



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**FERNANDA ALICE AQUINO RAMOS**

**CADASTRO ÚNICO EM TEMPOS DE PANDEMIA: Possibilidades e limites  
do exercício profissional de assistentes sociais na Política de  
Assistência Social em Natal/RN**

**Campina Grande/PB  
2023**

**FERNANDA ALICE AQUINO RAMOS**

**CADASTRO ÚNICO EM TEMPOS DE PANDEMIA: Possibilidades e limites  
do exercício profissional de assistentes sociais na Política de  
Assistência Social em Natal/RN**

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

**Orientadora:** Profa. Dra. Bárbara da Rocha Figueiredo Chagas

**Campina Grande/PB  
2023**

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.

R175c Ramos, Fernanda Alice Aquino.  
Cadastro único em tempos de pandemia: possibilidades e limites do exercício profissional de assistentes sociais na política de assistência social em Natal/RN. [manuscrito] / Fernanda Alice Aquino Ramos. - 2023.  
21 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Dra. Bárbara da Rocha Figueiredo Chagas, Departamento de Serviço Social - CCSA. "

1. Cadastro único. 2. Assistência social. 3. Serviço social.

I. Título

21. ed. CDD 362.1

FERNANDA ALICE AQUINO RAMOS

**CADASTRO ÚNICO EM TEMPOS DE PANDEMIA: Possibilidades e limites  
do exercício profissional de assistentes sociais na Política de  
Assistência Social em Natal/RN**

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

Aprovada em 05/09/2023.

**BANCA EXAMINADORA**

*Bárbara da Rocha Figueiredo Chagas*

---

Profa. Dra. Bárbara da Rocha Figueiredo Chagas (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Sandra Amélia Sampaio Silveira*

---

Profa. Ms. Sandra Amélia Sampaio Silveira  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Patrícia Crispim Moreira*

---

Profa. Ms. Patrícia Crispim Moreira  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>06</b>
<b>2 A política de Assistência Social no Brasil e o Cadastro Único para programas sociais .....</b>	<b>08</b>
<b>3 O trabalho da assistente social na política de Assistência Social em Natal-RN: a experiência do CAD-Único.....</b>	<b>12</b>
<b>4 A Assistência Social como serviço essencial e o funcionamento do Cad-Único (Natal/RN) durante as restrições impostas pela pandemia da COVID- 19.....</b>	<b>15</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>17</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>19</b>

**CADASTRO ÚNICO EM TEMPOS DE PANDEMIA:** Possibilidades e limites do exercício profissional de assistentes sociais na Política de Assistência Social em Natal/RN

**Fernanda Alice Aquino Ramos<sup>1</sup>**

**RESUMO**

Esse trabalho possui como eixos norteadores, em conformidade com a Política da Assistência Social, que as consequências históricas da desigualdade social estão postas sobre as seguintes realidades tidas como desafios para efetivação dessa política: 1) a focalização para um público cada vez mais seletivo, intitulado de “extrema pobreza” e o reducionismo da oferta mesmo diante do aumento da procura crescente, dificultando assim o acesso; 2) as condições socioeconômicas desfavoráveis dos sujeitos, pelo desemprego estrutural, que procuram os programas de transferência de renda como forma de subsistência e/ou de complementação da renda familiar. E assim, tem por objetivo geral analisar, segundo uma perspectiva crítica, o presente artigo se propõe a, analisar as possibilidades e limites do trabalho do assistente social diante das expressões das vulnerabilidades sociais vivenciadas pelos usuários/as que frequentam a unidade de Cadastro Único – Ribeira, em Natal/RN e que são objetos de intervenção da Assistência Social. Nessa perspectiva, para a coleta de dados e informações necessárias à construção da proposta foi realizada uma pesquisa “in loco” possibilitada através processo de estágio supervisionado curricular, na Unidade I do Cadastro Único do Natal/RN, em convergência com a leitura e análise de textos bibliográficos e documentais referentes à temática da Assistência Social brasileira e a atuação do Serviço Social, em especial no contexto dessa Pandemia. Para tanto, as análises são norteadas por uma perspectiva crítica, baseada numa concepção materialista e histórica do objeto pesquisado, sustentada por uma revisão bibliográfica e documental que possibilitam uma visão panorâmica da formação profissional do assistente social no trato do protagonismo dessa Política tida como serviço essencial, para entender as suas especificidades, pela singularidade do recorte temporal da pandemia na cidade do Natal, no Rio Grande do Norte. Diante dessa pesquisa foi comprovado a dificuldade dos usuários de acessibilidade às ferramentas digitais disponibilizadas para agendar e/ou ter acesso aos atendimentos na Unidade, devido ao fato de que esse público-alvo, ou não consegue ter os meios objetivos para consegui-lo, ou não possui esclarecimento/clareza para ter o manuseio das ferramentas tecnológicas amplamente disponibilizadas no período da pandemia, e que até os dias atuais foram implementadas.

**Palavras-chave:** Cadastro Único; Assistência Social; Serviço Social.

**ABSTRACT**

This work has as guiding axes, in accordance with the Social Assistance Policy, that the historical consequences of social inequality are placed on the following realities considered as challenges for the implementation of this policy: 1) the targeting for an increasingly selective public, entitled "extreme poverty" and the reduction of supply even in the face of the increase in growing demand, thus hindering access; 2) the unfavorable socioeconomic conditions of the subjects, by structural unemployment, which seek income transfer programs as a form of subsistence and/or

---

<sup>1</sup> Discente da graduação em Serviço Social pelo Departamento de Serviço Social na UEPB, Campus I.  
Endereço Eletrônico: fernanda.fj@hotmail.com

complementation of family income. And so, its general objective is to analyze, according to a critical perspective, this article proposes to analyze the possibilities and limits of the work of the social worker in the face of the expressions of social vulnerabilities experienced by users who attend the Unified Registry Unit – Ribeira, in Natal / RN and that are objects of intervention of the Social Assistance. In this perspective, for the collection of data and information necessary for the construction of the proposal, an "in loco" research was carried out, made possible through a supervised curricular internship process, in Unit I of the Cadastro Único do Natal/RN, in convergence with the reading and analysis of bibliographic and documentary texts related to the theme of Brazilian Social Assistance and the performance of Social Work, in particular in the context of of this pandemic. Therefore, the analyses are guided by a critical perspective, based on a materialist and historical conception of the object researched, supported by a bibliographic and documentary review that allow a panoramic view of the professional training of the social worker in dealing with the protagonism of this Policy considered as an essential service, to understand its specificities, due to the uniqueness of the time frame of the pandemic in the city of Natal, in Rio Grande do Norte. In view of this research, it was proven the difficulty of the users of accessibility to the digital tools available to schedule and/or have access to the attendances in the Unit, due to the fact that this target audience, or does not have the objective means to achieve it, or it does not have the clarification/clarity to have the handling of the technological tools widely available during the pandemic, and that until the present day have been implemented.

