos registros da loja virtual Google Play. Argumenta-se a relevância da pesquisa ser realizada no INSS, devido este ser um órgão público que possui a responsabilidade de resguardar os cidadãos contra eventuais impossibilidades de exercício do trabalho em virtude de doenças, velhice, entre outros (Marques; Cruz;

Gonçalves, 2018). Portanto é importante que o serviço oferecido seja de qualidade e resulte em eficiência (Marques; Cruz; Gonçalves, 2018). Logo, torna-se válido identificar as facilidades e dificuldades que os cidadãos têm ao acessar os serviços do aplicativo Meu INSS.

Pontua-se que foram desenvolvidos estudos, tal como a pesquisa realizada sobre os aplicativos da plataforma Paraná Inteligência Artificial, e pela Celepar, que constam nas plataformas do Google Play Store e Apple Store (Braga; Zakarias; Champoski, 2022). Há também o estudo relacionado à satisfação dos usuários do aplicativo MGapp do Governo de Minas Gerais, que possui cerca de trinta serviços separados por áreas como saúde, educação e segurança, o qual visa prestar serviços diretamente aos cidadãos além de possibilitar o agendamento para serviços (Tolentino; Dufloth, 2019). Entretanto, identificou-se que são necessárias melhorias complexas nos aplicativos, havendo a necessidade de estudos sobre a temática (Tolentino; Dufloth, 2019). Ademais, o governo eletrônico não foi aprofundado na literatura, o que revela a carência de estudos referente a facilidade de uso, adoção, comportamento dos usuários e confiança (Santos; Souza, 2022). Portanto, o presente artigo preenche uma lacuna existente de estudos que realizaram análises de outros aplicativos, pois não desenvolveram com profundidade uma análise perante o Meu INSS, especificamente as facilidades e dificuldades.

Além disso, o estudo apresenta uma contribuição prática, visto que visa fornecer informações sobre as dificuldades e facilidades que os usuários do aplicativo Meu INSS encontram perante a tecnologia usada pela instituição. Logo, a pesquisa pode nutrir os gestores de informações acerca dos impactos causados pela implantação do aplicativo para que possam ser realizadas melhorias no atendimento ao cidadão e haja qualidade, efetividade e celeridade nos serviços prestados. Para tanto, o artigo está dividido em mais quatro seções, após esta introdução. Na seção dois, é desenvolvido o referencial teórico. Na seção três, apresenta-se o método para a aplicação do estudo. Na seção quatro, é desenvolvida a análise e discussão dos resultados. Por fim, na seção cinco, são expostas as principais considerações, limitações e possibilidades de pesquisas futuras.

2 AVANÇOS TECNOLÓGICOS NO SERVIÇO PÚBLICO

Em decorrência das diversas transformações, os avanços tecnológicos têm transformado completamente a sociedade, em que a internet emergiu e revolucionou a vida das pessoas, sendo uma novidade para o mundo (Caires; Moura, 2020; França *et al.*, 2016). De acordo com Caires e Moura (2020), inicialmente a internet era utilizada nas universidades e em centros de pesquisas, posteriormente passou a ser usada em escolas e nas empresas e, nos dias atuais, é usada pela maioria das famílias para os mais diversos fins.

A evolução da tecnologia iniciou nas primeiras invenções do homem, a qual, com o passar dos anos, se desenvolveu tanto que algumas gerações encontram dificuldades em se adaptar e acompanhar todos esses avanços (Ribeiro, 2022). Além de tornar a vida mais fácil, tais progressos contribuem para a redução de gastos, principalmente para as empresas, dado que é possível diminuir a mão de obra, oferecer um serviço ágil e bom atendimento (Santos; Ferreira, 2020; França *et al.*, 2016).

Nesta perspectiva, os avanços tecnológicos têm mudado as formas de atuação do governo e de como o serviço público está desenvolvendo seus processos diariamente, pois tem buscado através das TICs se aproximar da população e oferecer um serviço de qualidade. De acordo com Viana (2021), os primeiros serviços eletrônicos utilizados pelas administrações públicas datam do fim da década de 1980, como parte das políticas públicas dos governos. A inserção das TICs ocorreu gradualmente a partir da década de 90, em uma perspectiva global. Neste meio o governo implantou o E-gov, o qual está se intensificando no país e tem como objetivo agilizar os processos no serviço público e integrar os órgãos do governo em um só sistema (Viana, 2021).

Frente a isso, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação destaca os governos móveis e o uso das TICs no setor público brasileiro, pontuando que embora não tenha havido variação expressiva nos últimos anos, a utilização de aplicativos vem se difundindo crescentemente na administração pública brasileira (CETIC, 2019). No relatório, é ressaltado que a oferta de recursos para dispositivos móveis dos órgãos públicos não apresentou variação entre os anos de 2017 e 2019, e que o recurso mais comum nas esferas federal e estadual foi o website adaptado para dispositivos móveis ou alguma versão mobile (CETIC, 2019).

Conforme Almeida *et al.* (2005), o governo brasileiro tem direcionado políticas de inclusão digital em prol de disponibilizar serviços de forma online, como a Previdência, Receita Federal, entre outros. Assim, vem sendo adotadas políticas que tratam as características educadoras do E-gov, para torná-lo inclusivo. A tecnologia da informação passa então a ser uma ferramenta que pode contribuir para a prática de conceitos importantes como transparência, prestação de contas, controle social e participação popular, contribuindo para que o brasileiro possa exercer a sua cidadania (Almeida *et al.*, 2005). No entanto, o governo precisa estar atento para algumas restrições na adoção, como a segurança dos dados e de quem acessa, pois é uma das preocupações dos usuários (Teixeira Netto *et al.*, 2022). Outro aspecto é que nem toda sociedade tem acesso de forma fácil aos serviços, dado que não há acesso à internet em vários lugares do país e muitas pessoas sequer sabem usar esses programas (Almeida *et al.*, 2005; Mendes; Costa; Silva, 2020).

