



“Questão Social, Pandemia e Serviço Social: em defesa da vida e de uma educação emancipadora”

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

AS TICS NA OPERACIONALIZAÇÃO E ACESSO ÀS POLÍTICAS SOCIAIS: o caso do INSS – Digital

EDIVANE DE JESUS ¹

Resumo: Esta comunicação objetiva apresentar resultados preliminares de pesquisa² acerca do modelo de atendimento implantado a partir de 2017 pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), denominado “INSS Digital”. Na esteira das mudanças do mundo do trabalho, da redefinição das funções do estado capitalista e do movimento de contrarreforma da Previdência, a autarquia migrou seu atendimento de presencial para remoto; operando mudanças profundas no processo de trabalho dos servidores e estabelecendo inúmeros entraves no acesso aos direitos previdenciários à população usuária.

Palavras-chaves: Mundo do trabalho, Estado, Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), Previdência Social e INSS Digital.

Resumen: Esta comunicación tiene como objetivo presentar resultados preliminares de investigación acerca

1 Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal De Santa Catarina

2Pesquisa registrada e aprovada pelo Departamento de Serviço Social da Universidade ***** iniciada em 11/06/2021 e com previsão de encerramento em 11/06/2024.

del modelo de atención implantado a partir de 2017 por el Instituto Nacional del Seguro Social (INSS), denominado "INSS Digital". En la estela de las transformaciones del mundo del trabajo, de la redefinición de las funciones del Estado capitalista y del movimiento de Contrarreforma del sistema previdenciario, la autarquía migró su forma de atención de presencial para remota; introduciendo cambios profundos en el proceso de trabajo de los empleados públicos, como también estableciendo innumerables obstáculos en el acceso a los derechos previsionales por parte de la población usuaria.

Palabras clave: Mundo del trabajo, Estado, Tecnologías Información y Comunicación (TICs), Previdencia Social y INSS Digital

1. INTRODUÇÃO

Em 2017 o INSS deu início a uma profunda reestruturação interna que modificou por completo seu modelo de atendimento, antes centrado majoritariamente em atendimentos presenciais nas unidades espalhadas pelo território nacional, as chamadas Agências da Previdência Social. É neste ano que a autarquia registra e dá início à implantação do Projeto intitulado "INSS Digital" que, de forma gradual, migrou os atendimentos de presenciais para remotos, digitalizando requerimentos, processos de benefícios e alterando profundamente rotinas de trabalho dos servidores. Estas mudanças intensificaram-se no ano de 2019, quando a maioria das solicitações de benefícios e serviços passaram a ser realizados exclusivamente via internet, por intermédio do aplicativo "Meu INSS" ou pela central telefônica 135, sem intermediação de servidores. Centralizados na nuvem, os requerimentos de segurados, dependentes e usuários, passaram a compor uma fila, podendo ser analisados por qualquer trabalhador da autarquia, de qualquer local do país. A concretização do modelo digital foi acelerada pela

pandemia de COVID 19, tendo em vista o fechamento de todos os postos de atendimento e trabalho por meses, momento em que todos os trabalhadores passaram a realizar trabalho remoto.

É importante que se diga que a dificuldade de acesso à informação e as barreiras na busca por benefícios e serviços previdenciários sempre se fizeram presentes na vida da população brasileira. A complexa legislação previdenciária, em constante metamorfose, e as estruturas burocráticas do estado sempre foram enigmas para a classe trabalhadora que para ser atendida, durante muitas décadas, enfrentava longas filas em frente às agências do INSS. Esse obstáculo mudou de formato e as filas físicas deram lugar a infindáveis filas virtuais e inúmeras dificuldades de acesso aos cidadãos que, tanto por exclusão digital, quanto por outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs na busca por benefícios e serviços previdenciários.

Assim, este artigo tem o objetivo apresentar resultados preliminares de pesquisa acerca deste novo modelo de atendimento implantado pelo INSS, que tem servido de referência para a reestruturação de outras políticas públicas e serviços estatais. O projeto em questão, intitulado “INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”, foi registrado e aprovado junto ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina em 2021 e tem previsão de conclusão no ano de 2024.

Com predomínio do enfoque qualitativo, a pesquisa vai privilegiar percepções de atores-chave, servidores do INSS, segurados e usuários da previdência social, assim como técnicos da rede socioassistencial, como fontes primárias de informação. Utilizará também os dados constantes nos sistemas de informação oficiais como fontes secundárias. Nessa esteira, serão levantadas informações sobre requerimentos de benefícios previdenciários, tempo de espera para análise de processos, número de atendimentos da autarquia, número de servidores, entre outros.

