



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA - DAEC  
CURSO DE BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO**

**MATHEUS AUGUSTO DE ASSIS MELO**

**AVANÇOS E FRAGILIDADES DO CADÚNICO: UM ENFOQUE EM CAMPINA  
GRANDE**

**CAMPINA GRANDE  
2020**

MATHEUS AUGUSTO DE ASSIS MELO

**AVANÇOS E FRAGILIDADES DO CADÚNICO: UM ENFOQUE EM CAMPINA GRANDE**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a Coordenação/Departamento do Curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Políticas Públicas

**Orientadora:** Prof. Ms. Thayse Andrezza Oliveira Do Bu Araújo

**CAMPINA GRANDE  
2020**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M528a Melo, Matheus Augusto de Assis.

Avanços e fragilidades do Cadúnico [manuscrito] : um enfoque em Campina Grande / Matheus Augusto de Assis Melo. - 2020.

36 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas , 2020.

"Orientação : Profa. Ma. Thayse Andrezza Oliveira do Bu Araújo , Coordenação do Curso de Administração - CCSA."

1. Cadastro Único. 2. Número de Inscrição Social - NIS.  
3. Campina Grande/PB. 4. Bolsa família. 5. Política pública. 6. Política social. I. Título

21. ed. CDD 361.61

MATHEUS AUGUSTO DE ASSIS MELO

AVANÇOS E FRAGILIDADES DO CADÚNICO: UM ENFOQUE EM CAMPINA  
GRANDE

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado a  
Coordenação/Departamento do Curso de Administração  
da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito  
parcial à obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

Área de concentração: Políticas Públicas

Aprovada em: 02 / 12 / 2020 .

**BANCA EXAMINADORA**

*Thayse Andrezza Oliveira Do Bu Araújo*

Prof. Ma. Thayse Andrezza Oliveira Do Bu Araújo (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Geraldo Medeiros Junior*

Prof. Dr. Geraldo Medeiros Junior  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Kaline Di Pace Nunes*

Profa. Ma. Kaline Di Pace Nunes  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A toda minha família, amigos, colegas, professores, família Ejc, de modo especial a meus amigos Gustavo e Jeferson, minhas avós Cristina e Rita. Meu Vô Oliveira, minha mãe Maria Darcilene e meu pai Marcos Tavares, por todo esforço e incentivo, DEDICO.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>06</b>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS TEÓRICOS E LEGAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ENFOQUE NO BRASIL.....</b>	<b>06</b>
<b>2.1</b>	<b>Estado, Administração Pública e Descentralização.....</b>	<b>07</b>
<b>2.2</b>	<b>Cadastro Único: a expressão de uma Política Pública Social Descentralizada.....</b>	<b>09</b>
<b>2.3</b>	<b>A importância do número de identificação social (NIS).....</b>	<b>12</b>
<b>2.4</b>	<b>Programas de transferência de renda no Brasil.....</b>	<b>13</b>
<b>2.5</b>	<b>Do Bolsa Família para o Renda Brasil.....</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1</b>	<b>A segurança no CadÚnico e as fraudes de cadastramento em Campina Grande .....</b>	<b>17</b>
<b>4.2</b>	<b>Percepção dos avanços e fragilidades do CadÚnico de Campina Grande pelos seus atores.....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>25</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>27</b>

# **AVANÇOS E FRAGILIDADES DO CADÚNICO: UM ENFOQUE EM CAMPINA GRANDE - PB**

Matheus Augusto de Assis Melo

## **RESUMO**

O presente trabalho aborda questões voltadas ao Cadastro Único e ao Número de Inscrição Social - NIS, sobretudo, demonstrando sua importância para a sociedade em geral, e especificando as razões de sua criação. Como objetivo principal do estudo é analisar os avanços e as suas fragilidades, com um enfoque na cidade de Campina Grande. Para a metodologia da pesquisa, utilizou-se da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo. Como instrumento de coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas. A análise das respostas foi explorada de maneira qualitativa chegando aos resultados obtidos, mostrando os impactos positivos que o serviço oferece para os cidadãos campinenses, podendo conhecer a realidade socioeconômica dos mesmos e melhorando a qualidade de vida por meio da inserção dos programas sociais e implementando através de parcerias locais administrativas, não esquecendo de destacar os pontos frágeis que merecem um olhar mais aprofundado como as fiscalizações ainda mais rígidas com auditorias para amenizar as fraudes, já que as informações são autodeclaradas.

**Palavras-chave:** Cadastro Único. NIS. Campina Grande. Bolsa Família.

## **ABSTRACT**

The present work addresses issues related to the Single Registry and the Social Registration Number - NIS, above all, demonstrating its importance for society in general and specifying the reasons for its creation. The main objective of the study is to analyze the advances and their fragilities, with a focus on the city of Campina Grande. For the methodology of the research, bibliographical research and field research were used. Semi-structured interviews were conducted as a data collection instrument. The analysis of the answers was explored in a qualitative manner reaching the results obtained, showing the positive impacts that the service offers to the citizens of Campina Grande, being able to know their socioeconomic reality and improving their quality of life through the insertion of social programs and implementing through local administrative partnerships, not forgetting to highlight the weak points that deserve a deeper look as the even more rigid inspections with audits to mitigate frauds, since the information is self-declared.

**Keywords:** Single Registration. NIS. Campina Grande. Family Grant

## 1 INTRODUÇÃO

Após a Grande Depressão e a partir do estabelecimento do Estado de Bem Estar Social tem crescido a formatação de políticas públicas no âmbito da oferta de bens e serviços que promovam um melhoramento no bem estar coletivo.

No contexto nacional, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, iniciou-se um processo de formulação mais abrangente de políticas sociais. Nesse cenário, destaca-se o Cadastro Único com o Número de Identificação Social – NIS, que surgiu com o objetivo de promover uma assistência financeira às famílias que vivem em extrema pobreza.

No ano de 2001, o presidente Fernando Henrique Cardoso, instituiu o Cadastro Único pelo decreto 3.877 de 2 de julho, e, assim iniciou-se a implantação de alguns programas sociais. No entanto, no ano de 2007, a decisão foi revogada por meio do decreto nº 6.135, designando as famílias que seriam prioridade no programa: as de baixa renda e que vivam em extrema pobreza. Visando promover a inclusão social.

Com o cadastramento no CadÚnico é possível caracterizar a situação socioeconômica da população, principalmente as de baixa renda, servindo como meio de inserção dessas em programas sociais de auxílio financeiro, ajudando na construção de uma vida melhor e mais digna desses cidadãos. Com isso, surge a inquietação para saber se o programa de tamanha abrangência tem sido bem-sucedido no contexto da cidade de Campina Grande, atendendo realmente ao público-alvo e oferecendo uma assistência de qualidade.

Dessa maneira, o presente artigo tem como problema de pesquisa: Quais são os avanços e fragilidades verificadas no CadÚnico do município de Campina Grande- PB?

Portanto, o trabalho objetiva analisar a situação do desenvolvimento do Cadastro Único, sobretudo focalizando na cidade de Campina Grande na Paraíba, buscando compreender seus avanços e fragilidades dentro do seu campo de atuação.

Por isso, este artigo inicia tratando acerca da administração pública e sua evolução no Brasil, para então chegar na descentralização da mesma e apresentar definições, formulações e o processo geral do Cadastro Único. Em seguida, é apresentada a metodologia da pesquisa. E posteriormente, apresentam-se os resultados e discussões da pesquisa, onde buscou-se apresentar os pontos principais das informações coletadas na pesquisa de campo sobre o desenvolvimento do CadÚnico em Campina Grande. Após isso, apresentam-se as considerações finais sobre o tema estudado com as relevâncias observadas em seu desenvolver.

## 2 ASPECTOS TEÓRICOS E LEGAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ENFOQUE NO BRASIL

A Administração Pública consiste em um conjunto de instituições responsáveis pela prestação de serviços com o propósito de desenvolver atividades que alcancem a satisfação da sociedade por meio dos princípios básicos do taylorismo: planejar, organizar, dirigir e controlar (TRINDADE, 2004).

No final do século XIX e começo do XX, Frederick Winslow Taylor desenvolveu a administração científica, e que possuía como um dos seus princípios básicos a divisão de tarefas e a especialização. Foi um grande avanço para as organizações privadas, como também as públicas, sobretudo pelo fato de descentralizar os serviços e reduzir os níveis hierárquicos. Como afirma Taylor (1990) era um novo modelo gerencial que visava uma administração eficaz, eficiente, transparente, democrática e participativa.

Embora a administração pública tenha suas especificidades em decorrência de ter que cumprir as determinações (legislações) próprias do setor público e só poder realizar alguma

atividade/ação se existir uma lei que determine<sup>1</sup>, muitos aspectos teóricos dela são advindos da administração privada, como a introdução via emenda constitucional, em 1998, do princípio da Eficiência.

Diante desse cenário, o presente tópico fará uma contextualização teórica e conceitual acerca da Administração Pública, de modo que se compreendam os alicerces teóricos e históricos para se chegar ao estabelecimento de um Estado de Bem Estar Social e, posteriormente, na formatação de políticas públicas descentralizadas de cunho assistencial, como é o caso do Cadastro Único.

## 2.1 Estado, Administração Pública e Descentralização

Embora os estudos acerca da Administração Pública estejam mais presentes a partir do Século XIX, é preciso pontuar que a Administração Pública teve seu início no Estado absolutista<sup>2</sup>, conforme salienta Prestes (2014). Nesse período, verifica-se uma centralização do poder público, de maneira que apenas a nobreza e a burguesia eram favorecidas. Apenas por volta do século XVIII, como afirma Bobbio (1992), emergem transformações, em consonância com o lema da revolução francesa: liberdade, igualdade e fraternidade; justamente como o intuito de combater o excesso de poder dos Estados monarcas.

É nesse contexto, que surgem os direitos de primeira geração. Segundo Moraes (2002) esses direitos foram uma tentativa de assegurar à sociedade: a liberdade de expressão, pensamento, crença, segurança, justiça, entre outros.

É importante pontuar que, ao longo da história, os pensadores propuseram diferentes ideais de Estado, cada qual com diferentes papéis, identificando a real atuação do mesmo, sobretudo podemos destacar duas delas neste momento inicial, o Estado Liberal e o Estado de Bem-estar social.

