



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**

**O PARADOXO DAS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS PARA O TRABALHO DO SERVIDOR DO
INSS: PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DO RECONHECIMENTO DO
DIREITO PREVIDENCIÁRIO E ASSISTENCIAL**

GABRIELA GEREVINI KASPER¹

ANA MARIA BAIMO CARTAXO²

EDIVANE DE JESUS³

RESUMO

Este artigo tem como objeto de estudo os paradoxos das inovações tecnológicas nas condições de trabalho dos servidores e no atendimento ao reconhecimento do direito previdenciário e assistencial, no contexto do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, a partir da implantação do INSS Digital. Constitui-se como resultado preliminar da pesquisa em andamento - INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social. Utilizou-se dessa pesquisa o instrumento de coleta dos grupos focais junto aos servidores do INSS do estado de Santa Catarina e documental - dados disponibilizados pelo INSS, proveniente da plataforma Brasil, além de demais documentos oficiais como leis e decretos e uma pesquisa bibliográfica como fundamentos teóricos. Concluímos que as transformações institucionais ocorridas no INSS ao longo de 30 anos têm que ser compreendidas à luz da reforma gerencial de modernização do Estado brasileiro. As mesmas têm impactado negativamente nas condições de trabalho dos servidores e têm se constituído como obstáculos ao acesso dos direitos previdenciários e assistenciais dos usuários.

Palavras-chave: INSS Digital, TICs, Processo de trabalho.

ABSTRACT

¹ Universidade Federal de Santa Catarina

² Universidade Federal de Santa Catarina

³ Universidade Federal de Santa Catarina



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

This article's object of study is the paradoxes of technological innovations in the working conditions of civil servants and in meeting the recognition of social security and assistance rights, in the context of the National Institute of Social Security - INSS, following the implementation of INSS Digital. It constitutes a preliminary result of ongoing research - INSS Digital - The impact on employees and access to the rights of the population using Social Security. This research used the collection instrument of focus groups with INSS employees in the state of Santa Catarina and documents - data made available by the INSS, coming from the Brasil platform, in addition to other official documents such as laws and decrees and bibliographical research as foundations. theoretical. We conclude that the institutional transformations that occurred at the INSS over 30 years have to be developed in light of the managerial reform to modernize the Brazilian State. These levels impact the working conditions of employees and constitute obstacles to users' access to social security and assistance rights.

Keywords: INSS Digital, ICTs, Work process.

INTRODUÇÃO

Este artigo objetiva analisar como o avanço das inovações tecnológicas na política previdenciária brasileira, no âmbito da modernização do Estado, tem impactado nas condições e processos de trabalho dos servidores do Instituto Nacional de Seguro Social - INSS e no reconhecimento dos direitos previdenciários e assistenciais.

No Brasil, a chegada dos anos 1990 foi marcada pela adoção do ideário neoliberal. Enquanto uma das estratégias de restauração do capital, diante da crise estrutural que assolava o sistema desde os anos 1970, estava a redefinição do papel do Estado e as mudanças na gestão e organização da força de trabalho. Assim, sob os ditames do neoliberalismo e das diretrizes de organismos internacionais, o país coloca em processo uma profunda reforma do Estado, em que serão revistas sua concepção e funções.

Neste processo de modernização gerencial do estado brasileiro, as tecnologias de comunicação e informação terão um papel primordial, em especial, na estrutura organizacional do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e no seu modelo de atendimento.

Com a intensificação do uso das TICs, viabilizado pelo excepcional avanço tecnológico do último período, o INSS iniciou em 2017 a implementação do projeto INSS – Digital, que migrou o modelo de atendimento presencial, realizado nas agências da previdência social, para o atendimento realizado por canais remotos.



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

Nessa esteira, este artigo é fruto de análises preliminares de dados coletados no âmbito de projeto de pesquisa, em vias de finalização, intitulado INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social⁴. Por ocasião da pesquisa de campo foram realizados grupos focais com servidores⁵, lotados nas agências do INSS do estado de Santa Catarina, com vistas a identificar o impacto da implantação do novo modelo de atendimento em seus processos e condições de trabalho. Também foram requisitados junto ao INSS dados sobre sua estrutura e atendimentos, através da plataforma Brasil, ferramenta disponibilizada pela Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Dessa forma, além desta breve introdução, o artigo está estruturado em duas seções. A primeira contextualiza as inovações tecnológicas na política de previdência social, no contexto da modernização administrativa do Estado brasileiro, a partir dos anos 1990. A segunda busca evidenciar o impacto desse processo, materializado no novo modelo de atendimento do INSS, nos processos e condições de trabalho dos servidores da autarquia, assim como no reconhecimento dos direitos previdenciários. Por fim, são apresentadas considerações finais.

Ponderamos ser este artigo de capital importância aos pesquisadores e profissionais da área social, especificamente aos que atuam na área de previdência e assistência social, a fim de que ao propiciar a reflexão da temática exposta possam estabelecer estratégias de resistência e luta, junto com a classe trabalhadora, em prol de uma política previdenciária e assistencial, universal, igualitária e que garanta uma real proteção social ao trabalho à população mais vulnerável da sociedade brasileira.