Os dados que tivemos acesso até o momento, a aproximação inicial do estudo de categorias e a experiência de trabalho de anos na condição de trabalhadora da

autarquia, nos possibilitam inferir que: as mudanças estruturais que vêm ocorrendo no interior do INSS, autarquia responsável por operacionalizar o Regime Geral de Previdência Social (RGPS), são determinadas pelas transformações no mundo do trabalho, pela redefinição das funções do estado capitalista em crise que, desde os anos 1990, vivencia um movimento de contrarreforma, cujo alvo prioritário tem sido a política de previdência social.

2. AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E AS POLÍTICAS SOCIAIS

A revolução causada pelas denominadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) alteraram o mundo do trabalho e a vida em sociedade nas últimas décadas. Segundo Antunes (2018), essas transformações na organização e nas relações de trabalho, associadas à utilização de novas tecnologias, enquanto estratégias de contratação e gestão da força de trabalho, têm por objetivo mascarar a exploração e precarizam de forma drástica a vida dos trabalhadores em escala planetária.

Automação e inteligência artificial, responsáveis pelo surgimento de novas modalidades de trabalho e reestruturação dos processos na esfera privada, têm igualmente adentrado o setor público, modificando a estrutura de serviços prestados à população brasileira e rotinas dos trabalhadores deste segmento. Segundo Valentim e Paz (2022), já a partir da década de 1990, novas ferramentas e tecnologias passam a mediar processos de trabalho junto à administração, sob o entendimento da oferta à população usuária dos serviços de maior agilidade e transparência no atendimento. Estas modificações, em especial o uso das TICs nos órgãos estatais brasileiros, modificaram profundamente os espaços ocupacionais, ditando novos ritmos de trabalho e de organização do tempo. A exemplo do que a adoção de tais aparatos trouxe para a esfera privada, isso impactou no maior controle e mensuração do trabalho, impulsionando a produtividade atrelada ao

estabelecimento de metas no serviço público.

Esse cenário intensifica-se nos últimos anos, quando sob o *slogan* da modernização e maior eficiência do estado, o Brasil adota uma série de medidas que visam transformar serviços que antes eram prestados por instituições públicas, de forma presencial e com a mediação servidores, em autoatendimento através de plataformas digitais. Um exemplo é a idealização do projeto “Gov.br”, que por meio de uma ação gradativa e coordenada pela Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, reúne atualmente mais de quatro mil serviços e atingiu até agora cerca de 130 milhões de usuários cadastrados (EBG, 2022). Estes usuários precisam fazer uso dessa plataforma, que também pode ser acessada por um aplicativo baixado no celular, para solicitar benefícios, acessar informações, confirmar informações cadastrais, realizar denúncias, inscrições em programas educacionais, solicitar carteira de trabalho, entre muitos outros.

Trata-se de um movimento indispensável ao processo de acumulação contemporâneo, que captura e capitaliza um conjunto de dados armazenados nas bases governamentais, utilizando-os para orientar e estruturar as políticas sociais, numa perspectiva contrarreformista, que responsabiliza cada vez mais o cidadão por suas demandas, por sua miséria e fracasso, isentando o Estado. Na outra ponta, penaliza trabalhadores públicos com a precarização de suas condições de trabalho e a necessidade constante de adaptação aos desígnios da modernidade. De acordo com Faria (2022, p.140) embora o discurso seja o da “democratização do acesso e maior celeridade nos serviços capitaneadas pelo Estado”, observa-se o reforço do Estado, enquanto representante dos interesses do grande capital, em que direitos e proteção social são usurpados.

Diante desse universo, nosso foco nesta comunicação, conforme anteriormente sinalizado, é trazer para o debate a experiência do INSS-Digital, que vem sendo utilizada como modelo neste processo de transformação no âmbito das políticas sociais brasileiras.

3. O INSS – DIGITAL: o impacto nas condições de trabalho de servidores e no acesso aos direitos da classe trabalhadora à previdência social

O INSS é uma autarquia pública criada em 27 de junho de 1990, por meio do [Decreto nº 99.350](#), a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS, vinculada à época ao extinto Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS. Desde então, compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social – RGPS³, que abrange atualmente 71 milhões de filiados, mais de 52 milhões de segurados, aproximadamente 36,5 milhões de beneficiários e dotação orçamentária anual de 760 bilhões de reais. Consolida-se, assim, como o maior órgão público distribuidor de renda da América Latina.