De qualquer modo, independente do ramo de atividade, seja na administração pública ou privada, já se faz uso de ferramentas ou tecnologias para atualização da estrutura organizacional e melhoria no atendimento (Caires; Moura, 2020). A tecnologia é relevante para o desenvolvimento da população, desde que associada à inclusão digital, tanto da organização como dos cidadãos (Caires; Moura, 2020). Segundo Bonilla e Pretto (2011), a inclusão digital é um assunto polêmico que gera discussões no Brasil. Este tema está presente em políticas públicas governamentais desde 1999, quando o governo lançou o programa sociedade da informação. Diante disso, a sociedade está em um momento de mudanças e todas as áreas estão se modificando, seja na saúde, educação, segurança, em que tanto empresas públicas quanto privadas estão se adaptando aos novos sistemas e avanços tecnológicos.

Logo, mesmo que os avanços tecnológicos propiciem benefícios inquestionáveis quanto à agilidade, eficiência, rapidez e desburocratização, deve-se considerar as facilidades e dificuldades do uso de aplicativos digitais. Muitos usuários ainda não sabem utilizá-los e/ou não tem acesso às tecnologias necessárias para fazê-lo, o que, ao invés de facilitar os processos, acaba dificultando a prestação do serviço (MENDES; Costa; Silva, 2020).

2.1 USO DE APLICATIVOS DIGITAIS

O uso de aplicativos digitais pelos cidadãos brasileiros tem aumentado nos últimos anos, e isso tem ocasionado mudanças no dia a dia da população (Lara; Gosling; Rodrigues, 2018). No Brasil, as primeiras estratégias de transformação digital governamental surgiram ao final da década de 2010, a partir de um processo construído desde a década de 1990 (Filgueiras; Cireno; Palotti, 2019). Foi no ano de 2015 que o país realizou a adoção do conceito de governo digital, criando uma mudança paradigmática para direcionar a transformação digital do governo ao atendimento das reais necessidades da sociedade (Brognoli; Ferenhof, 2020). Conforme o site do Governo Federal, uma das metas da E-Digital de 2020 é digitalizar e integrar todos os possíveis serviços públicos federais à plataforma Gov.br, que permite, por meio de identificação única, acesso a mais de 4,5 mil serviços públicos federais e conta com mais de 110 milhões de brasileiros cadastrados.

Segundo Policarpo e Bergman (2021), as pessoas não costumam utilizar aplicativos apenas para acessar ou realizar as mesmas tarefas que fariam em um computador. Isso faz com que o desenvolvimento de aplicativos se torne importante devido à sua utilização em diversos locais. Os aplicativos digitais são pequenos softwares instalados em sistemas operacionais que possibilitam acessos a conteúdo online e offline através de *smartphones* e *tablets*. Os aplicativos foram desenvolvidos com a finalidade de facilitar as tarefas diárias dos usuários e resolver problemas. O *download* dos aplicativos pode ser realizado através da internet por intermédio das operadoras telefônicas, via rede de celular através do *bluetooth* ou lojas de aplicativos online (Silva; Santos, 2014).

As vantagens que os aplicativos podem proporcionar são inúmeras, tal como a utilização rápida e agradável de recursos gráficos e *download* de músicas e jogos que podem ser acessados online e offline (Nunes, 2021). Há também a possibilidade de anunciar, comprar, vender, receber e fazer pagamentos sem precisar sair de casa em qualquer hora do dia e da semana e, principalmente, em qualquer lugar em que estiver (Nunes, 2021). Em adicional a este contexto, Castro (2017) argumenta que dentre as vantagens de usar aplicativos está principalmente a facilidade de acesso, possuindo uma

boa interface e agilidade na palma da mão (Teixeira Netto *et al.*, 2022). Nesse contexto, o uso de aplicativos pode trazer vantagens para as empresas públicas e privadas e para os usuários, porém também abarca desvantagens (Castro, 2017).

Nunes (2021) destaca algumas desvantagens no uso de aplicativos, como as atualizações frequentes de novas versões, como é o caso dos aplicativos de bancos. Quando não são atualizados, esses aplicativos param de funcionar e isso causa transtornos para os usuários. Outra desvantagem envolve o consumo de bateria e memória do celular, pois os aplicativos ocupam espaço e para fazer *download* consomem bateria. Castro (2017) argumenta ainda que as desvantagens envolvem a falta de qualificação e interação com os avanços tecnológicos, a impossibilidade de possuir um aparelho celular moderno, além do acesso à internet. Complementar a isso, Souza, Ribeiro e Silva (2019) salientam que o risco de insegurança com a vulnerabilidade dos dados, bem como a faixa etária, são elementos identificados enquanto dificuldades no uso de aplicativos.

Nesse contexto, pontua-se que o aplicativo Meu INSS é uma ferramenta que visa a interação entre a instituição e seus usuários em prol de ampliar sua capacidade de atendimento remoto e, com isso, agilizar os serviços (Agune; Carlos, 2005). Conforme divulgado no site do Governo Federal (2019), a transformação digital do INSS resulta da parceria institucional do INSS e da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho com a Secretaria Especial de Modernização do Estado (Presidência da República), a Secretaria de Governo Digital (Ministério da Economia) e Dataprev. Nesse contexto, foi realizado o lançamento do aplicativo Meu INSS, o qual é uma ferramenta criada para dar maior facilidade à vida do cidadão. Podendo ser acessada pela internet do computador ou pelo próprio telefone celular (Android e IOS), e oferecendo mais de 90 serviços (GOVERNO FEDERAL, 2017).