2 - As inovações tecnológicas na política de previdência social no contexto da modernização administrativa do Estado brasileiro

As inovações tecnológicas na política previdenciária brasileira, particularmente na autarquia - Instituto Nacional de Seguro Social - INSS, se inserem, de forma mais ampla, na modernização do Estado brasileiro. Esse processo se inicia na década de 1990, com o ingresso do neoliberalismo no Brasil, tendo como consequência a reforma do Estado em sua concepção e função. Esse passou de provedor das políticas sociais para a de gerenciador das mesmas, por

⁴ Projeto inscrito no SIGPEX (Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão) da Universidade Federal de Santa Catarina, sob nº 202105780, com início em 11/06/2021 e previsão de término para 11/09/2024.

⁵ Técnicos do seguro social, analistas do seguro social e demais profissionais cujas estruturas de carreiras foram extintas.



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

meio das contrarreformas, abrindo espaços para a mercantilização e privatização dessas políticas, em especial da previdência, em razão de sua importância econômico-financeira.

A centralização dessas mudanças no Brasil, na órbita do Estado neoliberal, materializa-se no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, denominado de “Reforma Gerencial do Estado” (Brasil, 1995). De acordo com Bresser Pereira (apud Druck, p.6-7, 2021),

O Estado precisaria ser reconstruído nos anos 1990 e a Reforma deveria solucionar quatro grandes problemas: I) a redefinição do seu papel como regulador, isto é o grau de intervenção no mercado; II) a recuperação da “governança”, ou seja, a capacidade financeira e administrativa de implementar as decisões do governo, ou a solução da crise fiscal; III) o aumento da governabilidade, garantindo legitimidade para governar, e IV) a delimitação do tamanho e das funções do Estado, através das privatizações, da “publicização” e da terceirização.

Nesse cenário, era considerado moderno, no discurso oficial, não o avanço tecnológico, mas ingressar o Brasil no mundo globalizado, possibilitado com as contrarreformas, que se espalhava como uma das estratégias à restauração do capital em crise, desde a década de 1970. (Cartaxo, 1993).

O contexto era o período de redemocratização do país que teve como ponto áureo a nova Constituição Federal de 1988 que, em razão do protagonismo dos movimentos sociais e do novo sindicalismo, imprimiu um novo modelo de proteção social ao instituir o sistema de seguridade social, abrangendo as três políticas sociais: Previdência, Assistência Social e a Saúde. Paradoxalmente, a política de previdência social tem suas primeiras contrarreformas já na década de 1990, tendo como justificativa de um falso déficit⁶ e o discurso ideológico de que a ampliação dos direitos impactava e, portanto, tornava o país ingovernável (Cartaxo, 2003).

Esta “modernização” assegura, no nosso entendimento, o cariz do Estado moderno brasileiro, cujo marco ocorre com a revolução burguesa, que no Brasil se deu sem o rompimento com o poder oligárquico, afirmou o conservadorismo e a subalternidade, primeiro, aos países imperialistas e, posteriormente, aos países centrais capitalistas, características de um Brasil colonial e escravocrata (Mazzeo, 1997 e Fernandes, 2014).

⁶ Ver sobre o assunto: Gentil, Denise Lobato. A Política Fiscal e a Falsa Crise da Seguridade Social Brasileira- análise financeira do período 1990-2005. Tese de doutorado. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006. Cartaxo, Ana Maria Baima. A reforma da previdência social na década de 90- um estudo de suas determinações sócio-históricas. Tese de doutorado. São Paulo- Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-PUCSP, 2003. E as análises das Revistas Seguridade Social e Tributação da ANFIP- Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal.



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

Marx e Engels (2009) já afirmavam que as transformações da sociedade, ocorrem, precipuamente, a partir dos interesses capitalistas, contrapondo-se aos da classe trabalhadora, que nas lutas de classes conquistaram alguns direitos. O caráter desse Estado justifica a razão pela qual no Brasil não tivemos um Estado de bem-estar, para Oliveira “de mal-estar” (p. 83, 1998). De outra parte, Mézaros (2015) assevera que o capitalismo tem como sustentáculos: o Estado, o capital e o trabalho.

É nesta esteira histórica, que se localiza o processo de modernização do Estado a partir da intensificação do uso das tecnologias da informação e comunicação. Com essas considerações é possível compreender que a era tecnológica do Estado, segundo Pinto (2013), representa um fenômeno social e total na história da humanidade, uma vez que se constitui como a “[...] base material objetiva que o desenrolar das forças produtivas, em dado momento, oferece, sob a forma de configuração de fatos econômicos e de interesses políticos” (Pinto, p.305, 2013). Nessa quadra, o processo de intensificação do uso das tecnologias é fruto da acumulação científica e técnica, embora a forma de aquisição e usufruto, segundo Pinto (2013), não ocorra igualmente entre as nações desenvolvidas e as subdesenvolvidas ou em vias de desenvolvimento, como no caso brasileiro. Particularmente, na política previdenciária, objeto deste artigo, cujo impacto para a população usuária e para os servidores previdenciários guarda inúmeras contradições ao reconhecimento do direito e das condições e processos do trabalho.

