

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE ARTES, HUMANIDADES E LETRAS
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL E TERRITÓRIOS**

**NAS TRINCHEIRAS DA PREVIDÊNCIA: o trabalho do
assistente social no contexto do “INSS digital”**

Cristiane de Oliveira Xavier Machado

**CACHOEIRA – BA
2022**

NAS TRINCHEIRAS DA PREVIDÊNCIA: o trabalho do assistente social no contexto do “INSS digital”

**Cristiane De Oliveira Xavier Machado
Assistente Social
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, 2012**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Política Social e Territórios da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Política Social e Território, área do Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Ilzamar Silva Pereira

**CACHOEIRA – BA
2022**

M149t Machado, Cristiane de Oliveira Xavier.

Nas trincheiras da Previdência: O trabalho do assistente social no contexto do INSS Digital. / Cristiane de Oliveira Xavier Machado. Cachoeira, BA, 2022.

162f.; il.

Orientadora: Profa. Dra. Ilzamar Silva Pereira

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Centro de Artes Humanidades e Letras, Programa de Pós-Graduação em Políticas Sociais e Territórios, 2022.

1. Previdência social - Brasil. 2. Brasil - Política social. 3. Trabalho. I. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Centro de Artes, Humanidades e Letras. II. Título.

CDD: 368.400981

Ficha elaborada pela Biblioteca do CAHL - UFRB.
Responsável pela Elaboração – Juliana Braga (Bibliotecária – CRB-5/ 1396)
(os dados para catalogação foram enviados pelo usuário via formulário eletrônico)

CRISTIANE DE OLIVEIRA XAVIER MACHADO

FOLHA DE APROVAÇÃO

NAS TRINCHEIRAS DA PREVIDÊNCIA: O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO CONTEXTO DO "INSS DIGITAL"

Dissertação submetida à avaliação para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Territórios da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.

Cachoeira - BA, 21 de dezembro de 2022.

COMISSÃO EXAMINADORA:

Documento assinado digitalmente
 ILZAMAR SILVA PEREIRA
Data: 21/12/2022 17:32:13-0300
Verifique em <https://verificador.itl.br>

Profa. Dra. ILZAMAR SILVA PEREIRA
(UFRB – Orientadora)

Documento assinado digitalmente
 FABRÍCIO FONTES DE ANDRADE
Data: 04/01/2023 20:35:17-0300
Verifique em <https://verificador.itl.br>

Prof. Dr. FABRÍCIO FONTES DE ANDRADE
(UFRB – Examinador Interno)

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCO HENRIQUE DA COSTA ROZENDO
Data: 09/01/2023 17:04:25-0300
Verifique em <https://verificador.itl.br>

Prof. Dr. FRANCISCO HENRIQUE DA COSTA ROZENDO
(UFF – Examinador Externo à Instituição)

CACHOEIRA/BA
2022

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida e por todas as conquistas até aqui alcançadas;
Aos meus pais, João e Maria, por conseguirem transformar o improvável em realizações, pela luta incansável dia após dia. Obrigada pela infinita dedicação e por sempre sustentarem a esperança em dias melhores;
Às minhas irmãs, Tatiane e Denise, pela cumplicidade com que compartilhamos os momentos ao longo desta caminhada;
Ao meu esposo, Ailton, pelo cumplicidade e apoio que dispensou em todos esses anos;
Ao professor Bruno Durães pelas contribuições ao longo do processo de escrita;
Aos professores do POSTERR pela partilha;
À minha orientadora, Ilzamar, bússola do meu caminho, pela acolhida e empenho;
Aos meus amigos e amigas que me motivaram e me nortearam nos momentos de tormenta;
Aos meus colegas do Posterr, pela partilha em dias tão difíceis.
Aos meus colegas da APS Euclides da Cunha pela acolhida e partilha;
Aos meus colegas do INSS que contribuíram com suas ideias e reflexões.
A todos e todas, gratidão!

NAS TRINCHEIRAS DA PREVIDÊNCIA: o trabalho do assistente social no contexto do “INSS digital”

RESUMO: A pesquisa foi desenvolvida a partir da perspectiva teórico-metodológica do materialismo histórico e dialético. Caracterizada pela abordagem qualitativa, com o uso das técnicas de pesquisa documental e bibliográfica, com destaque para as análises de autores como Ricardo Antunes, Graça Druck, Richard Sennet, Maria Lúcia Lopes Silva, Elaine Behring, Marilda Iamamoto, Ivanete Boschetti e Raquel Raichelis. O estudo privilegiou a apreensão dos significados do trabalho do assistente social no contexto do projeto INSS Digital e das transformações em curso no âmbito da Previdência Social. A coleta de dados foi realizada a partir de questionário tipo *survey* tendo como respondentes assistentes sociais que atuam no Serviço Social do INSS distribuídos pelo Estado da Bahia. A análise das informações coletadas foi realizada a partir da Análise de Conteúdo. Para o desenvolvimento da pesquisa foi necessário compreender alguns elementos fundamentais do trabalho, enquanto categoria, bem como os processos que impulsionaram sua transformação no contexto do capitalismo e que têm repercutido no trabalho do assistente social na política de Previdência, uma vez que a categoria profissional vem sofrendo vários ataques ao longo dos anos neste espaço socioocupacional. Também situamos as contrarreformas do Estado e da Previdência Social e as repercussões na vida da classe trabalhadora, com destaque para o desmonte executado pela Emenda Constitucional 103 de 2019. Consideramos que o INSS Digital materializa o sucateamento da Previdência Social pública com vias a sua extinção e privatização. O modelo assevera a precarização do trabalho dos servidores, contribuindo para sua racionalização, instituindo no INSS novas formas de controle e gestão do trabalho que comprometem a efetivação de direitos. Também impõe barreiras ao acesso da população aos serviços da Previdência Social, contribuindo para o aumento das desigualdades sociais e se constituindo como ferramenta de não-direito. Todas essas mudanças impactam sobremaneira no trabalho do assistente social, que tem enfrentado situações desafiadoras no cotidiano do Serviço Social do INSS.

Palavras-chave: Trabalho; Previdência Social; INSS Digital; Serviço Social

IN THE TRINCHES OF PREVIDENCE: The Social Worker's work in the context of the "digital INSS"

ABSTRACT: The research was developed from the theoretical and methodological perspective of historical and dialectical materialism. It is characterized by a qualitative approach, with the use of documental and bibliographical research techniques, with emphasis on the analyses of authors such as Ricardo Antunes, Graça Druck, Richard Sennet, Maria Lúcia Lopes Silva, Elaine Behring, Marilda Iamamoto, Ivanete Boschetti and Raquel Raichelis. The study emphasized the apprehension of the meanings of the social worker's work in the context of the INSS Digital project and the ongoing transformations in the scope of Social Security. Data collection was carried out using a survey questionnaire and the participants were social workers who work in the Social Services of the INSS in the state of Bahia. The analysis of the information collected was based on Content Analysis. For the development of the research, it was necessary to understand some fundamental elements of work, as a category, as well as the processes that led to its transformation in the context of capitalism and that have had repercussions on the work of social workers in the Social Security policy, since the professional category has suffered several attacks over the years in this socio-occupational space. We also situate the counter-reforms of the State and Social Security and the repercussions on the lives of the labor class, with emphasis on the dismantling executed by Constitutional Amendment 103 of 2019. We consider that the INSS Digital materializes the scrapping of public Social Security with a view to its extinction and privatization. The model assures the precariousness of the work of public servants, contributing to its rationalization, instituting new forms of control and work management in the INSS that affect the effectiveness of rights. It also imposes barriers to the population's access to Social Security services, contributing to the increase of social inequalities and becoming a tool for non-rights. All these changes have had a great impact on the job of the social worker, who has faced challenging situations in the daily routine of Social Services in the INSS.

