

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

**INSTITUIÇÕES JURÍDICAS, INOVAÇÕES DE
MERCADO E TECNOLOGIA**

I59

Instituições jurídicas, inovações de mercado e tecnologia [Recurso eletrônico on-line]
organização I Encontro Internacional em Direito e Inovação: Universidade Católica de
Pernambuco – Recife/PE;

Coordenadores: Paloma Mendes Saldanha e Guilherme Antonio Balczarek Mucelin –
Recife: Universidade Católica de Pernambuco, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-434-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

1. Consensualidade. 2. Governança Digital. 3. Inteligência Artificial. I. Encontro
Internacional em Direito e Inovação (1:2025 : Recife, PE).

CDU: 34

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

INSTITUIÇÕES JURÍDICAS, INOVAÇÕES DE MERCADO E TECNOLOGIA

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos à comunidade acadêmica os frutos colhidos durante o I Encontro Internacional em Direito e Inovação (I EIDI), realizado de 4 a 7 de novembro de 2025.

As páginas que se seguem reúnem as pesquisas que foram aprovadas e apresentadas nos Grupos de Trabalho (GTs) deste evento, que já nasce como um marco para os estudos na intersecção entre o Direito e as novas tecnologias.

O I EIDI nasceu do anseio de criar um fórum qualificado para debater os desafios contemporâneos, sob a égide dos temas da Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

Promovido pelo Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação (PPGDI) da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), com fomento do Programa de Apoio a Eventos no País (PAEP-20253520241P) e apoio do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), da Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE / ESMape, da Placa Mãe.org, da Escola Superior Dom Helder Câmara (MG), do Mestrado Acadêmico em Direito do CESMAC (AL), do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Franca – São Paulo (SP), do Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7) – Fortaleza (CE), do Programa de Pós-Graduação em Direitos Fundamentais – PPGDF/UNAMA (PA), do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (UPE/PE) e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Santa Cecília (Unisanta) - Mestrado em Direito da Saúde, o evento buscou fomentar um diálogo transdisciplinar e global, conectando pesquisadores em torno de soluções inovadoras para as complexas demandas do século XXI.

A resposta da comunidade acadêmica ao nosso chamado foi, em si, um testemunho da pertinência e da urgência de nossa proposta. Recebemos um volume extraordinário de 148 submissões de resumos expandidos, um número que superou todas as nossas expectativas para uma primeira edição. Após um rigoroso processo de avaliação por pares duplo-cego, que garantiu a impessoalidade e a excelência do processo, 130 trabalhos foram aprovados para apresentação em nossos onze Grupos de Trabalho.

A abrangência do encontro manifestou-se na diversidade de origens, com a valiosa participação de pesquisadores de todas as regiões do Brasil e de colegas da Argentina, Colômbia e Itália, consolidando o caráter internacional de nossos debates.

Este e-book representa, portanto, um recorte desta rica produção intelectual. Cada resumo expandido aqui presente reflete o engajamento, a profundidade e o espírito inovador que permearam as discussões em seu respectivo Grupo de Trabalho. São contribuições que não apenas diagnosticam os desafios atuais, mas que, sobretudo, apontam para novos caminhos, novas interpretações e novas soluções.

Nossa gratidão estende-se a todos que tornaram este projeto possível: aos autores, pela excelência de suas pesquisas; aos coordenadores dos Grupos de Trabalho, pela maestria na condução dos debates; ao Comitê Científico e aos pareceristas, pelo trabalho criterioso e dedicado de avaliação imparcial; e, de forma especial, ao Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), cuja parceria foi fundamental para viabilizar este legado editorial.

Que a leitura destas páginas inspire novas reflexões, fomente novas pesquisas e contribua para o avanço contínuo do Direito em uma sociedade em constante transformação. Este é apenas o marco inicial de uma jornada que esperamos continuar a trilhar junto a todos vocês.

Livia Dias Barros

Coordenadora da Comissão Organizadora

Coordenadora do PPGDI/UNICAP

Vinicius de Negreiros Calado

Coordenador do Comitê Científico

Professor Fundador do PPGDI/UNICAP

**CADÚNICO COMO INSTRUMENTO FACILITADOR DA COMUNICAÇÃO
ESTADO-CIDADÃO: DIAGNÓSTICO DA EFETIVIDADE DE SUA APLICAÇÃO
NA UNIDADE CRAS - SANTO AMARO**

**CADUNICO AS AN INSTRUMENT TO FACILITATOR STATE-CITIZEN
COMMUNICATION: DIAGNOSIS OF THE EFFECTIVENESS OF ITS
APPLICATION AT THE CRAS UNIT - SANTO AMARO**