**Keywords:** Single Registry; Social assistance; Social services.

## 1 INTRODUÇÃO

A formação em Serviço Social, ao longo das disciplinas dispostas na grade curricular e durante a minha vivência acadêmica, além do conhecimento de mundo adquirido pela educação informal, constituída na formação objetiva e subjetiva como ser social, além do pertencimento como sujeito advindo das classes populares pelo meu cenário sociofamiliar, me possibilitou a observação da importância da Política de Assistência Social para o acesso às políticas públicas.

Desde cedo houve uma descoberta pelo cotidiano de que o acesso aos serviços sociais está interrelacionado à classe social às quais as pessoas e suas famílias pertencem, mesmo obstante, seja um direito social promulgado na Constituição Federal de 1988. É desta forma que trago arraigado no contexto da minha formação acadêmica o interesse na compreensão do caráter contraditório das relações sociais que envolvem o sistema capitalista<sup>2</sup> que evoca a assistência social como eixo principal para condição de subsistência subalterna das camadas pauperizadas da sociedade que não acessam ou acessam precariamente o mundo do trabalho, mas que no cotidiano das desigualdades sociais oriundas do sistema

---

<sup>2</sup>Para compreensão de que forma são produzidas as contradições capitalistas, é sabido que: “[...] o capitalismo é um sistema polarizador pois, contraditoriamente, o aumento constante de riquezas tem sido concentrado num número cada vez menor de "pessoas". Imensas riquezas são geradas, mas também, contraditoriamente, expande-se a pobreza da maior parte da população mundial. [...]A desigualdade social e a existência de enormes contingentes populacionais que estão à margem do processo de desenvolvimento, multiplicam e aprofundam os conflitos sociais e a deterioração da qualidade de vida na maioria das regiões do planeta. Por conseguinte, o problema da exclusão social torna-se hoje uma questão fundamental, que requer muito mais soluções estruturais do que reformas paliativas.” (Penha, 2013, p. 13).

capitalista têm o acesso de qualidade dificultado à essa Política.

Esse artigo possui como eixos norteadores, em conformidade com a análise contemporânea da Política da Assistência Social, a contextualização das sequelas históricas da desigualdade social que estão postas sobre as seguintes realidades tidas como desafios para a efetivação dessa Política: 1) a focalização para um público cada vez mais seletivo, intitulado de “extrema pobreza” e o reducionismo da oferta mesmo diante do aumento da procura crescente, dificultando assim o acesso; 2) as condições socioeconômicas desfavoráveis dos sujeitos, pelo desemprego estrutural, que procuram os programas de transferência de renda como forma de subsistência e/ou de complementação da renda familiar.

Desse modo, este artigo propõe analisar, segundo uma perspectiva crítica, quais os limites e possibilidades da Assistência Social, sua inserção e acesso através do Cadastro Único, como mediação política na disputa hegemônica entre classes socialmente antagônicas na sociedade capitalista. Compreende-se, então, que hegemonia não significa a substantiva vontade geral, tampouco a vigência universal das necessidades individuais e particulares de todos os sujeitos históricos. Antes de tudo, representa a predominância da vontade e dos interesses de uma determinada classe social (que dá a direção social) sobre as demais classes; implica luta social entre classes, histórica, econômica e politicamente determinada.

O Cadastro Único é tido como a “porta de acesso” aos usuários da Assistência Social, demais serviços da rede intersetorial e para o governo em suas esferas, como instrumento tecnológico e burocrático de identificação de parâmetros de sondagem, seleção e triagem, avaliação de gastos com recursos por parte do governo, sobretudo para inserção ou não nos Programas de Transferência de Renda (PTR), a exemplo do histórico Programa Bolsa Família (PBF). Cabe salientar que, o referido programa, atualmente fora transformado, e até 2022 recebeu o nome de Auxílio Brasil, a partir do decreto nº 10.852, de 8 de novembro de 2021.

Nessa perspectiva, para a coleta de dados e informações necessárias à construção da proposta foi realizada uma pesquisa “in loco” possibilitada através processo de estágio supervisionado curricular, na Unidade I do Cadastro Único do Natal/RN<sup>3</sup>, em convergência com a leitura e análise de textos bibliográficos e documentais referentes à temática da Assistência Social brasileira e a atuação do Serviço Social, em especial no contexto dessa Pandemia.<sup>4</sup>

Para tanto, as análises são norteadas por uma perspectiva crítica, baseada numa concepção materialista e histórica do objeto pesquisado, sustentada por uma revisão bibliográfica e documental que possibilitam uma visão panorâmica da formação profissional do assistente social no trato do protagonismo dessa Política tida como serviço essencial, para entender as suas especificidades, pela singularidade do recorte temporal da pandemia na cidade do Natal, no Rio Grande do Norte.

Todavia, atividades vistas como essenciais durante a Pandemia, com algumas restrições, continuaram sendo realizadas na modalidade presencial e em

---

<sup>3</sup> A graduação em Serviço Social foi feita pela UEPB, mas durante essa graduação fiz intercâmbio, por isso o estágio curricular obrigatório em Natal, cursando foi realizado durante o período que cursei as disciplinas pela UFRN.

<sup>4</sup> A pandemia da covid-19 consiste em uma crise sanitária que se soma à crise do capital, que já vinha sendo vivenciada mundialmente, o que catalisou e escancarou as desigualdades estruturais, assim como as dificuldades de atendimento à população com o recorrente desmonte e desfinanciamento das políticas sociais pelo projeto neoliberal. Assim como em outros períodos da história mundial, a crise do capital, dessa vez somada à sanitária, ocasiona proposições de mudanças na organização das políticas públicas e modificações no mundo do trabalho, que visam a recuperar as taxas de lucro do capital e repercutem de modo perverso nas condições de vida e trabalho da população e de categorias profissionais, ou seja, do conjunto da classe trabalhadora.” (CFESS, 2020)

conformidade com os decretos federais, estaduais e municipais que foram lançados à medida em que foi sendo julgado necessário, conforme as fases da pandemia<sup>5</sup>. Diante desse cenário, todos os pilares da sociedade sofreram impactos significativos: economia, saúde, educação e assistência social, por exemplo, vem sentindo essas consequências com maior intensidade. A crise global provocada pela Covid-19 acirrou o complexo processo destrutivo de direitos e políticas sociais, no marco da crise estrutural do capitalismo.

O exercício profissional do Serviço Social é desenvolvido a partir das complexidades do cotidiano e dos desafios impostos pelo seu trabalho. É exigido ao assistente social uma leitura crítica da realidade para além do imediatismo, para que, através dos procedimentos e instrumentos cabíveis em relação às demandas dos sujeitos, possam pensar nos meios de intervir junto a essa realidade, usando das Legislações Sociais adequadas à mediação do acesso às políticas públicas. Utilizam, nesse sentido, a sua instrumentalidade por meio de entrevistas e atendimento socioassistencial, oficinas de caráter continuado ou não, visitas e reuniões institucionais e, ainda, encaminhamentos para a rede Intersetorial e demais exemplificações pertinentes (Guerra, 2002; 2011).

