



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e exploração da força de trabalho

TELETRABALHO NA EDUCAÇÃO E PREVIDÊNCIA SOCIAL: IMPACTOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS E NO TRABALHO DA/O ASSISTENTE SOCIAL.

JULIANA FERNANDA DA SILVA¹

NATÁLIA DO NASCIMENTO²

RESUMO:

O artigo objetiva refletir sobre as transformações no mundo do trabalho e as significativas alterações no serviço público federal e no trabalho da/o assistente social, a partir da implementação do teletrabalho, apontando como esse processo em movimento está se dando na previdência social e na educação.

Palavras-chave: trabalho. teletrabalho. serviço social. educação. previdência social.

ABSTRACT:

The article aims to reflect on the transformations in the world of work and the significant changes in the federal public service and in the work of the social worker, from the implementation of telework, pointing out how this process in motion is taking place in social security and education.

Keywords: work. teleworking. social services. education. social security.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo se propõe a refletir acerca da atuação da/o assistente social no Serviço Público Federal, especificamente nas políticas de educação e previdência social, trazendo para o cerne do debate a implementação do teletrabalho nestes espaços de trabalho, cuja implantação no serviço público foi acelerada e aprofundada em decorrência pandemia de Covid 19, uma vez

¹ Instituto Federal de São Paulo / Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

² Instituto Federal de São Paulo / Pontifícia Universidade Católica de São Paulo



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

que o trabalho remoto se constituiu como possibilidade laboral a muitos trabalhadores no contexto pandêmico, enquanto estratégia de proteção da população e de profissionais quanto a infecções, nos serviços públicos considerados como não essenciais, aparecendo como uma das expressões das reconfigurações em curso no mundo do trabalho.

De acordo com o CFESS (2020, p. 1):

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.

Nossa perspectiva é, portanto, apresentar reflexões sobre os impactos de tais mudanças no mundo do trabalho a partir de uma nova morfologia do trabalho, que incidem no cotidiano profissional de assistentes sociais à luz tanto de processos mais gerais, como através das particularidades de cada espaço sociocupacional – Educação e Previdência Social – considerando as expressões sobre as atribuições e competências profissionais e nas condições éticas e técnicas de desempenho do trabalho profissional.

O artigo foi realizado através de pesquisa documental, que se estruturou a partir de revisão de literatura especializada e análise de documentos e dados oficiais, além do levantamento da legislação federal sobre o teletrabalho e a instituição do programa de gestão no serviço público federal, e de documentos de autoria de entidades sindicais e que fiscalizam o exercício profissional de assistentes sociais. A observação participante foi elencada como técnica de pesquisa que se desenvolve à medida que há inserção de ambas as pesquisadoras nos espaços de trabalho conformados no serviço público federal junto ao Instituto Federal de São Paulo (IFSP) e ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

2 TELETRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Compreende-se que os processos de precarização do trabalho de servidores públicos, inclusive assistentes sociais que atuam na previdência social e educação pública federal, bem como a precarização dos serviços públicos são parte de uma agenda neoliberal. De acordo com Moreira, Oliveira e Almeida (2021, p. 47):

A implementação da agenda neoliberal no Brasil é operacionalizada por um conjunto de contrarreformas gerenciais que descaracterizam as conquistas asseguradas na Constituição de 1988 e promovem uma intensa reconfiguração das políticas sociais e do trabalho na esfera pública. Seu principal objetivo consiste em operar uma punção sobre as parcelas do fundo público destinadas, por meio do Orçamento Público (OP), ao atendimento das necessidades sociais.

Sobre esse ideário, ressaltamos que o neoliberalismo não é um desvio da acumulação, mas sua majoração e que é importante não localizar a crítica apenas no campo do neoliberalismo, já que a crise é do capitalismo e que o desmonte neoliberal das instituições estatais é reação do capital (Mascaro, 2020). Antunes (2022, p. 117) explica que:

Com o advento do neoliberalismo e a ampliação da hegemonia do capital financeiro, pudemos presenciar uma monumental reestruturação produtiva permanente do capital em plena crise estrutural, a qual vem acarretando profundas consequências sociais no interior da classe trabalhadora.

A implementação do teletrabalho nas políticas públicas é uma das medidas que coaduna com as mudanças no âmbito do Estado, com objetivo de apropriação do fundo público, precarizando e intensificando o trabalho das/os assistentes sociais, bem como dos demais servidores públicos em uma conjuntura de retirada de direitos.

No campo das contrarreformas, observa-se nos últimos 8 anos diversos ataques concretizados através das contrarreformas trabalhista - Lei n. 13.467 de 13 de julho de 2017, e da previdência - Emenda Constitucional n. 103, de 12 de novembro de 2019, além da Lei 13.249/2017, que regulamenta a terceirização de atividades-meio e fim no Brasil e da Emenda Constitucional n. 95, promulgada em dezembro de 2016, que incorporou o teto de gastos, limitando por 20 anos os investimentos em políticas sociais, a partir de um novo regime fiscal.