Manuela Santana de Alencar

Resumo

Este estudo busca, em suma, diagnosticar e analisar tendo em vista a PMAS municipal, a opinião pública dos usuários do CadÚnico da unidade do CRAS - Santo Amaro, quanto ao serviço disponibilizado pela referente central, bem como dos membros, servidores e estagiários do Ministério Público Federal, MPF, que foram “entrevistados” acerca da efetividade da aplicação dos dados coletados pelo CadÚnico da forma que se apresenta à sociedade. Foi utilizado para a sua elaboração uma natureza básica, uma abordagem qualitativa, um método científico dialético e o levantamento do tipo descritivo. Da coleta de dados via questionário houve um total de 27 voluntários. Os resultados da pesquisa na central estudada exhibe um maior número de indivíduos satisfeitos do que insatisfeitos com o atendimento. Do resultado de dentro do órgão público, extrai-se que muitos dos pesquisados desconhecem da efetiva realidade in loco da forma como os serviços são prestados pelas unidades do CRAS, entretanto, ainda assim fora apresentada certa perspectiva do CadÚnico e seus problemas como um todo, pelo que percebe-se das matérias que, por força de lei, são dado vista ao órgão e recorrentemente são alvo de judicialização.

Palavras-chave: Conecta recife, Cadúnico, Cras, Pmas

Abstract/Resumen/Résumé

This study seeks, in short, to diagnose and analyse the municipal PMAS, the public opinion of CadÚnico users from the CRAS unit - Santo Amaro, regarding the service provided by central referent by the central referent, as well, as members, employees and interns from Ministério Público Federal, MPF, who were “interviewed” about the effectiveness of the application of data collected by CadÚnico in the way it is presented to society. A basic nature, an approach qualitative, a dialectical scientific method and descriptive type survey. From the collection of data via questionnaire there were a total of 27 volunteers. The search result in the center studied shows a great number of individuals satisfied than dissatisfied with the service. From the results from the MPF, it can be seen that many of those surveyed are unaware of the the effective on-site reality of how services are provided by CRAS units,

however, a certain perspective of CadÚnico and your problems as a whole, so you can understand the matters, that, by force of law, are given view of the body are recurrently the target of judicialization.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conecta recife, Cadúnico, Cras, Pmas



INTRODUÇÃO

Da recente Conferência Municipal de Assistência Social do Recife (CMASR) que foi realizada em 2021 por convocação do Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS, através da Portaria conjunta com a Secretaria de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos, Juventude e Políticas sobre Drogas (SDSDHJPD) nº 001/2021, fora posto em análise o cenário municipal do Recife para que, por fim, em meio as deliberações dos presentes, fosse o material gerado pelas discussões objeto reaproveitado para a formação do novo Plano Municipal de Assistência Social (PMAS) deste município o qual teria-se vigência para os próximos quatro anos, 2022 a 2025.

O Plano Municipal de Assistência Social é um planejamento estratégico que organiza, regula e norteia a execução da política pública de assistência social, no entanto, apesar de sua importância para a organização e aplicação regular das metas anuais de proteção social aos ditos “miseráveis sociais”, ainda por cima tendo em vista o cenário socioeconômico municipal”, sua esquemática de formação carece de uma efetiva divulgação pública mesmo sendo de direito de todo o cidadão participar das deliberações que irá fomentar o seu desenvolver. É a breve introdução da problemática pela qual se permite observar os desafios impostos às estruturas jurídicas tradicionais pela, digamos, contemporânea inovação tecnológica.

Tendo em mente essa preocupação, o presente estudo busca entender e, principalmente, expor que tipo de opinião as pessoas entrevistadas possuem acerca da qualidade dos serviços disponibilizados por meio da Central do CadÚnico do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do bairro de Santo Amaro, localizado no município do Recife, bem como das unidades CRAS em geral. Ainda, especificamente, será abordada a situação-problema desta pesquisa pela perspectiva dos usuários do CRAS- Santo Amaro e pelos membros, servidores e estagiários do Ministério Público Federal- MPF. Por fim, busca-se pelo material fabricado durante o “estudo de campo”, produzir uma síntese dialética através das possíveis contradições apanhadas pelos discursos de opinião coletados.

1. METODOLOGIA

O presente estudo apresenta um levantamento de dados descritivo, uma natureza básica, uma abordagem qualitativa e um método científico dialético. Ainda, compreensivelmente, pelo método científico que foi adotado, o seu resultado leva em

consideração as indagações pessoais desta autora-espectadora acerca dos fenômenos observados em ambos os campos alvo da amostragem.