Keywords: Labor; Social Security; INSS Digital; Social Service.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: NOVAS REGRAS DE IDADE MÍNIMA.....	58
FIGURA 2: REGRAS DO REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL.....	59
FIGURA 3: REGRAS DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL PARA PROFESSORES.....	60
FIGURA 4: ACESSO A TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO- TIC	94

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: TAXA DE INFORMALIDADE 2º TRIMESTRE DE 2022.....	41
QUADRO 2: CRITÉRIOS PARA A CONCESSÃO DAS PENSÕES POR MORTE...57	57
QUADRO 3: NOVOS CÁLCULOS PARA BENEFÍCIO POR INCAPACIDADE.....	61
QUADRO 4: NOVO CÁLCULO DE PENSÃO POR MORTE.....	63
QUADRO 5: MUDANÇAS NA APOSENTADORIA ESPECIAL.....	63
QUADRO 6: ALTERAÇÃO DE CONTAGEM DE CONTRIBUIÇÃO.....	65
QUADRO 7: BENEFÍCIOS POR INCAPACIDADE CONCEDIDOS E INDEFERIDOS	67
QUADRO 8: PROPOSTA DE PONTUAÇÃO PARA O SERVIÇO SOCIAL DO INSS	98
QUADRO 9: DESCONTOS DE TRATAMENTO EM SAÚDE.....	101

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: DINÂMICA ORÇAMENTÁRIA DO SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA (2007/2015).....	105
GRÁFICO 2: PERFIL DE IDADE DOS PROFISSIONAIS PESQUISADOS.....	108
GRÁFICO 3: PERFIL - COR/RAÇA.....	109
GRÁFICO 4: TITULAÇÃO DOS PROFISSIONAIS.....	109
GRÁFICO 5: DIFICULDADE DA POPULAÇÃO NO ACESSO AOS SERVIÇOS DO INSS.....	120
GRÁFICO 6: SERVIÇOS ONDE A POPULAÇÃO BUSCA ORIENTAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DO INSS.....	120
GRÁFICO 7: PRINCIPAIS MUDANÇAS NO TRABALHO PROFISSIONAL NO INSS	125

LISTA DE ABREVIATURA DE SIGLAS

APS – AGÊNCIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
BMOB – BÔNUS DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL POR ANÁLISE DE BENEFÍCIOS COM INDÍCIOS DE IRREGULARIDADE DO MONITORAMENTO OPERACIONAL DE BENEFÍCIOS
BPC – BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA
CAPS – CAIXA DE APOSENTADORIA E PENSÕES
CEABS – CENTRAIS DE ANÁLISES DE BENEFÍCIOS
CF – CONSTITUIÇÃO FEDERAL
CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL
CLT – CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS TRABALHISTAS
CNT – CONSELHO NACIONAL DO TRABALHO
COVID-19 – CORONA VÍRUS DISEASE 19
CRAS – CENTRO DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
DATAPREV – EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
DIRAT – DIRETORIA DE ATENDIMENTO
DIRBEN – DIRETORIA DE BENEFÍCIOS
DISART – DIRETORIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR
DRU – DESVINCULAÇÃO DAS RECEITAS DA UNIÃO
EC – EMENDA CONSTITUCIONAL
EGD – ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL
ENAP – ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
FUNRURAL – FUNDO DO TRABALHADOR RURAL
GET – GERENCIADOR DE TAREFAS
IAPAS – INSTITUTO DE ARRECADAÇÃO FINANCEIRA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
IAPS – INSTITUTO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES
IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA
INAMPS – INSTITUTO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA MÉDICA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
INPS – INSTITUTO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
INSS – INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA
LBA – LEGIÃO BRASILEIRA DE ASSISTÊNCIA
LC - LEI COMPLEMENTAR
LOAS – LEI ORGÂNICA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL
LOPS – LEI ORGÂNICA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL
MARE – MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO E REFORMA DO ESTADO
MDS – MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL
MEI – MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL
MPDG – MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
PBA – PLANO BÁSICO DE AÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL
PDRAE – PLANO DIRETOR DE REFORMA DO APARELHO DO ESTADO
PEC – PROPOSTA DE EMENDA CONSTITUCIONAL
PEX – PLANO DE EXPANSÃO
PGASS – PROGRAMA DE GESTÃO DAS AÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL
PMA – PROGRAMA DE MELHORIA DO ATENDIMENTO

PNAD – PESQUISA NACIONAL POR AMOSTRA DE DOMICÍLIOS CONTÍNUA
PPP – PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS
PSPS – PLANO SIMPLIFICADO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
PT – PARTIDO DOS TRABALHADORES
RGPS – REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
RPPS – REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL
SINPAS – SISTEMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA E PREVIDÊNCIA SOCIAL
TICS – TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.2 Percurso metodológico.....	12
1.2.1 Técnicas de pesquisa.....	14
2. TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO E CAPITALISMO NA CONTEMPORANEIDADE	19
2.1 Notas sobre a categoria trabalho.....	19
2.2 Trabalho e capitalismo: “não há mais longo prazo”.....	27
2.2.1 Os rumos do trabalho e suas “morfologias”.....	34
3. POLÍTICA SOCIAL E PREVIDÊNCIA SOCIAL: percursos da (des) proteção social no Brasil	47
3.1 Aspectos da Política Social e da Previdência no Brasil.....	47
3.2 A Previdência Social na atualidade: o genocídio silencioso.....	52
4. O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA E O “INSS DIGITAL”: entre a modernização e o seu desmonte	69
4.1 Os caminhos do Serviço Social no Brasil.....	70
4.2 O Serviço Social e sua inserção na Previdência.....	77
4.3 INSS Digital: a face do desmonte por detrás da “modernização”.....	83
4.4 O INSS Digital e as repercussões no Serviço Social do INSS.....	91
4.4.1 O extermínio do Serviço Social e dos direitos na Previdência Social... ..	96
5. O DISCURSO OFICIAL DA MODERNIZAÇÃO E A MATERIALIDADE DO DESMONTE DA PREVIDÊNCIA SOCIAL EM TEMPOS DE “DIREITOS REMOTO”	107
5.1 A “virada de chave” para a gestão do caos.....	109
5.2 A ponte para o abismo: os efeitos da “modernização” e o desmonte de direitos.....	114
5.3 O trabalho em tempos de pandemia.....	126
5.4 Nas trincheiras da Previdência: o assistente social e os desafios frente ao desmonte.....	128
CONSIDERAÇÕES FINAIS	133
REFERÊNCIAS	136
APÊNDICE A- Formulário de aplicação	145

1. INTRODUÇÃO

Os questionamentos que norteiam este trabalho emergem a partir da experiência vivenciada em uma Agência da Previdência Social - APS no interior da Bahia, na qual sou servidora desde dezembro de 2016 (Analista do Seguro Social com formação em Serviço Social), atuando no Serviço Social. Nesse período foi possível identificar um processo de mudanças no que diz respeito à operacionalização dos benefícios, à forma de atendimento ao público e ao trabalho do assistente social, relacionadas diretamente com a implantação do modelo “INSS Digital”.

Entretanto, destaco que as inquietações aqui apresentadas são perpassadas por uma história de vida que importa relatar. Nasci na cidade de Feira de Santana-BA, segunda maior cidade do estado, no ano 1989. Primogênita de três filhas de pais poucos escolarizados, negros, que trabalharam desde a infância para sobreviver. Residi até os 18 anos em São Gonçalo dos Campos, cidade distante cerca de 20 km de Feira de Santana. Meus pais entendiam que a Educação seria a única possibilidade de sucesso na vida e disso fizeram um lema para nós. Estudei em escola pública e aos 17 anos realizei meu primeiro vestibular para uma nova Universidade que chegava no estado. Até esse momento eu não sabia o que era Serviço Social e optei pelo curso em razão da localização do campus de Cachoeira. Eis que veio a aprovação e a partir de então novos caminhos se desenhavam em minha vida. Entro na UFRB em 2008, inaugurando o primeiro curso de Serviço Social de uma universidade pública da Bahia.