É, portanto, no âmbito desse contexto de reestruturação produtiva e predominância do capital financeiro, que o Estado brasileiro promulga a Lei da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)⁷ em 1991. Antes dos anos 1990, o Estado já dispunha e utilizava de algumas TIC em sua estrutura, no entanto, nas décadas seguintes ocorreria um expressivo processo de informatização do aparelho estatal, em que computadores e sistemas passaram a fazer parte do cotidiano das instituições. A partir de 2016, o desenvolvimento das forças produtivas, materializadas em novos recursos tecnológicos, vai viabilizar outro importante salto por meio da digitalização. Nesse processo de incorporação das TIC no âmbito do estado, o INSS será pioneiro e servirá como piloto. Em 2018, o decreto 9.319⁸ institui a estratégia para a transformação digital ao considerar que

⁷ É composta pelas Leis: 8.248 de 23/10/1991 e a Lei 13.969 de 26/12/2019 – definem incentivos para produtos das TICs fabricados no solo brasileiro e aplicados, em parte, nas atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação, objetivando a competitividade global.

⁸ Este Decreto instituído em 21/03/2018, criou o Comitê Interministerial para a Transformação Digital (CITDIGITAL) e o Sistema Nacional de Transformação Digital, coordenado pela Casa Civil da Presidência que define a implantação dessa estratégia para a transformação digital no país.



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 mundo continua e continuará a ser transformado pela internet e pelas tecnologias digitais relacionadas, como a Internet das Coisas, a Inteligência Artificial, a análise de grandes bases de dados (*Big Data*), a computação em nuvem, os sistemas móveis, as redes sociais e de colaboração, os sistemas ciberfísicos, *deep learning*, a segurança da informação, a segurança cibernética, a computação de alta performance, a computação quântica e, mais recentemente, o metaverso.”(Brasil, p.7, 2022)

E alude que,

O Brasil conquistou avanços em muitas frentes de transformação digital nos últimos anos, a exemplo da atualização da Lei de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou Lei de TIC; do lançamento da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial; da implantação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados; do lançamento do pagamento instantâneo brasileiro (Pix); da realização do edital do leilão do 5G; e da unificação de serviços governamentais na plataforma gov.br.”(Brasil, p.9, 2022).

Em contrassenso a esta direção tecnológica e de pretensa modernidade se agudiza a restrição do Estado em uma orientação ultraneoliberal⁹, cujo cenário é o golpe de 2016, que destituiu a presidenta Dilma Rousseff. Midiático, parlamentar e jurídico, o intento golpista tinha como objetivo imprimir maior austeridade fiscal, concomitante a redução e extinção dos direitos sociais. Foram materializados com a Emenda Constitucional nº 95/2016, (congelou por 20 anos os recursos para as políticas sociais), a lei da terceirização (Lei nº 13.429, de 2017), a lei da contrarreforma trabalhista (Lei nº 13.467, de 2017) e a proposta de reforma previdenciária (PEC 287, de 2017), que pretendia reduzir e extinguir os direitos previdenciários, inserindo maior rigor burocrático ao acesso desses direitos.¹⁰

A erosão dos direitos sociais, no mundo, manifesta-se a partir de 1970, como consequência da crise capitalista, agudizada a partir de 2008. No Brasil aconteceu a partir de 2016 com o acirramento dos pressupostos neoliberais. Concomitante a uma configuração hegemônica, reacionária, racista e misógina.¹¹

Em outras palavras, a história do capitalismo nunca é mais do que o desenvolvimento de uma mesma essência sempre idêntica a si mesma, aquém de suas formas fenomenais e fases, e, no fundo, leva de crise em crise até a ruína final. O neoliberalismo, entendido desse modo, é a um só tempo a máscara e o

⁹ Momento de aprofundamento do neoliberalismo (Cislighi, 2020).

¹⁰ A PEC 287/2017 não foi implementada devido ao período eleitoral e a baixa popularidade do governo Temer. Mas a mesma foi realizada e “aprimorada” (grifo das autoras) no governo seguinte de Jair Messias Bolsonaro (2018-2022).

¹¹ Com a eleição de Trump em 2016, o Brexit em 2017 e a eleição de Bolsonaro no Brasil em 2018. Segundo Dardot e Laval (referido por Cislighi, 2020).

instrumento das finanças, as quais são o sujeito histórico real. (Dardot e Laval, p. 19-20, 2016)

E complementa Cislaghi (2020 ,s/p)

Assim que, nessa fase, que chamam de “novo neoliberalismo”, o sistema se aproveita dos questionamentos à democracia liberal, gerados pela própria razão neoliberal, e se apropria das tendências nacionalistas, autoritárias, xenófobas, assumindo um caráter absolutista e hiperautoritário para impor uma melhor lógica do capital sobre a sociedade.