A ideia de estado liberal surgiu com o advento do iluminismo onde foram desenvolvidas diversas teorias políticas e econômicas, a maioria dessas defendiam a liberdade do indivíduo, fazendo com que o Estado não tivesse interferência nas ações e escolhas dos cidadãos. Esse modelo teve maior influência no Brasil a partir da Independência de 1822, quando se almejava a libertação de Portugal para um livre espaço no comércio (SILVA, 2010).

O Estado Liberal teve como principais representantes o Reino Unido e os Estados Unidos no século XX. Entretanto, com a Primeira Guerra Mundial e a crise econômica de 1929 houve um enfraquecimento do ideário de um estado liberal e emergiam propostas alternativas para encarar a realidade que estava sendo vivenciada pelas consequências trazidas pela Grande Depressão, a destacar: desemprego e falências.

A partir da década de 1940, com o resultado da Primeira e Segunda Guerra Mundial, através de uma política de justiça distributiva, surgem os direitos de segunda geração, que asseguravam ao povo o direito à saúde, educação, trabalho, lazer, entre outros, conforme explicou Bobbio (1992).

Dessa maneira, logo após a Segunda Guerra Mundial e com a publicação do livro: Teoria Geral do emprego, juros e moeda (em 1936) de John Maynard Keynes, emerge o ideário de um Estado intervencionista. Foi então, que os países europeus adotaram o novo modelo que ficou conhecido como Estado de Bem-estar social, em decorrência do surgimento

---

<sup>1</sup> Enquanto o agente público só pode fazer o que a lei determina, em contraposição, o agente privado pode fazer tudo o que a lei não proíbe.

<sup>2</sup> Se refere a uma forma de governo que prezava o poder absoluto do monarca e que surgiu para atender as demandas da nobreza feudal e da burguesia mercantil.

de políticas públicas sociais, com ampliação da concessão de direitos sociais no âmbito: trabalhista (seguro-desemprego), previdenciário, saúde e assistencial.

No Pós-Segunda Guerra Mundial também emergiu a postura de um Estado intervencionista, justamente, numa tentativa de solucionar os efeitos trazidos pela crise da Grande Depressão, iniciada na bolsa de valores dos EUA, mais propagada para o mundo todo. Portanto, inspirado nas ideias de Keynes, o Estado que até a década de 1930 era caracterizado por ser mínimo, passa a ter funções alocativas e distributivas mais contundentes.

De modo geral, o Estado de Bem-Estar Social e o paradigma Keynesiano estiveram presentes como ideário dominante entre as décadas de 1940 e 1970. A própria Constituição Federal (CF) se baseou nos princípios norteadores do Estado de Bem-Estar Social para estabelecer diversos direitos sociais aos cidadãos brasileiros. Contudo, ela foi redigida em um período que estava retornando as ideias liberais nos países Europeus e a defesa de um Estado mínimo como pré-requisito para o fortalecimento do mercado. Assim sendo, também apresenta princípios norteadores do neoliberalismo.

No Brasil é dever do governo garantir aos indivíduos os direitos sociais, saúde, educação, habitação, segurança, entre outros e em momentos de crises o Estado deve intervir na economia buscando a manutenção de renda e trabalho para as pessoas.

Sendo assim, a Constituição Federal de 1988 também traz consigo a noção de descentralização em oposição às políticas públicas centralizadoras do período militar. Foi a partir da redemocratização do país, que o Estado passou a desenvolver uma política que descentralizava o poder público. Um exemplo disso foi o processo de municipalização que proporcionou autonomia aos municípios para executar suas atividades, visando a eficiência.

Segundo Henrique (2010) o município, como órgão territorial administrativo existe desde o período colonial e é um sistema de administração herdado do império romano e moldado pelo povo ibérico, que conseqüentemente, trouxe ao Brasil. Portanto, trata-se de uma ramificação central do poder público. Henrique (2010) ainda destaca que com o passar do tempo, a ideia da municipalização foi mudando de acordo com cada uma das Cartas Magnas que foram promulgadas no Brasil, até chegar na Constituição Cidadã de 1988, na qual, proporcionou autonomia e responsabilidade aos municípios.

O artigo nº 211 da CF (1988)<sup>3</sup> implementou na gestão das políticas públicas os princípios da descentralização para os municípios. A partir dele estava sendo reconhecida as cidades como competência administrativa. Além disso, a CF (1988) trouxe à tona a institucionalização da Seguridade Social (SS) que estabelece um conjunto de ações por parte dos poderes público, com o objetivo de assegurar os direitos em relação à saúde, previdência e assistência social.

No caso da assistência social, como consta no art. 203 da CF (1988), ela será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à Seguridade Social. Destacando-se como objetivos: I) proteção à família; II) amparo à crianças e adolescentes carentes; III) integração ao mercado de trabalho; IV) promover a integração das pessoas portadoras de deficiência à vida comunitária e ao idoso com renda mensal.

---

<sup>3</sup> **Art. 211.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão em regime de colaboração seus sistemas de ensino. **1º** A União organizará o sistema federal de ensino e o dos Territórios, financiará as instituições de ensino públicas federais e exercerá, em matéria educacional, função redistributiva e supletiva, de forma a garantir equalização de oportunidades educacionais e padrão mínimo de qualidade do ensino mediante assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios. **2º** Os Municípios atuarão prioritariamente no ensino fundamental e na educação infantil. **3º** Os Estados e o Distrito Federal atuarão prioritariamente no ensino fundamental e médio **4º** Na organização de seus sistemas de ensino, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios definirão formas de colaboração, de modo a assegurar a universalização do ensino obrigatório. **5º** A educação básica pública atenderá prioritariamente ao ensino regular.

No âmbito da Assistência Social do Brasil, destaca-se a criação dos Cadastros Únicos (CadÚnico), como uma forma de viabilizar políticas socioeconômicas na forma de cooperação entre o governo municipal e o federal.

Os programas de transferência de renda ganham destaque no Brasil por volta de 1991 com a inserção da temática das políticas de transferência de renda, quando passou a ser proposta pelo Senado uma renda básica mínima para as famílias que morassem no país não importando sua condição socioeconômica, assim receberiam um benefício monetário, no entanto, a prioridade seria os mais necessitados, foi então que mais tarde esse projeto recebeu outra titulação “Renda Básica de Cidadania”, surgindo a Secretaria de Renda e Cidadania responsável pelo Bolsa Família e pelo Cadastro Único (SILVA, 2010).

No Brasil, o decreto nº 6.135, que dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, em seu Art. 8º, aponta que os dados das famílias cadastradas são sigilosos e utilizados apenas para a formulação e gestão de políticas públicas, podendo servir de base para pesquisas. Sendo assim, somente poderão ser cedidos a terceiros, os dados para as finalidades mencionadas, pelos órgãos gestores do CadÚnico no âmbito da União, do Distrito Federal e dos Municípios.

Com isso, percebe-se a importância do cadastro no registro de dados da população. O CadÚnico é constituído por uma base de dados, instrumento e procedimentos eletrônicos, que geram informações de grande relevância para que assim o gestor público possa utilizar da melhor maneira em benefício da sociedade. Para identificar de forma precisa e clara o indivíduo e seu grupo familiar que estão cadastrados nos sistemas, todas as pessoas recebem o número de identificação social (NIS), que é gerado automaticamente após realizarem seu cadastro no sistema integrado online entre o CadÚnico e a Caixa Econômica Federal, procedimento esse que geralmente, é feito pela internet ou até mesmo em pontos de atendimento social de prefeituras.

## **2.2 Cadastro Único: a Expressão de uma Política Pública Social Descentralizada**

O Cadastro Único (CadÚnico) foi criado para que o governo pudesse identificar quem são e como vivem as famílias brasileiras mais pobres. É através do cadastro, que dispõem fornecimentos de dados para que o Estado, consiga perceber quais são as principais dificuldades que um grupo familiar enfrenta e como os gestores devem agir para melhorar as suas condições de vida. Afinal, é a partir dele que uma família pode ser beneficiada por diversos programas sociais do governo federal, como o Bolsa Família<sup>4</sup>.

A criação do CadÚnico para programas sociais do governo federal ocorreu no dia 24 de julho de 2001, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso (FHC), mediante o decreto nº 3.877. A inicialização foi oficialmente em 2001, por meio de um decreto presidencial criando o Formulário do Cadastramento Único para Programas Sociais, surgindo os programas de transferências de renda através do mesmo, para amenizar a pobreza vivenciada no país (BRASIL, 2016).

O CadÚnico veio para promover a integração de diversos programas sociais para a população carente ser assistida, como explica Wordl Without Poverty, em um breve histórico do Castrado Único,

Entre 2001 e 2002, o Governo Federal executava diferentes ações de transferência de renda direcionadas a famílias com perfis de renda similares, como os Programas

---

<sup>4</sup> O Programa Bolsa família é uma forma de amenizar a pobreza no país, destinado para beneficiar famílias que vivem em situação de miséria, tendo como foco os brasileiros quem tem renda per capita inferior a 77 reais por mês, para que possivelmente eles consigam superar a situação de vulnerabilidade social.

Bolsa Escola, Auxílio-Gás, Bolsa Alimentação e o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil. Esses programas utilizavam diferentes cadastros para identificar e selecionar o público-alvo, o que dificultava a coordenação das ações, fragmentava o atendimento e reduzia sua eficiência. A falta de integração das informações possibilitava o acúmulo de benefícios sem que houvesse a garantia da universalização do acesso para todos os que precisassem: uma mesma família podia ser beneficiária de dois ou três programas, ao passo que outras, em situação e localidades semelhantes, não contavam com nenhum apoio (WORDL WITHOUT POVERTY, 2016, p. 1).

Sobretudo, foi necessária uma unificação desses programas, para então, conseguir uma melhor captação dos beneficiários. Surgindo assim, o Bolsa Família, que tem como forma de seleção o CadÚnico.

Em meados de 2001, a gestão do programa era de responsabilidade da Secretaria de Assistência Social, já por volta de 2004, foi criado o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à fome (MDS), com isso as responsabilidades do Cadastro Único assim como a do Programa Bolsa Família ficaram com a Secretaria nacional de renda de Cidadania que é uma subsecretaria do MDS, tendo especificamente o programa da Secretaria Nacional do Cadastro Único – SECAD. (MDS, 2011).

Embora tenha surgido no governo FHC, o decreto que instituiu o CadÚnico foi revogado em 26 de junho de 2007. Desse modo, foi feito um novo referente ao CadÚnico pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, nº 6.135, de 26 de junho de 2007, que dispõe sobre o Cadastro Único para programas sociais do governo federal e de outras providências, sendo ele instrumento de identificação e caracterização socioeconômicas das famílias brasileiras de baixa renda, de utilização obrigatória na seleção de benefícios e integração de programas sociais (FARIAS, 2016).