De família pobre, cuja a renda advinha do Bolsa Família e de ganhos esporádicos do trabalho informal de meu pai, porque minha mãe já não conseguia trabalhar por questões de saúde, restava o desafio: como permanecer na Universidade? A resposta veio da Política de Assistência Estudantil da UFRB. Em 2008 participei de uma seleção e consegui acessar o auxílio-moradia e até a conclusão do curso foi a renda que tive. Em 2012 concluí a graduação e fui aprovada em uma seleção da Defensoria Pública do Estado, para atuação como assistente social na capital, então meu percurso nas políticas sociais começa a ganhar outro rumo, agora como uma executora de política, vivenciando um cotidiano de trabalho marcado pelas mais diversas situações.

A Defensoria abriu as portas da profissão e dali em diante mantive o desejo pelos concursos públicos e o desafio de crescer profissionalmente. Entre 2012 e 2016 tive a possibilidade de atuar em áreas bastante diferentes, que agregaram grandes experiências, mas mantinha uma vontade de trabalhar na Previdência Social, despertada quando realizei concurso para o cargo de nível médio. Em 2015 comecei os estudos para um novo edital, dessa vez, para minha área de formação. Em 2016 realizei a prova e fui aprovada. Então chego ao INSS, cheia de expectativas e com o desafio de aprender sobre o novo espaço de atuação. Nesse lugar o aprendizado é constante, há uma volatilidade gigantesca, tanto no que se refere à legislação, aos normativos que precisamos dominar, como também à forma como nosso trabalho é executado. É dessa dinâmica de trabalho que surgem os questionamentos que delimitam a pesquisa aqui suscitada.

Enquanto política social, a Previdência consiste em um direito constitucional no contexto da Seguridade Social, conquistado com o advento da Constituição de 1988, mas que se concretiza sob a lógica da contribuição. É uma das políticas mais antigas, fruto de reivindicações e lutas dos trabalhadores, representando um importante instrumento de proteção social na complexa sociedade capitalista.

Considerada muitas vezes como uma política privilegiada, a Previdência sempre foi o foco das ações em diferentes governos, visando a reestruturação e destinação de recursos. Logo após sua legitimação no texto constitucional, surgiram as propostas das “reformas” de cunho neoliberal, baseadas no discurso ideológico de “modernizar o país”. Daí em diante a Previdência Social vem sofrendo com desmontes sucessivos que ameaçam sua manutenção enquanto política pública de responsabilidade do Estado, conforme os preceitos legais.

Nesse terreno de inquietações e mudanças o assistente social se insere como trabalhador assalariado que tem como público-alvo principalmente a classe trabalhadora. A atuação do Serviço Social no campo da Previdência remonta aos anos de 1944, sendo consolidada em 1960 com a Lei Orgânica da Previdência Social - LOPS. A partir de então o assistente social passa a atuar em áreas referentes ao trabalho, à família, à pesquisa social, dentre outras, que estão diretamente ligadas à contradição capital/trabalho e ao processo de desenvolvimento da sociedade brasileira. Nesse espaço socio-ocupacional o Serviço Social norteia suas ações sob o marco legal profissional e institucional, assumindo diferentes configurações ao longo dos anos.

Recentemente mais uma reforma foi orquestrada, resultando na Emenda Constitucional 103 de 2019, que alterou regras de concessão e manutenção de benefícios, promovendo alterações no que se refere à idade mínima, tempo de contribuição e valores, por exemplo. Entretanto, paralela a essa Emenda, outra “reforma” vem se consolidando no âmbito da Previdência pública. Trata-se da implantação do “INSS Digital”, um modelo de gestão que propõe a “modernização” e melhoria do atendimento ao público”, buscando mudanças na forma de atendimento à população, na operacionalização e gestão dos processos a partir da implantação de sistemas, canais de atendimentos e gestão do trabalho dos servidores.

Esse estudo se realiza no âmbito da linha de pesquisa Trabalho, Direitos e Serviço Social do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Territórios- POSTERR e pretende pôr em relevo os elementos que compõem esse processo de “modernização”, apresentando reflexões que dizem respeito ao trabalho do assistente social inserido no Serviço Social do INSS. Para tanto, caberá discutir sobre o uso das tecnologias no serviço público; os impactos do “INSS Digital” na prestação de serviços; os modos de trabalhos dos servidores e em especial do assistente social e a relação com a população, que também tem sentido os efeitos do novo modelo de atendimento do INSS; além de refletir sobre os rumos do Serviço Social na instituição e os desafios postos à efetivação do trabalho profissional.

A partir do exposto, tem-se a problemática que norteia a investigação: como o assistente social tem atuado no âmbito do Serviço Social na Previdência no contexto das transformações do “INSS Digital”? O que mudou no processo de trabalho institucional e na relação com a população? Quais as perspectivas dos profissionais em torno das mudanças ocorridas no cotidiano de trabalho?

Compreende-se que o trabalho proposto suscita um debate emergente e necessário no campo da atuação do Serviço Social da Previdência, colocando em foco o conjunto de mudanças impostas pelo “INSS Digital”, podendo contribuir com as discussões acerca do tema e de forma significativa para a construção de estratégias para enfrentamento da precarização do trabalho profissional, denunciando o desmonte dos direitos da classe trabalhadora.

1.2 Percorso metodológico

O trabalho é tributário da pesquisa qualitativa, que tem como pressuposto a relação dinâmica entre o sujeito e o objeto, uma relação indissociável entre o mundo objetivo e o mundo subjetivo. Este tipo de pesquisa centra-se na concepção de que o conhecimento não pode se reduzir apenas ao volume de dados explicados teoricamente. Isto porque, o objeto de pesquisa apresenta-se como um sujeito ativo que estabelece relações e, portanto, carrega significados (CHIZOTTI, 2008). Conforme indica Minayo (2001):

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2001, p.22).

A tradição qualitativa de pesquisa tem como principal fundamento a crítica à pesquisa tradicional baseada nos modelos de estudo das ciências naturais. Ao buscar os fundamentos da pesquisa qualitativa, os pesquisadores negam o conhecimento obtido apenas por processos quantificáveis descritos em leis gerais, que tem como origem o positivismo de Comte (1798-1857). Para este, uma ciência só poderia existir se houvesse uma anterior que a fundamentasse. Deste modo, estabelecia uma hierarquia entre as diferentes formas conhecimento, apontando para a neutralidade, objetividade da pesquisa e regularidade das leis, principais características do modelo de pesquisa quantitativa.

Na sociologia qualitativa o que se considera importante é a descrição das atividades cotidianas dos atores sociais. Compreendida desta forma, a sociologia qualitativa preza pela descrição dos sujeitos em relação aos acontecimentos do mundo social. Desse modo, diz Minayo (2001, p.15):

A realidade social é o próprio dinamismo da vida individual e coletiva com toda a riqueza de significados dela transbordante. Essa mesma realidade é mais rica que qualquer teoria, qualquer pensamento e qualquer discurso que possamos elaborar sobre ela. Portanto, os códigos das ciências que por sua natureza são sempre referidos e recortados são incapazes de a conter [...].

Nesse sentido, a metodologia aqui utilizada é majoritariamente qualitativa, mas dispõe de instrumentos quantitativos para levantamento de dados. Assim,

[...] se a relação entre quantitativo e qualitativo, entre objetividade e subjetividade não se reduz a um continuum, ela não pode ser pensada como oposição contraditória. Pelo contrário, é de se desejar que as relações sociais possam ser

analisadas em seus aspectos mais “ecológicos” e “concretos” e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente, e vice-versa (MINAYO, 1993, p.247).

