



## SISTEMA DE AGENDAMENTO DO CADASTRO ÚNICO NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO: ANÁLISE TÉCNICA, DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Natália de Albuquerque da Silva<sup>1</sup>  
Andreza Gouvêa Santana<sup>2</sup>

### RESUMO:

O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) configura-se como o principal instrumento de identificação socioeconômica e porta de acesso às políticas de proteção social no Brasil. No município do Rio de Janeiro, a gestão estratégica dessa ferramenta é essencial para a garantia de direitos socioassistenciais em um contexto de profundas desigualdades. Esta pesquisa analisa, sob uma perspectiva técnica e operacional, a implementação do sistema de agendamento eletrônico CADRio, concebido para otimizar o fluxo de atendimento e fortalecer a gestão baseada em evidências. A metodologia adotada é qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, fundamentada em análise documental e normativa. Os resultados indicam que, embora a modernização tecnológica tenha propiciado a racionalização da oferta de vagas, surgiram novos desafios relacionados à equidade, uma vez que a desigualdade no acesso a meios digitais gera efeitos excludentes sobre grupos em maior vulnerabilidade social. Conclui-se que a inovação pública tecnológica deve ser acompanhada de estratégias de inclusão multidimensionais, como ações itinerantes e mediação territorial, para assegurar a universalidade do acesso aos serviços de interesse público, em consonância com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

**PALAVRAS-CHAVE:** Cadastro Único; Assistência Social; Gestão Pública; Agendamento.

<sup>1</sup> Pós-graduanda em Gestão Pública Municipal pela Universidade Federal Fluminense. E-mail: natalia.albuquerque@hotmail.com.

<sup>2</sup> Pós-graduanda em Gestão em Saúde Pública pela Universidade Federal Fluminense. E-mail: andrezagsantana@gmail.com.



## 1 INTRODUÇÃO

Instituído em julho de 2001, o Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) tem como finalidade identificar, registrar e manter atualizadas as informações das famílias brasileiras que vivem com renda mensal de até meio salário-mínimo ou famílias com renda acima desse valor desde que vinculadas a programas ou serviços específicos, em todos os municípios do país. Sua utilização pelas três esferas de governo constitui instrumento fundamental para a identificação de potenciais beneficiários dos programas sociais.

A execução do cadastramento é de responsabilidade dos municípios, cabendo às prefeituras o planejamento das ações, a definição das equipes de entrevistadores sociais, a realização das entrevistas em domicílio, a consolidação das informações coletadas e o envio dos dados ao governo federal. Ademais, compete ao ente municipal assegurar a atualização periódica dos cadastros, monitorar e informar inclusões ou exclusões de famílias, bem como zelar pela fidedignidade e qualidade das informações registradas. Os programas federais utilizam a base desse cadastro para gerir suas ações, como por exemplo, o Programa Bolsa Família (PBF), o Benefício de Prestação Continuada (BPC), a Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), entre outros.

É importante ressaltar que, através do Cadastro Único são coletadas, identificadas e caracterizadas as famílias de baixa renda, permitindo assim conhecer melhor a realidade socioeconômica dessa população e posteriormente inseri-la nos programas de transferência de renda. As informações concentradas nesse cadastro são: características da residência, identificação de cada pessoa do núcleo familiar, escolaridade, situação de trabalho e renda, entre outras (BRASIL, 2007).

Menciona-se ainda que, o cadastramento não significa a inclusão automática da família nos programas sociais. A seleção e o atendimento da família por esses programas ocorrem de acordo com os critérios e procedimentos de cada um deles. Diversos programas e benefícios sociais do Governo Federal utilizam o CadÚnico como base para seleção das famílias. Os Estados e municípios também utilizam os dados do CadÚnico como base para seus programas sociais.