Nesse sentido, a análise do processo de atuação profissional entra em confluência com as necessidades advindas, como demandas profissionais, da população mais pauperizada e, assim, contextualizar, diante da destinação dos recursos orçamentários para a Política de Assistência Social os benefícios aos que se encontram em situação de pobreza e extrema pobreza, tendo em vista as desigualdades sociais, em suas particularidades historicamente reforçadas pelo contexto brasileiro de inserção no capitalismo tardiamente, dentro das discrepâncias regionais de acesso às riquezas provenientes do capital produtivo e atenuadas no processo de reestruturação produtiva, na particularidade da Pandemia da Covid-19.

Diante do exposto o presente artigo se propõe a, analisar as possibilidades e limites do trabalho do assistente social diante das expressões das vulnerabilidades sociais vivenciadas pelos usuários/as que frequentam a unidade de Cadastro Único – Ribeira, em Natal/RN e que são objetos de intervenção da Assistência Social.

## **2 A Política de Assistência Social no Brasil e o Cadastro único para programas sociais**

Para a compreensão da gênese à instituição da Política de Assistência Social brasileira, é proeminente a necessidade de um resgate histórico, indo das bases benemerentes à institucionalização como política pública. Durante décadas, a única referência no que se poderia intitular como assistência social seriam as ações voluntárias e em geral, exercidas sobretudo pela caridade por iniciativa de organizações religiosas e da sociedade civil, ou seja, externas ao âmbito da esfera estatal. Diante da abertura política pelo processo de redemocratização do Brasil, a partir do final da década de 1980, e diante da correlação de forças instituída através da pressão popular, a Assistência Social começou a ser discutida como uma política de proteção social estatal, e diante disso foram evocadas ações que buscavam sua organização e direcionamento.

Esse cenário de crise do modelo estatal ditatorial e da sua política econômica

---

<sup>5</sup> A Organização Mundial da Saúde, OMS, anunciou que cerca de 14,9 milhões de pessoas em todo o mundo morreram como resultado direto ou indireto da Covid-19. Os dados correspondem ao período entre janeiro de 2020 e dezembro de 2021.

viabilizou a discussão da necessidade de formulação de uma política pública de Assistência Social. De forma que, somente a partir da Constituição Federal de 1988, a Assistência Social passa a ser reconhecida como política social, dever do estado e direito da população, ao incluí-la no tripé da Seguridade Social.

Em seus artigos 203 e 204 respectivamente, a supracitada Constituição define que tal política deve ser provida com recursos financeiros públicos, de direito a quem dela necessitar, sob responsabilidade em primazia do Estado e concomitantemente de toda a sociedade.

Em 2001 no governo de Fernando Henrique Cardoso (1995 a 2003), começam a existir nacionalmente programas de transferência de renda como o Bolsa Escola, Auxílio-Gás, Bolsa Alimentação e o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

Entretanto, considerou-se que estes programas ficaram bastantes soltos e sem um controle efetivo, por isso, ainda em 2001, foi criado por meio de decreto presidencial o Formulário de Cadastramento Único, em que este seria responsável por unificar o cadastro de todos os Programas Sociais do Governo Federal. Pois, como o sistema não era unificado, não existia um controle mais efetivo, então as pessoas acumulavam diversos benefícios e outras que necessitavam igualmente ficavam sem acesso, por falta de recursos governamentais, no contexto do desfinanciamento neoliberal das políticas sociais em que ocorre a implantação dos direitos sociais previstos na CF1988. Porém, essa integração não aconteceu como esperavam e de forma imediata, em virtude de ainda não existir parâmetro para gestão desse sistema. Em 2003 com a criação do programa Bolsa Família, já no Governo Lula (2003- 2010), começa a se moldar a consolidação do Cadastro Único, posto que este seria usado como uma ferramenta para incluir, identificar e selecionar as famílias de baixa renda nos programas sociais. Foi a partir deste momento que o número de famílias cadastradas foi se ampliando e dando qualidade às informações do sistema para outros programas de transferência de renda.

Até então, o Cadastro Único era administrado pela Secretaria de Assistência Social do Ministério da Previdência Social, porém em 2004, no primeiro mandato do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva (ligado ao Partido dos Trabalhadores), passou a ser de responsabilidade da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania do então Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome.

Os programas de transferência de renda necessitavam de uma gestão que os guiassem da melhor forma possível na busca pela garantia de direitos para as pessoas que viviam em condições de vulnerabilidade social, tendo em vista que até esse momento a regulamentação da política de assistência social no Brasil ainda não havia sido concluída. Nesse sentido, reforça-se a necessidade da consolidação da Assistência Social como política pública de Proteção Social, estabelecendo critérios objetivos de partilha, seu caráter pressupõe a atuação das três esferas governamentais, Governo Federal, Estadual e Municipal

Posteriormente, outros documentos foram lançados corroborando com a potencialização de tal institucionalidade e complementando a Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS em 1993, como por exemplo, a Política Nacional de Assistência Social - PNAS em 2004, as Normas Operacionais Básicas do Sistema Único da Assistência Social (NOB-SUAS em 2005, NOB-RH SUAS em 2006 e a mais recente NOB-SUAS- 2012) e, por fim, a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais em 2009.

Nessa perspectiva de estabelecer as competências das esferas do Governo no que tange a condução e financiamento da supracitada política, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), apresenta também as diretrizes da mesma, cuja descentralização político-administrativa ganha destaque. Também no sentido de enfrentar situações de vulnerabilidade social, tem por objetivo assegurar projetos,

programas, serviços e benefícios a quem necessitar.

Cabe ressaltar que a LOAS, ao reafirmar a primazia estatal na garantia e universalização dos direitos e serviços sociais e afirmar a importância da participação popular nas instâncias de poder, torna-se um instrumento importante na defesa dos direitos sociais dos cidadãos. No que diz respeito aos principais elementos normativos e políticos da Política de Assistência Social, temos como referência a PNAS e o SUAS. Couto (2009), afirma que a PNAS foi de suma importância na consolidação do trabalho anteriormente realizado, pois, em virtude de sua publicação, foi criado em 2005, o Sistema Único de Assistência Social.

A consolidação da Assistência Social como política de proteção social pública estabelece critérios objetivos de partilha, seu caráter pressupõe a atuação tripartite entre estados, DF e municípios, mas a sua regulamentação se dá pelo Governo Federal, com aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Política Nacional de Assistência Social-PNAS (2004) e do Sistema Único de Assistência Social-SUAS (2005), com o compartilhamento de recursos entre os serviços socioassistenciais; para estabelecer uma relação sistêmica e interdependente entre fundos de gestão de recursos e de cooperação técnica, de forma que sejam feitos programas, projetos, serviços e benefícios. A consolidação da PAS traz impactos para a profissão, pois os assistentes sociais, desde o planejamento das ações até a execução direta junto aos usuários são os profissionais requisitados historicamente para atuarem desde as protoformas da constituição dessa política.