Ao longo dos anos surgiram ainda mais aperfeiçoamento como foi o caso dos cadastramentos que eram feitos de 2003 até 2010 de forma off-line, com aplicativos instalados e atualizados em computadores dos locais, que muitas vezes geravam diferenças entre a base local e a base nacional de dados, como afirma Farias,

[...] parlamentares, a CAIXA, os designers do sistema de informação e os usuários - que neste caso são tanto os gestores nas esferas federal, estaduais e municipais, quanto os cidadãos beneficiários e solicitantes dos programas - enfrentaram dois tipos de desafios no desenvolvimento do sistema: persuadir sobre a unificação das diferentes ambições, práticas, tecnologias e competências; e acompanhar as mudanças ocasionadas pelo crescimento da internet e do uso do cartão magnético, considerando que no ano de 2001 isso era uma novidade para todos e em muitos lugares do país (FARIAS, 2016, p. 49).

Foi então que, em 2011, implantaram uma nova versão do sistema de Cadastro Único, mais atualizada e com melhorias significativas, permitindo registrar informações de famílias em situação não apenas de pobreza; mas em situação extrema de vulnerabilidade como as que moram na rua; crianças com trabalho infantil, que muitas vezes não frequentam a escola; pessoas sem registro civil de nascimento; famílias indígenas, dentre outros.

Por essas razões acima citadas que, o CadÚnico se tornou tão importante dentro da sociedade brasileira, caracterizando através de informações cadastrais famílias de baixa renda, sendo utilizados para diversos programas sociais, permitindo aos usuários benefícios além do bolsa família, como por exemplo, diminuição na tarifa de energia elétrica, isenção de taxas de inscrição para determinados concursos públicos, desde que se encaixem nos perfis dos programas, pois a unicidade das informações promove a identificação, permitindo a identificação do indivíduo, evitando, portanto, duplicações e outras inconsistências, além de

permitir o cruzamento dessas respectivas informações à outros programas para possivelmente, evitar fraudes.

Nesse cenário, na atualidade, para a realização do cadastro, o indivíduo responsável por sua unidade familiar deve procurar o CadÚnico do seu respectivo município. É necessário que essa pessoa esteja com os documentos de todos os integrantes da família, além de um comprovante de residência. Assim, pessoas treinadas para executar o cadastro de acordo com as normas do governo federal, irão fazer uma entrevista com o responsável familiar, e, a partir dela serão fornecidos dados ao sistema integrado de informações do CadÚnico que é vinculado à Caixa Econômica Federal.

Segundo O'BRIEN (2004) um sistema de informação representa um conjunto organizado de redes de comunicação e recursos de dados, que quando coletados, manipulam e armazenam, gerando informações e disponibilizando mecanismos de feedback para a organização. A partir disso, devido à complexidade do CadÚnico em absorver as informações oriundas da sociedade, evoluiu sua forma de abastecimento de dados através do suporte de diversos sistemas de informação. Segundo o Ministério do Desenvolvimento Social - MDS (2015) em sua página da internet, os principais são:

- **Sistema de Benefícios ao Cidadão (Sibec):** utilizado para a gestão dos benefícios do Programa Bolsa Família. Nele, são realizadas ações relacionadas à concessão e liberação de benefícios, bloqueios, desbloqueios, cancelamentos, entre outras.
- **Sistema do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (V7):** registra as informações cadastrais de famílias de baixa renda.
- **Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF):** armazena orientações e informações direcionadas a Gestores (as) Municipais do Bolsa Família e do Cadastro Único, assim como a Coordenadores (as) estaduais. Esses dados auxiliam municípios e estados a desenvolverem as ações de gestão descentralizada propostas pela Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc) e Ministério do Desenvolvimento Social (MDS).
- **Sistema de Condicionalidades (Sicon):** possibilita a gestão das condicionalidades do Programa Bolsa Família, relacionadas às áreas de educação, de saúde e de assistência social.

Portanto, como ressaltam Rogerio e Emígdio (2010) é através dessa base de dados que se torna possível mapear as diversidades socioeconômicas que se encontram no Brasil. Na qual, o conjunto de informações que são geradas, tende a ser aproveitada pelo governo municipal, estadual e federal.

É válido ressaltar que o CadÚnico, é composto por uma série de formulários e um software, partindo do princípio da gestão descentralizada, onde os municípios os utilizam para atualização e cadastramento das informações sobre as pessoas de baixa renda, seguindo os critérios determinados pelo governo federal. Com isso trabalham em união, compartilhando da responsabilidade junto ao Governo Federal não apenas para inserção das famílias em programas sociais de transferência financeira, mas o estado e município atuam na organização de planejamento interno de melhorias para esses cadastrados.

Assim sendo, o CadÚnico vai além do seu objetivo inicial de ferramenta de habilitação e elegibilidade, ele passa a ser um meio para qualificar o acompanhamento das famílias cadastradas; ensejando o encaminhamento para outros programas de cunho social. Assumindo assim, uma função mais dinâmica, apoiando uma política social integrada com atendimento efetivo às necessidades da população mais vulnerável.

Dessa maneira o ponto inicial de todo processo de inserção é por meio do Número de Identificação Social – NIS, gerado através de um cadastramento no local do CadÚnico, esse

que irá caracterizar a situação econômica dos cidadãos e, conseqüentemente, ser utilizado para aceitação ou não em determinado programa.

### **2.3 A importância do Número de Identificação Social (NIS)**

O Número de Identificação Social – NIS, é um registro criado e vinculado para atender aos cidadãos. Ele foi criado pelo Governo Federal e uma das suas principais finalidades é garantir aos trabalhadores segurança em relação aos seus direitos trabalhistas e previdenciários como, por exemplo, acesso ao Seguro-Desemprego, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Licença Maternidade, entre outros.

Portanto, esse registro dos cidadãos é atribuído pela Caixa Econômica Federal (CEF), o número do NIS é composto por uma seqüência de 11 dígitos numéricos que são geradas através de duas vertentes, a primeira é a partir do cadastramento das pessoas no banco de dados do Sistema Nacional de Informações sociais (CNIS), a segunda forma é por meio do registro na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos profissionais. Assim, o Programa de Integração Social - PIS e o Número de Identificação Social – NIS possuem, conseqüentemente, os mesmos números e a única diferença é a origem de emissão dos dígitos.

Dessa maneira, o NIS solidifica um processo de análise de dados, onde se torna possível identificar através do mesmo a certificação que os indivíduos estejam ligados a mais de um programa social ou até a mais de uma família.

De início, a CAIXA adotou o NIS como número de reconhecimento para o programa do Bolsa Escola, já que no Brasil existe diversas outras numerações de identificação como o caso do CPF, RG, entre outros. A CAIXA então, utilizou o NIS para proceder a identificação diferenciada de cada usuário, sendo assim, pode-se dizer que: [...] a maneira como foi definido o número de identificação das pessoas cadastradas no CadÚnico é um exemplo de como incorporou suas conveniências no processo de cadastramento dos beneficiários de programas sociais (FARIAS, 2016, p.59).

Esse número veio como chave de unicidade e integração do cadastro não apenas para o Bolsa escola, mas para todos os programas de transferência de renda. Pode-se então notar que o NIS é de extrema importância para identificação do cidadão. Através dele, as pessoas podem ter acesso aos diversos programas sociais existentes através do Governo Federal. Para que isso aconteça, como já citado ao longo deste trabalho, o cidadão preenche um formulário no CadÚnico que opera com três núcleos básicos de informações, como afirma Cunha,

O CadÚnico é composto por três núcleos básicos de informação: (a) Identificação da pessoa (que gera o Número de Identificação Social – NIS, de cada pessoa cadastrada), é composto por: nome completo do cidadão, nome da mãe, data de nascimento, município de nascimento e algum documento de identificação com controle nacional de emissão; (b) Identificação do endereço e; (c) Caracterização sócio-econômica, composta por: composição familiar (nº de pessoas, existência de gestantes, idosos, portadores de deficiência), características do domicílio (número de cômodos, tipo de construção, água, esgoto e lixo), qualificação escolar dos membros da família, qualificação profissional e situação no mercado de trabalho e rendimentos e despesas familiares (aluguel, transporte, alimentação e outros. (CUNHA, 2018, p.13).

Com isso, as informações geradas pelo cadastro, através do NIS dos determinados cidadãos permitem que, os mesmos, sejam inseridos nos programas sociais ou não, de acordo com a vulnerabilidade de cada solicitante. Além disso, pode-se utilizar dos dados para

articulação de políticas públicas voltadas para as famílias carentes que são encontradas por meio do NIS, apresentando propostas intervencionais como programas de complementos para amenizar a situação de pobreza que forem identificadas ao longo dos cadastros.

O Número de identificação social é localizado na Base de Informações Sociais - SISO ou gerado e incorporado nessa mesma base no âmbito do processamento nacional que é realizado pela CAIXA, para garantir a unicidade dos registros de pessoas no sistema, mantendo um histórico de convenções do NIS, identificando quando tem mais de um NIS da mesma pessoa ativo (TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, 2009).

De forma alguma pode-se dizer que sempre foi um sistema totalmente seguro. Afinal, em seus testes, apresentou alguns problemas, já que não se tinha um sistema definido para manutenção de dados, nem fiscalização para saber a veracidade do auto declaração da renda. Ao longo dos anos, foram surgindo novas sistematizações e alterações nos programas e na destruição dos dados, o que promoveu uma qualidade maior na unicidade e na distribuição de renda, para pessoas que realmente se encaixem no perfil adequado para participar do programa.

É válido ressaltar que quando se trata de beneficiários de programas sociais ou não, geralmente os municípios priorizam o período de atualização de dados cadastral a cada um ano, afinal as mudanças ocorrem nas situações familiares com isso veem a possível necessidade de inclusão ou alterações dentro do seu cadastro para determinado programa social.

## **2.4 Programas de transferência de renda no Brasil**

Conforme já foi mostrado neste trabalho anteriormente, o Programa de Transparência de Renda é uma estratégia que foi criada na América Latina nas últimas décadas através das mudanças políticas, expressando a intenção de enfrentar a pobreza absoluta. Sendo assim, foi instituída primeiramente a política de renda mínima, denominada como política de transferência de renda, para estabelecer projetos voltados para a redução considerável da pobreza nos países, para que assim apenas as famílias em situação de vulnerabilidade econômica e social recebem a ajuda rendável, já que antes diversas pessoas eram beneficiadas sem a devida necessidade e foi exclusivamente assim que se sucedeu no Brasil.