“O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (Cadastro Único) é um instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de



baixa renda, que pode ser utilizado para diversas políticas e programas sociais voltados a este público”. Instituído como instrumento oficial de coleta de dados do Governo Federal, o CadÚnico tem seus fundamentos ancorados na Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 — Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) —, que estabelece a assistência social como política pública de direito e base para a proteção social não contributiva. Sua regulamentação específica foi inicialmente estabelecida pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, posteriormente atualizada e consolidada pelo Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022, o qual define seus objetivos, diretrizes, competências dos entes federativos e normas para a gestão, utilização e compartilhamento das informações cadastrais. (BRASIL,2017)

No município do Rio de Janeiro, onde a demanda por serviços socioassistenciais é expressiva e marcada por profundas desigualdades sociais, a organização e a eficiência no atendimento do CadÚnico tornam-se essenciais para assegurar o acesso equitativo da população aos direitos socioassistenciais, em consonância com os princípios do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Nesse contexto, o sistema de agendamento CADRio consolidou-se como um instrumento estratégico para a gestão do atendimento, contribuindo para o controle do fluxo de usuários, a redução de filas presenciais e a ampliação da previsibilidade das agendas nas unidades de Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), Centrais de Atendimento de Cadastro (CADRio) e Poupa Tempo RJ / Bangu. Alinhado ao processo de modernização da gestão pública, o município passou a adotar o agendamento prévio por meio de plataforma digital e contato telefônico, possibilitando aos usuários a escolha de data, horário e unidade de atendimento.

Apesar dos avanços proporcionados pela digitalização dos serviços, o processo de agendamento ainda enfrenta desafios relevantes, como instabilidades tecnológicas, desigualdade no acesso às ferramentas digitais e elevada demanda por vagas, fatores que impactam diretamente a efetividade do atendimento e a garantia do direito à informação e à proteção social.

Diante desse cenário, o objetivo geral desta pesquisa é analisar, sob uma perspectiva técnica e operacional, o sistema de agendamento do Cadastro Único no município do Rio de



Janeiro, destacando seus benefícios, desafios e possíveis estratégias de aprimoramento, à luz da realidade da gestão pública municipal e dos princípios norteadores da política de assistência social. Para tanto, adota-se uma metodologia de natureza qualitativa, com caráter descritivo e exploratório, baseada em análise documental e normativa, bem como em referenciais bibliográficos relacionados ao Cadastro Único, ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e à gestão do atendimento socioassistencial.

## **2 O CADASTRO ÚNICO E A GESTÃO SOCIAL NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO**

O CadÚnico é um sistema informatizado, atualmente na versão 2.5.5, cuja execução ocorre no âmbito local e é utilizado por todos os municípios brasileiros. Sua coordenação é de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), sendo a operacionalização técnica realizada pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV).

Trata-se de um banco de dados de abrangência nacional que possibilita o conhecimento da realidade socioeconômica das famílias nele registradas, reunindo informações relativas à composição familiar, às características do domicílio, à renda, às condições de moradia, entre outros aspectos relevantes. O CadÚnico subsidia o poder público na formulação, implementação e avaliação de políticas públicas específicas, contribuindo para a redução das vulnerabilidades sociais às quais essas famílias estão expostas.

O CadÚnico representa uma ferramenta crucial no cenário das políticas sociais brasileiras, desempenhando um papel fundamental na identificação e caracterização das famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Sua consolidação ao longo do tempo reflete não apenas uma evolução tecnológica, mas também mudanças na abordagem do Estado em relação às políticas de assistência social e na compreensão da pobreza (MARTINS, 2018).

A consolidação do Cadastro Único também coincidiu com a implementação da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) em 1993, que estabeleceu as bases para a organização e a operacionalização das ações assistenciais no Brasil. O CadÚnico passou a ser uma ferramenta estratégica para a identificação e seleção de beneficiários de programas como o



Bolsa Família, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e outros voltados para a população em situação de vulnerabilidade. (BRASIL, 1993).