É nessa direção que os paradoxos dessa modernidade tecnológica na esfera institucional previdenciária são escancarados a partir da instauração do INSS - Digital. Como decorrência da EC nº 20/1998, e como processo inicial, o plano de modernização conservadora da previdência social brasileira iniciou-se com a criação das Agências Autônomas estabelecidas no Plano Diretor de Reforma do Estado - PDRE e estabelecidas com a implantação das reformas gerenciais em autarquias Públicas, entre as quais se destacou o INSS. Foram realizadas parcerias para o financiamento com Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Banco Mundial, com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), (Vasconcelos, 2017). É nesse contexto que é implementado o Projeto Novo Modelo de Gestão (PNMG) que abarcou vultosa quantias financeiras e de recurso humanos, a partir de 2002, seguido em 2007 do Projeto Gestão de Atendimento (PGA) e, posteriormente, o Projeto de Implantação do Novo Modelo de Gestão (PINMG) (Vasconcelos, 2017).

Em 2005 o INSS iniciou os canais remotos de atendimento, em 2006 a Central de atendimento terceirizada - 135, cujo agendamento prévio substituiu o atendimento espontâneo (Jesus, et al, 2023).

A partir de 2017 a implementação do INSS- Digital acarretou profundas mudanças nas condições e processos de trabalho dos servidores e no atendimento à população, com impactos nefastos no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais pela população usuária. Sob o argumento de modernização gerencial e tecnológica para propiciar uma maior agilidade aos processos e reduzir as filas presenciais foi promulgado em 2020 (Governo Bolsonaro), o Decreto Nº 10.332, de 28 de abril, que “Institui a Estratégia de Governo Digital no âmbito dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”.

Em 2023, o governo Lula instituiu o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI), dando continuidade a esse projeto tecnológico, sob o pretexto de sanar problemas que são estruturais. O INSS-Digital é implantado após uma experiência piloto verificada na agência da previdência social de Mossoró/RN, em 2017 e, gradativamente, essa nova forma de atendimento foi adotada em todo território nacional. Assim, desde 2019, a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços passaram a ser executados exclusivamente pela plataforma digital e pela central telefônica 135. Concomitantemente, ocorre o fechamento de várias agências, enquanto o atendimento remoto é exponencialmente realizado, desconsiderando as necessidades da população usuária, em sua ampla maioria com dificuldades para acessar e fazer uso de tecnologias de comunicação e informação.

É importante destacar que grande parte dos usuários da previdência recebe rendimento médio de cerca de um salário-mínimo, possui baixa escolaridade e não tem conhecimento necessário de informática e recursos para aquisição desses equipamentos. Somado à linguagem institucional de difícil compreensão, isto tem ocasionado o crescente indeferimento dos benefícios, além de deixar a população à mercê dos atravessadores e/ou à judicialização dos processos previdenciários e assistenciais¹². Isto se constitui paradoxalmente emblemático quando confrontamos com um dos objetivos estratégicos para a transformação digital, “ampliar o acesso da população à internet e às tecnologias digitais, com qualidade de serviço e economicidade” (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, p.10, 2022).

Este contraponto entre a realidade e o discurso oficial nos leva a corroborar com o Queiroz e Santos, quando preconizam que a lógica neoliberal sobre as mudanças no papel do Estado em relação, principalmente, aos bens e serviços, ocasionados com as reformas administrativas e burocráticas [...] são efetuadas, sempre na perspectiva de corte de direitos” (Queiroz e Santos, p.4, 2020).

Na seção seguinte apresentaremos o resultado desse processo no trabalho na precarização do acesso ao reconhecimento dos direitos previdenciários e assistenciais no âmbito do INSS- Digital.

TRABALHO E A PRECARIZAÇÃO DO RECONHECIMENTO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E ASSISTENCIAL

A partir dos impactos trazidos pela Reforma Gerencial do Estado e da reestruturação da

¹² Sobre o assunto conferir: Cartaxo, Ana Maria Baima et al..A Judicialização dos Benefícios Previdenciários no contexto da modernização administrativa do Estado brasileiro: impactos na população usuária . XI - Jornada Internacional de Políticas Públicas. São Luis- MA, 19-23/09/2023



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

era da acumulação flexível, evidenciam-se as repercussões no processo e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina, os quais culminam na precarização iminente, assim como buscaremos evidenciar neste tópico.

De acordo com Braga (2012), a categoria “precariado” consiste na fração da classe trabalhadora, em permanente trânsito entre, por um lado, o aprofundamento da chamada exploração econômica e, por outro, o risco sempre premente destes grupos de trabalhadores serem expropriados politicamente. No tocante à exploração econômica, esta se dá a partir dos processos de intensificação, fragmentação e desqualificação do trabalho, mas também do advento de novas tecnologias e a plataformização do trabalho¹³.