Portanto, para a efetivação da Assistência Social como política pública para quem dela necessite conforme descrito na letra da lei, entretanto, é imprescindível sua integralidade não só com a Seguridade Social e às demais políticas setoriais, e dessa forma, o Serviço Social atua frente às demandas advindas desses usuários provenientes das classes subalternas.

Segundo Yazbek (2008), esse é entendido como um sistema público não contributivo, participativo e descentralizado que através das suas ações tem como foco para a sua implementação a municipalização. Cabe ressaltar que no primeiro Governo da Presidente Dilma Rousseff (2011-2014), a Política de Assistência Social foi alvo de mais um avanço, uma vez que houve a aprovação da lei que instituiu legalmente o SUAS, que existiu por muito tempo sem respaldo legal.

A Política de Assistência Social estabelece princípios e diretrizes para a implementação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). E por conseguinte o SUAS reorganiza os serviços, programas, projetos e benefícios relativos à Assistência Social garantindo a proteção social básica e especial de média e alta complexidade, tendo a centralidade na família e com base no território aos usuários que necessitam da sua atuação, executado diretamente pela esfera municipal em articulação de cooperação técnica e de recurso com a esfera estadual e federal de governo visando a inclusão dos usuários dessa Política nas demais políticas públicas estabelecendo a integralidade das ações com a rede intersetorial e Sistema de Garantia de Direitos para promoção da equidade social. (PNAS, 2004)

Dessa forma, a concepção de Assistência Social e sua concretude é estabelecida através da atuação da proteção social básica e especial (de média e alta complexidades), conforme previsto na PNAS/SUAS, que para sua efetividade requer a articulação da proteção social e rede socioassistencial, às demais políticas da Seguridade (Saúde e Previdência).

Para a consolidação do SUAS, destaca-se, então, a Política Nacional de Assistência Social – cabendo salientar a Lei nº 12.435/ 2011, que altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 e dispõe sobre a organização da Assistência

Social; como também a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

O Cadastro Único é um serviço de Proteção Social Básica, no qual há uma grande procura pelos usuários das zonas de maior vulnerabilidade social. Possui a intervenção junto aos usuários na informação e encaminhamentos dos que procuram o serviço por demanda espontânea para acesso aos direitos socioassistenciais e do Sistema de Garantia de Direitos, como também de documentação civil, e também atende usuários referenciados pela rede intersetorial.

A atuação do Cadastro Único para os usuários é importante, principalmente, para inserção nos programas de transferência através do Número de Identificação Social - NIS (Benefício de Prestação Continuada- BPC e Programa Auxílio Brasil, similar ao antigo Programa Bolsa Família- PBF), pois para além desses Programas a inserção no Cadastro Único pelo NIS viabiliza, como critério comprobatório de renda, o acesso a vários serviços sociais (dentro da própria Assistência Social, Saúde, SGD, Documentação Civil, Habitação, Educação, Transporte, qualificação profissional e ao mercado de trabalho, por exemplo).

Entretanto, a sua regulamentação se dá pelo Governo Federal, com aprovação pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), por meio da Política Nacional de Assistência Social-PNAS (2004) e do Sistema Único de Assistência Social-SUAS (2005), que apenas foi instituído como lei em 2011.

Esses compartilham de recursos entre os serviços socioassistenciais, para estabelecerem uma relação sistêmica e interdependente entre fundos de gestão de recursos e de cooperação técnica, para que sejam desenvolvidos programas, projetos, serviços e benefícios. Nesse contexto, os assistentes sociais atuam desde o planejamento das ações até a execução direta junto aos usuários; são os profissionais requisitados historicamente para atuarem desde as protoformas da constituição dessa política.

Portanto, para essa efetivação da Assistência Social como política pública para quem dela necessite conforme descrito na lei, é imprescindível sua integralidade não só com a Seguridade Social, mas com às demais políticas setoriais, e dessa forma, o Serviço Social atua, na “linha de frente” nas mediações com as demandas advindas desses usuários provenientes das classes trabalhadoras.

Ao longo dos anos e com a criação da PNAS/SUAS e o aperfeiçoamento realizado na legislação do Cadastro Único, a exemplo do Decreto nº 6.135 de 26 de junho de 2007, que definia com clareza os objetivos do cadastro e a portaria nº 177 de 16 de junho de 2011, que veio para estabelecer os procedimentos para gestão deste órgão, foi possível notar diversas melhorias, evitando o recebimento de benefícios indevidamente por pessoas que não se encaixam nos critérios estabelecidos.

O Cadastro Único permite a coleta de dados para que os governos obtenham informações mais concretas da quantidade de famílias vivenciando insegurança nutricional e financeira, em situação de rua, crianças submetidas ao trabalho infantil, moradias precárias, trabalho informal e desemprego, além de outras informações, para dessa forma gerir melhor as necessidades sociais de sua população.

Atualmente o Cadastro Único é gerido e executado pelas Secretarias de Assistência da esfera municipal, e se configura como a principal porta de entrada para o SUAS. Sendo que as informações e diretrizes a serem tomadas vêm do governo federal, através da gestão do Ministério da Cidadania e a Secretaria Especial do Desenvolvimento Social.

Esse sistema integrado possibilita a inscrição e seleção de pessoas e/ou famílias para programas e benefícios sociais, como; Programa Auxílio Brasil, Auxílio Emergencial, Tarifa Social de Energia Elétrica; Carteira do Idoso para gratuidade em transportes públicos interestaduais; contribuição previdenciária para Aposentadoria

de Baixa Renda; e mais recentemente, a necessidade do cadastramento familiar dos usuários e suas famílias que recebem o Benefício de Prestação Continuada, dentre outros.

A partir do momento em que um indivíduo é cadastrado o sistema gera um Número de Identificação Social mais conhecido pela sigla NIS, que é único e intransferível para cada membro. Bem como, um “código familiar”, sendo este coletivo, ou seja, para identificar a unidade familiar declarada no ato de inclusão ou atualização cadastral pelo responsável familiar (RF). Para ter acesso a alguma das políticas governamentais o decreto nº 6.135 de 2007, que dispõe sobre as diretrizes do Cadastro Único em seu artigo 4º, diz que o seu público-alvo é:

[...] II – a) aquela com renda familiar mensal **per capita** de até meio salário mínimo; ou b) a que possua renda familiar mensal de até três salários mínimos (BRASIL, 2007).

Durante a inclusão ou atualização cadastral de uma pessoa ou família são solicitadas informações para servir de embasamento para a garantia ou não de entrada em algum dos programas de transferência de renda oferecido pelo Estado, dentre essas: o número de pessoas residentes no mesmo domicílio e que dependem financeiramente entre si, a caracterização da residência, identificação e documentação completa de cada membro da família, escolaridade e, caso ainda haja algum integrante entre 06 e 17 anos, solicita-se o comprovante de matrícula escolar. Com a ressalva de que cada pessoa só pode ser cadastrada em um único código familiar.