Neste momento, acompanhamos a tramitação do Projeto de Lei Complementar n.93/2023 do Novo Arcabouço Fiscal, uma nova legislação com regras restritivas para investimentos públicos, que objetiva substituir a Emenda Constitucional n.95. De acordo com CFESS (2023, p. 3):

Por trás da defesa desse projeto, reforça-se a falácia de que é necessário o controle e direcionamento dos investimentos sociais do governo, justificando que só assim há um crescimento na economia, quando na verdade esses argumentos só favorecem os interesses do grande capital e restringem ainda mais os direitos da classe trabalhadora, além de limitar o financiamento público nas políticas sociais. Esse cenário de ofensiva neoliberal repercute diretamente na qualidade dos serviços públicos prestados e dos benefícios sociais destinados à população; nas condições de trabalho e nos salários das/os trabalhadoras/es das diversas políticas sociais e na ausência de concursos públicos.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Enfrentamos ainda a ameaça da Proposta de Emenda Constitucional - PEC 32, apresentada no dia 03 de setembro de 2020, que traz seríssimas implicações ao trabalho dos servidores públicos como um todo. De acordo com Druck e Vieira (2023, p. 313) “O eixo da Reforma Administrativa é o fim da estabilidade e do Regime Jurídico Único (RJU), com a redução dos concursos públicos, estabelecidos pela Constituição de 1988, e a privatização de serviços públicos”.

Neste sentido, a implementação do teletrabalho nos diversos espaços sócio-ocupacionais faz parte das reconfigurações no mundo do trabalho em curso. Sobre o teletrabalho, Antunes (2020, p. 39) explica que:

[...] com frequência é, também, uma porta de entrada para eliminação dos direitos do trabalho e da seguridade social paga pelas empresas, além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho, tanto o produtivo quanto o reprodutivo (sobretudo no caso das mulheres). Outra consequência negativa é a de incentivar o trabalho isolado, sem sociabilidade, desprovido do convívio social e coletivo e sem representação sindical (Antunes, 2020, p. 39).

Apesar de, em âmbito federal, nas duas políticas (educação e previdência social) o ingresso da/o assistente social ser via de regra por meio de concurso público e as/os servidores públicos estarem submetidos ao Regime Jurídico Único de trabalho - RJU, regime estabelecido pela Lei n. 8.112 de 11 de dezembro de 1990 (Brasil, 1990) há diferenças significativas no que tange ao trabalho, remuneração, carreira e atuação profissional.

No entanto, apesar das diferenças, em ambas as políticas e como parte da classe que vive do trabalho, as/os assistentes sociais estão submetidas/os aos processos de precarização e intensificação do trabalho decorrentes do desmonte das políticas sociais. As terceirizações são também uma outra ameaça já que, conforme Moreira, Oliveira e Almeida (2021, p. 49) “[...] observamos o incremento das terceirizações na esfera pública operacionalizada por meio da Lei n. 8.666/93, dos Decretos n. 2.271/1997 e n. 9.507/2018”.

Outra questão que possibilita a aproximação do trabalho profissional é a forma como se dá a gestão e a organização do trabalho, viabilizando também a percepção das particularidades de cada qual, nos interessando neste momento o processo de implementação do teletrabalho em cada espaço sócio ocupacional.

O teletrabalho no Brasil foi estabelecido pela Lei n. 13.467 de 13 de julho de 2017, na contrarreforma trabalhista - que posteriormente foi alterada pela Lei n.14.442, de 14 de setembro



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

de 2022 - tendo como uma de suas características o não controle da jornada laboral, ou seja, sua desregulamentação. A lei que institui a contrarreforma trabalhista traz em seu capítulo II A – do teletrabalho, no artigo 75 B que “Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”, explicitando ainda no artigo 75 C que “A prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho, que especificará as atividades que serão realizadas pelo empregado”.

Buscando conceituar o teletrabalho e home office, explicando a diferença entre eles, Antunes (2022, p. 28, grifo do autor) pontua que:

A principal diferença, no caso do Brasil, entre *teletrabalho* e *home office* é que, no primeiro, a empresa não controla a jornada e também não pode fazer remuneração adicional, mas somente pagar reembolso de possíveis despesas, como internet etc. Já no *home office*, a atividade remota tem caráter sazonal, esporádico e eventual (como no período da pandemia), uma vez que o trabalho realizado em casa deve ser igual ao realizado no interior da empresa, com idêntica jornada diária. Ainda no *home office*, os direitos trabalhistas devem ser iguais àqueles que vigoram no interior das empresas (até quando?), enquanto no *teletrabalho* as condições devem constar no contrato de trabalho estabelecido entre as partes. Mas se as fronteiras entre as duas modalidades são visíveis no plano jurídico, elas contemplam também formas híbridas, com usos alternados.