Durante décadas o INSS esteve no imaginário da população brasileira por suas intermináveis filas, em que cidadãos se aglomeravam em frente aos postos de atendimento na busca de acesso a benefícios e serviços prestados pela autarquia. Preocupado em mudar sua imagem perante a opinião pública, em 2005, o INSS instituiu um sistema de agendamento por canais remotos (internet e telefone 135) para solicitação de benefícios. Por este modelo, os segurados/usuários passaram a ser orientados sobre a obrigatoriedade de agendar previamente seus atendimentos, comparecendo às unidades do INSS munidos de formulários e da documentação na data marcada.

É essencial que se diga que com este mecanismo as filas não deixaram de existir, só mudaram de formato, passaram a ser virtuais, resultando em uma espera que, a depender do serviço e da região, poderia se prolongar por meses e, em casos mais complexos, por anos. Até então, o que se buscava organizar institucionalmente era uma agenda de atendimento, mas os processos permaneciam físicos, a

3 A partir da promulgação do Decreto 10.620 de 10 de fevereiro de 2021, teve início um processo gradativo de implantação da competência como Entidade Gestora Única do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS no âmbito da administração pública federal. Por esta normativa passará para a tutela do INSS a gestão da previdência de todos os poderes e órgãos autônomos da União.

recepção de documentos e os atendimentos de orientação e informação continuavam sendo prestados por trabalhadores da política de previdência social. Assim, uma série de serviços e rotinas da autarquia permaneciam disponíveis pelo atendimento espontâneo, disponibilizado diariamente nas agências. Ou seja, os segurados e usuários da política tinham a possibilidade de comparecer às agências para tirar dúvidas sobre a natureza dos benefícios, ter orientações sobre o recolhimento de contribuições, documentação e andamento de processos, entre outros muitos serviços.

Essa realidade começa a se modificar a partir de 2017 com a implantação do “INSS Digital”. Este projeto previu a implementação gradual de um modelo de atendimento centrado no autoatendimento do cidadão por meio de uma plataforma digital. Além de incontáveis barreiras aos segurados e usuários da política de previdência social, isso representou uma verdadeira revolução nas rotinas de trabalho de servidores num curto período de tempo. Após uma experiência piloto realizada na Agência da Previdência Social de Mossoró, no Rio Grande do Norte, e ajustes graduais, o novo formato de atendimento do INSS tornou-se uma realidade em todo território nacional. Já em 2019 a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços eram feitos exclusivamente via internet, pelo aplicativo “Meu INSS”¹⁰ ou pela central telefônica 135, sem contato com os servidores.

Assim, a responsabilidade pela busca e interpretação de informações sobre a complexa legislação previdenciária, a realização de requerimentos de benefícios, a inclusão de documentos e o acompanhamento de processos passou a ser tarefa exclusiva de segurados e usuários do INSS. Uma vez digitalizados e centralizados em uma plataforma, os requerimentos passaram a ser analisados por ordem de protocolo e tipo de serviço/benefício, por qualquer servidor, de qualquer localidade do país.

Nas mais de 1500 unidades físicas da autarquia pelo país, cabe destacar muitas recentemente construídas, tendo em vista o plano de reforma expansão da estrutura de atendimento do INSS - PEX (BRASIL, 2009), abandonado a partir de 2016, o segurado/ usuário é atendido presencialmente apenas para alguns poucos serviços, desde que previamente agendados como: perícia médica, avaliação social

e cumprimento de algumas exigências administrativas. No entanto, até esses poucos serviços presenciais estão sob ameaça dessa estratégia de gestão. A avaliação social, realizada por assistentes sociais para fins de concessão do Benefício de Prestação Continuada – BPC foi em 2021⁴, alvo de experiência piloto com vistas à realização por meio de canais remotos, contrariando todas as orientações do Conselho Federal de Serviço Social (CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL, 2021) e a luta da categoria de assistentes sociais do INSS, que resiste à medida. A experiência foi validada e normatizada pela PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 978, publicada em 4 de fevereiro deste ano, que prevê que a avaliação social de pessoas com deficiência, poderá ser feita de forma remota em todo o país, por meio de videoconferência, caso seja do interesse do beneficiário. Em relação à perícia médica, a instituição publicou, no dia 26 de janeiro de 2022, a portaria CONJUNTA DIRBEN/INSS/SPMF/SPREV/MTP Nº 1, estabelecendo o fluxo de operacionalização para realização da Perícia Médica com uso da Tele Avaliação – PMUT, em projeto piloto. A experiência também foi alvo de repúdio dos peritos médicos federais e seu órgão representativo.