### **3. O trabalho da assistente social na política de Assistência Social em Natal-RN: a experiência do CAD-Único**

Em Natal/RN, o Cadastro Único é um serviço oferecido em duas unidades fixas, sendo a unidade 1 na Ribeira e a unidade 2 no Igapó, como também tem seus polos nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) - que funcionam como serviço de proteção social básica nas zonas de maior vulnerabilidade social, vínculos familiares e comunitários - e ainda possui uma unidade móvel gerida pela coordenação geral do Cadastro único, mas com equipe técnica própria, que funciona dentro de um ônibus equipado e personalizado para o cadastramento das famílias, cujo principal objetivo é levar esse serviço aos locais de difícil acesso geográfico para a população e na resposta à convocação de eventos e mobilizações sociais.

Especificando o cenário da experiência que proporcionou a elaboração deste trabalho, a unidade I do Cadastro Único junto ao Serviço Social, possui a especificidade de ter no quadro de funcionários de nível superior apenas as assistentes sociais, portanto, não há outros profissionais de nível superior para compor uma equipe interdisciplinar, tal qual nas demais unidades da Proteção Social Básica (PSB) e da Proteção Social Especial (PSE), que possuem, dependendo do serviço, o psicólogo, o pedagogo e educador social, advogado e, de nível médio, orientador social e cuidador. Este fato se explica pelo serviço ser caracterizado como um atendimento ao público imediato de demanda espontânea do usuário, e que o atendimento socioassistencial pode, ou não gerar encaminhamentos para a rede intersetorial, mediante a escuta feita durante esses atendimentos.

Quanto ao Serviço Social, as profissionais que compõem a equipe se dividem em subsetores para a melhor gerência do atendimento, tais quais: seis profissionais no setor de atendimento social, três no turno da manhã e três no turno da tarde; quatro para supervisão de estágio, devido as cadastradoras estarem em estágio de

Serviço Social de caráter não-obrigatório e não remunerado, de igual modo, sendo duas profissionais em cada turno de trabalho; setor de visitas domiciliares, duas pela manhã e duas à tarde; uma coordenadora do serviço, ou melhor, técnica de referência da Unidade de período integral. Cabe salientar, que o horário de funcionamento da unidade é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

No cotidiano profissional são postas demandas ao Serviço Social a partir do processo de execução do que é preconizado no âmbito da Política de Assistência Social. Os usuários necessitam dessa política para alcançar ou complementar suas necessidades sociais básicas. Tendo em vista isso, uma das demandas mais requisitadas ao Serviço Social é a inserção dos usuários no Cadastro Único e consultas ao andamento dos benefícios, a exemplo do Programa Bolsa Família (PBF), de Prestação Continuada (BPC) e a carteirinha do idoso para gratuidade ou meia passagem em viagens interestaduais. Outrossim, outras demandas são as orientações para o usuário entrar junto ao serviço de fornecimento de energia elétrica para obter redução nessa tarifa e encaminhamento para o programa do leite, destinado a idosos e crianças na primeira infância inseridas em famílias em situação de extrema pobreza.

Além disso, faz parte das demandas do Serviço Social os encaminhamentos para as outras unidades da Proteção Social Básica, como os CRAS, quando é visto como demanda no atendimento à insegurança alimentar e/ou necessidade de acompanhamento familiar para obtenção dos benefícios eventuais, tais como cestas básicas e/ou, quando a usuária é gestante, para o recebimento do Kit enxoval, Serviços de convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) voltados para idosos ou crianças e adolescentes disponibilizados nas regiões da cidade, como também, em caso de violações, especialmente as que advêm ao serviço são os desvios de proventos de idosos e deficientes beneficiários do BPC. Outra solicitação é para documentação civil, tanto através da emissão de 2ª via de RG agendados na sede da SEMTAS, ou encaminhado com a folha resumo para o ITEP, dentre outros encaminhamentos redigidos pelas assistentes sociais que é comprobatório de isenção das taxas cobradas nesses documentos, a exemplo de certidões de nascimento, casamento e óbito.

Sobre a inserção na rede intersetorial, os assistentes sociais recebem e emitem encaminhamentos para outros serviços. Os principais são provenientes das unidades descentralizadas da SEMTAS, da Rede de Atenção Básica da Saúde, dos estabelecimentos de Educação Pública do território, entre outros.

Um mesmo usuário pode vir até a unidade para fazer ou atualizar seu Cadastro Único e apresentar demandas oriundas das suas vulnerabilidades que requer articulação com outros serviços, inclusive por saber que são acolhidas pelo assistente social e que, de alguma forma, poderão obter resolutividade por intermédio desses encaminhamentos emitidos.

No que concerne à demanda encaminhada, por parte do profissional de Serviço Social, para as outras unidades, sempre são requeridos: uma expedição do encaminhamento dado em mãos ao usuário e a contrarreferência para o controle do profissional responsável pelo atendimento, sobretudo se as problemáticas envolvem insegurança alimentar das famílias, necessidade de documentação civil e situações de vulnerabilidade e conflitos familiares nos quais pode haver rompimento de vínculos ou violação de direitos.

No que diz respeito às visitas domiciliares, são requisitadas ao serviço quando a profissional analisa que há necessidade de conhecimento do contexto sociofamiliar para justificar e ou pleitear a permanência ou a manutenção de um benefício. Essa visita é solicitada através do instrumental emitido pelas outras unidades da SEMTAS e inclui, por exemplo, os usuários que estão impossibilitados de se dirigirem a uma unidade de Cadastro Único e necessitam da atualização cadastral. Nessa visita

domiciliar sempre vão a assistente social e o estagiário/cadastrador.

Também ocorre a necessidade da visita institucional das profissionais quando o encaminhamento solicitado se refere a discussão e/ou estudo de caso de uma demanda que envolva os demais serviços descentralizados da SEMTAS e o Setor de Cadastro Único. Nesse caso, participam da visita a coordenação do serviço e um outro assistente social. Outro caso que também exige a visita domiciliar do assistente social é quando o governo solicita alguma averiguação ou por motivos de denúncia ou se deduzir que pode existir alguma divergência do que foi colocado no cadastro e o que realmente existe, pois, o cadastro é autodeclaratório.