Destarte, Antunes (2000) evidencia os processos de ascensão neoliberal na década de 1990 em paralelo à reestruturação produtiva da era da acumulação flexível, como mecanismos dotados de um caráter destrutivo, que fomentam taxas altíssimas de desemprego e precarização do trabalho, em diversas frentes à classe trabalhadora, em escala globalizada.

Ainda, localiza-se aqui que a intensificação do uso das TICs, se dá primordialmente na esfera privada. Contudo, o Estado também se apropria destes instrumentos e incorpora esta nova lógica em sua gestão, desta forma, o INSS é um exemplo deste processo visto que a instituição foi uma das primeiras autarquias estatais a utilizar de procedimentos de informatização. É nesta seara que localizamos os impactos do INSS Digital nas condições de trabalho dos servidores da autarquia, a partir dos processos de intensificação do uso de novas tecnologias, sobretudo a partir de seu uso cunhado de intencionalidade capitalista. Ressaltam os autores que,

[...] tais consequências sobre as condições de trabalho e de vida dos assalariados nos mais diversos setores de trabalho não derivam diretamente das novas tecnologias, e sim da concepção e aplicação capitalista delas. Nos processos de transformação do trabalho de cunho digital, o elemento tecnológico aparece na superfície como predominante sobre as relações sociais que na realidade o despertam (Antunes et al, p.45, 2023).

Ainda, analisa-se que o processo de intensificação do trabalho, alavancado através da inserção de novas tecnologias, associa-se também à implantação de mecanismos de controle e produtividade ao trabalho. Estas circunstâncias, apresentam-se no INSS, em razão da modernização administrativa que vem sendo imposta à autarquia desde os anos 1990, a partir da

¹³ Categoria cunhada por Antunes (2020) a qual abarca os processos de dependência de plataformas digitais para a operacionalização das atividades de trabalho, cuja dimensão já era de ampliação, e, acentua-se com a pandemia da Covid-19.



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

agenda contrarreformista assumida pelo Estado brasileiro. Constatase que a Instituição dá início a um processo de adesão a novos instrumentos para o atendimento ao público, bem como para a alteração de fluxos e regimes de trabalho para os servidores, sobretudo a partir da intensificação do uso das TICs (Cartaxo et. al, 2023).

A partir da introdução destes novos processos é que os servidores do INSS em Santa Catarina relatam, que estes procedimentos, implementados substancialmente através do INSS Digital, corroboram para uma série de defasagens na autarquia, tais como: não recomposição no quadro de servidores, adesão ao trabalho metrificado por pontuação, inoperância dos sistemas institucionais, falta de capacitação aos servidores, extinção das funções de apoio e assessoria, desestruturação do espaço físico nas agências, gestão centralizada e falta de autonomia entre os serviços, processo de responsabilização do servidor, aumento significativo do adoecimento físico e mental destes trabalhadores e precarização do atendimento¹⁴ ofertado ao usuário (Grupos Focais junto aos servidores do INSS/SC, 2023).

Em relação à defasagem do quadro de servidores, verifica-se a partir dos relatos dos Grupos Focais (2023), o aumento da carga de trabalho, sobretudo com a adesão dos processos de metrificação¹⁵. A defasagem de 19.083 servidores no período de 2015 a 2023, evidencia redução drástica da força de trabalho em um curto espaço de tempo, o que acarretou na implantação de metas, por vezes, inalcançáveis, sobretudo para aqueles que permanecem nas agências em regime de trabalho presencial, visto o sucateamento do maquinário da APS (Agência da Previdência Social), que possuem mais de dez anos de uso de acordo com os servidores (Grupo Focal Florianópolis, 2023).

Estes elementos são potencializados quando analisados no âmbito da adesão de processos de minimização do Estado, sobretudo no que se refere à prestação de atendimento e reposição do quadro de trabalhadores. Verifica-se a adesão à lógica mercadológica nos meandros da autarquia, a qual aponta para a responsabilização dos servidores sobre suas condições de trabalho e na redução severa dos custos com a força de trabalho, assim como relatam os servidores: “A lógica é a total desumanização, começando já por nós, servidores, porque tu não é

¹⁴ Cabe aqui destacar que os despachos e atendimentos remotos também são parte do atendimento ao usuário da previdência (segurado por parte da previdência e usuário da assistência).

¹⁵ A metrificação surge com o estabelecimento de metas diárias, quantificáveis, aos servidores na autarquia, em todos os regimes de trabalho.