No âmbito da gestão municipal, o CadÚnico configura-se como ferramenta central para o planejamento, a execução e a avaliação das políticas sociais, especialmente aquelas vinculadas ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Cabe aos municípios a responsabilidade direta pela coleta, atualização e qualificação das informações cadastrais, o que exige estrutura administrativa adequada, recursos humanos capacitados e fluxos operacionais bem definidos. Dessa forma, a atuação municipal é determinante para a fidedignidade dos dados e para a efetividade das ações governamentais.

No município do Rio de Janeiro, a operacionalização do CadÚnico ocorre em um contexto marcado por elevada complexidade territorial e social, característico de uma das maiores metrópoles brasileiras. A cidade apresenta profundas desigualdades socioeconômicas, evidenciadas por territórios com precariedade habitacional, informalidade nas relações de trabalho, restrições no acesso a serviços públicos e pela presença de áreas conflagradas pela violência urbana, incluindo favelas marcadas por disputas entre facções rivais. Esse cenário impõe limites adicionais à atuação do poder público e à garantia do atendimento socioassistencial, demandando a adoção de estratégias diferenciadas de atendimento e de territorialização das ações do Cadastro Único.

A Coordenadoria de Cadastro Único e Programas de Transferência de Renda, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, constitui a instância responsável pela gestão, coordenação, monitoramento e qualificação das ações relacionadas ao Cadastro Único e aos programas de transferência de renda, com destaque para o PBF e BPC.

Compete à referida Coordenadoria planejar, supervisionar e acompanhar a execução das atividades de identificação, cadastramento, atualização cadastral e regularização das informações das famílias em situação de vulnerabilidade social, assegurando o cumprimento das normativas federais vigentes. Essas ações são operacionalizadas, majoritariamente, por meio da rede de proteção social básica, especialmente pelos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e pelas Centrais de Atendimento do Cadastro Único (Central



CADRio), além de estratégias complementares, como ações descentralizadas e entrevistas em domicílios.

Enquanto instrumento estruturante da Política de Assistência Social, o CadÚnico fortalece a articulação entre serviços, programas e benefícios, contribuindo para a integração das ações do SUAS com outras políticas públicas, como saúde, educação, habitação, trabalho e renda. Dessa forma, consolida-se como base informacional essencial para a gestão intersectorial no território municipal.

O uso sistemático e qualificado dos dados do CadÚnico favorece o monitoramento das ações socioassistenciais, a avaliação de resultados e a identificação de lacunas na oferta de serviços, ampliando a capacidade da gestão municipal de responder às demandas sociais de forma planejada, transparente e orientada por evidências.

No Município do Rio de Janeiro, a atuação da Coordenadoria é estratégica para a garantia do acesso e da permanência das famílias elegíveis nos programas de transferência de renda, contribuindo para a redução das desigualdades sociais e para o fortalecimento da política de assistência social. Além disso, a área é responsável pelo apoio técnico às equipes territoriais, pela análise de indicadores de gestão, pelo acompanhamento das condicionalidades e pelo cumprimento das metas pactuadas com o Governo Federal.

A Coordenadoria também desempenha papel fundamental na implementação de ações prioritárias, como a regularização de cadastros de públicos específicos, a exemplo das famílias unipessoais, em conformidade com as diretrizes recentes, assegurando o alinhamento às legislações, portarias e informes técnicos que regulamentam o Cadastro Único e os programas de transferência de renda.

Compete à gestão municipal a organização e o monitoramento dos fluxos de trabalho entre as unidades de atendimento, como CRAS, postos descentralizados e equipes itinerantes, garantindo a padronização dos procedimentos e a qualidade das informações registradas. Nesse sentido, a requalificação contínua dos entrevistadores sociais constitui estratégia fundamental para a consistência dos dados cadastrais.





A gestão social do CadÚnico no município também envolve a utilização dos dados como instrumento de diagnóstico social, permitindo a identificação de perfis de vulnerabilidade, o mapeamento de demandas territoriais e o subsídio à tomada de decisão da gestão pública. Dessa forma, o CadÚnico contribui não apenas para a concessão de benefícios, mas também para o aprimoramento das políticas públicas locais e para o fortalecimento da gestão baseada em evidências.