Um dos fatores mais valorizados pelos cidadãos a partir do uso do aplicativo Meu INSS é a possibilidade de requerer documentos, informações e benefícios previdenciários sem a necessidade de deslocamentos até as unidades de atendimentos, gerando agilidade, praticidade e comodidade para os usuários (Brognoli; Ferenhof, 2020; Coutinho; Freitas, 2022). Já como desvantagens, são pontuados erros técnicos, ausência de percepção de facilidade de uso, lentidão da plataforma e suporte operacional inadequado (Coutinho; Freitas, 2022).

Seguindo essa linha de pensamento, Bertotti e Vital (2021) adicionam que os usuários do aplicativo Meu INSS destacam como principal facilidade no uso do aplicativo a eliminação do deslocamento, visto que não precisam ir até uma agência da previdência social e enfrentar filas enormes para obter o atendimento. Já perante as dificuldades, revelam-se a necessidade de celulares modernos, condições financeiras para pagar um plano de internet, falta de alfabetização - principalmente digital - e baixa escolaridade. Ademais, os aplicativos não são autoexplicativos, o *layout* possui letras muito pequenas, além da exigência de unificação de senhas em prol da segurança dos dados que disponibilizam na plataforma (Oliveira *et al.*, 2020; Bertotti; Vital, 2021).

Assim sendo, as TICS utilizadas por meio de aplicativos estão se destacando nas mais diversas organizações, as quais tem o objetivo de facilitar o acesso aos serviços, em que os órgãos públicos estão buscando desenvolver seus serviços de forma digital para atender a sociedade, sem que haja necessidade de se deslocar para resolver problemas (Castro, 2017). Contudo, os usuários estão encontrando mais dificuldades do que facilidades nos serviços, o que aumenta a resistência por parte de algumas pessoas para aderir às novas tecnologias no seu dia a dia (Oliveira *et al.*, 2020; Bertotti; Vital, 2021). Logo, a cada dia, novas tecnologias e aplicativos são criados, por isso, é importante ter maior destreza com esse novo contexto (Oliveira *et al.*, 2020; Alencar, 2017).

3 MÉTODO

O estudo se enquadra como uma pesquisa qualitativa, a qual é baseada no caráter subjetivo, onde os dados foram coletados com a intenção de entender fenômenos e significados, bem como as expectativas individuais dos indivíduos (Godoy, 1995). Nesta pesquisa, buscou-se identificar as facilidades e dificuldades existentes ao fazer uso do aplicativo Meu INSS, analisando as particularidades deste fenômeno.

Esta pesquisa é também descritiva, dado que visa descrever uma realidade, população, comportamento ou contexto social, com base em informações detalhadas sobre o problema em

questão, suas causas e efeitos (Zamberlan *et al.*, 2016). Neste estudo, realizou-se uma análise para compreender a percepção dos usuários sobre as facilidades e dificuldades do aplicativo Meu INSS digital, em que as fontes de evidência se basearam nas avaliações do aplicativo Meu INSS entre 01 de Abril de 2022 a 01 de Abril de 2023 na loja da Google Play. Vale ressaltar que nem todas as avaliações foram consideradas para fins de análise do presente estudo, uma vez que envolviam comentários sobre aspectos que não tinham relação direta com o foco desta pesquisa. O número final de avaliações representou 644 respondentes. Além disso, os usuários são referenciados no texto enquanto Usuário 1, 2, 3, 4 e 5, a fim de manter o anonimato destes. Não foi utilizado *software* para suporte na análise de dados.

Assim, após a coleta, os dados receberam o tratamento da análise de conteúdo que envolve três fases, quais sejam: pré-análise em que é realizada a leitura e são organizados os materiais recolhidos, sendo separados em ordem diante do grau de sua importância, como também a data de emissão; posterior a isso é feita a exploração dos materiais, para então realizar o tratamento e interpretação dos dados (Bardin, 2016). Além disso, enquanto suporte para a análise de dados, foram desenvolvidas algumas categorias *a priori*, as quais foram criadas a partir da base teórica do estudo e estão expostas no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias de análise

Elementos	Microelementos	Autores
Facilidades no uso do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> Resolver problemas do dia a dia como ir a bancos para saber data de pagamento, extrato da conta, saldo, etc. Agilidade no recebimento dos pagamentos. Agendamentos de serviços de forma online. Não ter custos com deslocamento, pois é possível realizar serviços pelo aplicativo. 	Brognoli e Ferenhof, (2020); Castro (2017); Coutinho e Freitas (2022); Silva e Santos (2014); Bertotti e Vital (2021); Nunes (2021); Policarpo e Bergman (2021); Teixeira Netto <i>et al.</i> (2022).
Dificuldades no uso do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> Possuir condições financeiras para ter planos de internet e aparelhos modernos. Insegurança nos dados compartilhados por não saber se não serão expostos a pessoas com má intenção. <i>Layout</i> com letras pequenas. Não são autoexplicativos, usam uma linguagem formal e alguns usuários possuem dificuldade para compreender o uso. Falta de conhecimento em tecnologia e/ou não ter grau de instrução. Senhas integradas a outros sistemas ou sites diferentes. 	Almeida <i>et al.</i> (2005); Bodart (2015); Castro (2017); Oliveira e Alencar (2017); Oliveira <i>et al.</i> (2020); Silva Bertotti e Vital (2021); Marques, Cruz e Gonçalves (2018); Mendes, Costa e Silva (2020); Souza, Ribeiro e Silva (2019)

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2024).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Durante a análise das avaliações do aplicativo Meu INSS, foi constatado que a maioria dos comentários expressa insatisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo INSS. Foram coletadas 644 avaliações, em que a maioria foi realizada por mulheres sendo, em média, entre 3 e 9 avaliações diárias, principalmente de segunda a sexta-feira, com poucos comentários durante os finais de semana e feriados.