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

visto mais como humano, tu é visto como um robô de quanto tu produz. Então tu és visto como um número” (p.3.c, 2023).¹⁶

A nova faceta dos processos gerenciais ocultam a perpetuação do aumento da produtividade do trabalho, sob o sustentáculo da intensificação dos mecanismos de extração de sobretrabalho, a partir da expansão do trabalho morto¹⁷ corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional (Antunes, 2018). Ainda, sobre os processos de redução das despesas públicas e de aumento da produção atrelado ao teletrabalho, relatam:

“(...) a meta é tanta, e eles sabem que em casa a gente trabalha mais, porque sim, nós temos uma estrutura melhor. Porque a gente tem computador melhor que o INSS, a nossa rede de internet é melhor que a do INSS, a gente tem o celular que tá atendendo as demandas e a gente vai dar conta de fazer (...) E a gente vai trabalhar mais do que se estivesse no presencial, e eles sabem disso e essa conta já foi feita” (p.1.f, 2023)

Desta forma, evidencia-se o projeto traçado para o INSS e que impacta diretamente na política de previdência social, o qual se dá a partir do sucateamento massivo das agências, com a manutenção do maquinário obsoleto e dos sistemas inoperantes, e a não recomposição do quadro de servidores. Cria-se, assim, um falso ideário sobre o desenvolvimento tecnológico como meio capaz de solucionar os impasses estruturais da política e da autarquia. Na perspectiva dos trabalhadores, não há meio viável para liquidar com as filas de processos excedentes no INSS, sem recomposição do quadro de servidores. “E o que eu vejo de qual é o plano para zerar essa fila? Informatização, hoje eles acham que o sistema vai dar conta de resolver tudo, né? (...) A gente precisa de gente atrás dessas máquina” (p.1.b, 2023).

Ainda no que tange a precarização do atendimento prestado à população, a partir da Portaria DIRBEN/INSS Nº 1.035, de 18 de julho de 2022, foram estabelecidas diretrizes para a análise automatizada de requerimentos. A título de ilustração, no período de 18/07/2022 a 31/10/2022 o dispositivo Workflow analisou 967.692 benefícios, dentre esses, 114.096 foram indeferidos automaticamente, sem passar pela análise de servidores (Controladoria Geral da

¹⁶ Como forma de garantir o respaldo e o sigilo dos participantes da pesquisa, utilizou-se do seguinte código para decodificação dos participantes dos grupos focais: "p.f": participante florianópolis; "p.jv": participante joinville; "p.jc": participante joaçaba; "p.b": participante blumenau, "p.c": participante criciúma e "p.l": participante lages, seguido da respectiva numeração "1,2,3,4, etc."

¹⁷Marx (2017) distingue a categoria de trabalho entre o trabalho vivo e o trabalho morto. Para o autor, o trabalho vivo se dá pela própria realização do trabalho, a partir do movimento do sujeito e na realização de funções, transformando valores de uso apenas possíveis em valores de uso reais e efetivos. Já o trabalho morto é resultante do trabalho vivo, a partir do trabalho objetivado e transformado em mercadoria, ou até mesmo instrumentos, como por exemplo o trabalho de máquinas.

União, 2022). Para além da análise precarizada, há a construção de um falso ideário de que a partir do uso dos robôs na realização da análise dos benefícios, haveria uma melhora no tempo de análise dos requerimentos, entretanto o que se verifica, são análises inconsistentes sem a intervenção do trabalho analítico por parte dos servidores.

Na mesma perspectiva, a autarquia instituiu por meio da Resolução N° 675 PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2019, um Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade. O qual é operacionalizado através do pagamento de bônus¹⁸ aos servidores que ultrapassarem sua meta estabelecida. O valor pago por processo analisado, para além da meta, é de R\$57,00. Indo na direção contrária das necessidades postas na autarquia, o B-MOB surge como uma aposta para a diminuição do estoque de requerimentos. Contudo, a autarquia implementou o programa como meio de eximir-se da demanda fervorosa por reposição da força de trabalho do quadro de servidores. Destarte, “os dados acessados têm evidenciado a ocorrência de uma significativa precarização nas análises dos processos por parte dos servidores, atravessada pelo cunho monetário”(Jesus, et al, p.11, 2023). O não reconhecimento do direito agora também passa pelos próprios servidores que, ao realizarem análises rápidas e de baixa qualidade, acabam gerando indeferimentos indevidos dos benefícios, vide tabela abaixo. De uma forma geral, apresenta-se aqui o número de benefícios requeridos junto a autarquia e a quantidade de indeferimentos expressa, entre 2016 a 2021:

Tabela 1: Número de benefícios requeridos junto ao INSS e indeferimentos:

Ano	Número de benefícios (todas as espécies) requeridos junto ao INSS nacionalmente:	Número de benefícios (todas as espécies) indeferidos pelo INSS nacionalmente:
2016	8.680.141	3.948.094
2017	9.388.515	3.950.436
2018	9.834.171	3.889.600
2019	8.978.456	4.202.212
2020	8.124.561	4.465.103
2021	8.646.914	4.619.327

¹⁸ A resolução passou por uma série de alterações, sendo sua última em 07 de maio de 2022, contudo a essência da normativa segue sendo a mesma, possuindo ainda a bonificação aos servidores vigente.

Fonte: Controladoria Geral da União, 2022. Tabela elaborada pelas autoras.