Apesar de já previsto na CLT quando se deu o início da pandemia, a implementação do teletrabalho no serviço público federal se restringia a apenas alguns órgãos específicos, dentre eles o INSS. No entanto, por necessidade imposta pela pandemia, diversos trabalhadores em diferentes setores e órgãos do serviço público foram direcionados ao trabalho remoto. Naquele momento, o trabalho remoto diferia do teletrabalho, já que a modalidade de teletrabalho deve constar no contrato de trabalho, o que não era a realidade destes trabalhadores, que foram direcionados ao trabalho remoto por uma necessidade de saúde pública e não por adesão ao mesmo.

Identificamos que existem muitas variações entre as diversas definições de teletrabalho por pesquisadores da área e no âmbito das legislações³ que o normatizam, no entanto, o que pode ser apontado como consensual é que se trata de uma nova forma de execução do trabalho,

³ Para o desenvolvimento deste artigo, nos baseamos nas seguintes legislações que fazem referência ao teletrabalho: Título II, Capítulo II – A da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), cuja alteração se deu através da Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017, conhecida como contrarreforma trabalhista; na Lei n. 14.442, de 14 de setembro de 2022; no Decreto n. 11.072, de 17 de maio de 2022, que estabelece o Programa de Gestão de Desempenho no serviço público federal e, ao fazê-lo, requer regulamentar o teletrabalho no âmbito do setor público; e as Instruções Normativas MGI n. 24, de julho de 2022, n. 52 de dezembro 2023 e n. 21 de julho de 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

mais flexível, que se origina a partir do desenvolvimento das forças produtivas no campo da informática e das telecomunicações, surgida “ao longo das metamorfoses do trabalho em contextos de crise estrutural do capital” (Souza, 2022, p. 19), que propicia o desenvolvimento de atividades laborativas parcial ou integralmente fora das dependências físicas da empresa ou setor público de trabalho, sendo que, não raro está associado a um processo de desregulamentação da jornada de trabalho e condicionamento do salário ao cumprimento de metas ou “entregas” preestabelecidas.

Partimos da premissa que o teletrabalho se expressa como uma forma de intensificação da exploração e da precarização do trabalho, sobretudo por aparecer no âmbito do serviço público federal fortemente associado a políticas de gestão de desempenho e produtividade, tendo as tecnologias de informação e comunicação como meios essenciais tanto para sua execução do trabalho, quanto para exercer um controle apurado dos processos e produtos do trabalho.

No dia 29 de março de 2021, tivemos a aprovação da Lei n. 14.129⁴, que dispõe sobre os princípios, regras e instrumentos para o governo digital e o aumento da eficiência pública, trazendo o uso da tecnologia para “otimizar” processos de trabalho da administração pública. Para Druck e Vieira (2023, p. 315) “A principal justificativa da automação crescente no serviço público está na substituição da força de trabalho viva constituída por servidores públicos por plataformas eletrônicas gerenciadas por algoritmos, consideradas eficientes e infalíveis [...]”

Para além disso, há um cálculo relacionado à redução dos gastos com a força de trabalho que, à primeira vista, podem parecer estranhos, considerando que nos serviços públicos com prestação direta pelo Estado, não há geração de lucro a partir da exploração da força de trabalho, dado o caráter improdutivo da atividade. Segundo Souza (2022, p. 25):

o propósito de uso intensivo das tecnologias [...] na essência volta-se para reduzir os gastos em força de trabalho, infraestrutura e destinar mais recursos para fortalecer os capitalistas envolvidos na produção e manutenção de sistemas, desenvolvedores de tecnologias avançadas e outros com os quais os serviços públicos prestados tenham alguma relação, como é o caso do capital financeiro em relação à previdência social.

Aliado ao emprego das tecnologias de informação e comunicação, o estabelecimento de novas formas de organização e gestão do trabalho incorporadas do setor privado potencializam o grau de intensificação e exploração da força de trabalho no serviço público federal. Exemplo disso é a publicação do decreto n. 11.072, de 17 de maio de 2022, que regulamenta o Programa de

⁴ BRASIL. Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em 08 set. 2023.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Gestão de Desempenho - PGD⁵. De acordo com o parágrafo único do artigo primeiro deste decreto: “O PGD é instrumento de gestão que disciplina o desenvolvimento e a mensuração das atividades realizadas pelos seus participantes, com foco na entrega por resultados”.

O decreto citado estabelece ainda, em seu artigo terceiro, a substituição dos “controles de assiduidade e pontualidade”, por “entregas” de trabalhos pactuadas individualmente em regime de metas por produtividade, quer seja, substitui o trabalho por jornada pelo trabalho por peça, devendo ser operacionalizado mediante a “adoção de sistema informatizado de acompanhamento e controle que permita o monitoramento eficaz do trabalho efetivamente desenvolvido pelo agente público”.