Destaca-se que a avaliação da qualidade de um serviço através da quantidade de estrelas atribuídas pode levantar questionamentos, especialmente quando usuários fazem reclamações, mas marcam uma alta pontuação. Argumenta-se isso, uma vez que, por vezes, o usuário estava fazendo uma reclamação na avaliação e ainda assim marcava cinco estrelas. Um exemplo pode ser evidenciado no seguinte trecho exposto por uma usuária, que marcou cinco estrelas e comentou que o serviço é “péssimo, não há clareza nas informações, sempre dá erro. Não consegui baixar o laudo médico pelo app e nem visualizar, não sei se já estou apta a voltar ao trabalho”. A incógnita existente aqui envolve a ideia de que a usuária desconhecia a lógica das estrelas enquanto uma recomendação ou pretendia despertar atenção para o seu comentário, a fim de demonstrar que estava insatisfeita com o serviço do aplicativo. Contudo, isso gera dificuldade no momento em que se busca entender a real percepção dos usuários.

Cabe salientar que muitos usuários têm feito reclamações que não estão relacionadas diretamente ao uso do aplicativo, mas sobre a demora na análise dos pedidos, sejam eles benefícios ou outras solicitações. Essas avaliações envolvem o serviço prestado pelas agências do INSS e seus servidores, e não o contexto específico do aplicativo. Isso pressupõe dúvidas perante o quanto os usuários estão cientes de que sua avaliação se refere ao aplicativo em si e não a outro serviço prestado pela instituição.

Assim, parte-se do pressuposto de que se muitos usuários têm dificuldade em realizar uma avaliação corretamente, a compreensão sobre o uso do aplicativo, que concentra tantas informações em um só lugar, se torna ainda mais complexa.

Ademais, a falta de compreensão por parte dos usuários ao avaliar o aplicativo pode ocorrer devido ao formato superficial da avaliação disponibilizada pelo aplicativo do INSS. Atualmente, não são feitas perguntas específicas, apenas é dado espaço para comentários gerais. Caso houvesse questões específicas, isso poderia facilitar o entendimento para alguns usuários. No momento da avaliação, a sequência a ser seguida é: avaliar, tocar em uma estrela para atribuir uma classificação, inserir um título para o comentário e, por fim, fornece uma avaliação (opcional). Dessa forma, torna-se difícil compreender se o serviço está gerando os resultados esperados e identificar as melhorias necessárias. Isso pode explicar a quantidade de reclamações por parte dos usuários e a falta de soluções por parte da instituição.

O aplicativo Meu INSS foi criado para promover a interação entre a instituição e os usuários, porém, o seu desenvolvimento não está ocorrendo conforme o esperado. Com base no exposto, nas próximas subseções são apresentadas as facilidades e dificuldades encontradas pelos usuários ao utilizar o aplicativo Meu INSS, com base em suas avaliações.

4.1 Facilidades no uso do aplicativo Meu INSS

O aplicativo Meu INSS foi desenvolvido com o objetivo de proporcionar aos usuários uma forma mais conveniente de acessar informações e serviços oferecidos pelo INSS. Conforme mencionado por Silva e Santos (2014), a criação de aplicativos tem como propósito facilitar a vida das pessoas. Desde o seu lançamento, o aplicativo tem recebido uma resposta positiva por parte dos usuários. Uma das principais facilidades do aplicativo Meu INSS é a capacidade de disponibilizar informações e serviços do INSS a qualquer momento e em qualquer lugar. A seguir, apresenta-se um depoimento do Usuário 1 que confirma essa perspectiva:

Muito bom este aplicativo, é de exclusividade ter está ferramenta instalada no celular. Facilita nas informações que o usuário precisa, sem se deslocar para a agência do INSS. Pois acho de inteira importância principalmente para dá comodidade aos idosos que

andam cansados e sofridos, sem ter ninguém para andar com eles pelas ruas deixando abandonados.

Ainda nesse contexto, por meio do aplicativo, os usuários podem consultar seu extrato de pagamento, agendar atendimento presencial, fazer simulações de aposentadoria e até mesmo solicitar benefícios diretamente pelo aplicativo. Essa abordagem é mencionada por Brognoli e Ferenhof (2020), Castro (2017), Coutinho e Freitas (2022), Bertotti e Vital (2021), Policarpo e Bergman (2022) e Nunes (2021), que destacam em seus estudos que os aplicativos têm o propósito de facilitar o cotidiano das pessoas oferecendo agilidade nos processos, sem a necessidade de sair de casa para consultar extratos, saldos de pagamentos, agendar de forma online os serviços que serão realizados na agência, entre outros, tal como relata o Usuário 2:

Através do aplicativo é possível consultar todas as suas contribuições e simular a aposentadoria. Também é possível solicitar aposentadoria e outros serviços. Consegui entrar com o pedido de aposentadoria pelo aplicativo na época da pandemia sem sair de casa. Agora todo fim de mês acompanho também pelo aplicativo o dia e a quantia que foi depositado minha aposentadoria.

Outra facilidade mencionada nas avaliações é a simplicidade de uso do aplicativo. Sua interface é intuitiva, facilitando a navegação e a realização das tarefas. Além disso, o aplicativo é gratuito e o download pode ser feito em smartphones e tablets, o que torna o acesso ainda mais fácil. Neste contexto, Silva e Santos (2014) reforçam em seu estudo a vantagem de os aplicativos serem gratuitos e acessíveis por meio de *smartphones* e *tablets*, sendo dispositivos de fácil alcance para a maioria da população. No entanto, embora muitos usuários tenham avaliado o aplicativo com 5 estrelas e feito comentários positivos, utilizando termos como "Ótimo", "Muito Bom", "Maravilhoso", "Perfeito", "Excelente", "Prático" e "Muito Útil", eles não detalharam especificamente o motivo de sua satisfação, seja esta em relação ao sistema, à interface ou aos serviços disponibilizados.