No que diz respeito aos procedimentos de gestão inseridos a partir do INSS Digital, servidores relatam a adentrada de um novo *modus operandi*, "(...)para mim não existe mais política previdenciária, existe uma lógica produtivista de análise e concessão de benefício. Enfim, o INSS virou isso, né? É com base na produtividade"(p.3.c, 2023). Acerca da perspectiva dos servidores sobre a gestão da autarquia, caracterizam-a como uma política de desumanização do segurado e usuário,

Porque a impressão que eu tenho é que quem ocupa o cargo de gestão ele se ocupa ali dos números, mas não entende que cada número é um CPF, cada número é uma pessoa, né? E que essa pessoa teve uma vida laboral enorme voltada para a previdência, ou seja, num momento futuro, poder lançar mão daquilo, né? E que aquilo não é favor não é benesse, é algo que a pessoa contribui esperando receber depois (...) (p.1. jv, 2023).

A adesão da gestão truncada e centralizada não é mera casualidade, mas sobretudo direcionada para o desmantelamento e precarização, seja no trabalho dos servidores, como no não acesso dos usuários e segurados a direitos antes garantidos.

Eu não acredito que seja má gestão, porque existe uma diferença muito grande em você estar gerindo mal e você conseguir perceber que há uma gestão direcionada para isso. O Inss hoje tem uma política de gestão em que o segurado que está em busca de reivindicar o seu direito, ele vai ter que se virar pra achar o caminho sozinho (p.1.f, 2023).

Estes entraves culminam e apresentam-se como desafios na manutenção da saúde dos trabalhadores da autarquia. Sobretudo, perante o processo de intensificação do trabalho sustentado pela introdução do INSS-Digital e a nova lógica gerencial imposta. O esgotamento da saúde mental dos servidores precisa ser relacionado à intencionalidade dos processos de modernização, o qual determina-se como um acirramento entre as relações de força entre capital e trabalho, assim como enfatizam os autores, "A concepção e utilização dessa tecnologia de última geração apresenta-se portanto, como um campo de batalha onde se dá um confronto com um desfecho aberto, ligado às relações de força entre capital e trabalho" (Antunes, et. al, p. 46, 2023).

É neste cenário de tamanha contradição e aumento da exploração, que o "capital se esconde atrás dos meios técnicos, para atribuir a fatores "objetivos", extrassociais - incorporados

nos processos produtivos-, às novas formas de exploração do trabalho” (Antunes, et. al, p. 45, 2023). Estes elementos apresentam-se com maior materialidade perante o retrato do adoecimento dos trabalhadores:

O desafio maior às vezes pra mim, sem exageros, é continuar tendo saúde mental, porque em vários momentos, vários colegas tinham a sensação de que a gente fica nessa lógica, de trabalhar em casa, ou parte na agência e parte em casa. Você fica alienado do mundo do trabalho e o trabalho tem uma função social na vida das pessoas, e o INSS retirou isso dos servidores (p.1.f., 2023).

E ainda,

O principal desafio é conseguir sobreviver no meio de tudo isso, eu conseguir dar conta e eu fingir que as coisas vieram de uma forma que foram colocadas assim, de cima pra baixo e que muitas vezes a gente se vê literalmente sufocado e mesmo assim é difícil.(p.5.c, 2023).

De forma perversa e em uma perspectiva de “neutralidade técnica”, precariza-se de forma estrutural as condições de trabalho dos servidores. As repercussões são diversas, algumas já elencadas aqui, mas a mais desumana se traduz no impacto na vida e na manutenção da saúde mental dos trabalhadores. É neste contexto, que se evidencia o paradoxo firmado entre a intensificação do uso das tecnologias, a partir da intencionalidade capitalista, na autarquia e os impactos produzidos para os trabalhadores perante a sobrecarga de trabalho, a alienação e individualização do processo de trabalho. A lógica mercadológica inserida no INSS acaba ainda por reverberar no sucateamento do processo de reconhecimento de direitos aos benefícios previdenciários e assistenciais, operacionalizados pela autarquia, comprometendo sua missão: garantir proteção social aos cidadãos brasileiros.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

As alterações na estrutura organizacional do INSS nos últimos anos, mediadas sobretudo pelo avanço tecnológico, precisam ser compreendidas em conexão com o projeto de contrarreforma do Estado brasileiro, deflagrado há trinta anos. No âmbito da conjuntura da crise estrutural do capital, que afetou profundamente a economia mundial desde os anos 1970, o Estado, sob os ditames neoliberais, redefiniu seu papel. Na mesma esteira a esfera da produção, gestão e organização da força de trabalho também alteraram-se profundamente. No Brasil essas transformações iniciaram nos anos 1990, no mesmo período que foi criado o INSS.

Diante desse cenário de profundas modificações, o INSS, autarquia que possui a missão “Garantir proteção social aos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos”, desde o início irá se valer das TICs na organização de sua estrutura e processos de trabalho. O extraordinário desenvolvimento das forças produtivas no último período, possibilitará a invenção de um sem número de aparatos tecnológicos e inovações que, incorporadas no âmbito da instituição, viabilizarão a implantação do novo modelo de atendimento e organização do trabalho, o INSS-Digital.