O PGD foi regulamentado ainda pelas Instruções Normativas MGI n. 24/2023⁶, n. 52/2023⁷ e n. 21/2024⁸ que, juntamente com o Decreto n. 11072/2022, têm se constituído em instrumentos de implementação de uma contrarreforma administrativa, instituída através de medidas infraconstitucionais, em detrimento da aprovação da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) n. 32/2020, que possui teor semelhante, a exemplo de como ocorreu com as contrarreformas do trabalho e da previdência social, considerando que suas tramitações têm se dado sem a necessidade de se estabelecer amplos debates com a sociedade e as/os trabalhadoras/es ou de estabelecer de consensos no interior do poder legislativo, poupando desgastes ao governo.

Em suma, as normativas citadas possuem como foco a implementação da gestão por metas e produtividade no serviço público federal, contribuindo para a desregulamentação das jornadas de trabalho ao implementar o teletrabalho, além de impor às/aos trabalhadoras/es do Estado a necessidade de arcar com os custos da estrutura física e tecnológica para o desempenho do trabalho, além de responsabilizá-las/os pela garantia das próprias condições de

⁵ O PGD é o modelo de gestão instituído pela Administração Pública Federal por meio do Decreto n. 11.072/2022 e regulamentado pelas Instruções Normativas n. 24/2023, 52/2023 e 21/2024.

⁶ BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT /MGI nº 24, de 28 de julho de 2023. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 144 ed., seção 1, p. 57, 31 jul. 2023. Disponível em:

https://www.progepe.ufrpe.br/sites/default/files/2023-07/INSTRU%C3%87%C3%83O%20NORMATIVA%20CONJUNTA%20SEGES-SGPRT%20_MGI%20N%C2%BA%2024%2C%20DE%2028%20DE%20JULHO%20DE%202023_1.pdf.

Acesso em: 28 jul. 2024.

⁷ BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Instrução Normativa Conjunta SGP-SRT-SEGES/MGI nº 52, de 21 de dezembro de 2023. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 244 ed., seção 1, p. 74, 26 dez. 2023. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-sgp-srt-seges/mgi-n-52-533454345>. Acesso em: 28 jul. 2024.

⁸ BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGP-SRT/MGI nº 21, de 16 de julho de 2024. Brasília, DF: **Diário Oficial da União**, 136 ed., seção 1, p. 35, 17 julho 2024. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgp-srt/mgi-n-21-de-16-de-julho-de-2024-572617003>. Acesso em: 28 jul. 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

trabalho, saúde e segurança. Ademais, além de ampliar o tempo dedicado ao trabalho, exige-se que os servidores estejam sempre disponíveis para contato quando em trabalho remoto, não reconhecendo os direitos trabalhistas conquistados historicamente.

Este conjunto de normativas também estabelece uma “política de consequências” no caso de plano de trabalho avaliado como inadequado ou abaixo do esperado com previsão de ações punitivistas como desconto em folha de pagamento, abertura de processos de apuração junto à corregedoria dos órgãos e a configuração de abandono do trabalho, pavimentando parâmetros para ensejar uma futura demissão por insuficiência de desempenho do servidor.

3 EDUCAÇÃO: A IMPLEMENTAÇÃO DO TELETRABALHO NO INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO

Trazer à luz as implicações das transformações no mundo do trabalho é imprescindível, principalmente porque acarretam em importantes rebatimentos ao trabalho profissional da/o assistente social na educação profissional e tecnológica, com a regulamentação em curso do teletrabalho e do programa de gestão de desempenho no serviço público federal, incluindo o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP. De acordo com Moreira, Oliveira, Almeida (2021, p. 58):

Os processos de ampliação do acesso e de garantia da permanência que asseguraram uma ampliação das formas de inserção de assistentes sociais na política de educação encontram hoje sérios limites, seja pelo quadro regressivo no campo dos direitos sociais, como pela ampliação das desigualdades no contexto da pandemia de Covid-19.

No IFSP foi instituído no dia 12 de março de 2020 um comitê de crise para analisar as medidas a serem tomadas no âmbito da instituição em razão da pandemia de covid-19. No dia 14 de março de 2020 a Reitoria do Instituto Federal, através do comitê de crise, publicou uma nota⁹ suspendendo todas as atividades presenciais, orientando que os servidores deveriam manter-se em trabalho remoto e que na necessidade de reuniões essas deveriam ser realizadas preferencialmente por meios eletrônicos.

⁹ BRASIL. Ministério da Educação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Comitê de Crise - Nota nº 03, de 14 de março de 2020.** São Paulo, 2021. Disponível em: https://www.ifsp.edu.br/images/reitoria/Comites/Covid19/Nota_do_Comit_de_Crise_N_03_de_14_de_marco_de_2020.pdf. Acesso em: 14 ago. 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Essa alternativa foi possível a partir do uso das tecnologias da informação e comunicação – TICs. No IFSP o Sistema Unificado da Administração Pública – SUAP, já utilizado antes da pandemia, foi um dos principais sistemas utilizados. Segundo Paz (2022, p. 179):

Tais ferramentas trazem importantes mudanças para o processo de trabalho, pois imprimem novos ritmos, com mais controle e racionalização do tempo dos/as servidores/as, que atuam sempre na tentativa de atender às demandas e às metas institucionais.