Entre outras tantas razões, essa profunda alteração administrativa foi a forma encontrada pelo governo para responder à degradação exponencial da força de trabalho da autarquia. De acordo com dados requisitados pela pesquisa com base na Lei de Acesso à Informação - LAI, em dezembro de 2015, o INSS contava com 22.527 técnicos do seguro social e 1.708 analistas do seguro social. Registra-se que a instituição dispunha ainda de outros servidores remanescentes de uma estrutura de carreira antiga, cujas funções foram sendo extintas no âmbito do serviço público federal ao longo dos anos, como motoristas, datilógrafos, agentes de portaria, telefonistas, entre outros.

Em 2015 os servidores INSS, em conjunto com o setor dos federais, realizaram um expressivo movimento grevista que culminou em um acordo de greve que previa, entre outros pontos, a indexação gradativa de gratificações produtivistas no momento da aposentadoria. Como muitos trabalhadores estavam em abono de permanência e aguardavam apenas por esta medida para solicitar a aposentadoria,

⁴Conforme PORTARIA PRES/INSS Nº 1.328, DE 12 DE JULHO DE 2021.

os anos que seguiram foram marcados pela debandada massiva dos servidores. Assim, de acordo com dados disponibilizados pela autarquia à pesquisa, o INSS possuía, em dezembro de 2021, 13.769 técnicos do seguro social e 1.588 analistas do seguro social. Ou seja, num intervalo de seis anos, praticamente, metade do contingente de servidores se aposentou e a estimativa é que outros 2.764 cumpram os requisitos para aposentadoria até 2026. Ademais, esta força de trabalho não vem sendo repostas, já que o último concurso público ocorreu no ano de 2016 e teve apenas 950 nomeações, número irrisório diante da necessidade da instituição, o que denota um quantitativo expressivo de vagas a serem repostas.⁵

As aposentadorias e ausência de concursos públicos colidem com a demanda por benefícios e serviços de uma população que cresce e que, em um contexto de agudização da crise estrutural, tende a demandar mais das políticas públicas. A resolução desta equação, numa conjuntura de agressivas reformas no âmbito do estado, foi, conforme já sinalizado, a proposição do governo do projeto INSS-Digital e, por consequência, o fechamento do atendimento ao público. Desde então, o caos que se estabeleceu na autarquia é notório, seguidamente divulgado pela mídia, denunciado por órgãos de controle e sumariamente ignorado pela atual gestão governamental. Em meados de 2022, eram cerca de 1,6 milhões (GLOBO.COM, 2022) de processos aguardando análise, números esses que, segundo depoimentos de entidades representativas dos servidores, são constantemente maquiados e que, portanto, seriam ainda maiores.

Em relação à organização do trabalho dos servidores da previdência, foram estabelecidas já nos anos 2000 metas de produtividade atreladas à remuneração. A Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social (GDASS), foi disciplinada pela Lei nº 10.855, de 1º de abril de 2004, que reestruturou a Carreira Previdenciária, e estabeleceu um percentual de gratificação a ser atingido

5 Em maio de 2021, o INSS elaborou a Nota Técnica nº 19/2021/DRESE/CODEC/CGQSD/DGPA-INSS, aditada pela Nota Técnica nº 4/2021/DIRATINSS, e encaminhou ao Ministério da Economia solicitando autorização de realização de concurso público para recomposição do quadro de pessoal, entretanto ainda não houve resposta. A solicitação visa suprir 7.575 (sete mil quinhentos e setenta e cinco) vagas, sendo 1.571 (mil quinhentos e setenta e uma) para Analistas do Seguro Social e 6.004 (seis mil e quatro) para Técnicos do Seguro Social. As entidades representativas dos trabalhadores sinalizam que esse número seria ainda maior, e que seria necessária a contratação de 20 mil novos servidores para suprir a demanda de trabalho do órgão.

coletivamente e outro por meio de avaliação individual, realizada pela chefia imediata do servidor.