É importante ressaltar que a ação profissional tem como objeto de trabalho as facetas da “questão social” inseridas no contexto históricos das particularidades presentes na realidade social. Desta maneira o conhecimento do objeto de trabalho do Serviço Social e seus processos de trabalho nos espaços ocupacionais de intervenção do assistente social, está na pesquisa e apreensão dessa realidade em sua totalidade histórica e contraditória, como também em suas perspectivas de análises dessas repercussões no contexto universal, particular e singular (Penha, 2013). Partindo dessa constatação demonstram Iamamoto e Carvalho (1996, p.52):

O Serviço Social é uma profissão que tem características singulares. Ele não atua sobre uma única necessidade humana (tal qual o dentista, o médico, o pedagogo...) nem tampouco destina a todos os homens de uma sociedade, sem distinção de renda ou classe. Sua especificidade está no fato de atuar sobre todas as necessidades humanas de uma dada classe social, ou seja, aquela formada pelos grupos subalternos, pauperizados ou excluídos dos bens, serviços e riquezas dessa sociedade (Iamamoto e Carvalho, 1996, p.52).

Dessa forma, a intervenção profissional em questão coaduna sua instrumentalidade na utilização da dimensão socioeducativa (na escuta qualificada, na comunicação verbal e escrita) como cerne no cotidiano do Cadastro Único, tendo em vista que os usuários da Assistência Social, devido ao pouco grau de escolaridade ou de esclarecimento da maioria da população usuária, desigualdade intensificada a partir dessa pandemia diante da necessidade do uso de aplicativos em “smartphones” e computadores para inserção nos programas de transferência de renda.

A pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional de assistentes sociais, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho, por exemplo, para trazer algumas das questões levantadas até o momento (CFESS, 2020).

Nessa perspectiva, na medida que houve uma intensificação da demanda da população usuária, que por muitas vezes, são perpassados pela inserção precoce e subalternizada em consonância com a necessidade de subsistência dos sujeitos, demonstra que a escolarização fora colocada em segundo plano. Assim, no processo de formação sócio-histórica das classes pauperizadas, o assistente social assume no seu processo de trabalho, no trato que através da linguagem, sua ferramenta para atuação no cotidiano com sujeitos que procuram os serviços socioassistenciais, especialmente esses do CADÚNICO, que procuram o serviço

buscando informações de como se inserir na Assistência Social, e através disso por essa mediação profissional essa interlocução é preponderante para o acesso aos direitos sociais.

Quanto às questões reflexivas supramencionadas, destaca-se a importância o Código de Ética do/a Assistente Social, que em seu capítulo I, ao tratar das relações com os usuários, destaca em seu artigo 5º, quanto aos deveres do assistente social no seu exercício profissional, que:

b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código; c- democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos/as usuários/as; (CFESS, 2011, p. 29).

Viabilizar através da plena informação e, também, discutir juntamente com os usuários sobre as situações trazidas por eles que geram dúvidas sobre as formas de inserção e acesso, não apenas é uma competência pertinente ao exercício do Assistente Social, como também é uma ação que necessita da articulação das dimensões que compõe o *ethos* profissional, de construção do significado social que a profissão possui na sociabilidade capitalista vigente através da sua dimensão socioeducativa, para que haja através da mediação com a rede intersetorial a superação/minimização das vulnerabilidades sociais.

#### **4. A Assistência Social como serviço essencial e o funcionamento do Cad-Único (Natal/RN) durante as restrições impostas pela pandemia da COVID-19.**

As mudanças paradigmáticas no âmbito do tripé: formação; atuação; capacitação (Lei de Regulamentação da Profissão, Código de Ética, Novas Diretrizes Curriculares, crescente produção teórica) do assistente social, no marco da consolidação do projeto ético-político profissional, possibilitou a aproximação da categoria com as conquistas democráticas nacionais (Constituição Federal de 1988, Estatuto da Criança e do Adolescente- ECA, Lei Orgânica da Assistência Social- LOAS, Sistema Único de Saúde- SUS), do investimento investigativo dessa categoria nos debates de assuntos que envolvem suas diversas áreas de atuação profissional, fóruns e seminários, oficinas, encontros por áreas específicas no meio acadêmico, como também através de parcerias com unidades de ensino e representações dos conselhos de política participativa (Iamamoto, 2002).

Portanto, há uma confluência de conjuntura entre a constituição da Política da Assistência Social na abertura democrática pelo reconhecimento constitucional dessa política como direito social de regulamentação e atuação estatal mediante a Constituição e reiterada pela LOAS em 1993, tal qual, o Código de Ética e a Lei de Regulamentação do Serviço Social em que na sua estrutura ético-política e de caráter normativa comprometido com um Projeto Ético e Político, dialoga com um projeto societário contra a exploração de classe e defesa de uma nova ordem societária.

A partir do cotidiano vivido na experiência de estágio supervisionado por meio de mobilidade acadêmica<sup>6</sup>, foi possível observar e apreender muitos aspectos da

<sup>6</sup> O Processo de Mobilidade Acadêmica devido a questões objetivas de mudança de residência foi pleiteado e aprovado mediante processo seletivo para preenchimento de vagas remanescentes, desde

realidade profissional, com suas possibilidades e limitações. Isto porque, além do contexto de agravamento da pobreza por meio da crise do capital, agravada nessa pandemia, também há na intervenção profissional a caracterização no âmbito da mediação das relações sociais da sua relativa autonomia<sup>7</sup> que é a coexistência, em qualquer espaço de atuação, do que se constitui uma expressão das limitações colocadas nos diferentes espaços de trabalho do assistente social frente a direção teleológica das suas ações profissionais para mediações viáveis em consonância com o seu Projeto Ético-Político.

Nesse sentido, é importante discutir, prezando o direito ao acesso à informação que o usuário possui e que muitas vezes com a intensificação do trabalho para atender a demanda crescente pelos serviços, necessitaria ser priorizado no âmbito dos instrumentos técnico-operativos trabalhados pelo Serviço Social, sobretudo, diante das adaptações da rotina da atuação profissional no contexto da Pandemia da COVID-19.

Neste contexto, surgiu a reflexão da competência inerente ao processo de instrumentalidade do Serviço Social, desde esse primeiro contato com o usuário no acolhimento institucional feito na recepção ou na sala de atendimento, como também na modalidade remoto<sup>8</sup>, pelo teletrabalho das consultas a aprovação dos benefícios do Auxílio Brasil e Benefício de Prestação Continuada (BPC), que diante do aumento estrutural do desemprego e do agravamento da infestação da Pandemia, implicou adaptações para continuidade do atendimento, mediante as normas de assepsia e o uso e manuseio dos equipamentos de segurança<sup>9</sup>, em conformidade com possibilidades de recursos humanos e infraestruturais, o atendimento qualitativo e identificação das demandas expressas e, por vezes, implícitas dos usuários.

O que tornou esse processo desafiante para o Serviço Social no Cadastro Único fora a sua notoriedade como estratégia de sobrevivência ao desemprego conjuntural, tendo em vista a realidade de mercado de trabalho em Natal que possui uma classe trabalhadora no comércio e setor de serviços prestados<sup>10</sup>.

---

2017 foram cursadas as disciplinas referentes a graduação em Serviço Social na UFRN, dentre as quais, as de Estágio Supervisionado I e II.