Quanto ao *método de pesquisa* que orienta a coleta e análise de dados elege-se a concepção histórico-dialética como perspectiva de conhecimento da realidade, suas singularidades e particularidades apreendidas no movimento de elementos contraditórios, estabelecendo a relação dos fenômenos compreendidos a partir de uma totalidade concreta. Considera-se que o método remete à compreensão das relações sociais, dos contextos histórico, político, social e econômico no qual as relações são engendradas, percebendo-se as múltiplas determinações da realidade. Conforme aponta Marx “[...] o método que consiste em elevar-se do abstrato ao concreto é para o pensamento, precisamente a maneira de se apropriar do concreto, de o reproduzir como concreto espiritual” (MARX, 2003, p. 248). De acordo com Minayo (2001):

A Dialética pensa a relação da quantidade como uma das qualidades dos fatos e fenômenos. Busca encontrar, na parte, a compreensão e a relação com o todo; e a interioridade e a exterioridade como constitutivas dos fenômenos. Desta forma, considera que o fenômeno ou processo social tem que ser entendido nas suas determinações e transformações dadas pelos sujeitos. Compreende uma relação intrínseca de oposição e complementaridade entre o mundo natural e social, entre o pensamento e a base material. Advoga também a necessidade de se trabalhar com a complexidade, com a especificidade e com as diferenciações que os problemas e/ou "objetos sociais" apresentam (MINAYO, 2001, p.25).

Desse modo, partimos da imediatividade dada pela realidade aparente para construir as mediações necessárias ao desvelamento do objeto. Portanto, o método marxiano possibilita uma análise e interpretação da sociedade, partindo da realidade concreta com vias a sua transformação.

1.2.1 Técnicas de pesquisa

A **pesquisa bibliográfica** é o ponto de partida deste trabalho. Segundo Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de

suas informações. Ela pode ser considerada como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências, já analisadas, publicadas em diferentes meios escritos e eletrônicos. Nesse sentido, recorreremos a diversos livros e artigos com o objetivo de conhecer e aprofundar as ideias que embasam este escrito:

Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32).

Outra técnica de pesquisa bastante relevante no processo de investigação qualitativa, é a **pesquisa documental**. Esta é uma técnica de coleta de dados na qual o pesquisador recorre a documentos com o objetivo de extrair deles informações. Esta técnica requer que o pesquisador investigue as fontes e examine os documentos cuidadosamente. O que se busca é encontrar o maior número de informações possíveis, organizando-as e analisando-as dentro dos objetivos propostos.

A pesquisa realizada através de documentos além de possibilitar a coleta de informações fidedignas, já que é o próprio pesquisador que manuseará as fontes e definirá quais informações serão relevantes, ainda, possibilita ao pesquisador relacionar a dimensão social com o tempo, pois os documentos carregam os significados do momento histórico no qual foram produzidos. SÁ-SILVA *et al* (2009) ao expor sobre a técnica de pesquisa documental, aponta que:

Dependendo do objeto de estudo e dos objetivos da pesquisa, pode se caracterizar como principal caminho de concretização da investigação ou se constituir como instrumento metodológico complementar. Apresenta-se como um método de escolha e de verificação de dados; visa o acesso às fontes pertinentes, e, a esse título, faz parte integrante da heurística de investigação (SÁ-SILVA *et al*, 2009, p.13).

O fato de os documentos se inscreverem em uma determinada conjuntura, implica a análise do contexto histórico, os elementos políticos e sociais que fizeram parte deste contexto. A análise da conjuntura não se destina apenas para os documentos antigos, mas também para os recentes, já que ambos se encontram dentro de um contexto mais amplo. Nesse sentido, considerando o objeto de estudo e o lócus de pesquisa, recorreremos a diversos

documentos, principalmente institucionais, como: resoluções, portarias, memorandos, dentre outros, que apontam para questões fundamentais no desenvolvimento da escrita.

O levantamento dos dados ocorreu através de um questionário de tipo *survey* com questões fechadas e abertas. O *survey* é uma pesquisa exploratória utilizada para produzir enunciados descritivos sobre uma determinada população. A pesquisa *survey* se refere a um tipo articulado de pesquisa social empírica para a obtenção de informações sobre um determinado grupo de pessoas. Pode ser compreendida como um método de coleta de dados ou informações usados para descrever, comparar ou explicar características, opiniões, conhecimentos, valores, atitudes, através da utilização de instrumentos fechados de pesquisa. A pesquisa com *survey* pode ser entendida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, por meio de um questionário como instrumento de pesquisa (FONSECA, 2002, p. 33).

O estudo das informações coletadas foi realizado por meio da **análise de conteúdo**, que permite, a partir de uma análise aprofundada, apresentar as reflexões sobre a percepção dos sujeitos envolvidos na pesquisa. De acordo com Bardin (2011, p. 52) a análise de conteúdo tem como objetivo a manipulação de mensagens, tanto de conteúdo como de expressão de conteúdo “para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem”. Desse modo,

é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2011, p.48).

Essa técnica de pesquisa apresentada por Bardin (2011) se estrutura em três fases: 1) pré-análise; 2) exploração do material, categorização ou codificação; 3) tratamento dos resultados, inferências e interpretação. De acordo com Franco (2005),

[...] a Análise de Conteúdo assenta-se nos pressupostos de uma concepção crítica e dinâmica da linguagem. Linguagem, aqui entendida, como uma construção real de toda a sociedade e como expressão da existência humana que, em diferentes momentos históricos, elabora e desenvolve representações sociais no dinamismo interacional que se estabelece entre linguagem, pensamento e ação (FRANCO, 2005, p.14).

A análise de conteúdo permite a descrição do mesmo ao tempo que o tratamento, de forma sistemática, leva a compreensão mais ampliada, qualificando as vivências do sujeito, bem como suas percepções sobre determinado objeto e seus fenômenos (Bardin, 2011).

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos - CEP da UFRB, sendo aprovada sob o parecer de número 5.534.923, em 19 de julho de 2022. O questionário foi composto por 33 (trinta e três questões), classificadas em abertas e fechadas. Algumas das perguntas foram inspiradas no formato da **escala Likert**, que pode ser usada para medir uma variedade de diferentes temas, incluindo probabilidade, concordância, qualidade, frequência e importância, a respeito de um determinado tema. O questionário foi respondido por 20 (vinte) profissionais que atuam no Serviço Social do INSS da Bahia, conforme levantamento, realizado em outubro de 2021, esse número era de 78 (setenta e oito) profissionais, o que corresponde a 25,6% do total. Esse quantitativo de profissionais se refere àqueles que atuam exclusivamente no Serviço Social ou híbridos, que atuam no Serviço Social e Reabilitação Profissional. Não foram considerados respondentes aqueles que atuam exclusivamente na Reabilitação Profissional, vez que se trata de serviço distinto, conforme dispõe o art. 18 da lei 8213/1991. Também não consideramos no universo da pesquisa, os assistentes sociais em exercício de função ou outras atividades fora do Serviço Social.

O questionário foi disponibilizado através da plataforma *Google Forms*, mediante convite individualizado aos profissionais através do *whatsapp*. Os contatos foram acessados por meio de grupo já existente no *whatsapp*. Atualmente o grupo tem 71 participantes, aos quais foram enviados os convites. O formulário ficou disponível para resposta entre os meses de setembro e outubro de 2022. Tendo recebido 20 (vinte) respostas no período.

Esse modelo de aplicação possibilitou o acesso às respostas de diferentes profissionais atuando nas diferentes regiões do estado, dada a necessidade de compreensão do objeto de estudo de forma mais ampliada, considerando que a abrangência do modelo INSS Digital é nacional e, portanto, carrega similaridades, intersecções e particularidades, as quais se pretendeu pôr em relevo na pesquisa. Desse modo, obtivemos respostas de profissionais lotados em todas as Gerências Executivas da Bahia: Juazeiro, Vitória da Conquista, Salvador, Itabuna, Feira de Santana, Barreiras e Santo Antônio de Jesus, e os demais municípios de abrangência. Para análise dos dados foram utilizadas os resultados extraídos no *Google Forms*, bem como os gráficos gerados na plataforma.

Destarte, é importante apontar as dificuldades encontradas no percurso da pesquisa. A mais desafiadora delas foi conseguir caminhar na pós-graduação em tempos de pandemia, vivendo um período de incertezas, medos e sofrimentos. Conciliar o trabalho e os estudos também foi outro desafio, principalmente considerando o contexto pandêmico, ao mesmo tempo essa experiência possibilitou um aprofundamento do objeto de estudo, trazendo novos elementos a pesquisa. Outra dificuldade foi lidar com a vida acadêmica através das telas, sem encontros afetuosos, sem discussões calorosas, sem corredores e sem praças. Por tudo isso, reconhecemos que a pesquisa foi atravessada e impactada por elementos de uma conjuntura inédita e carrega também em si o ineditismo.