Sendo assim, com base no exposto, evidencia-se que as principais facilidades incluem a capacidade de obter informações e serviços em qualquer momento e lugar, agilidade nos processos e a conveniência de não precisar sair de casa para consultar extratos, saldos de pagamentos e agendar serviços online. O aplicativo também se destaca pela sua interface intuitiva, que facilita a navegação e a realização de tarefas. Tal como Teixeira Netto *et al.* (2022) argumentam, uma boa interface do aplicativo pode promover mais confiança dos usuários ao compartilhar dados, gerando experiências positivas. Além disso, o aplicativo Meu INSS é gratuito e pode ser facilmente utilizado em *smartphones* e *tablets*, o que torna o acesso ainda mais conveniente. Dessa forma, o aplicativo representa uma ferramenta importante para os usuários acessarem informações sobre seus benefícios previdenciários, agendarem atendimentos e realizarem solicitações.

Vale pontuar que as evidências despertam para o entendimento dos benefícios oportunizados com o avanço das TICs, uma vez que se revelam enquanto facilidades a possibilidade de buscar informações online, bem como realizar agendamentos, o que reforça o intermédio do aplicativo entre o ambiente físico e os usuários. Tal cenário desponta para a relevância do uso de aplicativos, os quais devem ser explorados, pois oferecem uma realidade mais fácil aos usuários, especialmente quando se considera a dificuldade de deslocamento para as agências físicas. No entanto, assim como outros aplicativos, apresentam dificuldades para alguns usuários, que devem ser conhecidas pelos gestores da instituição, a fim de buscar soluções para melhorar o serviço oferecido pelo aplicativo (Castro, 2017; Nunes, 2021).

4.2 Dificuldades no uso do aplicativo Meu INSS

Desde o lançamento, o aplicativo Meu INSS tem sido adotado pelos usuários, porém, apresentando algumas dificuldades que precisam ser abordadas para aprimorá-lo e atender melhor às necessidades dos usuários, bem como mencionado por Bertotti e Vital (2021) no contexto dos

aplicativos. Dessa forma, é importante que o INSS esteja aberto ao *feedback* dos usuários e trabalhe continuamente para melhorar o serviço oferecido na plataforma digital. Marques, Cruz e Gonçalves (2018) explicam que, antigamente, as principais dificuldades dos usuários do INSS incluíam a falta de servidores e as longas filas de espera. Contudo, com o passar do tempo as dificuldades foram se transformando em tecnológicas, além dos problemas online com conexão. Frente a isso, as avaliações do aplicativo Meu INSS revelaram as dificuldades enfrentadas pelos usuários, destacando a importância inegável da tecnologia nos dias atuais.

Estudos anteriores (Caires; Moura, 2020; Santos; Ferreira, 2020) já haviam evidenciado resultados positivos com o avanço tecnológico, porém alguns usuários ainda preferem o atendimento presencial. Isso se deve tanto à preocupação com o compartilhamento de dados pessoais (Souza; Ribeiro; Silva, 2019) quanto à segurança de executar os procedimentos corretamente. Existe a preocupação de cometer erros ao realizar algum procedimento e ter que repeti-lo após a análise de um servidor, o que já é um processo demorado, o que coaduna enquanto uma desvantagem no estudo de Castro (2017).

Outra dificuldade é a falta de atendimento personalizado. Embora o aplicativo ofereça uma ampla gama de serviços, muitos usuários ainda optam pelo atendimento presencial. Em tais casos, o aplicativo pode não ser suficiente para resolver todas as dúvidas e problemas. Além disso, alguns usuários relatam que o aplicativo apresenta falhas e instabilidades, o que dificulta o acesso e a realização do autosserviço na plataforma Meu INSS.

Uma das dificuldades mais comuns mencionadas pelos usuários é o procedimento de registro na plataforma, pois enfrentam obstáculos ao cadastrar suas informações pessoais e também ao recuperar a senha de acesso. O processo de cadastro é considerado demorado e cheio de formalidades, tornando-se exaustivo, embora se reconheça que seja necessário para garantir a segurança dos dados. Isso coaduna com o estudo de Bodart (2015), o qual argumenta que o aplicativo Meu INSS é percebido pela maioria da população como burocrático e de difícil acesso. O trecho a seguir demonstra as dificuldades enfrentadas pelo Usuário 3:

[...] a única coisa que ainda não funciona bem é o app ele não é bem explicativo quando você tem que baixar e que você não vai ter acesso sem senha que só terá através do próprio INSS presencial, e dependendo do horário você não consegue depende da sua região.

É importante ressaltar a insatisfação manifestada pelo usuário em relação ao serviço online fornecido pelo aplicativo Meu INSS. Essa insatisfação deriva do fato de que dependem dos serviços oferecidos pela previdência social, porém enfrentam dificuldades de acesso à internet e possuem pouco conhecimento sobre tecnologia. Essas limitações tecnológicas e de conectividade já foram abordadas em estudos anteriores (Almeida *et al.*, 2005; Mendes; Costa; Silva, 2020). Assim, tais percalços conduzem os usuários a buscar auxílio de terceiros, o que os deixa vulneráveis, pois outras pessoas terão acesso aos seus dados pessoais. Conforme apontado por Oliveira e Alencar (2017), já se previa que compartilhar dados por meio de aplicativos apresentaria desafios em termos de segurança. Ao compartilhar dados nos aplicativos, não há garantias de que a pessoa por trás dessa tecnologia não possui más intenções ou esteja disposta a agir de maneira inadequada em nome de outra.