<sup>7</sup> A relativa autonomia do assistente social refere-se ao fato da profissão se enquadrar na divisão social do trabalho, dependente de um salário e de um contrato, seja com o Estado ou uma instituição privada. Não possui total autonomia e está sujeita a condições pré-definidas pelo órgão contratante. Ao mesmo tempo são considerados como “agentes especializados” por possuírem um Código de Ética e uma liberdade de atuação/intervenção mesmo que minimamente delimitada (Iamamoto, 2014).

<sup>8</sup> O conceito de trabalho remoto e/ou teletrabalho: atribui-se a Jack Nilles, início dos 1970, década na qual pesquisadores estadunidenses, temerosos quanto aos efeitos produzidos pela poluição decorrente do deslocamento dos indivíduos no trajeto casa-trabalho, passaram a buscar mais ativamente por possíveis soluções para essa problemática, entretanto, durante a pandemia do Covid-19 com as medidas de isolamento, o trabalho remoto por meio da utilização da tecnologia foi a única maneira viável no período de isolamento/distanciamento social para evitar o contágio, como também proporcionar a população acesso a atendimento.

<sup>9</sup> A estratégia conhecida para enfrentamento ao contágio da Covid-19 impôs o desafio de pensar quais seriam as atividades que poderiam ser interrompidas ou prestadas sem a presença física de trabalhadores/as, considerando a necessidade do isolamento social, e quais as consideradas essenciais à sociedade (e que exigem a presença física), a fim de proteger a população e evitar picos de infectadas/os e, conseqüentemente, colapso dos sistemas de saúde. (CFESS, 2020)

<sup>10</sup> Conforme previsão da OIT, no Brasil, os setores mais afetados pela crise do coronavírus têm sido aqueles que operam no comércio varejista, serviços de acomodação e alimentos e manufatura. Para reverter esse quadro e superar os desafios futuros, é preciso fazer uma revisão tanto da Emenda Constitucional nº 95, que instituiu o teto dos gastos, quanto da Reforma Trabalhista, a fim evitar o crescimento da precarização. A reforma piorou a vida do trabalhador e elevou o número de contratos precários, bem como a insegurança, tornando-os mais dependentes dos programas sociais do governo.” (Costa, 2020, p.3)

Foram identificados que nesse contexto macrossocietário, que perdurou por dois anos no seu processo que oscilou entre o isolamento e distanciamento social em esfera mundial. Nessa perspectiva, apesar da atuação do assistente social no Cadastro Único ter como desafio a superação do cotidiano que no seu processo de alienação oriunda do trabalho assalariado, superar através da indissociabilidade do eixo teoria/prática, os aspectos mecanicistas e tecnicista para compreender a realidade do sujeito, e assim atender ou encaminhar suas demandas e necessidades, no contexto da Pandemia foram mais agravados.

Foi preponderante, também, atender esses sujeitos sobre seus direitos e sobre todos os condicionantes envolvidos para concessão de benefícios dos programas de transferência de renda, devido ao fato que, assim como a Saúde a Assistência Social, foi considerado como serviço de utilidade pública essencial, isto é, não houve interrupção no atendimento ao público, em conformidade ao Decreto 10.282 de 2020 com os incisos I e II.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a realização da pesquisa, ficam algumas reflexões a respeito do tema, uma delas ao longo das análises, podemos compreender que muitos trabalhadores necessitaram dos programas de acesso a transferência de renda, em decorrência dos efeitos da pandemia do Covid -19, como perda do trabalho formal ou impossibilidade de exercer atividades de geração de renda pelo trabalho informal, devido às medidas de isolamento social. Concretamente, tivemos o significativo aumento da procura pelo Cadastro Único para inclusão nesses programas, acarretando limites ao trabalho dos profissionais de linha de frente das instituições que atuam nesse âmbito.

A maior medida de profilaxia era “ficar em casa”, no entanto, muitos profissionais da saúde e da assistência, dentre eles, os assistentes sociais, foram tidos como serviço essencial até a revogação em 20 de maio de 2022.

Netto (2012) analisa que a crise do capitalismo é um fenômeno sistêmico que atinge todas as áreas da vida humana, visando sempre o maior lucro para o burguês, sem se preocupar com o que está acontecendo ao seu redor. Deixando assim, muitas pessoas desamparadas de seus direitos e tendo cada vez mais a necessidade de busca políticas que atendam suas necessidades e assegurem melhores condições de vida.

Entende-se que as diversas modificações do mercado no mundo capitalista, como a modernização do sistema de produção, a terceirização do trabalho entre outros motivos, trouxeram a precarização do trabalho, o desemprego estrutural, o aumento de trabalhos informais, instabilidades financeiras, intensificação da jornada de trabalho, cenário aprofundado pelas oscilações da crise estrutural do capital (Antunes, 2005). Mas, também cabe salientar que com a chegada abrupta da pandemia as consequências dos processos de crise do capitalismo foram mais degradantes.

Todavia, o atual contexto em que o Brasil está inserido, sobretudo com as consequências do cenário de recessão socioeconômica de uma pandemia, no qual o desemprego e a miséria cresceram exponencialmente e, as políticas de enfrentamento a estas problemáticas vêm diminuindo sua capacidade de intervenção, é notório enfatizarmos que estamos diante de um estado que corta os “gastos” com as políticas de assistência para a garantia de direitos básicos e

---

essenciais para a vida humana, no momento em que o país mais precisa.

Portanto, na divisão internacional da economia, o Brasil sempre esteve numa condição periférica no capitalismo, de forma que se as crises cíclicas do capitalismo produtivo afetam os países de eixo central, os rebatimentos incidem de uma forma mais predatória sobre o Brasil. Diante desse panorama de crise sistêmica do capitalismo, a configuração da Assistência Social enquanto política pública para quem dela necessite, torna-se um desafio diante do aumento dos desempregados, dos subempregados, e com a pulverização dos trabalhadores - informais, especialmente no que tange às medidas de isolamento social e a perda do poder aquisitivo da população diante da recessão econômica e altos índices inflacionários.

Embora as desigualdades sociais, contradições e embates entre as classes, existam desde a gênese do capitalismo, a criação de um Sistema de Proteção Social se dá de forma tardia, no marco do capitalismo monopolista. Sendo criado, apenas após a consolidação do Estado democrático no Brasil, um arcabouço legislativo que contemple os direitos sociais na prestação de bens e serviços à população, em que se destaca a Assistência Social, pelo fato de não ser uma política contributiva.

Porém, esses avanços não alcançaram a sua plenitude, posto que, encontram resistências na sua efetivação frente a contrarreforma neoliberal, que traz consigo a crise do mercado de trabalho com a financeirização das forças produtivas, de forma que corroboraram para a pulverização dos postos de trabalho precários e as discrepâncias das desigualdades sociais entre as regiões do país. (Iamamoto, 2008)

E, como forma de adequação ao mercado global, as perdas dos direitos trabalhistas e previdenciários da classe trabalhadora, que mediante as mudanças dessas forças produtivas, gera uma crise no trabalho que tende a ser cada vez mais agravada por esse crescimento exponencial do desemprego. No Brasil, desde 2016 houve reformas trabalhistas e previdenciárias, muito embora a pandemia tenha gerado uma crise econômica global, o país já estava enfrentando uma regressão sucessiva dos direitos na classe trabalhadora.