Os dados gerados e utilizados para o embasamento de todo o escrito advém de material coletado *in loco* por meio de formulário virtual de autoria própria que foi disponibilizado aos estudados via QR code impresso.

Das 3 (três) questões que nele foram aplicadas, se coletou as opiniões pessoais tanto dos próprios usuários dos muitos serviços ofertados pela unidade pública do CRAS localizada no bairro de Santo Amaro, como dos membros, servidores e estagiários do Ministério Público Federal - MPF que atuam em Pernambuco.

Dados sensíveis de qualquer natureza como, por exemplo, nome e e-mail de nenhum dos participantes voluntários foram coletados. Da linguagem utilizada em todos os quesitos, ela foi estruturada para ser simples e direta. Dessa forma, alcançando o maior número e a qualidade esperada nessa pesquisa que digo estar relacionada a preciosidade da diversidade de opiniões sobre o cenário pesquisado.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

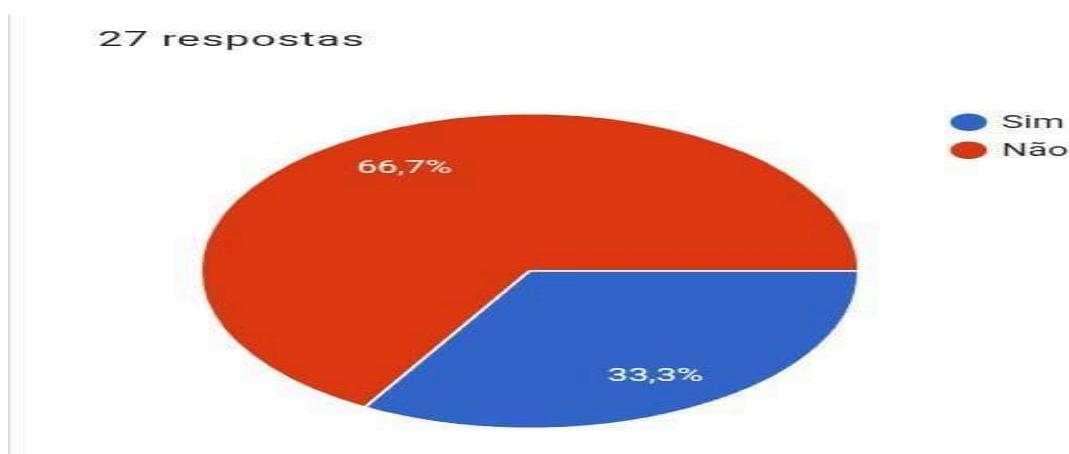
Com base nos levantamentos realizados a partir do formulário aplicado foi possível constatar, a princípio, que os usuários da unidade CRAS - Santo Amaro possuem um certo reconhecimento de senso de organização por conseguirem identificar no local as etapas do processo de acesso ao serviço a qual procuram, devido, de certa forma, a previsibilidade do funcionamento da unidade da qual frequentam.

Das “entrevistas” realizadas no órgão ministerial, por outro lado, observou-se por meio desta pesquisa a existência da ideia comum de que muitos dos problemas constatados posteriormente (pós atendimento) pelos frequentadores dos CRAS em um possível processo judicial são de razão de falha de origem administrativa como no mal fornecimento/gerenciamento e coleta de dados pessoais que ocorrem no CadÚnico e que não são devidamente verificados em um centro CRAS.

Essa constatação é de extrema importância pois ainda constatou-se em meio ao questionário aplicado aos usuários da unidade que o centro Santo Amaro em específico possui uma organização diferente dos demais, sendo, portanto, uma exceção à regra de falência pública onde em outros o problema da confiabilidade dos dados, por exemplo, de certo pode-se dizer que se agrava.

Apesar dessa declaração, importa destacar que foi me exposto em rica conversa com a coordenadora da unidade CRAS - Santo Amaro que muitas das pessoas que vão àquela unidade, por exemplo, são idosas e/ou não possuem celular próprio o que, de certo, denota que a forma da gestão desses dados é um desafio e uma questão de preocupação generalizada. Além desse depoimento, outros breves também foram coletados e merecem destaque. Tendo isso em mente, confira o gráfico a seguir que foi gerado pelo questionário online onde a primeira pergunta do estudo tem por razão de ser uma análise preliminar da perspectiva dos usuários do centro em questão.

Gráfico 1 — “Você já teve/ conhece alguém que já teve algum problema no cadastro CadÚnico?”