Outra dificuldade diz respeito ao selo de segurança, representado pelos três níveis do aplicativo: bronze, prata e ouro. Muitos serviços no aplicativo exigem, no mínimo, o selo prata, e os usuários enfrentam dificuldades para alcançar um nível mais alto dentro do aplicativo Meu INSS. Frequentemente, os usuários são redirecionados para o aplicativo gov.br, pois aumentar o nível de segurança dentro do aplicativo Meu INSS se torna uma tarefa desafiadora. Embora ambos os aplicativos compartilhem o mesmo método de acesso, por meio do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e da senha GOV, é importante ressaltar que não são a mesma coisa. A integração pode gerar confusão para os usuários, tal como relatado em algumas avaliações. Portanto, é essencial tomar medidas para orientar e esclarecer os usuários, a fim de evitar equívocos e garantir uma experiência satisfatória. A seguir, destaca-se o relato do Usuário 4 como exemplo do cenário exposto:

App problemático, ontem funcionava perfeitamente hoje não consigo nem entrar, só fica falando para aumentar a segurança da conta e que o nível é bronze. Não consigo entra em mais nada. Horas coloco o CPF e senha e não entra, fica travado já desinstalei umas 100 vezes e nada. Quando funcionava era ótimo, mais quando não funciona é péssimo.

Nesse contexto, Oliveira *et al.* (2020) e Bertotti e Vital (2021) já destacavam em seus estudos que a integração de senhas nos aplicativos era entendida como uma dificuldade, principalmente para usuários idosos, o que gera um problema em um contexto que deveria ser uma solução. Tal achado também é uma evidência do estudo de Souza, Ribeiro e Silva (2019), os quais investigam um aplicativo direcionado a saúde e destacam que há dificuldades no uso por parte de idosos. No entanto, outras dificuldades se mostraram mais evidentes, como a falta de atualização de informações no aplicativo. Os usuários relatam que as informações disponíveis não estão atualizadas, o que pode gerar confusão e dúvidas, tal como exposto no relato do Usuário 5:

O aplicativo é bom, interface simples para bom entendimento de leigos, tem opção tela noturna. O ruim é que as informações não são atualizadas igual do portal direto do site. No app está tudo desatualizado, o que deixa ele inútil para o meu caso, já que vou precisar abrir no navegador para ver qualquer atualização que tiver.

Com base nas informações apresentadas, argumenta-se que as principais dificuldades mencionadas se relacionam à problemas de acesso, dificuldades de navegação e falta de clareza nas informações fornecidas. Para superar esses obstáculos é crucial que o INSS invista em melhorias na interface do aplicativo, tornando-o mais intuitivo e fácil de usar. É importante salientar também a existência de uma barreira cultural, que torna o uso do aplicativo uma dificuldade, pois alguns usuários recusam-se a buscar os serviços de modo online, entendendo que a confiabilidade se encontra no órgão físico. Outro aspecto é a dificuldade de percepção da separação entre o E-gov e o Meu INSS, uma vez que estão atrelados, mas oferecem serviços diferentes, em que a burocracia envolvida para o acesso no E-gov não é uma dificuldade do aplicativo do Meu INSS. Ademais, é importante que o INSS esteja disponível para fornecer suporte e esclarecer dúvidas dos usuários, a fim de garantir a efetividade do aplicativo como uma ferramenta de acesso aos serviços previdenciários. A seguir, com base na análise desenvolvida na seção 4 é exposto uma síntese das evidências identificadas no estudo apresentada no Quadro 2.

Quadro 2 – Síntese dos resultados da pesquisa

Elementos	Microelementos
Facilidades no uso do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Resolver problemas do dia a dia: o aplicativo foi destacado por sua capacidade em resolver problemas do dia a dia, como a necessidade de ir ao banco para verificar a data de pagamento, obter extratos de conta e verificar saldos. ● Agilidade no recebimento dos pagamentos: os usuários só precisam ir ao banco quando o dinheiro já está na conta, o que torna todo o processo mais rápido e conveniente. ● Agendamentos de serviços de forma online: proporciona maior conveniência aos usuários, pois têm a certeza de que serão atendidos quando chegarem à agência, evitando esperas desnecessárias. ● Não ter custos com deslocamento, pois é possível realizar serviços pelo aplicativo: os usuários não tem o custo de transporte, dado que podem realizar diversas tarefas diretamente pelo aplicativo, sem

	<p>precisar se deslocar até o banco. Esse benefício é relevante para aqueles que não têm recursos financeiros para se locomover com frequência, principalmente em cidades grandes.</p>
<p>Dificuldades no uso do aplicativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Possuir condições financeiras para ter planos de internet e aparelhos modernos: ter recursos financeiros suficientes para adquirir planos de internet e dispositivos modernos continua sendo um desafio para muitos usuários, embora não seja uma dificuldade universalmente compartilhada. ● Insegurança nos dados compartilhados por não saber se não serão expostos a pessoas com má intenção: sentir insegurança em relação aos dados compartilhados, sem saber se podem ser expostos a pessoas com más intenções é uma preocupação comum. ● Layout com letras pequenas: alguns usuários encontram dificuldade na leitura devido ao tamanho das letras utilizadas no <i>layout</i>, embora essa dificuldade possa não ser amplamente relatada, devido ao perfil dos usuários (idade). ● Não são autoexplicativos, usam uma linguagem formal e alguns usuários possuem dificuldade para compreender o uso: o aplicativo não é intuitivo, apresentando uma linguagem formal que muitos usuários têm dificuldade em compreender. Foram identificadas várias avaliações mencionando a falta de clareza nas informações do aplicativo e o uso de termos desconhecidos para parte da população, como "benefício por incapacidade permanente", que corresponde à aposentadoria por invalidez. ● Falta de conhecimento em tecnologia e/ou não ter grau de instrução: a falta de familiaridade com a tecnologia e/ou de instrução formal foram citadas por usuários como uma dificuldade significativa. ● Senhas integradas a outros sistemas ou sites diferentes: o uso de senhas que são compartilhadas com outros sistemas ou sites devido à integração com órgãos do governo tem causado confusão para diversos usuários, que não sabem qual órgão estão acessando.