Surgem então as políticas sociais, que se registram na permanência da pobreza, criando uma ilusão de que a pobreza será erradicada através dos programas de transferência de renda, secundarizando questões importantes como a concentração elevada de propriedade e o auto índice de desigualdade social que perpetua na sociedade brasileira por séculos (SILVA, 2010).

As primeiras experiências de programas desta magnitude no Brasil se deram em meados da década de 90, quando as políticas sociais passaram a ver a pobreza como questão social e coletiva. De acordo com Siqueira,

[...] a primeira experiência de um programa de governo em nível nacional, com caráter de Transferência de Renda, foi o Programa Bolsa Escola, quando o presidente Fernando Henrique Cardoso em seu segundo mandato (1999-2002), influenciado pelas experiências dos municípios pioneiros, adotou em seu governo os programas de transferência de renda para famílias pobres (SIQUEIRA, 2008, p.45).

Surgiram assim alguns programas federais considerados de grande importância até março de 2003, sendo eles: Bolsa escola; Bolsa alimentação; Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI); Auxílio gás, entre outros, cada um destes programas estava

destinado a um público específico. Assim, com o decorrer de sua existência observaram a ligação entre alguns dos programas e começaram a fazer um relatório sobre o assunto, então o mesmo foi elaborado durante a transição do governo Fernando Henrique Cardoso para o governo de Luiz Inácio Lula da Silva, no terceiro trimestre de 2012, o que foi concluído neste relatório é que deveria ser necessária uma unificação dos programas.

No relatório afirmavam que a ideia de oferecer autonomia as famílias carentes não foram devidamente implementadas, surgiu então as seguintes justificativas para unificação do programa,

Existência de programas concorrentes e sobrepostos nos seus objetivos e no seu público alvo, como ocorre com os programas Bolsa-Escola, Bolsa Alimentação e PETI, implementados por três Ministérios distintos (Educação, Saúde, Assistência Social), gerando às vezes, tratamento diferenciado, inclusive no valor do benefício, com competição entre instituições; Ausência de uma coordenação geral dos programas [...] gerando desperdícios de recursos, cuja a consequência maior é uma limitada efetividade nos resultados decorrentes desses programas; Ausência de planejamento gerencial dos programas [...] falta estratégia mais ampla que garanta autonomização das famílias após o desligamento dos programas, verificando-se a não vinculação sistemática dos programas de transferência de renda com outros programas, projetos e ações, como projetos de desenvolvimento local cooperativas banco do povo e outros que ofereçam opções reais para a autonomia das famílias. Orçamento alocado insuficiente, fazendo com que não só o público-alvo não seja totalmente atendido como situando o valor monetário do benefício num patamar irrisório, incapaz de produzir impactos significativos na população beneficiária (SILVA, YAZBEK, GIOVANNI 2004, p. 132-133).

Dessa maneira, todos os programas transferência de renda ficaria integrados dentro de um único programa, elevando o valor do benefício, articulando os programas nacionais, estaduais e municipais. Uma iniciativa do Governo Federal no Brasil, definiu que o Programa Bolsa Família – PBF, seria o resultado desta unificação e teria como prioridade o combate à fome e a pobreza, programa este existente até o presente ano.

## **2.5 Do Bolsa Família para o Renda Brasil**

A criação do Programa Bolsa Família foi estabelecida pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva em outubro de 2003, determinada pela Lei nº 10 83625, de 9 de janeiro de 2004, um programa de transferência de renda voltado para as famílias pobres e de extrema vulnerabilidade econômica, implementada em 2006, integra o Fome Zero, propondo segurar o direito humano a alimentação, contribuindo para erradicação da extrema pobreza e para a conquista da cidadania pela população mais vulnerável (SILVA, 2010).

O PBF, está associado à garantia do acesso aos serviços básicos como saúde, educação, assistência social e a segurança alimentar segundo o Ministério do Desenvolvimento Social (2012), já que o mesmo se baseia na unificação de quatro programas sociais, sendo eles: o Bolsa Escola, Cartão alimentação, Vale gás e Bolsa alimentação, essa inovação propõe atender as necessidades do grupo familiar em um todo.

Dessa forma, como já dito anteriormente, o cadastramento de beneficiários é realizado pelos órgãos municipais de assistência social, por meio das informações inseridas no CadÚnico, e quando aprovados o recebimento referente ao valor é efetuado através da Caixa Econômica Federal.

Sobretudo, mesmo sendo um programa que, até o momento, segue seus objetivos padrões, é válido abordar que, surgiram no atual ano, uma discussão em torno do

desmembramento do programa e a sua substituição por um novo, devido às novas urgências que o país tem enfrentado com a pandemia. A primeira proposta que foi apresentada é o Programa Renda Brasil<sup>5</sup>, mas logo no início o projeto foi descartado através de um pronunciamento do presidente Jair Bolsonaro, devido à polêmica de financiamento partir do congelamento de aposentadorias.

Depois, veio o Renda Cidadã, relatado pelo senador Márcio Brittar, sugerindo usar precatórios e o Fundeb, para aumentar a renda do novo programa social, porém ainda estão em análise para saber os meios de financiamento e a implementação. Segunda tal proposta, o programa atuaria como apoio aos cidadãos de baixa renda afetados, quando houver o fim do pagamento do auxílio emergencial em dezembro de 2020, com a intenção de ampliar o número de contemplados e que seja feita uma distribuição fixa de 300 reais para os cidadãos de vulnerabilidade econômica atingidos pelo reflexo da pandemia na sociedade (GRANER, 2020).

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa trata-se de apresentar uma análise sobre os avanços e as fragilidades do CadÚnico, voltado para a cidade de Campina Grande-PB. Para tanto, segundo o critério de classificação baseado nos objetivos, a pesquisa é do tipo exploratório-descritivo. Com relação aos procedimentos técnicos, utilizou-se da pesquisa bibliográfica e de campo.

A primeira etapa foi realizada através do estudo bibliográfico, no qual foi possível um conhecimento prévio do objeto estudado e sua abordagem de maneira geral. Em outras palavras, buscou-se compreender o programa de maneira mais ampla, como surgiu e como se procede sua inserção na sociedade, para em seguida analisar de forma mais focada os procedimentos adotados no cadastramento com enfoque na cidade de Campina Grande- PB.

Portanto, seguindo, iniciou-se a pesquisa de campo. Para a coleta de dados, optou-se pelo método da observação direta não participante e da aplicação de entrevistas semiestruturadas realizadas com o setor responsável pelo processo de cadastramento.

Assim sendo, para conhecer na prática e observar os avanços e as possíveis fragilidades ainda existentes no processo desenvolvido pelo CadÚnico na cidade de Campina Grande, foram entrevistados: assistente social, cadastrador, técnico de manutenção e supervisora do CadÚnico, que juntos constituem o ambiente de cadastramento. Em relação a ativação das entrevistas, foram realizadas em AVA de 2020, durante uma semana de acordo com a disponibilidade de cada um dos participantes, para assim tornar-se mais assegurado e confortável para responder os questionamentos, as perguntas foram elaboradas com duas finalidades. A primeira era conhecer de forma geral o ponto de vista de cada entrevistado a respeito do ambiente de trabalho: suas dificuldades e melhorias. Para isso, foram utilizados três questionamentos iniciais para os colaboradores: 1º Já sabia como funcionava o sistema?; 2º Quais as dificuldades encontradas?; 3º Quais as melhorias identificadas?

Em seguida foram indagadas perguntas específicas para cada uma das funções dos entrevistados, que serão apresentadas ao longo dos resultados. Começando pelo cadastrador, que depois das perguntas gerais, foram lhes feitas as seguintes: Quanto tempo de atuação no programa e como absorveu as mudanças do formulário impresso para o online?; Preferia o cadastro por meio do questionário impresso?; O sistema está sempre disponível, facilitando o

---

<sup>5</sup> O programa Renda Brasil é um programa de transferência de renda, criado por Paulo Guedes, ministro da economia, o então programa irá buscar substituir o Bolsa Família e o auxílio emergencial e englobar outros programas do governo.

cadastro?; e por fim, durante o cadastramento já teve desconfiança de alguma omissão de informação por parte dos entrevistados?

Quanto a entrevista à Assistente Social, após as gerais foram sequenciadas as perguntas: gostaríamos de saber como funciona a fiscalização do programa, se é toda através do sistema ou se a demanda de cada cidade deve ser assistida pela assistência social do CadÚnico?; Quais as principais motivações que levam a assistência social entrar em ação, quando se trata não apenas da fiscalização da veracidade de informações, mas também o suporte a famílias altamente vulneráveis dentro de Campina Grande, seus distritos e sítios?; e por último como a assistência social age em relação aos problemas encontrados na vulnerabilidade de cada família, como em alguns casos que observamos não apenas em Campina Grande, mas em outras cidades, como problemas de alcoolismo na família, trabalho infantil, entre outros?.

Ao técnico de manutenção de sistema, foram abordadas as seguintes questões: Com as modificações do sistema, você acredita que agora seja algo mais complexo e mais confiável que antes e por qual razão considera isso?; e quais os principais problemas que você encontra em relação a manutenção de computadores e aparelhos eletrônicos utilizados dentro do CadÚnico?

Por fim, foi entrevistada a Supervisora do cadastro, para ela foram apresentadas as seguintes perguntas depois das comuns aos demais: gostaríamos de saber se existe algum protocolo a ser seguido, se os mesmos são informados o motivo de ter conseguido ou não o benefício, como funciona o processo e após o beneficiário ser aprovado ou não, quais os próximos passos?; para você quais as vantagens e desvantagens para o processo de cadastramento no programa? Sendo assim, foram explicando o processo e sua funcionalidade e sempre dispondo de informações relevantes para o estudo, essas que foram destacadas ao longo dos resultados.

Dessa maneira, a partir do ponto de vista metodológico o estudo se classifica dentro de uma abordagem qualitativa e nesta o cientista não se volta a dados numérico, mas no universo de significados, tendo contato direto com o *corpus* de estudo. Como afirma Silveira e Córdova (2009, p.33):

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações *descrever, compreender, explicar*, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências.