Com a implantação do INSS-Digital, a adoção do teletrabalho e a dispensa do ponto eletrônico, as metas por produtividade ganharam novas métricas, com tarefas que recebem maior ou menor pontuação, a depender do nível de complexidade. Nesse modelo, a manutenção do salário do trabalhador está diretamente atrelada a aferição de uma pontuação (determinada por um programa de gestão) que advém de processos ou demandas analisadas.⁶

Desse modo, grande parte dos servidores agora trabalha de casa, por produção, sem carga horária e cumprimento de jornada nas instalações físicas da instituição. Embora o governo busque vender a possibilidade do teletrabalho como benefício para os servidores, na prática, o modelo apresenta um sem número de fragilidades e problemas. Entidades representativas dos trabalhadores sinalizam que as metas impostas pela instituição são difíceis de serem alcançadas, tendo em vista os problemas de estrutura, como sistemas instáveis e frequentemente inoperantes. O servidor também é quem arca com todos os custos dos meios de trabalho (local, mobiliário, computador, energia elétrica e internet), sem receber nenhuma ajuda de custo no que tange a esta infraestrutura. Muito embora muitos frequentemente sejam seduzidos pelo discurso da liberdade, da ausência de carga horária, de poder trabalhar como e de onde quiser, parece evidente que o cenário é de precarização das condições de trabalho.

O teletrabalho, mediado por plataformas digitais, não apenas favorece novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho pelo empregador, como transfere o gerenciamento do trabalho para o próprio trabalhador para o alcance de metas de produtividade nem sempre alcançáveis. Nesse tipo de gestão por pressão ocorre a intensificação do trabalho, com impactos na materialidade e na subjetividade dos (as) trabalhadores (as): ampliação da jornada de trabalho para dez, doze horas, fadiga pelo tempo excessivo de permanência em frente à tela do computador, multiplicação do número de reuniões até a exaustão, simbiose entre tempo de trabalho e de não trabalho. Contexto favorável ao crescimento do assédio moral, desgaste mental, adoecimentos provocados pelas novas formas de gerenciamento e controle dos processos de trabalho. (Raichelis e Arregui 2021, p.146)

Em relação às barreiras impostas pelas tecnologias adotadas pelo INSS aos segurados e usuários da previdência social, é importante que se contextualize quem

6 Suspensão temporariamente pelo acordo da greve 2022.

é o público da autarquia, majoritariamente, composto de mulheres, idosos, pessoas com deficiência, incapacidades temporárias e de longa duração. De acordo com dados disponibilizados pelo INSS à pesquisa, no mês de dezembro de 2021, o valor médio da renda mensal do total de benefícios pagos pelo Instituto foi de R\$ 1.339,10 (um mil, trezentos e trinta e nove reais e dez centavos), o que evidencia a vulnerabilidade econômica da população atendida. Para este estrato populacional, o acesso à internet e tecnologias de informação se dá de forma precária ou não é uma realidade.

Dados do IBGE mostram que no Brasil, a exclusão digital atinge cerca de 45,9 milhões de pessoas. Muitos segurados e requerentes não dispõem de computador ou telefone celular ou possuem aparelho incompatível com a instalação de aplicativos, sem acesso à internet ou com internet de baixa velocidade. Por outro lado, ainda que tecnologicamente o acesso exista, isso não basta, é necessário ter familiaridade com criação de senhas, saber “navegar” no site e aplicativo, anexar documentos, entre outras ações. Ou seja, os entraves colocados nesse modelo de atendimento, precisam ser analisados de forma mais profunda, considerando sobretudo, o público atendido pela autarquia e a realidade da população brasileira. (Jesus e Campos, 2021, p. 88)

Ao se deparar com as agências do INSS fechadas, a população, quando não desiste diante das dificuldades postas, têm procurado por serviços que supram a lacuna deixada pela ausência do poder público, o que vem fazendo do “atravessador”, seja ele o advogado ou outra pessoa que detenha algum conhecimento do sistema, um elemento central no acesso aos direitos previdenciários. Também tem sido comum a prestação desse tipo de serviço por estabelecimentos onde se paga para usar computador e internet (*cibercafé e lan house*). Os equipamentos de proteção social básica da assistência social, em grande medida, igualmente vêm assumindo essa demanda, sobrecarregando equipes e a já precária estrutura desta política. (JESUS; CAMPOS, 2021)