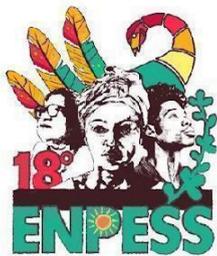
Nesse contexto pandêmico o trabalho remoto emergencial impactou duramente o trabalho da/o assistente social na educação profissional e tecnológica federal intensificando ainda mais o trabalho, ampliando a jornada de trabalho com jornadas extenuantes, exigindo uma permanência excessiva em frente às telas, com grande número de reuniões (por vezes simultâneas), além de ter que arcar com os custos e despesas de pacotes de internet, conta de energia elétrica, manutenção e aquisição de equipamentos, transferindo a responsabilidade de garantir os meios de trabalho ao trabalhador. Saltou aos olhos ainda a dificuldade em organizar a vida em tempo de trabalho e de não trabalho, ampliando as possibilidades de exploração não remunerada como hora extra e sem direito à desconexão.

Às questões apresentadas somaram-se ainda à tripla jornada (cuidado com as crianças e trabalho doméstico) destacando que a maioria das assistentes sociais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP são mulheres. A instituição conta com 41 assistentes sociais¹⁰ mulheres em um quadro total de 42 profissionais de Serviço Social, destas, de acordo com Dantas (2020, p. 208) “No quesito raça/cor, cabe destacar que 10 profissionais se autodeclararam pretas e/ou pardas”, reafirmando como as relações de classe, gênero e raça no Brasil são relacionadas. É importante e necessário salientar a divisão sociossexual e racial do trabalho, já que discriminações de classe, gênero e raça que se intensificam no capitalismo pandêmico (Antunes, 2022).

Com essa alteração na forma como o trabalho era realizado, com um aumento e intensificação do trabalho, as/os assistentes sociais tiveram que lidar com desgaste, sofrimento, adoecimento, impactos em sua vida e saúde.

Como consequência da implantação do trabalho remoto durante a conjuntura pandêmica houve a aceleração da implementação do teletrabalho, que está em regulamentação no IFSP

¹⁰ Relação de servidores no portal de dados abertos. Cf.: IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **Servidores IFSP**. São Paulo: IFSP, 2024. Disponíveis em: <https://dados.ifsp.edu.br/dataset/servidores/resource/e44e2b28-7189-4697-9f50-609386f0b15e>. Acesso em: 15 ago. 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

através da publicação da portaria normativa n. 46/2022 pela Reitoria do IFSP no dia 25 de abril de 2022, que dispõe sobre critérios e procedimentos gerais para a implementação do Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho no Instituto Federal e da publicação da portaria normativa n. 82/2023 que dispõe sobre orientações, critérios e procedimentos complementares para a adesão de Docentes ao Programa de Gestão e Desempenho (PGD) na modalidade de teletrabalho.

No mês de maio de 2024 esteve aberta ainda para contribuições a consulta pública¹¹ para atualização do programa de teletrabalho do IFSP, onde a comunidade acadêmica pode contribuir com sugestões e críticas. A implementação do teletrabalho na educação pública federal em pleno andamento impacta diretamente o trabalho da/o assistente social, conforme explicam Moreira, Oliveira, Almeida (2021, p. 58):

A expansão da racionalidade gerencialista constitui, deste modo, mais um componente para a intensificação do trabalho de assistentes sociais nessa área que tem por um lado uma ampliação da demanda por modalidades de acesso e, sobretudo, de permanência, mais universais por parte da maioria dos estudantes, profundamente afetados em suas condições de vida e reprodução, mas que passam a atuar numa dinâmica institucional com fortes restrições e impedimentos quanto à contratação do quantitativo de profissionais que possam dar conta desta nova realidade.

Seguindo essa lógica racionalista, em uma visão reducionista da profissão, encontramos hoje na política de educação, em órgãos públicos na esfera da união e ligados ao Ministério da Educação o uso de processos licitatórios com objetivo de terceirização de serviços técnicos profissionais, conforme salienta Araújo (2022, p. 185):

Aqui, o elemento que mais se destaca é a fragmentação de atividades relacionadas às políticas de acesso e permanência estudantil. A externalização de serviços se pauta na prestação de serviços de seleção, entrevistas e análise socioeconômica de candidatos a vagas públicas nas universidades e institutos federais; contratação de serviços especializados de profissionais para realização de tarefas pontuais nas pró-reitorias de graduação das universidades; e, por fim, contratação de serviços de análise socioeconômica para ingressantes nos programas de permanência estudantil, correspondentes à Política Nacional de Assistência Estudantil.