Portanto, mediante a pesquisa que foi realizada, buscou-se construir uma resposta sobre as possíveis falhas e os avanços que são vistos no sistema de cadastro único na cidade de Campina Grande, para através disso poder formular, mais adiante, sugestões de melhorias e continuidade do mesmo no município.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Sabe-se que para se inscrever no Cadastro Único é necessário que um membro da família se responsabilize em ir a um local de cadastramento para passar por uma entrevista e apresentar os dados da família junto a documentação necessária, fornecendo informações diversificadas sobre renda, escolaridade, entre outras, para o entrevistador realizar o preenchimento do formulário eletrônico. No entanto, é válido ressaltar que diferentemente do

período inicial de sua criação, não apenas as pessoas de baixa renda conseguem se cadastrar, mas também aquelas que desejam para outros fins possuir o número de identificação social – NIS, como Benefício de Prestação Continuada e tarifa social de Água/Energia. Por essa razão, alguns estudiosos analisam a composição socioeconômica da população a partir do CadÚnico.

Na atualidade, o Cadastro Único possui dados de 79,2 milhões de pessoas. Cada uma delas possui seus dados informacionais e de sua família atualizados, passam a serem identificados a partir do Número de Identificação Social – NIS. O número de identificação das pessoas cadastradas no CadÚnico é um exemplo de como a CAIXA incorporou suas conveniências no processo de cadastramento dos beneficiários de programas sociais, cada membro da família possui um número diferenciado,

Um exemplo de conversão de NIS ocorre quando é identificado na base do Siiso, mais de um cadastro para um indivíduo, o que ocasiona a existência de dois ou mais NIS ativos atribuídos a uma mesma pessoa. Isso pode ocorrer devido ao cadastramento múltiplo dessa pessoa em um mesmo sistema, com dados cadastrais diferentes, ou em sistemas diferentes integrados ao Siiso (ex.: CadÚnico, Sipis). Nesse caso, ocorre o processo de conversão do NIS devido à ocorrência de duplicidade, sendo que o NIS mais recente é considerado convertido para o NIS mais antigo (considerado o NIS ativo). Esse controle é necessário para que não se perca o histórico de ocorrências para cada NIS. Periodicamente, a CAIXA executa rotinas de verificação de duplicidades cadastrais na base do Siiso, o que repercute em alterações na tabela de elos (TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, 2009).

Comprovamos assim, teoricamente a questão da unicidade do NIS, já que o mesmo pode ser identificado em sistemas diferentes. Caso as informações fornecidas não condigam com os formulários preenchidos, serão expostas junto a outros possíveis cadastros com informações contrárias.

Assim, nem sempre em tempo real são identificadas as informações controversas nos que se cadastram no CadÚnico, não tão raro, surgem denúncias sobre possíveis fraudes nos programas como o Bolsa Família. Pode-se citar como exemplo os casos surgidos na cidade de Campina Grande na Paraíba, onde algumas pessoas estavam recebendo de forma indevida a renda do programa. Os entrevistadores e outros prestadores de serviços, inseriam informações falsas para os usuários receberem valores a mais do que o contemplado, por isso foi instalado inquérito para apurar as denúncias (CODECOM/CG, 2019).

Com isso, é possível observar e refletir a respeito da segurança de dados oferecidos ao sistema, afinal, não só depende dos dados cadastrais, mas existe uma dúvida se as famílias que são inseridas nos programas de assistência social realmente fazem o perfil do programa, se elas apresentam informações verdadeiras sobre sua situação socioeconômica ou apenas querem se beneficiar de forma ilegal.

Portanto, neste tópico serão discutidas as fragilidades e avanços identificados pelos atores do CadÚnico do município de Campina Grande- PB.

#### **4.1 A segurança no CadÚnico e as fraudes de cadastramento em Campina Grande**

Sabe-se que apesar de todos os cuidados e modificações apresentadas ao longo dos anos, ainda se tem fraudes nos Programas Sociais do Governo Federal, mesmo que essas sejam de forma bastante rara na atualidade, já que antigamente não se tinha uma regulamentação como agora.

Como já citado anteriormente em outro tópico, alguns beneficiários usufruíam de determinado programa sem fazer parte do grupo que realmente se encaixa nos parâmetros de

vulnerabilidade para receber o auxílio, sobretudo, graças às inovações tecnológicas e sistemáticas, surgiram novas maneiras de cuidado, atenção e fiscalização dos solicitantes. Essa cautela ajuda a diminuir as fraudes existente no sistema.

Os casos de fraudes mais comuns que são identificados na atualidade, se referem à indivíduos que apresentam informações falsas em seus cadastros para aderir ou manter o recebimento de programas sociais, principalmente no Bolsa família; que é a principal busca pela população carente. Essas informações, quando desconfiada são investigadas através do Ministério do Desenvolvimento Social - MDS e da Coordenação-Geral de Acompanhamento e Fiscalização - CGAF, apurando as denúncias recebidas por meio dos canais de comunicação, como o telefone 0800 (BACHTOLD, 2017).

Quando a denúncia apurada se concretiza, o Ministério pede a devolução dos benefícios recebidos, podendo também aplicar multas aos agentes públicos envolvidos, tendo como penalidade familiar a proibição de ingressar no programa por um ano caso na ação seja feita a abertura de sindicância pois a lei demonstra esta determinação:

A ação de fiscalização coordenada pela Senarc/MDS está detalhada nos artigos 14 e 14-A da Lei do Programa Bolsa Família — Lei 10.836, de 9 de janeiro de 2004. A apuração de irregularidades relativas ao recebimento indevido de benefícios e o ressarcimento aos cofres públicos são tratados também no Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, nos artigos 33 a 35. (MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2015, s/p).

Para a apuração e o processo de verificação é necessário o apoio municipal, pois, ao receber a denúncia, a equipe analisa se a informação é de fato incompatível com os dados do CadÚnico. Se comprovado, inicia-se o processo de investigação, abrindo um processo, onde o município é notificado para se fazer uma visita domiciliar obrigatória, preenchendo um relatório, onde o assistente social irá esclarecer algumas perguntas pré-estabelecidas, buscando obter a informação se houve má intenção ao se cadastrar, se as informações fornecidas são verídicas e se teve participação de terceiros como funcionários públicos envolvidos na questão. Dependendo deste relatório, o MDS decide se dá prosseguimento às medidas cabíveis.

No que tange ao contexto da cidade de Campina Grande no estado da Paraíba, que de acordo com o Censo 2010 cerca de 40% da população encontrava-se em situação de vulnerabilidade econômica. Atualmente, cerca de 23.500 famílias estão cadastradas no Programa Bolsa Família, segundo afirmou o Coordenador do Cadastro Único Rubens Nascimento em entrevista a uma rádio local da cidade, variando os tipos e valores de benefícios de acordo com a renda de cada família (PARAÍBA ONLINE, 2020).

O cadastro é auto declaratório, o que de certa forma, dificulta a inserção totalmente correta para pessoas que atendam ao critério de pobreza, pois não tem como se checar no ato da entrevista a veracidade das informações repassadas, de uma pessoa que não tem vínculos empregatícios, comprovando realmente que aquela família se encaixa no perfil determinado, com renda de até R\$ 154,00 reais por pessoa.

Com isso um ponto importante para se comentar é a questão de que esse critério é de certa forma frágil para dizer quem deve ou não receber, tendo em vista que existem diversos fatores que devem ser levados em consideração dentro do âmbito familiar, como: trabalhos autônomos com uma renda alta não declarada, favorecendo assim, uma reflexão sobre o processo de declaração de renda na entrevista do CadÚnico.

Outra fragilidade que pode citar do CadÚnico na cidade de Campina Grande é a questão da atualização de cadastro que muitas das famílias não se preocupam em atualizar ou regularizar, e, isso dificulta a identificação de pessoas que não estejam atendendo os critérios para direito ao benefício, mesmo isso resultando em cortes. A demora para que isso ocorra faz

com que existam beneficiários que usufruem sem necessidade do programa. Em 2018, cerca de 4 mil cadastros precisavam ser regularizados como mostra uma matéria publicada pelo G1 Paraíba.<sup>6</sup>

Sendo assim, nem sempre através do número do NIS conseguem estabelecer ocorrências de fraudes, já que existem outras questões atreladas. O que pode ser visto é o uso inapropriado de recursos públicos, como ligação entre mais de um cadastro, por exemplo ao buscar o número do NIS, é identificado que determinados usuários estão presentes em cadastros de outros beneficiários, ou seja, duplicidade de cadastrado. Mas não tem como saber se ele realmente possui apenas uma determinada renda. Portanto, é de extrema importância que se tenha uma fiscalização mais rígida e, possivelmente, outros mecanismos que permitam um controle maior, para evitar qualquer ato ilícito.

Com a preparação para um novo programa social no país que substitua o bolsa família, no caso, até então conhecido como Renda Brasil, irá promover auxílio financeiro durante os pós pandemia, com o objetivo de alcançar mais beneficiários. Com isso o número do NIS terá a mesma importância para a inserção das famílias, facilitando o acesso ao mesmo.

#### **4.2 Percepção dos avanços e fragilidades do CadÚnico de Campina Grande pelos seus atores**

As respostas das perguntas realizadas ao longo das entrevistas com membros que compõem o núcleo do CadÚnico na cidade de Campina Grande – PB, encontram-se sumarizados nos apêndices. As entrevistas foram realizadas no mês de outubro de 2020, no formato online, em decorrência da necessidade de isolamento social causada pela Pandemia.

Através de um formulário de perguntas semiestruturado foi possível esquematizar o processo de cadastramento do CadÚnico do município de Campina Grande – PB, como pode ser visualizado na FIG. 1.

Em Campina Grande, o núcleo do CadÚnico é composto por cadastradores, assistente social, suporte técnico, supervisora e um secretário responsável pela manutenção da subdivisão de funções.