Compreendemos que o cenário contextualizado até aqui está distante de ser o resultado de uma estratégia de gestão malsucedida. Configura-se antes enquanto um projeto, que se inscreve na esteira do controle e cerceamento dos direitos previdenciários e, portanto, integra a reconfiguração das funções do estado, com vistas a atender os interesses do capital em crise desde a década de 1970. Esse movimento de ajuste estrutural, retardado pela conjuntura política que o Brasil vivia nos anos 1980, de significativa mobilização dos trabalhadores e redemocratização, a

partir dos anos 1990, vai orientar a contrarreforma do estado brasileiro. (JESUS; CAMPOS, 2021)

No início dos anos 1990 começa a se desenhar um movimento contrarreformista da seguridade social, recém elencada na Constituição Federal de 1988, cujo alvo prioritário tem sido a previdência social. Este movimento avançou sobre os direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora e esteve presente nos diferentes governos que comandaram o país nos últimos trinta anos, de forma mais ou menos agressiva, a depender de questões conjunturais. Desde então, foram realizadas alterações estruturais, com modificações de preceitos constitucionais relativos à previdência social, mas também foram realizadas mudanças na legislação infraconstitucional e no âmbito da organização administrativa do INSS. O que há em comum entre essas miscelâneas alterações é a sua orientação para a retração de direitos e o desmantelamento dos direitos previdenciários estabelecidos pela Constituição Federal de 1988.

Dessa forma, compreender as alterações na estrutura e o caos vivenciado pelo INSS, impõe ultrapassar os limites da instituição e de seu formato de atendimento.

Exige remeter, com as devidas mediações, à determinação mais ampla que está no âmago da crise estrutural do sistema capitalista, que em sua reestruturação empreende estratégias de restauração em que se inscrevem o conjunto de contrarreformas da previdência social. O Estado busca, assim, adaptar seus aparelhos burocráticos, no caso o INSS, na direção de viabilizar a operacionalidade da política de previdência nos moldes determinados pelo grande capital. (Jesus e Campos, 2021, p.93)

4. CONCLUSÃO

Os entraves à efetivação dos direitos previdenciários, não são novidade para segurados, dependentes e demais usuários atendidos pelo INSS, que sempre tiveram dificuldades para decodificar a legislação previdenciária, seus termos e a estrutura burocrática da autarquia. No entanto, a ausência de atendimento

presencial nas agências da Previdência Social é uma realidade que a classe trabalhadora é obrigada a enfrentar desde que o INSS, há alguns anos, colocou em prática a transição do modelo de atendimento presencial para o atendimento via canais remotos, por meio do Projeto INSS-Digital.

O projeto em questão alterou profundamente as rotinas da instituição que, atualmente, oferece quase que a totalidade de seus serviços via plataforma de internet, aplicativo e central telefônica 135. Tendo em vista as características do Brasil, um país de economia periférica e dependente, marcado pela desigualdade social, o acesso aos benefícios e serviços do INSS, apenas pelos canais remotos, representa uma barreira praticamente intransponível, para os que não podem contar com auxílio de terceiros. Os trabalhadores segurados da previdência social são, majoritariamente de baixa renda, possuem reduzida escolaridade e fazem parte do contingente de excluídos social e digitalmente.

Outro segmento de trabalhadores afetado pela transformação digital vivenciada pela autarquia, foi o dos servidores, que tiveram suas rotinas de trabalho e a organização da vida completamente alteradas e, em sua maioria, foram forçados a fazerem do espaço privado do lar, seu local de trabalho, com a adesão ao teletrabalho. O trabalho remoto transferiu parte significativa dos custos de produção, como computador, internet, mobiliário e energia elétrica, aos próprios trabalhadores. Ademais, é mister sinalizar o custo para a saúde destes trabalhadores que, condicionados a metas de produtividade, frequentemente encontram dificuldades de separar vida privada e tempo livre do trabalho.

Esta comunicação teve, neste sentido, o intuito de apresentar preliminarmente alguns resultados de pesquisa em andamento, cujo objetivo reside justamente em desvelar o impacto deste novo modelo de atendimento para a classe trabalhadora, tanto ao que condiz aos servidores, como segurados e usuários da previdência social. Temos ainda um longo percurso de pesquisa pela frente, mas os estudos e dados acessados até agora, evidenciam que esta alteração no âmbito do INSS não pode ser compreendida sem mediações com projeto contrarreformista que avança há 30 anos no país na direção da reorganização das funções do Estado, em especial da previdência, com vistas a atender as necessidades do capital financeiro

em crise desde os anos 1970.