¹¹ IFSP - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. **IFSP abre consulta pública para atualização do Programa de Teletrabalho.** São Paulo: IFSP/MEC, 2024. Disponível em: <https://ifsp.edu.br/component/content/article/17-ultimas-noticias/4368-ifsp-abre-consulta-publica-para-atualizacao-do-programa-de-teletrabalho><https://ifsp.edu.br/component/content/article/17-ultimas-noticias/4368-ifsp-abre-consulta-publica-para-atualizacao-do-programa-de-teletrabalho>. Acesso em: 13 maio 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

O trabalho da(o) assistente social na política de educação, de acordo com documento subsídios para atuação de assistentes sociais na política de educação “pressupõe a referência a uma concepção de educação emancipadora” (CFESS, 2013, p. 33), explicando ainda que se definiu “o projeto societário da classe trabalhadora como horizonte para sua atuação profissional” (CFESS, 2013, p. 61), devendo ser uma atuação com uma direção social.

Neste sentido, além das diversas barreiras existentes na atuação da/o assistente social na política de educação no sentido de vislumbrar uma educação socialmente referenciada com as atuais transformações em curso no mundo do trabalho aqui são apresentados novos desafios a enfrentar, o que requer uma atuação em consonância com os princípios éticos, respeito às atribuições privativas, enfrentar o desafio das requisições institucionais, de superar e romper com a tendência de atenuar as fronteiras entre as profissões, assegurando as especificidades, competências e atribuições profissionais, por isso mais do que nunca é necessário buscar estratégias para nos fortalecer enquanto classe trabalhadora, compreendendo o movimento do real, fundamental nesse processo.

4 PREVIDÊNCIA SOCIAL: A IMPLEMENTAÇÃO DO TELETRABALHO NO INSS

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como a autarquia pública federal responsável pela operacionalização da política de Previdência Social junto ao Regime Geral de Previdência Social foi instituído já com uma perspectiva securitária, fortemente influenciada pelo ideário neoliberal, que no Brasil teve como grande expressão o “Plano Diretor da Reforma do Estado” (PDRE/MARE, 1995), marco da contrarreforma do Estado.

Desde então, foi ocorrendo uma gradativa incorporação dos preceitos de uma ideologia gerencialista do Estado, não só na operacionalização da política de Previdência Social como também na organização dos processos de trabalho e da gestão da força de trabalho no INSS.

Uma expressão disso foi o grande incremento salarial na remuneração de trabalhadoras/es desta política a partir de 2008, mediante gratificações por produtividade, que passaram a compor a maior parte dos seus salários. Soma-se a isto, a sofisticação dos mecanismos tecnológicos para a execução e o controle do trabalho em tempo real, haja vista que o governo dispõe de uma empresa própria de tecnologia, a DATAPREV¹².

¹² Dataprev é a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência, criada em 1974, com o objetivo de manter e ampliar as iniciativas de digitalização, automação de processos e transformação digital dos serviços públicos, sendo a



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Compreendemos que tais elementos foram determinantes para que o INSS fosse um dos órgãos pioneiros no interior do serviço público federal quanto à implementação do teletrabalho, sendo o primeiro órgão público com desempenho de atividades de atendimento ao público de forma massiva a adotá-lo, o que se deu durante a implantação do projeto INSS Digital em 2017¹³, uma vez que, segundo Souza, “a digitalização dos processos e procedimentos administrativos [...] possibilitou a criação das estruturas que contribuíram para implantação do teletrabalho no âmbito do referido órgão previdenciário” (2022, p. 168), modalidade de trabalho iniciada a partir de 2018 através de projetos pilotos e que foi de fato regulamentada a partir de 2020, através da Portaria nº 1.052/PRES/INSS de outubro de 2020.

Em relação ao trabalho de assistentes sociais do INSS, antes da pandemia, não havia qualquer discussão sobre a possibilidade de execução do trabalho profissional remotamente, a categoria já desenvolvia um acúmulo crítico significativo quanto à digitalização dos serviços que passaram a ser ofertados remotamente pelo INSS quando da implementação do INSS Digital, considerando tanto a falta de acesso aos recursos tecnológicos e ferramentas online, quanto às dificuldades de seu manuseio por parte da população atendida, obstando seu acesso aos direitos previdenciários.

Quando da eclosão da pandemia, no entanto, o INSS determinou a suspensão dos atendimentos presenciais ao público e o fechamento das agências de atendimento, instituindo o trabalho remoto em caráter emergencial. Nos locais em que havia disponibilidade de equipamentos, as/os servidoras/es foram autorizados a levar equipamentos eletrônicos institucionais para casa e autorizados a ter acesso aos sistemas corporativos remotamente e as formas de comunicação entre servidoras/es passaram a se dar em grande medida através de aplicativos de mensagens utilizados em aparelhos telefônicos das/os próprias/os profissionais que, se por um lado tornavam a comunicação mais célere, por outro permitia que as/os servidores fossem acionados a qualquer hora, independentemente de sua jornada de trabalho.

Devido a ausência de precedentes quanto ao desenvolvimento do trabalho remoto pelo Serviço Social, o que se evidenciou foi a necessidade das/os próprias trabalhadoras/es pensarem as atividades passíveis de serem executadas nesta modalidade, considerando a histórica prática

responsável pelo desenvolvimento da plataforma de serviços digitais Meu INSS e a Carteira de Trabalho Digital. Cf.: Disponível em: <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/empresa>. Acesso em: 14 ago. 2024.