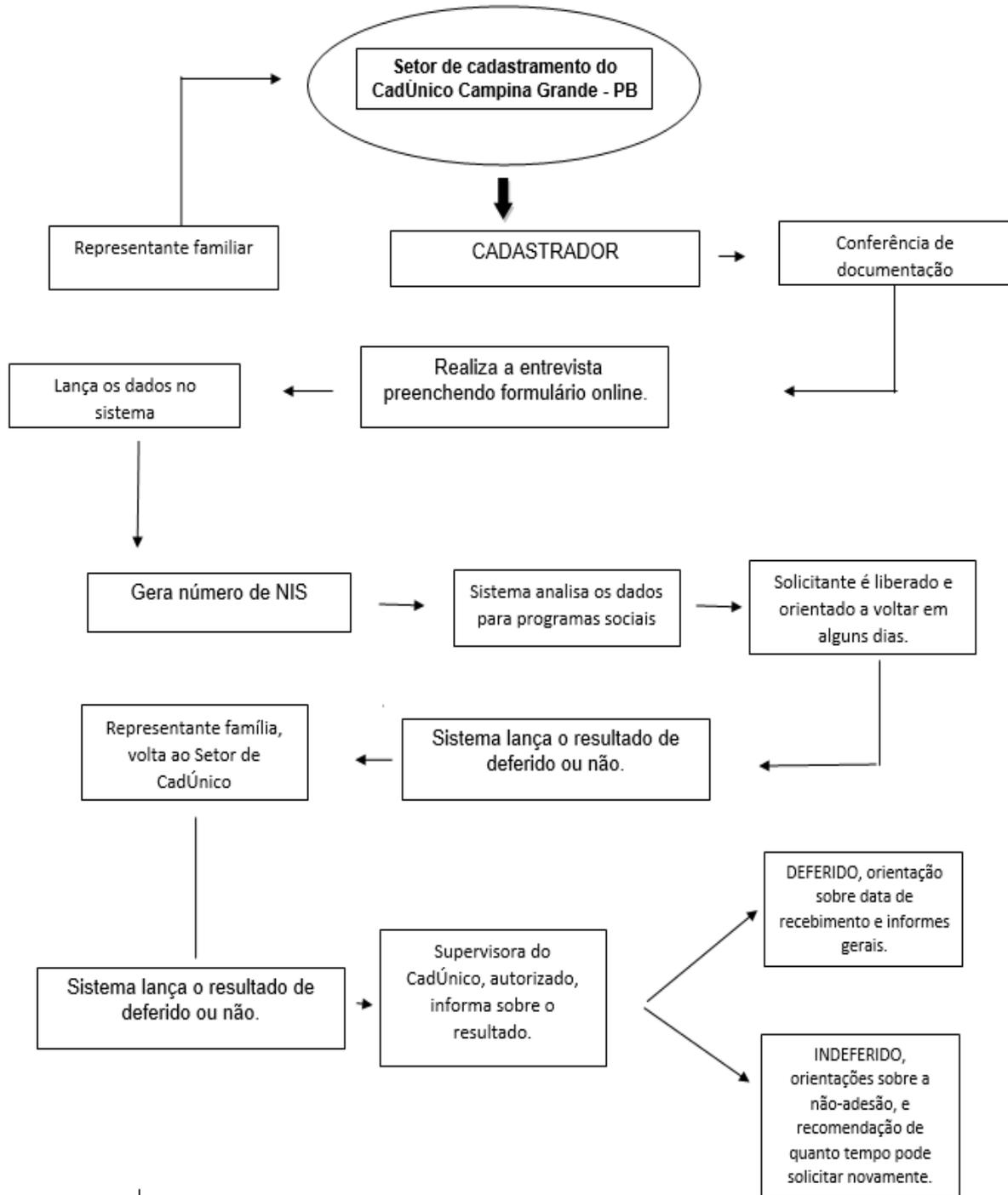
Portanto, no que tange ao processo de cadastramento, verificou-se, a partir da pesquisa de campo, que os cadastramentos, acontecem unificadamente como em todas as cidades, através do preenchimento do formulário, envio das informações para o sistema, onde gera o número de identificação social e solicitação em um programa de transferência de renda. Em seguida, deve esperar pela aprovação ou não do programa. Contudo, em Campina Grande o processo é mais célere, com formulário online, informações sendo geradas e enviadas direto ao sistema, diferente de algumas cidades do estado da Paraíba, que ainda utilizam o formulário impresso, preenchido manualmente e as informações são passadas para o sistema depois de algum tempo, levando até 15 dias para ser lançadas, sendo um processo mais lento.

De modo geral, tudo se inicia com o acolhimento da família, por meio de um representante familiar, no qual o cadastro fica no seu nome. Esse titular é o responsável por atualizar os dados quando necessário.

Quando entregue a documentação que é solicitada, o cadastrador passa a preencher o formulário e realizar uma entrevista com o solicitante, buscando obter informações autodeclaradas a respeito de sua renda, independentemente se o mesmo busca apenas possuir o número do NIS ou se inscrever em programas de auxílio financeiro. Quando se trata apenas do número de identificação social é gerado rapidamente, tendo, algumas vezes, apenas um tempo mínimo de aprovação.

<sup>6</sup> <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2018/09/18/mais-de-4-mil-precisam-regularizar-cadastro-para-programas-sociais-em-campina-grande.ghtml>

FIGURA 1 - Processo de cadastramento do CadÚnico



Fonte: Elaboração própria (2020).

Por outro lado, quando se trata de cadastro como no Bolsa família, tem-se um prazo de algumas semanas para aprovação. Por isso, é necessário que o solicitante volte ao CadÚnico, onde será informado se foi deferido ou não o processo e, portanto, a sua inclusão no programa

ou as razões caso não seja aceito, tendo um novo prazo para solicitação como exposto na FIG. 1.

Quando abordou-se sobre a percepção dos avanços e fragilidades percebidas no processo de cadastramento e gestão do CadÚnico, o responsável por fazer o cadastro informou que trabalha na função há oito anos e quando iniciou na mesma os formulários eram impressos e preenchidos manualmente, o que prolongava as filas de espera para as pessoas se cadastrarem, e, além disso, tinha a demora para envio das informações para o sistema, digitalizando todas as informações como o mesmo citou “a gente tinha que colocar no sistema digitando, então era dois serviços quando poderia ser apenas um”.

No cenário atual, o entrevistado supracitado destacou a importância da modificação do processo de cadastramento, que promoveu maior celeridade, à medida que agora é feito diretamente no sistema, com o número de NIS a ser gerado em torno de 24 a 48 horas ou de forma imediata caso seja atualização cadastral. Além disso, aguarda também em casos de solicitação de benefício que passa por uma avaliação e em algumas semanas sai o resultado. Sobretudo, é válido ressaltar um ponto apresentado pelo entrevistado, que é a grande demanda de cadastros e atualizações, que como ele pontuou “em nível de uma cidade como Campina Grande com uma demanda extensa, a maior felicidade encontrada é quando o sistema não cai”, ou seja, apesar da agilidade promovida no formulário ser online e não mais impresso, tem que se encarar a realidade de um sistema que ainda exige melhorias, já que perdem conexão e nem sempre voltam rápido deixando em atraso o desenvolvimento dos cadastros.

Com o formulário sendo online o número de problemas em relação a fraude é algo raro dentro do ambiente, já que as informações são enviadas instantaneamente, os riscos de alterações das informações por partes de servidores diminuem bastante, como afirmou o responsável do suporte técnico outro entrevistado: “os dados não demoram na base dificultando, ainda bem, a manipulação de dados, gera data de alterações todo feedback do cadastrador, coisa que não existia antigamente, segue todos os protocolos exigidos sendo muito mais confiável dificultando fraudes”.

Outro ponto citado pelo suporte técnico é que “Se usava uma versão descentralizada, uma transmissão mensal de dados, por um aplicativo da Caixa, um processo demorado. Agora os avanços no sistema com a versão 7 passando por atualizações diárias, com ajustes frequentes e confiáveis”, sobretudo, como já citado, ainda existe alguns funcionários que agem mal intencionados fazendo cadastro com alterações de dados para beneficiar ou não determinada família, assim como solicitantes, que fornecem dados fraudulentos para conseguir determinado benefício, e, em relação a isso existe o trabalho da assistência social que quando for comunicada de qualquer suspeita, entra em ação para acompanhar a veracidade dos fatos, como disse durante a entrevista “Sabendo que as informações prestadas são alto declaratórias, temos uma fiscalização por meio de denúncias”, quando surge qualquer desconfiança aciona uma fiscalização e que por vezes realizam visitas domiciliares para averiguação dos fatos junto a supervisora do cadastro.

Um ponto importante que acontece ao longo dessas visitas em Campina Grande é de conhecer a realidade vivenciada por determinadas famílias que muitas necessitam de acompanhamento por estarem em situação de risco. Com isso buscam parcerias municipais e governamentais para inserir essas famílias aos seus direitos na sociedade, que como afirmou a assistente social, as famílias “são encaminhadas para acompanhamento familiar através dos equipamentos CRAS e CREAS, bem como saúde através da UBS”, como visto é um trabalho árduo que exige uma humanização de quem o realiza, pensando com empatia nas diferentes situações que se deparam, como alcoolismo, drogas, fome e trabalho infantil. As entrevistas se encontram na íntegra nos apêndices.

Algo que é válido ressaltar é a questão de que alguns responsáveis pelo sistema e andamento do programa, por vezes deixa de pensar coletivamente na população que precisa

do benefício com urgência em algumas situações e busca apenas pelo bem financeiro da cidade. Pode-se ver isso através da fala do profissional responsável pelo suporte que diz “um determinado gestor se preocupava em ter um maior recebimento por verba, garantindo que nos cadastros manuais era pago um valor maior”, isso é algo que em Campina Grande não existe mais, por razões de lutas dos profissionais em buscar conhecimento do assunto e as longas filas que diminuíram, tornando a espera por atendimento mais humanizada. Este fato aqui citado ainda é notável em algumas cidades do interior, mas graças ao interesse dos profissionais que perceberam que o sistema suportaria o cadastro online, melhorando os serviços prestados.

Com isso, torna-se claro que o programa de forma geral obteve diversas modificações e avanços, ocasionando melhorias para seus usuários, como ressaltado durante a entrevista da assistente social “no espaço físico, agilidade no atendimento, aquisição de novos computadores, treinamento com os cadastradores, (...) disponibilização de transporte para visitas domiciliares da equipe técnica, maior acompanhamento das famílias em relação as condicionalidades do programa”.

Pode-se destacar também a fala da Supervisora do cadastro que indagou o seguinte “Fiz capacitações com a coordenação estadual do Bolsa Família, com a Senarc<sup>7</sup> de Brasília e foram surgindo as melhorias no atendimento já que fomos aprendendo a trabalhar com o sistema”, afirmando então, que foram em busca de qualificação para sempre avançar de forma positiva no atendimento ao público necessitado, o que demonstra como as evoluções foram favoráveis para o desenvolvimento do Cadastro Único.