As análises foram realizadas à luz de autores como Ricardo Antunes, Graça Druck, Richard Sennet, Maria Lúcia Lopes Silva, Elaine Behring, Marilda Iamamoto, Ivanete Boschetti e Raquel Raichelis. As reflexões deste estudo estão organizados em cinco capítulos. Seguido da Introdução, o segundo capítulo cuida de conduzir o leitor à compreensão sobre os elementos fundamentais do trabalho, enquanto categoria, bem como os processos que impulsionaram sua transformação no contexto do capitalismo, principalmente aqueles que demarcam a atual conjuntura, marcada pela precarização, flexibilização e terceirização, que invade o serviço público e altera profundamente a dinâmica do trabalho neste setor.

No terceiro capítulo, trazemos a discussão sobre a política social brasileira com enfoque sobre a política de Previdência Social, apontando os aspectos históricos e os impactos das contrarreformas do Estado e da Previdência Social, com destaque para as alterações concretizadas pela Emenda Constitucional 103 de 2019, sob a ótica do neoliberalismo.

O quarto capítulo apresenta o Serviço Social e seu percurso no âmbito da Previdência Social, apontando para as mudanças no cotidiano de trabalho profissional a partir da implantação do projeto INSS Digital. Apresentamos como as tecnologias da informação e comunicação-TICs têm adentrado ao serviço público, dando novos contornos ao trabalho dos servidores de forma geral, e em especial, ao trabalho do assistente social que atua no Serviço Social do INSS.

Por fim, o capítulo cinco apresenta os resultados da pesquisa, apontando, a partir dos dados coletados, como o INSS Digital tem repercutido no processo de trabalho do assistente social do INSS, bem como nos atendimentos prestados à população. Destacamos como o processo de “modernização” proposto pelo INSS tem sido executado na perspectiva de retirada de sociais básicos da classe trabalhadora, bem como na direção do desmonte da Previdência pública.

2. TRANSFORMAÇÕES DO MUNDO DO TRABALHO E CAPITALISMO NA CONTEMPORANEIDADE

O percurso deste escrito se inicia com a apresentação da categoria trabalho enquanto categoria sociológica capaz de sustentar as discussões que permitirão encontrar os caminhos almejados. É mister apresentar o Serviço Social enquanto trabalho e, dessa maneira, suas origens enquanto profissão no contexto da sociedade capitalista, berço da profissão. É na dinâmica dessa sociedade que o Serviço Social encontra espaço para seu desenvolvimento, sendo, assim, atravessado pelos eventos e elementos que a compõem.

2.1 Notas sobre a categoria trabalho

O trabalho é uma atividade humana essencial, capaz de promover a relação dos seres humanos com a natureza e a produção das condições de sua própria existência, bem como a produção de si mesmo e de sua consciência ou do ser social. O trabalho é formador da sociabilidade, pois existe a partir de uma relação social, não de forma isolada, vez que é ao mesmo tempo uma relação de transformação da natureza para prover os bens necessários à satisfação das necessidades humanas e um meio pelo qual as pessoas se transformam (LUKÁCS, 2012). Situado enquanto categoria ontológica e elemento transversal nas diferentes sociedades e momentos históricos, conforme indica Marx:

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza [...] Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, 2002, p.188).

Desse modo, o trabalho se constitui como elemento fundante do ser social e dele decorre a ruptura do homem com a natureza, não deixando de fazer parte dela, mas assumindo um protagonismo exclusivo a sua espécie. Para Lukács (2012):

O trabalho dá lugar a uma dupla transformação. Por um lado, o próprio ser humano que trabalha é transformado por seu trabalho; ele atua sobre a natureza exterior e modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza, desenvolve "as potências que nela se encontram latentes" e sujeita as forças da natureza "a seu próprio domínio". Por outro lado, os objetos e as forças da natureza são

transformados em meios de trabalho, em objetos de trabalho, em matérias-primas etc. O homem que trabalha "usa as propriedades mecânicas, físicas e químicas das coisas para submeter outras coisas a seu poder, atuando sobre elas de acordo com seu propósito" (LUKÁCS, 2012, p.286).

A respeito da transformação da natureza, há que se considerar que os outros animais também a transformam para manutenção da vida. Entretanto, para a espécie humana há um elemento essencial que diferencia suas atividades dos demais animais: a atividade desempenhada tem uma direção determinada pela consciência, pois antes de se materializar, a ação é construída intelectualmente.

Nessa direção, compreende-se o trabalho humano para além do caráter imediato de atendimento das necessidades, ele carrega características importantes: o trabalho humano é planejado, parte da consciência enquanto ação transformadora, é realizado de forma singular, daí seu caráter teleológico. Conforme dialoga Marx em seu exemplo clássico:

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e uma abelha envergonha muitos arquitetos com a estrutura de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera. No final do processo de trabalho, chega-se a um resultado que já estava presente na representação do trabalhador no início do processo, portanto, um resultado que já existia idealmente. Isso não significa que ele se limite a uma alteração da forma do elemento natural; ele realiza neste último, ao mesmo tempo, seu objetivo, que ele sabe que determina, como lei, o tipo e o modo de sua atividade e ao qual ele tem de subordinar sua vontade. E essa subordinação não é um ato isolado (MARX, 2002, p.188).

Ao que se pode compreender, o trabalho humano tem uma direção baseada na intencionalidade, o que torna o esforço cada vez mais objetivo, não é pois uma ação mecânica (no sentido de mera repetição), como se verifica na ação dos demais animais. Dessa forma, pode-se afirmar que o trabalho humano se diferencia pela consciência (cultura) e intencionalidade que são intrínsecas à ação empreendida.

Para Marx, o trabalho é uma objetivação elementar que demarca o desenvolvimento da humanidade, “[...] é indispensável à existência do homem – quaisquer que sejam as formas de sociedade –, é necessidade natural e eterna de efetivar o intercâmbio material entre o homem e a natureza e, portanto, de manter a vida humana” (MARX, 2008, p.64). Conforme Wood (2004, p.33):

[...] Existe uma conexão entre a criação consciente ou deliberada e o uso das ferramentas e o fato de que somente o trabalho humano é uma atividade vital consciente. Parece que somente os seres humanos podem ter o conceito correto de

uma ferramenta, e, assim, fazer ou utilizar essas ferramentas com uma explícita consciência de fazê-lo, porque somente a pessoa tem um conceito da própria atividade produtiva, entendendo que ela pode se diferenciar de outros processos naturais, e conscientemente opor-se eles.

Além da produção dos bens necessários à existência, o trabalho promove ainda a organização social e a possibilidade de produção de novas necessidades pelos seres humanos. Diz Lukács (2012, p.287): “As formas de objetividade do ser social se desenvolvem à medida que a práxis social surge e se explicita a partir do ser natural, tornando-se cada vez mais claramente sociais”. Continua o referido autor:

O fato de que, desse modo, surjam formas de objetividade totalmente novas, que não podem ter nenhum tipo de analogia na natureza, em nada altera essa situação. Mesmo quando o objeto da natureza parece permanecer imediatamente natural, sua função de valor de uso já é algo qualitativamente novo em relação à natureza [...] (LUKÁCS, 2012, p. 288)

Para Lukács, o homem deve ser compreendido na relação indivíduo e comunidade, tendo em vista que o trabalho se constitui como ação coletiva, cuja intencionalidade perpassa a criação em si e atinge o nível da consciência, no qual as escolhas são forjadas dando origem a criação., “[...] na medida em que a realização de uma finalidade torna-se um princípio transformador e reformador da natureza, a consciência que impulsionou e orientou um tal processo não pode ser mais, do ponto de vista ontológico, um epifenômeno” (LUKÁCS, 1971, p. 13). Como destaca Maya (2008),

O trabalho significa para o homem sua objetivação no mundo, a exteriorização de sua personalidade, a forma como se diferenciou de outros animais e a maneira como sustenta sua existência. O trabalho está na origem dos homens, como quando resolveram cooperar pela sobrevivência, o que significa *trabalhar*, pois o trabalho é uma atividade precipuamente social (MAYA, 2008, p.33).