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2024).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos contínuos avanços tecnológicos ocorridos na administração pública e privada ao longo dos anos, o objetivo deste estudo foi analisar as avaliações dos usuários do aplicativo Meu INSS a partir dos registros da loja virtual Google Play. Para isso, foram coletadas informações de Abril de 2022 a Abril de 2023, por meio das avaliações disponíveis na loja de aplicativos da Google Play. Essa abordagem permitiu obter informações importantes sobre o que os usuários percebem a respeito do aplicativo mencionado.

De modo geral, a avaliação da percepção dos usuários do aplicativo Meu INSS revelou uma notável melhoria na experiência do usuário. Os principais pontos positivos destacados pelos usuários foram a facilidade de uso, a rapidez no atendimento em relação aos agendamentos e a conveniência de acessar informações remotamente, eliminando a necessidade de deslocamento. No entanto, algumas dificuldades foram identificadas, como a integração de senhas, a falta de atualização dos processos e a preocupação com a segurança dos dados fornecidos no aplicativo. Ainda há espaço para melhorias, incluindo a expansão dos serviços oferecidos e a otimização da interface do aplicativo. É fundamental que o INSS continue investindo em tecnologia, inovação e esteja atento às avaliações dos usuários,

especialmente aqueles relacionados ao aplicativo, a fim de atender melhor às necessidades dos usuários e garantir uma experiência mais satisfatória.

Visto isso, os resultados indicam que apesar da relevância dos suportes tecnológicos, os usuários demonstram insegurança em relação ao atendimento remoto e, na maioria das vezes, preferem ser atendidos por um servidor em uma agência do INSS. Durante a pesquisa, tornou-se evidente as dificuldades enfrentadas pelos usuários do aplicativo Meu INSS. Tais percalços surgem devido à unificação das plataformas no gov.br, o que resultou na centralização de senhas e tem deixado os usuários confusos, pois mesmo aqueles que estão acostumados a utilizar diferentes aplicativos relatam dificuldades para acessar o Meu INSS devido à interface e usabilidade.

Vale destacar que as evidências refletem a preocupação e a insegurança dos usuários que têm apenas o novo modelo de atendimento remoto do INSS como opção, pois atualmente tem serviços que são apenas solicitados através do aplicativo, como exemplo das Darfs, que só são geradas no aplicativo pelo próprio usuário. Argumenta-se isso, uma vez que é evidente a relevância dos recursos tecnológicos e dos processos de inovação nos serviços prestados pelo Governo Federal. No entanto, é necessário que a instituição considere aspectos de avaliação, monitoramento e aprimoramento dos sistemas. Paralelamente a isso, é importante disponibilizar diferentes opções de atendimento, considerando não apenas aqueles que não estão familiarizados com as novas tecnologias, mas aqueles que não possuem acesso à internet. Afinal, ainda existem regiões no Brasil onde a internet não está disponível para todos.

Pontua-se enquanto limitação da pesquisa a abrangência das informações fornecidas nas avaliações do aplicativo Meu INSS, uma vez que não há dados sobre o perfil dos usuários, impossibilitando a identificação, ou seja, se há pessoas idosas ou de regiões menos privilegiadas, por exemplo. É importante destacar esse fato, pois o aplicativo deve atender a todos os usuários, e o *feedback* de todos os públicos é essencial. Assim, a instituição poderia buscar uma forma de avaliação mais eficiente, uma vez que a atual não parece estar adequada.

Logo, pesquisas futuras podem se concentrar no gerenciamento da informação do INSS, uma autarquia importante que abrange dados relacionados aos registros trabalhistas da maioria dos brasileiros e tem a responsabilidade de atender às demandas sociais de muitos usuários. Ademais, novas pesquisas podem ser realizadas para analisar se o INSS está acompanhando as avaliações do aplicativo e se modificou a forma de avaliação para os usuários, a fim de obter resultados mais precisos sobre melhorias. Por fim, pesquisas voltadas a cultura podem ser desenvolvidas, a fim de entender por quais motivos alguns usuários preferem buscar os serviços nas agências físicas.

REFERÊNCIAS

AGUNE, Roberto Meizi; CARLOS, José Antônio. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. Gestão pública no Brasil contemporâneo, São Paulo, p. 1-16, 2005.

ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de; CARELLI, Flávio Campos; OSÓRIO, Tito Lívio Gomes; GENESTRA, Marcelo. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. Journal of Information Systems and Technology Management, v. 2, p. 55-67, 2005.

BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS, Antonio Teixeira de; Claudia Regina Fonseca; FARIA, Armando Medeiros de. A ética nas políticas e nas pesquisas sobre comunicação no serviço público brasileiro. Intexto, n. 53, p. 103789, 2022.

BERTOTTI Patrícia Soares da Silva; VITAL, Luciane Paula. Atendimento remoto no INSS e a percepção do usuário. XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2021.

BODART, Cristiano. Gestão Pública: Transparência controle e Participação Social. Versão digital. Vila Velha – ES: Faculdade Novo Milênio, 2015.

BONILLA, Maria Helena Silveira; PRETTO, Nelson De Luca. Inclusão digital: polêmica contemporânea. Edufba, 2011.

BRAGA, Sérgio Soares; ZAKARIAS, Sérgio Luiz; CHAMPOSKI, Luiz Henrique. Aplicativos móveis e governança digital no Brasil: um estudo de caso do “Projeto Piá”, do estado do Paraná. E-Legis-Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação da Câmara dos Deputados, p. 127-152, 2022.

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, n. 10, p. 1-11, 2020.

CAIRES, Bruno Florencia; MOURA, Renan Gomes de. A importância da tecnologia da informação nas tomadas de decisões: uma discussão teórica. Revista Valore, v. 5, p. 5045, 2020.