Neste contexto, as tecnologias de comunicação e informação, sobretudo quando utilizadas no domínio do Estado, colocam-se como aliadas aos intentos do capital, aprofundando a precarização do trabalho, a vigilância, a derrocada das políticas sociais e dos parques direitos conquistados pelos trabalhadores brasileiros ao longo de um século.

5. REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

BRASIL. **LEI Nº 10.855, DE 1º DE ABRIL DE 2004**. Dispõe sobre a reestruturação da Carreira Previdenciária, de que trata a Lei nº 10.355, de 26 de dezembro de 2001, instituindo a Carreira do Seguro Social, e dá outras providências. Brasília, Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.855.htm Acesso em: 25 de ago. de 2022.

_____. **PORTARIA CONJUNTA DIRBEN/INSS/SPMF/SPREV/MTP Nº 1, DE 26 DE JANEIRO DE 2022**. Estabelece o fluxo de operacionalização para realização da Perícia Médica com Uso da Teleavaliação - PMUT, em cumprimento à decisão do Tribunal de Contas da União - TCU. Brasília, Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Benefícios, 2022. Disponível em: <https://in.gov.br/web/dou/-/portaria-conjunta-dirben/inss/spmf/sprev/mtp-n-1-de-26-de-janeiro-de-2022-376597539> Acesso em: 25 de ago. de 2022.

_____. **PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 978, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2022**. Institui, em âmbito nacional, a realização da Avaliação Social da Pessoa com Deficiência - Remota. Brasília, Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Benefícios, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-dirben/inss-n-978-de-4-de-fevereiro-de-2022-378641739> Acesso em: 25 de ago. de 2022.

_____. **PORTARIA Nº 1.328, DE 12 DE JULHO DE 2021**. Institui a experiência piloto da realização da Avaliação Social por meio de canais remotos, em cumprimento a decisão do Tribunal de Contas da União. Brasília, Ministério da Economia/Instituto Nacional do Seguro Social, 2021. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.328-de-12-de-julho-de-2021-331554594>

Acesso em: 25 de ago. de 2022.

_____. **Previdência em questão**. Brasília, 2009. Disponível em: https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/images/previdencia/arquivos/office/3a_090513-090722-509.pdf. Acesso 25 de ago. de 2022.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Processo TC nº 033.778/2020-5/Ofício nº Ofício 32899/2021 TCU**. Brasília, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-TCU-julho.pdf>, acesso 25 de ago. de 2022.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO. **Agência Brasil**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-06/plataforma-govbr-atinge-130-milhoes-de-usuarios>, Acesso em: 25 de ago. de 2022.

FARIA, Gabriele. **Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata**. *Revista Katálysis* Jan 2022, Volume 25 Nº 1, Páginas 137 – 146.

GLOBO.COM. **G1**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2022/05/03/servidores-dizem-que-sistema-de-metas-no-inss-aumenta-risco-de-erro-em-analise-de-processos.ghtml>. Acesso 25 de agosto de 2022.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **NOTA TÉCNICA Nº 01/2021/DGPA/INSS PROCESSO Nº 35014.345979/2020-20**. Proposta de enquadramento da Carreira do Seguro Social como Carreira de Estado. Brasília, Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração, 2022. Disponível em: https://fenasps.org.br/wp-content/uploads/2022/04/nts.dgpa_.inss_.carreira.estado_18.04.22.pdf. Acesso 25 de ago. de 2022.

JESUS, E.; CAMPOS, S. F. . **Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19**. In: Luziele Tapajós;Tania Regina Krüger; Edivane de Jesus;Fabiana Luiza Negri. (Org.). *Pandemia, políticas públicas e sociedade*. 1ed.Floriaópolis: Emais, 2021, v. 1, p. 81-94.

RAICHELIS, Raquel e ARREGUI, Carola C. **O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia**. *Serviço Social & Sociedade* [online]. 2021, n. 140, pp. 134-152. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/0101-6628.242> >. Epub 22 Fev 2021. ISSN 2317-6318. Acesso em: 06 jul. 2021.

VALENTIM, Erika Cordeiro do Rêgo Barros; PAZ, Fernanda Alves Ribeiro. **Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19**. *Revista Katálysis*, v. 25, p. 114-124, 2022.