Destaca-se que a experiência do Município do Rio de Janeiro evidencia que a gestão eficiente do CadÚnico depende da articulação entre capacidade técnica, planejamento estratégico e sensibilidade às especificidades territoriais. A atuação da Coordenadoria de Cadastro Único e Programas de Transferência de Renda revela-se fundamental para assegurar a efetividade da política de assistência social, contribuindo para a garantia de direitos, a promoção da equidade e o fortalecimento da proteção social às famílias em situação de vulnerabilidade.(BRASIL, 2022)

### **3 ANÁLISE TÉCNICA DO SISTEMA DE AGENDAMENTO: OPERACIONALIZAÇÃO E FLUXOS**

Esta seção tem como objetivo analisar tecnicamente o sistema de agendamento CADRio, com foco em sua operacionalização cotidiana, nos fluxos decisórios que orientam seu funcionamento e no conhecimento técnico necessário à sua manutenção e aprimoramento. Diferentemente da contextualização geral e da apresentação de resultados, esta seção se dedica à descrição e explicação do modo como o sistema opera na prática, evidenciando seus processos, interfaces institucionais e mecanismos de controle.

#### **3.1 Arquitetura operacional do sistema de agendamento CADRIO**

O sistema de agendamento CADRio constitui-se como a principal porta de entrada para o atendimento do CadÚnico no município do Rio de Janeiro, operando de forma integrada aos canais digitais da Prefeitura, por meio do site oficial e da Central de Atendimento 1746. Sua arquitetura operacional foi concebida para organizar a demanda, distribuir as vagas de forma equitativa no território e assegurar previsibilidade ao atendimento.



O funcionamento do sistema baseia-se na abertura periódica de agendas, realizadas até quatro vezes ao mês, conforme planejamento prévio da gestão. A definição da quantidade de vagas ofertadas considera parâmetros técnicos relacionados à capacidade instalada das unidades de atendimento, ao quantitativo de entrevistadores sociais disponíveis, à tipologia dos serviços prestados e às especificidades territoriais. Esses critérios permitem uma distribuição equilibrada das vagas, evitando sobrecarga das unidades e garantindo maior uniformidade no acesso ao serviço.

O agendamento é realizado de forma automatizada, com registro das informações do usuário, seleção da unidade, data e horário disponíveis, e geração de comprovante, assegurando rastreabilidade e transparência em todo o processo. "A transparência ativa significa o dever de a Administração Pública adotar uma postura proativa na divulgação de dados e informações de interesse público, sem a necessidade de qualquer solicitação". (VIEIRA,2023)

### **3.2 Fluxos operacionais do atendimento**

O fluxo operacional do sistema de agendamento CADRio estrutura-se de maneira linear e padronizada, abrangendo desde a abertura das agendas até a conclusão do atendimento e o registro das informações no sistema do CadÚnico. Esse fluxo pode ser sintetizado em quatro etapas principais.

A primeira etapa corresponde à abertura da agenda, precedida por planejamento técnico e validação institucional. Nesse momento, são definidos os períodos de atendimento, o volume de vagas e sua distribuição por unidade e território, com base em dados históricos de demandas anteriores e capacidade operacional.

A segunda etapa refere-se ao agendamento propriamente dito, realizado pelo usuário por meio dos canais oficiais. O sistema assegura que apenas usuários com agendamento confirmado tenham acesso ao atendimento, fortalecendo o controle do fluxo e reduzindo atendimentos fora do padrão estabelecido.

A terceira etapa ocorre no comparecimento do usuário à unidade de atendimento, onde é realizada a conferência do agendamento e garantido o atendimento na data e horário





previamente definidos. Essa previsibilidade contribui para a organização do trabalho das equipes e para a redução de filas.