As múltiplas e continuadas contrarreformas da previdência, a flexibilização de contratos de trabalho, o crescente desemprego e os cortes nos orçamentos da saúde, da assistência social, das ciências e tecnologia, da educação, e da cultura promoveram um ajuste econômico-social continuado, com regularidade e voracidade assustadoras [...] A consequência desta cantilena acabou por incidir, por exemplo, na redução dos direitos previdenciários da classe trabalhadora como um todo, e na sempre indispensável urgência de diminuição dos impostos pagos pelos capitais (sobre os lucros) para a composição do fundo público. Constituíram-se variados argumentos – e resultaram bem sucedidos quando convenceram parcelas não desprezíveis das vítimas do ajuste – para que a classe trabalhadora acreditasse na necessidade de aumentar seu empenho, diga-se, aprofundar seu consentimento à sua própria exploração, ao acreditar que, após a perda dos direitos, o país alcançaria notável crescimento econômico para, enfim, beneficiar igualmente a totalidade de humanos que nele vivem. (Granemann, 2021, p. 12)

Nessa perspectiva, a recessão econômica que culminou na pandemia evocou da Assistência Social, e, por conseguinte, do Cadastro Único, um aumento da procura por inserção nos Programas de Transferência de Renda do Governo Federal como estratégia de sobrevivência dos usuários afetados pelo desemprego. Isto é, com o aumento da vulnerabilidade social da classe trabalhadora, o Serviço Social tornou-se mais procurado para mediar a inserção desses benefícios, diante deste contexto de crise sanitária, com adequação para modalidade de trabalho híbrido (alguns dias presenciais e outros na modalidade remoto).

Os limites e possibilidades mais identificados ao longo da pesquisa giram em torno da necessidade de dar continuidade aos atendimentos demandados no

momento da pandemia, quando o momento do isolamento social foi mais crítico. Foi observado que no Cadastro Único utilizaram a ferramenta tecnológica, como as ligações telefônicas e implementação de aplicativos para agendamento, para que os atendimentos não fossem prejudicados.

Após esse período foi observado que as tecnologias de ponta do uso de aplicativos para uso na “internet” permanece após as medidas de restrição social, o que diminuiria as filas para o acesso ao serviço, entretanto, o seu manuseio como principal meio de agendamento para o acesso aos serviços de inserção e atualização do Cadastro Único<sup>11</sup> para a população usuária desse serviço, que possui acesso limitado ou pouca habilidade.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho**: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2005.

BRASIL. Decreto nº 6.135 de 26 de junho de 2007. **Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências**. Presidência da República, Subchefia para assuntos jurídicos. Distrito Federal.

BRASIL. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS/ Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. – 1. ed. – Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2009.

BRASIL. Constituição Federal de 1988.

BRASIL. Decreto 6.135 de 26 de junho de 2007 dispões sobre as diretrizes do Cadastro Único.

CFESS. **Código de Ética do assistente social, 1993**. 9. Ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2011.

CFESS. Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão – 1993. 9. Ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2011.

CFESS. Nota sobre Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia: CFESS, 2020. Disponível em : <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> acesso em 20/10/2022. Acesso em 20/10/2022.

CANTALICE, Luciana Batista de Oliveira. SILVA, Edna Tânia Ferreira da. Mediações das atuais demandas postas ao assistente social. In: **Revista Teoria, Política e Sociedade**. v.1. n.1. Florianópolis: UFSC, dez. 2008. (p.95-110)

FALEIROS, Vicente. de P. Reconceituação do Serviço Social no Brasil: uma questão em movimento? In: **Rev. Serviço Social e Sociedade**, n. 84. São Paulo: Cortez,

---

<sup>11</sup> Desde fevereiro de 2022, a Prefeitura Municipal do Natal utiliza o aplicativo “Natal Digital” como ferramenta de acesso para que o usuário da Assistência Social possa agendar seu atendimento no setor de CADASTRO ÚNICO, nas quartas-feiras, com frequência quinzenal.

2005.

FALEIROS, Vicente. de P. **O Serviço Social no Cotidiano: Fios E Desafios**. Revista Serviço Social e Sociedade, n° 120, São Paulo, Cortez, 2014.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. 10ª Ed. São Paulo: Cortez, 2014

GRANEMANN, SARA. Crise Econômica e a Covid-19: rebatimentos sobre na vida (e morte) da classe trabalhadora brasileira. In: Revista Trabalho, Educação e Saúde. n.19. 2021. Disponível em : <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00305>. Acessado em 02 de fevereiro de 2023.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 1982

IAMAMOTO, Marilda V. O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social**. Brasília: CEAD, 1999b, p. 113-128 (Módulo 02 – Reprodução Social, trabalho e Serviço Social).

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. **Manual de gestão do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal**. Brasília: Imprensa Nacional, 2017. Disponível em: <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro\\_unico/Manual\\_Gestao\\_Cad\\_Unico.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro_unico/Manual_Gestao_Cad_Unico.pdf) > Acesso em: 05 de agosto de 2021.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Perfil do usuário do CadÚnico. Disponível em <[https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro\\_unico/perfil\\_cadastrunico2013](https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/cadastro_unico/perfil_cadastrunico2013). > Acesso em: 30 de novembro de 2021

NETTO, J. P. O Serviço Social e a tradição marxista. In: Rev. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, Cortez, n. 30, Ano X, abril, 1989.

NETTO, J. P. Capitalismo monopolista e Serviço Social. São Paulo, Cortez, 1991.

NETTO, J. P. Crise do capital e consequências societárias. In: **Rev. Serviço Social e Sociedade**, n.11 . Cortez, 2005.

NETTO, J. P. A construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete [et al] (orgs.). **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

NICOLAU, Maria Célia Correia. O aprender do fazer: Serviço Social, trabalho profissional e representações sociais. Natal: EDUFRN, 2005.

OLIVEIRA, Iris Maria. **Assistência Social Pós-LOAS em Natal: a trajetória de uma política social entre o direito e a cultura do atraso**. São Paulo: PUC/SP Pós-graduação, 2005.

PENHA, Renata L. F. **O Serviço Social e o respeito a diversidade étnico racial na Escola Marista Champagnat**. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em

Serviço Social. Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFRN: 2013.

SEMTAS. **Plano Municipal de Assistência Social da cidade de Natal/RN**: biênio 2014- 2015. Natal: Prefeitura do Natal, 2013.

YASBEK, M.C. Pobreza e Exclusão Social: expressões da questão social no Brasil. **Rev. Temporalis**. n. 3 Brasília: ABEPSS, Grafiline, 2001.