CASTRO, D. C. Definição de uma Infraestrutura de Teste de Usabilidade para Aplicativos Móveis. 2017.

COUTINHO, Eduardo Dias; FREITAS, Angilberto Sabino de. O Valor Público Construído por meio da Plataforma Digital Meu INSS. Revista FSA, v. 19, n. 12, 2022.

FACHIN, Juliana; ROVER, Aires José. Governo eletrônico–E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia. Navus: Revista de Gestão e Tecnologia, v. 5, n. 2, p. 40-50, 2015.

FILGUEIRAS, Fernando; FLÁVIO, Cireno; PALOTTI, Pedro. Digital transformation and public service delivery in Brazil. Latin American Policy, v. 10, n. 2, p. 195-219, 2019.

FRANÇA, Vitória Martins *et al.* Fatores favoráveis à aceitação de aplicativos móveis: um estudo com Alunos de uma instituição pública de ensino. Sistemas & Gestão, v. 11, n. 1, p. 120-32, 2016.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. Revista de Administração de empresas, v. 35, p. 20-29, 1995.

LARA, Rodrigo Diniz; GOSLING, Marlusa; RODRIGUES, Izabela França. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. Revista de Serviço Público, v.69, n.2, 2018.

LEMOS, André. Cidade Digital: Portais, Inclusão e Redes no Brasil. Salvador: Editora Universidade Federal da Bahia. 2007.

LIMA, Cíntia Caldas Barcelar de. Aplicativos móveis de interesse público: limites e possibilidades para a cidadania no Brasil. 2017. 299 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação, 2017.

CARÍCIO, Marcelo; GUIMARÃES, Patrícia; MEDEIROS, José Vítor de; FEITOR, Carlos. Governo digital: aplicação em processos de gestão, v. 6, 2019.

MARQUES, Ana; CRUZ, Helen da; GONÇALVES, Amanda. A nova plataforma digital do "meu INSS" e as dificuldades de acesso do segurado da previdência social. Direito Sem Fronteiras, v. 2, n. 4, 2018.

MENDES, Beatriz Lourenço; COSTA, José Ricardo Caetano; SILVA, Gabriel Ferreira da. A era digital e os impactos do novo processo administrativo eletrônico do INSS para beneficiários e segurados. Revista Eletrônica Direito e Política, v. 15, n. 1, p. 54-78, 2020.

NUNES, Vinicius George Carlos. Avaliação de abordagens e definição de diretrizes para o desenvolvimento de aplicativos mobile: um relato de experiência utilizando abordagem não nativa de desenvolvimento. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal Rural do Semiárido, Curso de Ciência da Computação, 2021.

Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC Governo Eletrônico 2019. São Paulo: CGI.br, 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-setor-publico-brasileiro-tic-governo-eletronico-2019/>

POUGETL, Natacha Irene Renne; CAMPOS, Anderson Luis Saber; PAULO, Wanderlei Lima de. Análise de Satisfação de Usuários do Serviço Público. Revista de Tecnologia Aplicada, v.3, n.3, 2014.

OLIVEIRA, Ana Rachel Fonseca de; ALENCAR, Maria Simone de Menezes. O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde. RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 15, n. 1, p. 234-245, 2017.

OLIVEIRA, Lara Bezerra de et al. Aplicativos móveis no cuidado em saúde: uma revisão integrativa. Revista Enfermagem Atual In Derme, v. 93, n. 31, 2020.

POLICARPO, Kadhiny; BERGMANN, Juliana Cristina Faggion. Aplicativos móveis como recursos didáticos digitais: um mapeamento na educação formal. Texto Livre, v. 14, n.3, 2022.

RIBEIRO, Luiz Carlos. Aceitação do banco Digital pelos Consumidores Brasileiros Pertencentes as Gerações X, Y e Z: Aplicação de uma derivação do Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM). Dissertação (Mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa, Rio de Janeiro, 2022.

SANTOS, Luciana Pereira dos; FERREIRA, Leonardo Rodrigues. A Qualidade do atendimento no serviço público: Uma análise realizada no Instituto Nacional do Seguro Social-Agencia de Serra Talhada-PE. Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo, v. 5, n. 2, p. 218-238, 2020.

SANTOS, Nathália de Melo; SOUZA, Elda Castro Lucas de. Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área-de 1992 a 2018. Revista de Administração Pública, v. 55, p. 1124-1148, 2022.

SILVA, Daniel Ribeiro Ferreira; LUISATTO, Felipe Oliveira; SANTOS, Vagner dos. Usabilidade da plataforma mobile da previdência social para idosos: estudo de caso INSS. Revista Processando o Saber, v. 14, p. 107-117, 2022.

SILVA, Marcelo Moro da; SANTOS, Marilde Terezinha Prado. Os paradigmas de desenvolvimento de aplicativos para aparelhos celulares. Revista TIS, v. 3, n. 2, 2014.

SOUZA, Rafael de Souza; RIBEIRO, Wagner Miguel Rolim; SILVA, Priscila Paula da. O uso do aplicativo de saúde pública móvel meu digisus. Revista Valore, v. 4, p. 390-406, 2019.

TEIXEIRA NETTO, Joaquim et al. Tecnologia digital para o enfrentamento da Covid-19: um estudo de caso na atenção primária. Saúde em Debate, v. 45, p. 56-67, 2022.

TOLENTINO, Maria Laura Gontijo; DUFLOTH, Simone Cristina. Avaliação de satisfação dos usuários dos serviços públicos: análise aplicada aos mecanismos de avaliação dos serviços prestados nas unidades de atendimento integrado do estado de Minas Gerais. Ciências Gerenciais em Foco, v. 10, n. 7, p. 17-42, 2019.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.

ZAMBERLAN, Luciano et al. Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas. Editora Unijuí, 2016.