¹³ O INSS Digital é um projeto institucional que promoveu a digitalização dos procedimentos no âmbito da Autarquia, a partir de mecanismos avançados de tecnologia da informação que possibilitaram o atendimento e análise dos requerimentos inteiramente em ambiente virtual. (Souza, 2022, p. 165).

institucional de desvio de função para execução de atividades de caráter administrativo e alheias ao escopo profissional de assistentes sociais, o que exigiu pensar o “uso das ferramentas remotas [...] em relação à finalidade do trabalho e aos limites relacionados às condições éticas e técnicas para sua execução” (CFESS, 2020, p. 7), conforme explicita nota técnica emitida pelo CFESS em 07/2020 no contexto da pandemia.

Naquele momento, não havia fundamentação normativa e nem intencionalidade da categoria de assistentes sociais em desenvolver atendimentos por meio de vídeo chamada ou teleatendimento mais complexos, como as avaliações sociais ou entrevistas para subsidiar a emissão de pareceres sociais, por compreender-se a impossibilidade ética e técnica quanto ao desempenho dos mesmos.

No entanto, foi a partir de uma alteração processada na Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS, através da Lei n. 14.176/2021, que o governo instituiu a possibilidade de realização das avaliações sociais para acesso ao Benefício de Prestação Continuada - BPC, através de avaliação social remota.

Na ocasião, o CFESS emitiu uma publicação intitulada *Teleavaliação: um retrocesso para a população usuária e para o Serviço Social do INSS*¹⁴, na qual se posicionou criticamente à realização deste tipo de atendimento considerando que, diferentemente do que fez entender o INSS, a realização deste atendimento de maneira remota não contribui para diminuir as filas de espera pelo atendimento, além de não garantir o sigilo e a privacidade da população usuária, além de comprometer a qualidade da avaliação social.

Passada a fase do projeto piloto das avaliações sociais remotas, ainda durante a vigência da pandemia, mas após retorno dos atendimentos presenciais do Serviço Social, as mesmas foram instituídas como modalidade de atendimento complementar à presencial, após relatório institucional produzido, que apresentava análises superficiais, ausente de contrapontos ou apontamentos sobre os limites técnicos previsíveis desta modalidade de atendimento.

A realização de avaliações sociais remotas atualmente ocorrem no ambiente das agências do INSS, mantendo a necessidade de deslocamento da população usuária até o serviço, enquanto a/o profissional realiza o atendimento de seu domicílio, sem que haja garantia de que este espaço garanta de fato o sigilo e a privacidade exigidos ao atendimento. Além disso, com o retorno dos atendimentos presenciais, são poucos os profissionais que continuaram a ter acesso a

¹⁴ CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. **Teleavaliação: um retrocesso para a população usuária e para o Serviço Social do INSS.** Brasília, DF: CFESS, 2021. Disponível em: <https://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1824%20>. Acesso em: 14 ago. 2024.

equipamentos eletrônicos fornecidos pelo INSS, arcando com todo o restante da estrutura de trabalho em suas casas.

Ademais, observa-se que podem existir limites técnicos à execução do atendimento nesta modalidade, a depender da característica da deficiência das pessoas atendidas, exigindo por vezes que o atendimento seja remarcado para a modalidade presencial para que não haja prejuízo da avaliação. Por outro lado, a modalidade de teleatendimento tem possibilitado o atendimento de avaliações sociais em municípios com agências do INSS que não dispõem de assistentes sociais - já que o déficit de profissionais na instituição é evidente - evitando deslocamentos maiores por parte da população usuária.

Do ponto de vista da organização do trabalho de assistentes sociais, o teletrabalho para realização de avaliações sociais remotas é de livre adesão das/dos profissionais, porém, muitas vezes são exigidos um número de atendimentos maior do que é exigido aos profissionais que trabalham presencialmente.

Apesar disso, observa-se que a adesão a esta modalidade de atendimento têm crescido entre a categoria, motivada muitas vezes pela distância do local de trabalho e residência das/dos profissionais, para fugir de situações de assédio moral vivenciadas no ambiente presencial de trabalho, ausência de controle de ponto ou por necessidade de conciliar o trabalho com o trabalho de cuidados familiares - considerando que estamos falando de uma categoria majoritariamente feminina a quem histórica e socialmente é relegada esse tipo de trabalho - já que nessa modalidade de trabalho não há controle da jornada de trabalho.