Por fim, a quarta etapa consiste no registro do atendimento no sistema do CadÚnico, com atualização ou inclusão das informações cadastrais, assegurando a integridade e a consistência da base de dados.

### 3.3 Fluxos decisórios e governança do sistema

O funcionamento do sistema de agendamento CADRio está sustentado por fluxos decisórios que envolvem articulação interinstitucional e definição clara de responsabilidades. A Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) desempenha papel central na definição das diretrizes operacionais, no acompanhamento dos indicadores e na validação dos ajustes necessários ao sistema.

A Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade (SMTDI) atua no suporte tecnológico, na integração dos sistemas e na garantia da estabilidade da plataforma, enquanto a Datamétrica é responsável pela operação técnica, manutenção e implementação de melhorias sistêmicas. A Casa Civil participa da articulação estratégica entre os órgãos envolvidos, contribuindo para o alinhamento institucional da iniciativa.

Esse arranjo institucional expressa uma lógica de governança pública fundamentada na cooperação entre diferentes atores estatais, na coordenação de responsabilidades e no uso estratégico da informação para a tomada de decisão. Nesse sentido, as decisões relativas à ampliação ou redução da oferta de vagas, à frequência de abertura das agendas e à implementação de ajustes operacionais são orientadas pela análise dos dados gerados pelo próprio sistema, reforçando uma gestão baseada em evidências. Tal abordagem dialoga com a concepção de governança pública como um paradigma pós-burocrático e pós-gerencial, voltado à gestão colaborativa das ferramentas de enfrentamento dos problemas sociais (VIEIRA, 2023).



### 3.4 Monitoramento, controle e uso estratégico dos dados

O sistema de agendamento CADRio produz um conjunto expressivo de dados que subsidiam o monitoramento contínuo da política pública. Entre os principais indicadores acompanhados destacam-se a taxa de ocupação das vagas, o comparecimento dos usuários, o índice de absenteísmo e a distribuição territorial da demanda.

Essas informações permitem identificar gargalos operacionais, desigualdades no acesso e oportunidades de aprimoramento do atendimento. A análise sistemática dos dados possibilita ajustes dinâmicos na oferta de vagas, a reorientação de fluxos e o planejamento de ações corretivas, contribuindo para maior eficiência operacional e melhor atendimento à população usuária. Nesse sentido, o monitoramento assume papel estratégico na gestão da política pública, uma vez que, conforme assinala Vieira (2023), “as regras de implementação definem a estrutura de incentivos necessária à persecução dos objetivos [...] e os mecanismos de monitoramento e avaliação que permitem o aprendizado e a correção dos erros”.

Sob essa perspectiva, o uso estruturado dos dados fortalece os mecanismos de controle e rastreabilidade, reduzindo a ocorrência de cadastros realizados fora do sistema e mitigando riscos de inconsistências e fraudes cadastrais.

## 4 DESAFIOS E LIMITES NA IMPLEMENTAÇÃO DO AGENDAMENTO

A implementação do agendamento eletrônico no sistema CADRio evidenciou desafios e limites de natureza operacional e tecnológica que impactaram a gestão do fluxo de atendimentos. Entre os principais entraves identificou-se a limitação estrutural da plataforma, que inicialmente permitia a abertura de novos agendamentos apenas duas vezes ao mês, restringindo a capacidade de planejamento das equipes e reduzindo a responsividade do serviço à demanda da população. Soma-se a esse aspecto o baixo grau de dinamicidade do sistema e a elevada dependência de procedimentos manuais, fatores que comprometeram a flexibilidade dos processos de trabalho, aumentaram o esforço operacional das equipes e limitaram a eficiência global do atendimento prestado.



#### 4.1 Conhecimento técnico envolvido na manutenção do sistema

A manutenção e o aprimoramento de um sistema de agendamento demandam um conjunto de conhecimentos técnicos multidisciplinares, essenciais para assegurar seu funcionamento contínuo, seguro e eficiente. Esse processo envolve competências relacionadas ao desenvolvimento e à sustentação de sistemas de informação, incluindo a gestão de bancos de dados, a administração de servidores, a integração entre diferentes plataformas, a atualização periódica de componentes tecnológicos e a aplicação de rotinas de segurança da informação.