Veja que no gráfico acima há um número considerável que traduz, basicamente, que “não há problemas no serviço”, no entanto, é controverso retirar-se apenas essa conclusão do estudo quando se analisa o que foi retido da conversa com esses indivíduos.

Tendo em vista a grande demanda de pessoas que procuram pelos diversos serviços da assistência social não é estranho a incerteza das avaliações dos centros onde os serviços ou são prestados ou são local/meio de acesso a eles, dessa forma, é necessário analisar não só os números desse gráfico como também o depoimento desses usuários, posto que a relação da inovação social com estruturas ditas tradicionais é o tema posto à discussão nesta pesquisa e espera-se, por meio dela, a construção de um entendimento de se os pilares da governança digital, por exemplo, estão sendo de alguma forma aplicados no centro estudado e, constatado-se que sim, estão, se eles são postos de forma regular. Foram esses alguns dos depoimentos prestados pelos usuários do CRAS Santo Amaro, veja-os: a) “ *Fui excluída do*

bolsa família estando desempregada e alegaram q constava em meu cadastro nome do falecido pai de minha filha caçula. Até hj não recebo”; b) *“Conheço pessoas que tiveram problemas com a solicitação, mas não sabiam como utilizar o sistema e precisaram de ajuda para se cadastrar e enviar a documentação.”*; c) *“Um conhecido meu, apesar de ter cadastro único, teve seu acesso bloqueado, e teve que ir presencialmente regularizar, o referido problema caso não fosse sanado poderia causar bloqueio de benefícios assistenciais.”*. Tem-se que esses relatos se traduzem, em resumo, neste outro depoimento: *“A principal queixa era a forma de acesso às informações do sistema. A disponibilidade dos documentos também e as atualizações das folhas que não eram comunicadas aos assistidos da Defensoria Pública da União”*. Este estudo não se trata de um estudo de caso, portanto, deve-se alertar que não será analisado o mérito de cada problemática pessoal que foi exposta acima, no entanto, é perceptível que não há um consenso mínimo dentre os “entrevistados” acerca do que seria o necessário e/ou o correto, mesmo nos termos da lei, para que se alcance, por exemplo, no caso do CadÚnico, o acesso ou a permanência em certo benefício assistencial.

Um outro ponto que pode ser trabalhado da leitura desse levantamento de dados é a partir do que foi questionado em outro quesito o qual se perguntou: “qual sugestão de melhoria da coleta do CadÚnico/ do atendimento oferecido pelo CRAS você teria?” Nela temos o dado de que 10 das 27 respostas para essa pergunta foram de pessoas que afirmam não ter qualquer tipo de sugestão, seja pelo discurso de *“eu não conheço o CadÚnico”* ou de *“não posso opinar”*. Das 17 respostas restantes, todavia, temos o registro comum da seguinte sugestão: *“Acho que o Cras, deveria demorar menos nos agendamentos para as visitas, muitas pessoas precisam tentar fazer o cadastro no cara e ficam com separando bastante mesmo precisando”*. Ademais, outras interessantes recomendações de impacto na acessibilidade das informações também foram feitas, confira: a) *“Mais acessibilidade e informações na mídia de como usar”*; b) *“Conscientizar os usuários do CadÚnico sobre a importância de fornecer informações corretas durante o preenchimento e/ou atualização dos dados.”* ; c) *“Atendentes virtuais com especialização em atender pessoas desfavorecidas”*; d) *“Acredito que a plataforma deveria ser mais intuitiva e disponibilizar de forma mais fácil às informações aos assistidos”*.

Insta salientar que dificilmente se falará de CadÚnico de forma isolada, logo, de certa forma, falar de Conecta Recife ou outro justifica as respostas dadas no questionário. Além disso, é interessante dizer que todo o conteúdo que é resultado dessa pesquisa não foi

adulterado, dessa forma, tais entendimento advém do próprio usuário “entrevistado”, o que pode, por conseguinte, também ser tema de debate posterior.