Por fim, com o estabelecimento do bônus por produtividade estendido ao Serviço Social em 2023, que institui o pagamento de R\$68,00 por avaliação social extra, cuja adesão é voluntária, têm implicado que profissionais atendam o dobro ou mais do limite de avaliações sociais diárias. Neste contexto, as tele avaliações também têm sido utilizadas para proporcionar o atendimento da população de regiões com maior demanda de atendimentos, por meio de mutirões absorvendo uma quantidade de atendimentos exorbitantes, sob a retórica da ampliação do direito da população, quando na prática têm estabelecido avaliações realizadas em tempo ínfimo, sem aprofundamento ou conhecimento dos territórios destas/es usuárias/os, possibilitando uma verdadeira linha de produção de avaliações sociais e uma inescapável piora da qualidade do atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Vivenciamos uma conjuntura onde a implementação do teletrabalho em diversas políticas, entre elas a educação e previdência social, processo acelerado pela pandemia e mediado pelas tecnologias da informação e comunicação - TICs traz sérios rebatimentos ao trabalho da/o assistente social, que para além de intensificar a exploração do trabalho e dificultar a organização política, impactam em nossas atribuições, competências e nas condições éticas e técnicas de desempenho do trabalho profissional, bem como na relação com outras profissões e trabalhadores/as e na relação com usuários/as, sem o devido debate entre os/as trabalhadores/as através de uma organização coletiva.

Nesse sentido, é necessário refletir sobre as condições de trabalho e os custos gerados para os/as trabalhadores/as, custos esses materiais e/ou físicos, com sérios prejuízos à saúde, haja vista que no serviço público o teletrabalho tem sido implementado associado a programas de gestão e desempenho que tem se transformado em uma realidade cada vez mais presente.

Compreendemos a necessidade de modificar o cenário da escassez de publicações sobre os rebatimentos desta forma de exploração no trabalho - e na vida - da/o assistente social, pois, ignorar sua existência não o impedirá de continuar existindo e se ampliando. É preciso lançarmos mão de mediações necessárias para compreendermos esse processo em movimento a partir de suas contradições, para compreender melhor suas expressões no trabalho profissional e, para tanto, contar com o conjunto CFESS/CRESS para dar sequência às reflexões sobre o teletrabalho.

6 REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **Capitalismo Pandêmico**. São Paulo, Boitempo, 2022.

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

BRASIL. Lei n. 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)... **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 jul 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990. **Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais**. Brasília, DF: 1990.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

BRASIL. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília, 1995. Disponível em: <https://bresserpereira.org.br/documents/mare/PlanoDiretor/planodiretor.pdf>. Acesso em 10 ago. 2024.

BRASIL. **Programa de Gestão e Desempenho (PGD)**. Brasília, DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/programa-de-gestao>. Acesso em: 21 abr. 2024.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social **Teletrabalho e teleperícia**: orientações para assistentes sociais no contexto de pandemia. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf> Acesso em: 27 jul. 2024.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. **Subsídios para a atuação de assistentes sociais na política de educação**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2013.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social; ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social; ENESSO – Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social. **Nota conjunta de entidades do serviço Social sobre o arcabouço fiscal**: ABEPSS, CFESS e ENESSO divulgam nota crítica e de repúdio ao chamado “novo arcabouço fiscal”. Brasília: CFESS, ABEPSS, ENESSO, 25 de maio de 2023. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/2023NotaConjuntaCfessAbepssEnesso-ArcaboucoFiscal.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2024.

DANTAS, M. C. B. **O trabalho de assistentes sociais na Educação Profissional e Tecnológica**: desvelando seu processamento no Instituto Federal de São Paulo (IFSP). Tese (Doutorado em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2020. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/PUC_SP-1_47f60a6f03512ac31546f5d23647048a. Acesso em: 27 jul. 2024.

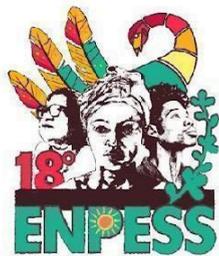
DRUCK, G.; VIEIRA, D. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. *In*: ANTUNES, R. (org.). **Icebergs à deriva**: o trabalho nas plataformas digitais. São Paulo: Boitempo, 2023.

MASCARO, L. A. **Crise e pandemia**. São Paulo: Boitempo, 2020.

MOREIRA, C. F. N.; OLIVEIRA, G. P. de; ALMEIDA, N. L. T. de. O trabalho de assistentes sociais no contexto de precarização e regressão de direitos nas políticas públicas. *In*: VASCONCELOS, A. M. de; ALMEIDA, N. L. T. de; VELOSO, R. (org.). **Serviço Social em tempos ultraneoliberais**. Uberlândia: Navegando publicações, 2021. Disponível em: https://issuu.com/navegandopublicacoes/docs/e-book_-_renato-min. Acesso em: 08 ago. 2024.

PAZ, F. A. R. Tecnologias da Informação e Comunicação na assistência estudantil durante a pandemia da Covid-19. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 173-192, maio/set. 2022.

SOUZA, M. O. **O Teletrabalho no INSS**: a visão de entidades sindicais de trabalhadores sobre o teletrabalho em implementação na autarquia federal. 2022. 501 f., il. Tese (Doutorado em Política



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Social) — Universidade de Brasília, Brasília, 2022. Disponível em:
<http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/45131>. Acesso em: 12 ago. 2024.