Além dos aspectos estritamente tecnológicos, a manutenção do sistema requer práticas sistemáticas de monitoramento de desempenho, identificação e correção de falhas, bem como a análise dos fluxos de uso, de modo a possibilitar ajustes que garantam sua estabilidade, escalabilidade e aderência às necessidades dos usuários e às diretrizes da política de assistência social à qual se vincula.

No caso do sistema de agendamento CADRio, esse processo demanda conhecimento técnico especializado que extrapola o domínio tecnológico, exigindo a articulação entre o conhecimento normativo do Cadastro Único, a compreensão dos fluxos operacionais das unidades de atendimento e a capacidade analítica para a interpretação dos dados produzidos pelo próprio sistema. As equipes envolvidas precisam manter-se continuamente atualizadas quanto às normativas federais, às diretrizes municipais e às constantes evoluções dos sistemas de informação, assegurando que o agendamento permaneça alinhado às exigências legais e operacionais do CadÚnico.

#### 4.2 Limites operacionais e desafios técnicos

Apesar dos avanços alcançados, o sistema ainda apresenta desafios que demandam monitoramento contínuo. Entre eles, destacam-se o não comparecimento dos usuários no dia e horário previamente agendados, o que resulta na ociosidade das vagas, a necessidade de ajustes permanentes entre a oferta e a demanda por atendimento, bem como questões relacionadas à conectividade e à infraestrutura em determinadas unidades.



Esses desafios vêm sendo enfrentados por meio de ajustes técnicos, do replanejamento da oferta de vagas, do fortalecimento da comunicação com os usuários e do aprimoramento dos mecanismos de monitoramento, o que evidencia o caráter dinâmico e adaptativo do sistema. Para o ano de 2026, a Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) e a Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade (SMTDI) planejam, em parceria com a Datamétrica e a Casa Civil, promover avanços adicionais nos sistemas de atendimento e gestão, por meio do desenvolvimento de um novo sistema de agendamento integrado à plataforma PrefRio. Essa iniciativa tem como objetivo fomentar a inovação tecnológica, ampliar a eficiência operacional, de maneira contínua, o atendimento prestado à população usuária.

## 5 PERSPECTIVAS DE APRIMORAMENTO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

O sistema de agendamento CADRio evidencia perspectivas relevantes de aprimoramento e inovação tecnológicas voltadas ao fortalecimento da gestão da política de assistência social. Os resultados observados demonstram que a integração entre tecnologia da informação, governança interinstitucional e uso estratégico de dados constitui elemento central para a qualificação dos serviços ofertados à população.

O desenvolvimento de um novo sistema de agendamento integrado ao ambiente digital da Prefeitura do Rio de Janeiro emerge como oportunidade para ampliar a eficiência operacional, aprimorar os mecanismos de controle e monitoramento e fortalecer a transparência dos processos. A incorporação de funcionalidades mais abrangentes de gestão de vagas, perfis de acesso diferenciados e bases de dados unificadas tende a favorecer uma tomada de decisão mais qualificada, orientada por evidências e alinhada às necessidades territoriais.

A adoção de soluções tecnológicas integradas permite avançar na padronização dos fluxos de atendimento, na rastreabilidade das ações realizadas e na qualificação do acompanhamento dos usuários, contribuindo para a redução de barreiras de acesso e para o enfrentamento de desigualdades no atendimento. A utilização de indicadores operacionais e gerenciais, associados a relatórios analíticos, reforça a capacidade institucional de planejamento, avaliação e aprimoramento contínuo das ações.