Contudo, ainda é preciso refletir acerca de alguns pontos, desde a entrada e saída de profissionais no atendimento até a própria organização do sistema, para evitar que fique fora do ar por muito tempo. Portanto, a partir da pesquisa, observaram-se os problemas existentes dentro do programa, começando pela capacitação do cidadão ao qual o trabalho é atribuído, que nem sempre estão preparados para assumir determinado cargo por falta de treinamento da equipe antecedente, obviamente que o rompimento político ocasiona essas complicações. Situações que a cidade de Campina Grande enfrentou há anos atrás, mas que hoje já conseguiram amenizar. Essa questão pode voltar a acontecer novamente com o decorrer dos anos, sendo esse um ponto para haver uma reflexão, já que a prioridade caso o serviço permaneça em nossa sociedade deve ser sempre as famílias carentes.

Pensando sempre nas famílias carentes que precisam de atendimento no estabelecimento público, é necessário rever essas questões para evitar esta situação. Desse modo, seria interessante que houvesse um planejamento com os efetivos para permanecer dentre os cargos ou que se tenha um acordo dos governantes para que ao fim de cada mandato tivesse um treinamento prévio da equipe que irá assumir, pois o importante é que os beneficiados do serviço oferecido tenham sempre uma boa assistência e, conseqüentemente, o trabalho seja satisfatório para eles e seus idealizadores.

Por meio da proposta desenvolvida nesta pesquisa foi possível esclarecer dúvidas e expor assuntos que até o momento não tinham sido explorados. Permitindo refletir acerca da promoção de atendimento por meio do setor de cadastramento no CadÚnico da cidade de Campina Grande e sua tamanha importância para inserção da população nos programas de distribuição de renda como o Bolsa Família, já que através dos dados é cabível se ter uma noção da realidade social e econômica da população campinense; podendo, dessa forma, ser simplificada a introdução de pessoas também no novo programa de assistência financeira que está para ser implantado no país com o decorrer dos meses e fim da pandemia, sendo ele um possível substituto do Bolsa Família e que ao ter-se o número de identificação social

---

<sup>7</sup> Senarc significa Secretaria Nacional de Renda de Cidadania a mesma é responsável pela implementação da Política Nacional de Renda de Cidadania, que promove a transferência direta de renda a famílias em situação de pobreza no Brasil. Com o objetivo principal de promover a conquista da cidadania por parte dessa população.

atualizado, irá de certa forma facilitar o reconhecimento do público alvo para inserção no mesmo.

## CONCLUSÃO

O processo de transferência de renda é uma temática complexa por envolver pensamentos e interesses distintos. Quando se iniciou os primeiros programas de transferência de renda no Brasil, o público-alvo não era apenas as pessoas mais carentes da sociedade. Essa conquista de focalizar renda para a população mais humilde se deu depois de um extenso processo.

Os primeiros programas que passaram a beneficiar exclusivamente as famílias carentes do país eram separadamente cada qual direcionado a uma especificidade, com objetivo individual. Mas, com o decorrer das mudanças governamentais foram criados decretos que proporcionaram melhorias, dentre essas com o governo de Luiz Inácio Lula da Silva. O programa passou a ser mais unificado, utilizando o Número de Identificação Social para conhecer a realidade socioeconômica das famílias, como também permitir a participação em programas sociais do governo federal.

Sendo assim, este estudo teve o propósito de identificar questões relativas aos avanços e fragilidades existentes no CadÚnico de Campina Grande na Paraíba, buscando analisar e identificar os problemas e as soluções encontradas ao longo de seu desenvolvimento. Percebendo a importância do Cadastramento Social e os programas de transferências de renda para a sociedade.

Identificou-se através deste estudo que quando analisamos a situação voltando os olhos para a cidade de Campina Grande é notório o quanto o cadastro único se torna importante não apenas para ser inserido nos programas sociais do governo, mas para permitir o conhecimento da situação socioeconômica das famílias. Podendo assim encaminha-las a outros serviços em parcerias municipais, dando suporte a saúde, educação e outras necessidades essenciais.

Com o decorrer dos anos apresentou-se diversos avanços que foram expressados por meio da entrevista realizada aos colaboradores, como pode-se citar o caso da mudança de formulário impresso para online, facilitando o andamento do serviço; o sistema atualizado, que promove uma velocidade maior para os usuários; compra de equipamentos para serem utilizados; capacitações e treinamentos adequados para os que compõem o núcleo de cadastramento, ocasionando melhorias para os que precisam de atendimento.

Apesar de ter obtido grandes avanços, ainda se tem alguns pontos a melhorar, não apenas do cadastro em si, mas na forma de atendimento ao público, condições de trabalho, desenvolvimento do sistema, fiscalização com auditorias no processo e no combate à fraude por meio dos dependentes dos programas sociais, entre outros.

Em relação ao cadastramento, é feito de maneira prática, por meio de um formulário eletrônico o que facilita a emergência de se ter um retorno, pois em algumas cidades do estado ainda se trabalham com o formulário impresso, gerando um atraso no envio das informações ao sistema, esse problema já foi solucionado em Campina Grande, podendo ser visto como um avanço significativo.

Através dos pontos aqui destacados fica claro a profundidade da importância de se trabalhar esta temática, pois ela faz pensar em prováveis intervenções para amenizar os problemas que são frequentemente encontrados no desenvolvimento do processo, nos instigando a não parar nesta pesquisa, mas buscar aperfeiçoar novos estudos a respeito do CadÚnico na cidade de Campina Grande. Afinal, o NIS, servirá provavelmente como base para inserção de famílias no novo programa de distribuição de renda que está para ser lançado

no próximo ano, caso seja aceito pelos governantes, para substituir o Bolsa Família e também o Auxílio Emergencial, esse que está sendo pago durante a pandemia para os autônomos que tiveram que parar suas atividades com o isolamento social e abrangendo os já beneficiários do Bolsa Família.

Com isso, torna-se perceptível neste trabalho, o quanto é de extrema importância um olhar mais profundo para o Cadastro Único e para suas fragilidades, pois os programas disponibilizados por meio dele são de extrema importância para a sociedade, principalmente, para os mais carentes, que muitos dependem exclusivamente desses auxílios para comprar sua alimentação, e ter uma vida mais digna, tendo que haver uma fiscalização maior para evitar que pessoas recebam sem realmente fazer o perfil para o programa.

## REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 11ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BRASIL, Secretária Especial de Desenvolvimento Social. **Gestão do programa: Fiscalização do Cadastro Único**. Disponível em: <http://mds.gov.br/assuntos/bolsa-familia/gestao-do-programa/fiscalizacao>. Acesso em: 12 de set. de 2020

BRASIL. Desenvolvimento Social. **Ações e programas: Cadastro Único**. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/cadastro-unico>. Acesso em: 12 de set. 2020.

BRASIL. Portaria MDS n. 177, de 16 de junho de 2011. **Coletânea da Legislação Básica do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família**. 2ª edi, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2015

FARIAS, Luciana de. **O Cadastro Único: uma Infraestrutura para Programas Sociais**. Universidade Estadual de Campinas. São Paulo, 2016. Disponível em: [http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/305755/1/DeFarias\\_Luciana\\_M.pdf](http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/305755/1/DeFarias_Luciana_M.pdf). Acesso em 10 de nov. de 2020.

GRANER, Fábio. **Bittar diz que vinculação de precatórios e Renda Cidadã está subtendida**. Site de notícia Valor econômico. Brasília, 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2020/09/30/bittar-diz-que-vinculacao-de-precatorios-e-renda-cidada-esta-subentendida.ghtml>. Acesso em 2 de out. de 2020.

MORAES, Alexandre de. **Direitos humanos fundamentais: Teoria Geral**. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2002.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

PARAIBA ONLINE, **Fraude no Bolsa Família: Prefeitura de Campina Grande detalha esquema de fraude no Bolsa Família**. Codecom/CG, publicado em 22 de outubro de 2019. Disponível em: <https://paraibaonline.com.br/2019/10/prefeitura-de-campina-grande-detalha-esquema-de-fraude-no-bolsa-familia/>. Acesso em: 20 de out. de 2020.

\_\_\_\_\_, **Número de beneficiário do Bolsa família em Campina Grande esta em queda**. Publicado em 09 de janeiro de 2020. Disponível em: <https://paraibaonline.com.br/2020/01/numero-de-beneficiarios-do-bolsa-familia-em-campina-grande-esta-em-queda/>. Acesso em: 25 de novembro de 2020.

SILVA, M. O. da S. e; YAZBEK, M. C.; GIOVANNI, G. di. **A política social brasileira no século XXI: a prevalência dos programas de transferência de renda.** São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA, M. O. da S. e. **O Bolsa Família: problematizando os limites da focalização e dos impactos para redução da pobreza e da desigualdade no Brasil.** Maranhão, p.1-12, 2010.

SIQUEIRA, A. de O. **Programa Bolsa Família (PBF): autonomia ou legitimação da pobreza.** 2008. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC - Rio), Rio de Janeiro, 2008.

TAYLOR, F.W. **Princípios de administração científica.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 1990

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Auditoria nos Sistemas do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.** Sumário Executivo, Brasília/DF, 2009.