Em sua concepção sobre a ontologia, Lukács destaca o caráter do coletivo, considerando que a ação humana é permeada por características socialmente determinadas. Portanto, na perspectiva apresentada o trabalho se estrutura como categoria fundante, estabelecendo uma intermediação entre o ser humano e a natureza:

Também sob esse aspecto o trabalho se revela como o veículo para a autocriação do homem enquanto homem. Como ser biológico, ele é um produto do desenvolvimento natural. Com a sua autorrealização, que também implica, obviamente, nele mesmo um afastamento das barreiras naturais, embora jamais um completo desaparecimento delas, ele ingressa num novo ser, autofundado: o ser social (LUKÁCS, 2013, p. 82).

Ao longo da história da humanidade o trabalho se transforma e ganha novos contornos que correspondem a própria história das relações sociais e suas reconfigurações, já que está diretamente imbricado ao modo de vida em cada momento do desenvolvimento humano enquanto ser social. Diz Oliveira (s.d):

A história humana é essencialmente a história do trabalho. Por meio dele, o homem construiu e constrói não apenas os bens que sustentam as bases da vida material, em épocas distintas – como no primitivismo, na idade antiga, no período medieval e na era moderna – mas ainda toda a sua estrutura econômica, política, social, religiosa e cultural. É impossível imaginar qualquer manifestação da vida humana que não seja expressão do trabalho. O gesto de construir coisas é precisamente o mesmo gesto de construir a vida em todas as suas formas e dimensões. O homem é o que conseguiu fazer e faz [...] (OLIVEIRA, s.d, p.04).

Nesse processo de mudanças, o trabalho sofre influências da divisão da sociedade em classes sociais, a partir da divisão de quem controla o trabalho e quem é controlado. Essa nova forma de relação de trabalho implica distanciamento a partir da separação entre trabalho enquanto atividade essencial humana, vez que passa a ser algo imposto. Daí, o trabalho é atribuído a uma atividade depreciativa, se associando ao termo latim *tripalium*:

Tripalium era um instrumento feito de três paus aguçados algumas vezes munidos de pontas de ferro, no qual os agricultores bateriam o trigo, as espigas de milho, o linho para rasgá-los e esfiapá-los. A maioria dos dicionários, contudo, registra *tripalium* apenas como instrumento de tortura, ou que teria sido originalmente, ou se tornado depois. A *tripalium* se liga o verbo do latim vulgar *tripaliare*, que significa justamente torturar (ALBORNOZ, 1988, p.10)

Como é possível perceber, ao se afastar de sua essência enquanto atividade coletiva para uma atividade impositiva, o trabalho passa a ser compreendido como atividade inferior e indigna. Na Grécia, o trabalho manual era considerado subalterno, sendo imposto aos vencidos na guerra, conforme aponta Maya (2008),

Como é sabido, a antiguidade em geral desprezava o trabalho. Na Grécia Clássica, por exemplo, qualquer atividade física ou manual (exceto os esportes e a guerra) era considerada como indigna dos homens livres e própria dos escravos. Para Platão, o homem deveria eximir-se de qualquer contato com o mundo material, pois a vida era essencialmente contemplação. O trabalho, ou genericamente qualquer ligação com a realidade empírica, era visto como um obstáculo à contemplação das ideias perfeitas, imutáveis e eternas. Há em Platão uma nítida separação entre teoria, como atividade propriamente humana, e prática, como atividade que avilta o intelecto e deforma o corpo (MAYA, 2008, p.36)

Assim, o trabalho era considerado a atividade menor, aquela realizada pelos animais, não cabendo ao humano e embora, fosse necessário produzir bens úteis, essa atividade não era considerada nobre, pelo contrário, sua execução determinava o pertencimento a uma classe inferior na qual se inseria os trabalhadores e os escravos.

A concepção de desvalorização do trabalho também era presente na religião a partir de uma visão determinista que explicava a realidade social como resultado da vontade divina, justificando as desigualdades e reforçando o caráter da imutabilidade da condição de vida:

Nos primeiros tempos do cristianismo e durante quase todo o período da Idade Média, permanece vigente a concepção de desvalorização do trabalho e valorização do tempo livre. De acordo com a visão cristã dominante à época, o homem em pecado havia sido expulso do paraíso (paraíso definido não só pela presença de Deus, mas também pela ausência da necessidade do trabalho) e precisava agora ganhar a vida “com o suor de seu rosto”. Assim, o trabalho é visto como um castigo imposto, um testemunho da imperfeição do homem e até mesmo um meio de purificação (MAYA, 2008, p.37).

Assim, imperava a divisão entre trabalho intelectual e trabalho manual, sendo este considerado inferior, desqualificado e humilhante, executado por indivíduos de uma classe social subalterna.

Passaram séculos e novos preceitos foram construídos. A partir do século XIV, com as ideias do Renascimento, houve grandes mudanças nas concepções até então vigentes, inclusive sobre a concepção de trabalho. Vejamos o que diz Maya (2008, p.39) sobre essas mudanças: “Os filósofos do Renascimento propõem uma nova perspectiva para a compreensão do homem, que não deve mais ser visto apenas como um sujeito contemplativo, teórico, mas um sujeito ativo, transformador e criador de seu mundo”. Essa visão de mundo impacta em uma nova forma de vida, implicando, portanto, em nova relação entre os indivíduos e o trabalho, que passa a ter agora um lugar de destaque na sociedade. Conforme assinala Maya (2008):

A ética protestante passa a pregar valores como a diligência, a temperança, a parcimônia, o afastamento dos prazeres carnis e a poupança, valores esses em perfeita consonância com as necessidades do capitalismo ascendente. Surge assim uma nova consciência filosófica, em que o trabalho recebe um novo significado: o homem até então trabalhara para sobreviver, agora vai fazê-lo visando a obtenção de algo mais do que a simples satisfação de suas necessidades vitais: é a moral, é o que se deve fazer. A ociosidade é um mal e o trabalho se impõe como dignificante (MAYA, 2008, p. 40-1).

Essa resignificação do trabalho, foi fundamental para as bases do modo de produção capitalista que se estruturou a partir de fundamentos da ciência e da tecnologia. Desse modo, o trabalho manual passa a ter um sentido menos estigmatizante, vejamos: “O trabalho passa a ser visto como uma espécie de preparação, um estágio necessário na passagem para uma função superior de contemplação” (MAYA, 2008, p.40). Pode-se dizer que o trabalho seria um “caminho” para conquistar uma vida melhor.

Nessa perspectiva, o trabalho deixa de estar associado ao atendimento de necessidades básicas elementares e passa a representar novas possibilidades. “[...] Neste momento, os interesses práticos estão em íntima relação com os interesses econômicos de um determinado grupo social em ascensão enquanto classe: a burguesia” (MAYA, 2008, p.39-40). A partir das transformações ocorridas com a ascensão da burguesia mercantil no século XV, a categoria trabalho é retomada:

Com emergência do capitalismo, as atividades que eram pautadas na troca e na satisfação apenas das necessidades passam a ser determinadas por valores distintos aos seus costumes, como, por exemplo, a valoração (como valor de uso e valor de troca) do produto do trabalho humano, além da apropriação, como mercadoria, da força de trabalho. Os princípios econômicos e ideológicos do capital baseiam-se na fragmentação das ações, com vistas à maior acumulação de capital por meio de produção em maior escala e na apropriação do trabalho não pago, ou seja, da exploração da força de trabalho (LARA, FRANÇA JR. 2015, p. 26).

O trabalho é apresentado como condição de vida, agora não mais a partir dos preceitos da ontologia, como visto anteriormente, vez que se tem explicitamente uma divisão na qual o trabalho aparece como função de determinada classe, enquanto que outra classe, ou melhor, a burguesia, regula e controla a execução do trabalho.