Os novos processos de trabalho, conforme a pesquisa possibilitou conhecer, têm trazido nefastos impactos às condições de trabalho dos servidores do INSS e por consequência à sua saúde. Por outro lado, o novo modelo de atendimento efetivado quase que exclusivamente por canais remotos, vem impondo cotidianamente barreiras no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais para a população usuária da autarquia. Sendo o INSS ferramenta crucial à materialização da política de previdência social brasileira, conhecer seus processos estruturais, desvelando sua essência, torna-se indispensável para embasar a luta por um política de previdência inclusiva, que verdadeiramente atenda às demandas da classe trabalhadora e que respeite seus trabalhadores.

REFERÊNCIAS

Antunes, Ricardo (org.). *Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais*. São Paulo, Boitempo, 2023.

Antunes, Ricardo. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: *La Ciudadania Negada. Políticas de Exclusión en la Educación y el Trabajo* En: Buenos Aires Lugar CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2000

Antunes, Ricardo. *Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0*. São Paulo. Boitempo, 2020.

Antunes, R. *Entre a corrosão e os escombros: o advento do proletariado da era digital*. In: *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo. (2018).

Braga, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2012.

Brasil, Plano Diretor da Reforma do Aparelho de Estado. Brasília, 1995.

Brasil. *Bases de um programa brasileiro para a sociedade de informação*. Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia , 1999



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. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E- Digital) - Ciclo 2020-2026. Brasília: Centro de Gestão e Estudos estratégicos - Ministério da Ciência e Tecnologia , 2022

Brasil, Portaria Dirben/INSS nº 1.035, de 18 de Julho de 2022. Estabelece diretrizes e orientações quanto à rotina de automação dos requerimentos e serviços prestados aos cidadãos efetuados junto ao INSS.

Brasil. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. Presidência Resolução nº 675 de 21 de fevereiro de 2019. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 38, p. 26-27. 22 fev. 2019.

Brasil, Presidência da República - Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. Brasília, 1995. Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf>. Acesso em 29/07/24.

Cartaxo, A.; Jesus, E.; Silva, D.; Bis, G.; Lordelo, J. (2023). A judicialização dos benefícios previdenciários no contexto da modernização administrativa do estado brasileiro: impactos na população usuária do INSS. In: XI Jornada Internacional de Políticas Públicas (XI JOINPP), 19 a 22 de setembro de 2023, São Luís (Maranhão – Brasil), 2023. ISSN 2175-280X.

Cartaxo, Ana Maria Baima Cartaxo . A Reforma da Política previdenciária brasileira na década de 90 -um estudo de suas determinações sócio-históricas. Tese de doutorado. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP , 2003

Cislaghi. Juliana Fiuza. Parte III _ O Ultraneoliberalismo e a política dos ressentidos - Disponível em <https://esquerdaonline.com.br/2020/06/25/parte-iii-o-ultraneoliberalismo-e-a-politica-dos-ressentidos/>. Acesso em 26 jul. 2024.

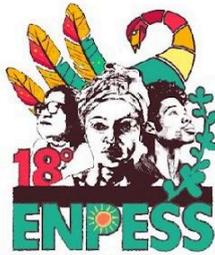
Dardot, Pierre e Laval , Christian . A Nova Razão do Mundo - ensaio sobre a sociedade neoliberal, trad. Mariana Charles. São Paulo: Coleção Estado de Sítio, Boitempo, 2016.

Druck, Graça. A terceirização no serviço público: instrumento de privatização do Estado. Cadernos da Reforma Administrativa , nº17. Brasília: FONACATE - Forum Nacional Permanente de Carreiras Típicas do Estado, janeiro de 2021.

Fernandes, F. A revolução burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica. São Paulo: Globo, 2014.

Gentil, Denise Lobato. A Política Fiscal e a Falsa Crise da Seguridade Social Brasileira- análise financeira do período 1990-2005. Tese de doutorado. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006.

Jesus, E.; Kasper, G.; Cavalheiro, T.; Cartaxo, A. (2023). A modernização tecnológica e o impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais: uma análise sobre o INSS - Digital. In: XI



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

Jornada Internacional de Políticas Públicas (XI JOINPP), 19 a 22 de setembro de 2023, São Luís (Maranhão – Brasil), 2023. ISSN 2175-280X.

Marx, K.; Engels, F. A ideologia Alemã. Trad. Álvaro Pina. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

Marx, K.. O Capital: crítica da econômica política. Livro 1: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2017

Mazzeo, A. C. Estado e Burguesia no Brasil: origens da autocracia burguesa. São Paulo: Cortez, 1997.

Mészáros, I. A montanha que devemos conquistar: reflexões acerca do Estado. Lagoa, Maria Izabel. Trad. 1.ed. São Paulo: Boitempo, 2015.

Pinto, Á. V. 1909-1987. O conceito de tecnologia. Rio de Janeiro: Contraponto, 2013.

Vasconcelos Jr., Jorge Og de. Instituto Nacional de Seguro Social (INSS): uma análise da "modernização" da previdência social brasileira. 2017. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7597>. Acesso em 20 de julho de 2024.