Dessa forma, a iniciativa prevista para 2026, desenvolvida de forma articulada entre a SMAS, a SMTDI, a Datamétrica e a Casa Civil, configura-se como um avanço estratégico no processo de modernização da gestão pública municipal. Ao incorporar soluções de inovação tecnológica e promover a integração entre sistemas, o novo modelo de agendamento tende a aprimorar o atendimento qualificado do Cadastro Único no âmbito da política de assistência social, fortalecendo a capacidade de resposta às demandas da população e ampliando a efetividade das ações no território do município do Rio de Janeiro.

## 6 ANÁLISE CRÍTICA E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise do sistema de agendamento CADRio evidencia avanços significativos no que se refere à organização do fluxo de atendimento, à racionalização da oferta de vagas e ao fortalecimento da gestão baseada em evidências. A adoção do agendamento prévio contribuiu para a redução de filas presenciais, para o aumento da previsibilidade do atendimento e para maior transparência na distribuição das vagas, aspectos que dialogam diretamente com os princípios da eficiência, da impessoalidade e da equidade que orientam a administração pública e a política de assistência social. Conforme aponta Vieira (2023, p. 46), no modelo de decisão do gestor público, “decisões que maximizam critérios de desempenho como eficácia, eficiência, efetividade, sustentabilidade e equidade são preferíveis àquelas que geram menor valor público”, sendo imperativo que tais medidas estejam “em conformidade com princípios como a responsividade (*accountability*), a impessoalidade, a transparência, a participação, a equidade e a promoção do maior bem para o maior número de pessoas”.

Entretanto, a análise crítica dos resultados revela que, apesar dos ganhos operacionais e gerenciais, o modelo de agendamento adotado também produz efeitos excludentes sobre determinados segmentos da população usuária, especialmente aqueles em situação de maior vulnerabilidade social. Entre esses grupos, destaca-se a população idosa, que enfrenta barreiras adicionais relacionadas ao acesso e ao uso das tecnologias digitais.

A exigência de realização do agendamento por meio de plataforma digital ou contato telefônico pressupõe o acesso à internet, a posse de equipamentos como computador ou telefone celular e, sobretudo, habilidades mínimas de letramento digital. No entanto, parcela significativa da população atendida pelo Cadastro Único apresenta limitações no uso de



tecnologias da informação que compromete sua autonomia no acesso aos serviços socioassistenciais.

Nesse contexto, o processo de agendamento, embora concebido como instrumento de modernização e racionalização da gestão, acaba por se constituir, para muitos usuários, como uma etapa adicional de exclusão. A dificuldade de navegar em plataformas digitais, compreender instruções, preencher informações e acompanhar a abertura de agendas transforma o agendamento em um obstáculo, e não em um facilitador do acesso ao direito.

Os resultados observados indicam que essa exclusão digital tem levado parte da população usuária a recorrer a intermediários informais para garantir o agendamento do atendimento. Segundo relatos das unidades de atendimento, alguns usuários informam a necessidade de recorrer ao pagamento de terceiros para realizar o agendamento em seu nome. Essa prática, além de impor um ônus financeiro indevido a famílias que já se encontram em situação de vulnerabilidade social, expõe os usuários a riscos como desinformação, exploração econômica e uso inadequado de dados pessoais.

Embora o município do Rio de Janeiro conte com unidades físicas de atendimento e estratégias presenciais, a centralidade do agendamento digital como porta de entrada para o CadÚnico limita, na prática, o acesso espontâneo e imediato de usuários que não dispõem de recursos tecnológicos ou habilidades digitais. Tal limitação torna-se ainda mais crítica em territórios marcados por precariedade socioeconômica, baixa conectividade e presença significativa de população idosa.

Dessa forma, a análise dos resultados sugere que a inovação tecnológica, embora necessária e desejável, não pode ser compreendida como solução neutra ou universal. Sua implementação deve considerar as desigualdades digitais existentes e incorporar mecanismos de inclusão que assegurem que a modernização da gestão não resulte na exclusão dos públicos prioritários da política de assistência social.