Há uma questão aqui relevante e que incita algumas considerações: como se constituíram essas classes subalternas? A quem a execução do trabalho se destina? Uma possível resposta para esta questão está diretamente imbricada com o surgimento do modo de produção capitalista e às suas bases de sustentação. Marx, no capítulo XXIV de “O capital”, livro I, apresenta uma análise fundamental para essa compreensão. Para ele, a relação capitalista se funda na separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da realização do trabalho, a base para a realização do capital está na intensificação dessa separação.

O capitalismo tem origem a partir do século XIII com a desestruturação do feudalismo, marcando a modificação do modo de produção e das relações de trabalho até

então estabelecidas, vez que o feudalismo era baseado em uma economia agrária, de subsistência e em relações de servidão. Entretanto, essa transição entre o feudalismo e o capitalismo não ocorreu de forma igual pelo mundo, foi marcada por dinâmicas diferentes, que impactariam na “evolução” do novo modelo de organização. Desse modo, o capitalismo passa por algumas fases que caracterizam seu desenvolvimento ao longo dos séculos. Destaca-se a fase comercial, caracterizada pela expansão de países como Espanha e Portugal, através da colonização e exploração. Nessa etapa, o capitalismo se sustenta pelo acúmulo de riquezas por meio da comercialização.

Em uma fase subsequente o capitalismo industrial surge com força a partir da Revolução Industrial na Inglaterra, impactando de forma contundente nas relações de trabalho, na dinâmica da indústria e da economia. O surgimento do modo de produção capitalista tem fundamento a partir de duas condições: a primeira delas refere-se ao capitalista, que detém os meios de produção e o capital; a segunda refere-se ao trabalhador, que quando expropriado de seus meios de subsistência, precisou vender apenas o que lhe restava, a força de trabalho. O declínio do feudalismo e das relações que nele se assentavam implicaram uma nova configuração de trabalho, o chamado “trabalho livre”, assim, diz Marx (2002, p.516):

O ponto de partida do desenvolvimento que deu origem tanto ao trabalhador assalariado como ao capitalista foi a subjugação do trabalhador. O estágio seguinte consistiu numa mudança de forma dessa subjugação, na transformação da exploração feudal em exploração capitalista.

Para Marx a expropriação da terra que antes pertencia ao camponês, constitui a base de todo o processo de acumulação primitiva, assumindo diferentes formas nos diversos países, mas carregando similaridades. A expropriação que ocorre de maneira violenta e destrutiva, usurpou dos camponeses suas terras, implicando a dissociação entre o trabalhador e a propriedade. Marx apresenta suas considerações à luz da realidade da Inglaterra, considerando o país como um exemplo clássico de expropriação. Desse modo, conforme aponta Marx (2002):

O roubo dos bens da Igreja, a alienação fraudulenta dos domínios estatais, o furto da propriedade comunal, a transformação usurpatória, realizada com inescrupuloso terrorismo, da propriedade feudal e clânica em propriedade privada moderna, foram outros tantos métodos idílicos da acumulação primitiva. Tais métodos conquistaram o campo para a agricultura capitalista, incorporaram o solo ao capital e criaram para

a indústria urbana a oferta necessária de um proletariado inteiramente livre (MARX, 2002, p.524).

Na Inglaterra o processo de avanço do capitalismo ocorreu no último terço do século XV e nas primeiras décadas do século XVI. Com uma grande massa de proletários lançados ao mercado, à própria sorte. Marx aponta como as leis desse período objetivavam legitimar as violências cometidas contra os camponeses e os clãs, contribuindo para o desaparecimento da classe camponesa, assim, Marx destaca a violência como potência econômica. Durante os reinados de Henrique VIII, Eduardo VI, Elizabeth, por exemplo, os expropriados eram tratados de forma perversa: mutilações, escravização, enforcamentos faziam parte da legislação inglesa. Desse modo,

Expulsos pela dissolução dos séquitos feudais e pela expropriação violenta e intermitente de suas terras, esse proletariado inteiramente livre não podia ser absorvido pela manufatura emergente com a mesma rapidez com que fora trazido ao mundo. Por outro lado, os que foram repentinamente arrancados de seu modo de vida costumeiro tampouco conseguiam se ajustar à disciplina da nova situação (MARX, 2002, p.524).

Marx compreende a propriedade privada capitalista como o sustentáculo do modo de produção capitalista. A propriedade privada que antes pertencia ao próprio trabalhador, foi apropriada, passando a pertencer ao capitalista que explora o trabalho alheio. A esse respeito, Fontes (2009) analisa:

[...] o capital baseia-se na permanente ampliação e exasperação de uma *certa base social* – a disponibilização massiva, tendencialmente atingindo toda a população, dos seres singulares convertidos em necessidade, em disposição única para a venda de força de trabalho sob quaisquer condições, base social para que um mercado “econômico” supostamente livre possa se generalizar (FONTES, 2009, p.217).

Marx defende que a acumulação primitiva representa um processo histórico, marcado pela complexidade e violência. Vejamos um trecho do autor: “A violência é a parteira de toda sociedade velha que está prenhe de uma sociedade nova. Ela mesma é uma potência econômica” (MARX, 2002, p. 533). Conclui Marx:

No que resulta a acumulação primitiva do capital, isto é, sua gênese histórica? Na medida em que não é transformação direta de escravos e servos em trabalhadores assalariados, ou seja, mera mudança de forma, ela não significa mais do que a expropriação dos produtores diretos, isto é, a dissolução da propriedade privada fundada no próprio trabalho (MARX, 2002, p.539).

Essas diferentes formas de exploração no sistema capitalista têm se perpetuado e se complexificado ao longo da história, apresentando consequências para o trabalho e para as relações sociais. Nesse sentido, é mister reafirmar a centralidade do trabalho e para tanto corroboramos com Antunes (2020) quando constata que o trabalho vivo permanece tanto enquanto produtor de mercadorias quanto em relação a produção de valor de uso. De acordo com autor, o trabalho tem passado por reconfigurações, nas quais sua forma estável é substituída pela flexibilização e precarização, enquanto que a classe trabalhadora é fragmentada e heterogeneizada para mascarar as artimanhas do capital, como veremos adiante.

Alguns teóricos pensam a reconfiguração do trabalho como explicação para sua finitude, entretanto, em seus argumentos contrários a esta posição, Antunes defende que mesmo quando marcado pela alienação e estranhamento, o trabalho continua a expressar “coágulos de *sociabilidade*” (ANTUNES, 2020, p.27). Desse modo,

Ao contrário da *unilateralização* presente tanto nas teses que procuraram *desconstruir* o trabalho quanto naquelas que fazem seu *culto acrítico*, sabemos que, na longa história da atividade humana, em sua incessante luta pela sobrevivência e *felicidade social* (presente já na reivindicação do *cartismo*, na Inglaterra do século XIX), o *trabalho* é também uma *atividade vital e omnilateral* (ANTUNES, 2020, p. 28, grifos do autor).

Portanto, como vimos, o trabalho continua sendo uma categoria elementar para a compreensão dos processos históricos, econômicos e das relações sociais. Por isto, apresentamos aqui o caráter ontológico, o desenvolvimento e as mudanças que circundam o mundo do trabalho e o capitalismo para compreendermos os elementos que compõem o emaranhado dessas transformações ao longo de diferentes momentos da história.

2. 2 Trabalho e capitalismo: “não há mais longo prazo”

No período do segundo pós-Guerra (a partir de 1945) tem-se como tendência evolutiva da civilização do capital o aprofundamento da interdependência das economias nacionais e a expansão do mercado mundial (ALVES, 2020). O século XX se apresenta como palco de profundas transformações no capitalismo. Conforme análise de Costa (2008), o modo de produção capitalista amadurece efetivamente a partir da internacionalização das finanças, o

¹ A expressão “não há mais longo prazo” é utilizada em SENNETT (2019) para referir sobre a volatilidade das relações sociais no contexto do capitalismo.

que possibilitou a constituição de um ciclo único na economia mundial e transformando-se assim num sistema mundial completo. Assim:

[...] a até meados da década de 1950, o capitalismo era um modo de produção mundialmente completo apenas no que se refere a duas variáveis da órbita da circulação, o comércio mundial e a exportação de capitais. Mas a globalização possibilitou ao sistema unificar mundialmente o ciclo do capital, estendendo a mundialização para as esferas produtiva e financeira, fechando assim um ciclo histórico iniciado com a revolução inglesa de 1640 (COSTA, 2008, p.62).