Há uma certa resposta dentro do grupo recém analisado (10 das 27 respostas) que merece destaque, confira-a: *“Aumentar o quantitativo de funcionários para a realização de visita domiciliar e melhorar a fiscalização para assim mais famílias que realmente precisam dos benefícios bolsa família, benefício de prestação continuada e etc começarem a receber.”* É uma resposta interessante pois, da conversa *in loco* com a coordenadora da unidade do CRAS a qual estive, fora me informado que o atendimento por dia, apesar de alcançar um número aproximado de 300 à 400 pessoas, é funcional e responde as dúvidas de todos que ali forem e que isso ocorre justamente porque naquela unidade (destinada unicamente aos serviços do CadÚnico) em específico não há de se falar em agendamento prévio para que a pessoa seja atendida, assim como nela também há um número maior de atendentes/peritos. O'Que não ocorre em outros CRAS, foi me confessado. Qual seria a razão ou a motivação disso? É algo a se pensar. Encerrado as indagações da pesquisa, está evidenciado que ainda carece no local a observância das medidas de redução das desigualdades, como bem estabelece a Organização das Nações Unidas (ONU) em seu Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 10 de redução das desigualdades por meio da inclusão social, econômica e outras dos cidadãos. Assim, posteriormente é importante questionar o porquê do mantimento desse cenário de desconexão do usuário que precisa do serviço ou que ao menos quer saber se tem o direito a ele com o meio de informação adequado que lhe sane essa sua dúvida. Certo depoimento que recebi de uma das famílias presentes foi o seguinte: *“é assim mesmo, os advogados pegam seus dados, a Lan House pega seus documentos e tal e você não sabe para onde vai aquilo ali e nem se você vai conseguir e/ou tem o direito ao benefício. Também tem vezes que você tá tão necessitado daquele serviço que não tem tempo de esperar a perícia ser marcada lá perto de onde você mora, você só vai pra onde te mandarem logo de primeira”*. Pelo que tudo foi exposto nesta pesquisa, por fim é natural que surja em nós o questionamento de onde está o planejamento do município para estabelecer metas para esse tipo de serviço e, ainda mais, onde estão os responsáveis por o fiscalizar. Ocorre que estranhamente esse tipo de dúvida não se mostrou presente na consciência dos entrevistados *in loco* na sede do CRAS a qual visitei e também restou evidente que muitos dos entrevistados desconhecem a quem pertence esse papel de fiscalização, por exemplo. É possível constatar por meio de uma busca simples no buscador da internet que o Município do Recife, apesar de

ter tido uma Conferência preparatória de elaboração do seu PMAS de 2022 à 2025, esse não foi elaborado e se foi não é de fácil acesso ao público o que difere quando da busca desse documento de origem de outros municípios. Quanto a mencionada fiscalização informo que cabe ao chamado Conselho Estadual de Assistência Social de Pernambuco - CEAS, no entanto, é necessário lembrar que tal qual o CEAS demonstra a sua importância para esse papel, os usuários do próprio serviço que são os frequentadores diários das sedes também possuem a sua importância nesse processo e também possuem o direito de fazerem parte do processo fiscalizatório, digamos. O que se observa, entretanto, no centro estudado é a invisibilidade dessa questão para os que são os reais usufrutuários dos serviços locais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tem-se à luz das opiniões apresentadas pelos “entrevistados” no centro estudado que a unidade CRAS de Santo Amaro é funcional e bem gerenciada, mas que ainda assim apresenta dificuldades na apresentação do atendimento a certo tipo de público. Na opinião dos voluntários do órgão ministerial, por outro lado, essa premissa do mal gerenciamento dos dados, na realidade, se expande para além da unidade em Santo Amaro. Dos debates levantados neste escrito por meio da aplicação da dialética, portanto, por fim entende-se que o diagnóstico local é de que ocorre uma, digamos, eficácia relativa no alcance desse atendimento com o público que frequenta o local e busca os serviços ofertados pelo CadÚnico, posto que, por meio desta pesquisa fora exposto depoimentos que reforçam a ideia de que ainda há uma certa ausência na confiabilidade dos dados geridos na unidade.

REFERÊNCIAS

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, DIREITOS HUMANOS, JUVENTUDE E POLÍTICAS SOBRE DROGAS SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL RECIFE, 2021. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/sites/default/files/anais_da_13a_conferencia_municipal_de_asistencia_social_do_recife_-_2021.pdf>. Acesso em: 23 out. 2025.

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA (Virtual) DO CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO RECIFE. [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://www2.recife.pe.gov.br/sites/default/files/atas_2021_cmas_-_aprovadas.pdf>. Acesso em: 23 out. 2025.

PCR abre consulta pública para novo Plano Municipal de Assistência Social | Prefeitura do Recife. Disponível em: <<https://www2.recife.pe.gov.br/noticias/28/07/2021/pcr-abre-consulta-publica-para-novo-plano-municipal-de-assistencia-social>>. Acesso em: 23 out. 2025.

AO. Questionário destinado ao desenvolvimento de resumo expandido. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdj3-sUgMjvCtuVQUe7nDdhTqFnEd7iseNcKGCiRxEqD8_pg/viewform?usp=sharing&ouid=115398937828619785841>. Acesso em: 23 out. 2025.