TRINDADE, Fernanda Esmério. **Administração científica de taylor e as “novas formas” de organização do trabalho: possibilidades de coexistência? Um estudo de caso na indústria têxtil catarinense.** 2004. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

WORLD, WITHOUT POVERTY. **Mundo sem pobreza: iniciativa brasileira de aprendizado.** Disponível em: [https://wpp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/breve\\_historico\\_do\\_cadastro\\_unico.pdf](https://wpp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/breve_historico_do_cadastro_unico.pdf). Acesso em: 04 de out. 2020.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – PERGUNTAS GERAIS E SUAS RESPECTIVAS RESPOSTAS

PERGUNTAS	ENTREVISTADO 1 – Cadastrador	ENTREVISTADO 2 – Assistente Social	ENTREVISTADO 3 – Responsável pelo Suporte Técnico	ENTREVISTADO 4 – Supervisora do cadastro
Já sabia como funcionava o sistema?	“Eu não sabia como funcionava o sistema ate o contato com ele”	“Já sabia da existência do Programa Bolsa Família, mas desconhecia o processo de como é gerado o número do NIS”	“Baseada a minha experiência quando cheguei em Campina Grande não havia inclusão de dados direto no sistema, feito de forma paralela formulário feito pelo MDS, 30% dos cadastrados deveria ser visitado e os outros 70% online”	“Eu não sabia como funcionava o cadastro único, passamos por treinamento rápido pela gestão anterior, só que algo difícil, tivemos que aprender através de pesquisas através do sistema”.
Quais as dificuldades encontradas?	“ A maior dificuldade encontrada é a lentidão do sistema de internet e quando o sistema do governo federal cai”	“O sistema que por muitas vezes fica inoperante, os usuários nos chegam muitas vezes com a documentação incompleta, bem como algumas informações prestadas aos cadastradores não condiz com a sua realidade”	“A longa espera nas filas por que os cadastradores demoravam não apenas marcando como escrevendo informações que era necessária para o cadastro e isso dificultava o processo, um determinado gestor se preocupava em ter maior	“O rompimento das gestões nos deixou perdidos e sem treinamento não sabíamos como fazer o cadastro, mas ao longo do tempo veio as melhorias”

			recebimento de verba, com a ideia de que o cadastro manual garantia um valor maior, mas isso era desumano, por isso pesquisei e chegamos a evoluções”	
Quais as melhorias identificadas?	“ A mudança do próprio sistema ao longo do tempo, que fomos percebendo que eram necessárias algumas mudanças para complementar o cadastro, de uma certa forma, algumas informações que para nos cadastradores a nível nacional era importante que possivelmente o programador não tinha ciência, pois não tinha contato com o povo, e foi passado para o programa nacional o que refletiu no novo sistema.	“Melhorias no espaço físico, agilidade no atendimento, aquisição de novos computadores, treinamento com os cadastradores para agilidade do atendimento, disponibilização de transporte para visitas domiciliares da equipe técnica, maior acompanhamento das famílias em relação as condicionalidades do programa (educação e saúde) ”	“Pesquisei e vi que o sistema tinha capacidade suficiente para ser feito o trabalho online, então o gestor passou a pensar no lado mais social e passamos a fazer com que fosse utilizado o sistema online facilitando o processo”	“Fiz capacitações com a coordenação estadual do Bolsa Família, com a Senarc de Brasília e foram surgindo as melhorias no atendimento já que fomos aprendendo a trabalhar com o sistema”

\*Fala dos entrevistados sem alterações.

Fonte: Elaborado pelo autor do trabalho.

## APÊNDICE B– QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM CADASTRADOR

### Questionário de entrevista semi-estruturada

**Entrevistador:** Matheus

**Entrevistado:** Cadastrador do Bolsa Família do CadÚnico

Esta entrevista servirá como um dos materiais de coleta de dados para a construção de um Trabalho de Conclusão de Curso em Administração, intitulado “Avanços e fragilidades do CadÚnico: um enfoque em Campina Grande”, o mesmo tem como objetivo geral identificar a efetividade e os avanços legais e operacionais na gestão do CadÚnico na cidade de Campina Grande- PB.

4- Sabemos que na atualidade o sistema utilizado para o cadastramento da população no CadÚnico apresentou umas mudanças significativas, no qual o formulário deixou de ser de forma manual e passou a ser diretamente no sistema, o que nos faz pensar sobre essas modificações e as facilidades ou não do processo. Por isso, primeiramente gostaria de saber do Sr, há quanto tempo atua nesta função, e, como particularmente absorveu essas mudanças dentro das entrevistas com os que estavam solicitando.

5 - Preferia o Cadastro através dos questionários impressos?

6 - O sistema está sempre disponível, facilita o cadastro?

7 - Durante o Cadastramento já teve desconfiança de alguma omissão de informação por parte dos entrevistados?

**APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM ASSISTENTE SOCIAL**

**Questionário de entrevista semi-estruturada**

**Entrevistador:** Matheus

**Entrevistada:** Assistente Social do Cadastro Único

4 – O crescimento de famílias beneficiárias dos Programas de auxílio através do CadÚnico é evidente, assim fica o questionamento sobre o processo de comprovação das declarações fornecidas pelos usuários, por isso gostaríamos de saber como funciona a fiscalização do programa, se é toda através do sistema ou se a demanda de cada cidade deve ser assistida pela assistência social do CadÚnico?

5 – Quais as principais motivações que levam a assistência social entrar em ação, quando se trata não apenas da fiscalização da veracidade de informações, mas também o suporte a famílias altamente vulneráveis dentro de Campina Grande, seus distritos e sítios?

6 – Como a assistência social age em relação aos problemas encontrados na vulnerabilidade de cada família, como em alguns casos que observamos não apenas em Campina Grande, mas em outras cidades, como problemas de alcoolismo na família, trabalho infantil, entre outros?

**APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM OPERADOR DO SISTEMA**

**Questionário de entrevista semi-estruturada**

**Entrevistador:** Matheus

**Entrevistado:** Operador do Sistema do Cadastro Único

4 – O sistema utilizado para o abastecimento de informações dos cadastrados no CadÚnico passou por modificações desde sua existência, anteriormente os sistemas não tinham uma ligação com outros e geralmente atrapalhava o fornecimento de informações segundo algumas pessoas que os utilizavam, mas o senhor que desde anteriormente tinha acesso a esse processo, acredita que agora seja algo mais complexo e mais confiável que antes e por qual razão considera isso?

5 – Quais os principais problemas que o senhor encontra em relação a manutenção de computadores e aparelhos eletrônicos utilizados dentro do CadÚnico?

Fonte: Elaborado pelo autor do trabalho.

## APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO PARA REALIZAÇÃO DA ENTREVISTA COM SUPERVISORA DO CADASTRO

### Questionário de entrevista semi-estruturada

**Entrevistador:** Matheus

**Entrevistado:** Supervisora do Cadastro

4- Campina Grande é umas das cidades da Paraíba que mais se tem beneficiários do programa Bolsa família, através do CadÚnico, como supervisora é comum a responsabilidade de passar para os usuários a notícia de aceita ou não em determinado programa, dessa forma sabe-se que o sistema ele oferece informações sobre a aprovação ou não do cadastrado, como ocorre esse repasso de informações, gostaríamos de saber se existe algum protocolo a ser seguido, se os mesmos são informados o motivo de ter conseguido ou não o benefício, como funciona o processo? Após o beneficiário ser aprovado ou não, quais os próximos passos?

5 – Com o decorrer dos anos ocasionou-se diversas mudanças no sistema do CadÚnico dentre elas podemos citar a alteração da entrevista, antes realizada através do questionário impresso e atualmente ser diretamente no sistema, para você quais as vantagens e desvantagens para o processo de cadastramento no programa?

Fonte: elaborado pelo autor do trabalho.

**APÊNDICE F - ENTREVISTA AO CADASTRADOR**

QUESTÕES	RESPOSTAS DO ENTREVISTADO*
4	“Trabalho nesta função há 8 anos e como é um processo evolutivo, a gente meio que absorve bem as informações, o passo a passo pegando as informações vai filtrando e vendo o melhor procedimento para melhor atender a população”.
5	“Com o tempo a demanda foi crescendo bastante e o questionário impresso ele era um pouco complicado por que depois de todo procedimento que a gente fazia, a gente tinha, que colocar no sistema digitando, então era dois serviços quando poderia ser apenas um ”.
6	“O sistema só cai em torno de uma vez no mês, mas as vezes cai e não volta no mesmo dia”.
7	“Não apenas omissão, mas informações erradas, as vezes de má fé, as vezes por não saber mesmo, informações que não condizem com a situação da família, isso ao longo do tempo a gente fica calejado e percebe mais facilmente essas questões, tentamos então moldar a situação até o entrevistado passar realmente o que se passa”

\*Fala do Entrevistado sem alterações

Fonte: elaborado pelo autor do trabalho.

### APÊNDICE G- ENTREVISTA COM ASSISTENTE SOCIAL

QUESTÕES	RESPOSTAS DO ENTREVISTADO*
4	“Sabendo que as informações prestadas são alto declaratórias, temos uma fiscalização por meio de denúncias, onde realizamos as visitas domiciliares para uma suposta averiguação ou pelo próprio sistema, pelo cruzamento de dados”.
5	“Família em situação de vulnerabilidade social, são encaminhadas para acompanhamento familiar através dos equipamentos CRAS e CREAS, bem como saúde através da UBS”.
6	“Essas famílias são encaminhadas a procurar os serviços oferecidos pela SEMA (Secretária Municipal de Assistência Social), para serem incluídos nos serviços, de fortalecimento de vínculos para terem benefícios como cesta básica e aluguel social, ofertados pelo CRAS ou CREAS ”.

\*Fala do entrevistado sem alterações

Fonte: elaborado pelo autor do trabalho.

## APÊNDICE H – ENTREVISTA COM O RESPONSÁVEL POR SUPORTE TÉCNICO

QUESTÕES	RESPOSTAS DO ENTREVISTADO*
4	<p>“Se usava uma versão descentralizada, uma transmissão mensal de dados, por um aplicativo da Caixa, um processo demoroso, agora os avanços no sistema a versão 7 passando por atualizações diárias, com ajustes frequentes e confiáveis, os dados não demoram na base dificultando ainda bem a manipulação de dados, gera data de alterações todo feedback do cadastrador, coisa que não existia antigamente, segue todos os protocolos exigidos sendo muito mais confiável dificultando fraudes”.</p>
5	<p>“a maior dificuldade como técnico é a morosidade legislativa, as vezes você tem necessidade de resolver uma questão técnica rápida mas muitas vezes ultrapassa um limite e de fazer a contratação do serviço sem licitação e quando se necessita da licitação o processo se torna demorado, gerando prejuízo no ato de atendimento e na resolução do problema, outra dificuldade é contatar atendimento de empresas terceirizada e isso costuma demorar, precisa remover para seu suporte individualizado e demora”.</p>

\*Fala do entrevistado sem alterações

Fonte: elaborado pelo autor do trabalho.

## APÊNDICE I– ENTREVISTA COM SUPERVISORA DO CADASTRO

QUESTÕES	RESPOSTAS DO ENTREVISTADO*
4	<p>“Eles nos procuram e através do cadastro único esperam alguns dias para saber se são inseridos em algum programa social, como coordenadora do SIBEC, dou a resposta depois de 90 dias dizendo se teve perfil para entrar no programa ou não, eu digo os critérios, mas geralmente digo o motivo porque não foi aceito”.</p>
5	<p>“Quando entrei já era o sistema online e não mais impresso, mas vejo como vantagem que é direto no sistema sendo mais rápido, antes demoravam muito para lançar como em cidades pequenas que demoram dias para serem lançados no sistema, aqui ficou 100% prático, acompanhei algumas visitas, mas em relação a cadastro desde que entrei é online”.</p>

\*Fala do entrevistado sem alterações

Fonte: elaborado pelo autor do trabalho.