Nesse sentido, o fortalecimento de ações itinerantes para atendimento do CadÚnico com a mediação das equipes territoriais, revela-se essencial para mitigar os efeitos excludentes identificados. No âmbito municipal, destaca-se a realização semanal de ações itinerantes, com atuação dos CRAS, de equipes móveis e de iniciativas de busca ativa,





especialmente direcionadas aos públicos em situação de maior vulnerabilidade. Essas estratégias contribuem para assegurar que o acesso ao Cadastro Único se mantenha efetivamente universal, em consonância com as normativas e diretrizes do SUAS.

Por fim, os resultados analisados indicam que o aprimoramento do sistema de agendamento deve ir além de ajustes técnicos e operacionais, incorporando uma perspectiva crítica sobre inclusão digital, justiça social e garantia de direitos. A modernização da gestão pública, especialmente no âmbito da assistência social, precisa ser acompanhada de sensibilidade às condições reais de vida da população usuária, assegurando que a tecnologia atue como instrumento de ampliação do acesso e não como novo fator de exclusão social.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do sistema de agendamento do Cadastro Único no município do Rio de Janeiro evidenciou avanços relevantes na organização do fluxo de atendimento e na racionalização da oferta de vagas, contribuindo para a redução de filas presenciais, maior previsibilidade das agendas e fortalecimento da gestão baseada em evidências. A adoção do agendamento prévio, articulada à governança interinstitucional, representa um passo importante no processo de modernização da gestão pública municipal no âmbito da política de assistência social.

Do ponto de vista técnico-operacional, o sistema CADRio apresenta arquitetura estruturada, fluxos padronizados e mecanismos de monitoramento que subsidiam a tomada de decisão da gestão. O uso de indicadores como taxa de ocupação e não comparecimento dos usuários ajuda a acompanhar como as vagas estão sendo utilizadas e distribuição territorial da demanda permite ajustes contínuos na oferta de vagas e maior eficiência operacional, em consonância com os princípios do SUAS.

Entretanto, os resultados também apontam limites significativos relacionados à exclusão digital, especialmente entre públicos em situação de maior vulnerabilidade social, e a população idosa. A centralidade do agendamento digital como principal porta de entrada para o atendimento do CadÚnico evidencia barreiras de acesso associadas ao baixo letramento digital, à restrição de conectividade e à dependência de intermediários informais, o que pode comprometer a universalidade do acesso aos direitos socioassistenciais.



Diante desse cenário, destaca-se a necessidade de fortalecimento de estratégias de atendimentos itinerantes, que articulem o agendamento digital com suporte presencial e mediação das equipes territoriais. Essas iniciativas se mostram fundamentais para mitigar os efeitos excludentes identificados e assegurar o acesso equitativo ao Cadastro Único.

Por fim, a perspectiva de desenvolvimento de um novo sistema de agendamento integrado à plataforma PrefRio, prevista para 2026, configura-se como oportunidade estratégica para ampliar a eficiência operacional e qualificar a gestão do atendimento. Para que esses avanços se consolidem, é fundamental que a inovação tecnológica esteja alinhada às realidades territoriais e às condições de acesso da população usuária, de modo que a modernização da gestão pública atue como instrumento de ampliação e não de restrição dos direitos socioassistenciais.



## 8 REFERÊNCIAS

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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2007.

BRASIL. **Decreto nº 11.016, de 29 de março de 2022.** Regulamenta o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.** Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Seção 1, p. 21025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Manual do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.** Brasília: MDS, edição vigente.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Manual de gestão do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.** Brasília: MDS, 2022.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS.** Brasília: MDS, 2012.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações técnicas sobre o uso das informações do Cadastro Único para a gestão municipal.** Brasília: MDS, 2017.

MARTINS, C. R. **A consolidação do Cadastro Único como ferramenta de identificação e seleção de beneficiários de programas sociais.** Revista de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social, 2018.

VIEIRA, James Batista. **Fundamentos da gestão pública.** Recife: Editora UFPE, 2023. E-book. ISBN 978-65-5962-181-1.