É em meio a essa corrida pela exacerbação dos lucros que são constituídos e consolidados novos modelos de produção com vias a aumentar a produtividade e a eficiência no processo produtivo. Nesse sentido, o Taylorismo, Idealizado por Frederick Taylor, surge como tentativa de padronização do funcionamento do setor industrial. Conforme analisa Antunes (2020),

Como sabemos, Taylor, o mestre da engenharia científica do capital, propugnava que os trabalhadores deveriam ser controlados com rigidez pelos tempos e movimentos, sob comando de uma camada de gestores, administradores e engenheiros que *elaborassem e concebessem* a produção, a qual, por sua vez, seria executada pela classe dos trabalhadores manuais. Esse é o cerne da teoria taylorista do trabalho: os engenheiros concebem e os trabalhadores manuais – que certa vez Taylor denominou “gorilas amestrados” – executam. Concepção e manualidade, elaboração e execução, aprofundando, desde o espaço microcósmino da produção, a divisão social do trabalho (ANTUNES, 2020, p. 105, grifos do autor).

O taylorismo propunha uma substituição dos métodos empíricos pelos métodos científicos, alterando os processos produtivos. Dessa forma, o Taylorismo compreende uma série de princípios e mecanismos que resultam na otimização da produção e, conseqüentemente, em uma maior efetividade do processo produtivo. Ao analisar as conseqüências da utilização do aparato tecnológico no processo produtivo, Alves aponta o seguinte:

O elevado desenvolvimento das forças produtivas expressos no progresso científico-tecnológico e na subordinação do processo da vida social ao General Intellect (o conhecimento social transformado numa força de produção) ocorreu em oposição ao trabalho vivo, tornando-o redundante, dispensável e obsoleto. O processo de trabalho não está mais submetido à habilidade da força de trabalho viva, mas sim à aplicação tecnológica da ciência (ALVES, 2020, posição 297).

Inspirado nas ideias de Taylor, Henry Ford adaptou os novos métodos à realidade automotiva americana, reduzindo a complexidade do trabalho e eliminando desperdícios para

maximizar a produtividade. A linha de montagem automatizada se tornou um símbolo desse modelo de produção denominado fordismo. Antunes (2015) ao analisar esse modelo caracteriza da seguinte forma:

[...] produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro taylorista e da produção em série fordista; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre ‘elaboração’ e ‘execução’ no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição/consolidação do ‘operário-massa’, do trabalhador coletivo fabril, entre outras dimensões (ANTUNES, 2015, p. 35).

O trabalho era marcado pela repetição, produção massificada e em série, altamente hierarquizado, alterando drasticamente os modos de produzir existentes com uma separação evidente entre concepção e execução do trabalho:

Quando Ford industrializou seu processo de produção, favoreceu o emprego dos chamados trabalhadores especialistas em relação aos artesãos qualificados; os empregos dos trabalhadores especialistas eram aqueles tipos de operações em miniatura que exigiam pouco pensamento ou julgamento (SENNETT, 2019, p.44-5).

A compreensão de Ford era que a produção massificada impulsionaria um consumo igualmente massificado. A concepção taylorista/fordista influenciou os processos de gestão e organização do trabalho industrial por quase todo século XX em todo o mundo.

Entre os fins da década de 1960 e início de 1970 o padrão de acumulação taylorista/fordista entra em crise, o que faz com o capital demande por um processo de reestruturação produtiva, para retomar o equilíbrio. Conforme indica Antunes (2001, p.47),

O capital deflagrou, então, várias transformações no próprio processo produtivo, com a constituição das formas de acumulação flexível, do *downsizing*, da gestão organizacional, do avanço tecnológico, dos modelos alternativos ao binômio taylorismo/fordismo, dos quais se destaca sobretudo o toyotismo ou modelo japonês.

Nesse sentido, o toyotismo surge como modelo produtivo que se opõe ao fordismo. É um modelo de produção que objetiva tornar o trabalho flexível, com produção a partir demanda do mercado,

[...] recusa a produção em massa, típico da ‘grande indústria fordista, e recupera uma concepção de trabalho que, sendo mais flexível, estaria isenta da ‘alienação’ do trabalho intrínseca à acumulação de base fordista. Um processo ‘artesanal’, mais desconcentrado e tecnologicamente desenvolvido, produzindo para um mercado mais localizado e regional, que extingue a produção ‘em série’ (ANTUNES, 2015, p. 35-36).

O trabalho deixa de ser individualizado, a especialização do trabalhador é substituída pela polivalência. Para Antunes (2020), há uma mudança fundamental na concepção de trabalho no refere ao sistema taylorista-fordista, “[...] o toyotismo e as formas da *flexibilidade liofilizada* incorporaram a ideia de que era preciso deixar que o *saber intelectual do trabalho* florescesse e a subjetividade operária fosse também apropriada pelo capital” (p.96).

O modelo de produção do Toyotismo extrapolou as fábricas japonesas e se espalhou pelo mundo. Esse modelo intensificou a necessidade do uso tecnológico nos processos produtivos. O Toyotismo determinou a flexibilização não apenas do processo produtivo, mas também das relações de trabalho, o que impactou profundamente na dinâmica do capital, criando novas formas de exploração e extração de lucros. Embora, tenham distintos aspectos, “em seus traços mais gerais, é possível dizer que o padrão de *acumulação flexível* articula um conjunto de elementos de *continuidade* e de *descontinuidade* que acabam por conformar algo *relativamente* novo e bastante distinto do padrão taylorista/fordista de acumulação” (ANTUNES, 2020, p.158, grifos do autor).

Ao analisar as mudanças ocorridas a partir da década de 1960, Harvey denomina de acumulação flexível o modo de produção próprio marcado por métodos versáteis de gestão e organização do trabalho e das políticas econômicas, conforme aponta Harvey (2012),

[...] Caracteriza-se pelo surgimento de setores inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve padidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas [...] (HARVEY, 2012, p.140)

Para Harvey a acumulação flexível é responsável pelas mudanças mais profundas ocorridas no mundo do trabalho. O incremento tecnológico impulsionou o desaparecimento de diversos postos de trabalho, a flexibilização da produção também é a flexibilização das formas contratuais: contratos de tempo parcial, trabalho sem regulamentação, terceirização, subcontratação, contratos por tempo determinado, redução da oferta de emprego nas indústrias.

A flexibilização é também imposta ao trabalhador, exigindo-se múltiplas habilidades, inclusive capacidade de adaptabilidade ao movimento do capital. Ao analisar o imperativo por um padrão flexível, Sennett resgata o sentido da palavra "flexibilidade",

Seu sentido derivou originalmente da simples observação de que, embora a árvore se dobrasse ao vento, seus galhos sempre voltavam à posição normal. "Flexibilidade" designa essa capacidade de ceder e recuperar-se da árvore, o teste e restauração de sua forma. Em termos ideais, o comportamento humano flexível deve ter a mesma força tênsil: ser adaptável a circunstâncias variáveis, mas não quebrado por elas (SENNETT, 2019, p.53).

Sennett (2019) aponta as consequências promovidas por esse padrão na dimensão da vida social dos sujeitos:

[...] Na verdade, a nova ordem impõe novos controles, em vez de simplesmente abolir as regras do passado — mas também esses novos controles são difíceis de entender. O novo capitalismo é um sistema de poder muitas vezes ilegível. Talvez o aspecto da flexibilidade que mais confusão causa seja seu impacto sobre o caráter pessoal [...] (SENNETT, 2019, p. 10).

É possível compreender que o novo padrão de reprodução do capital tem influenciado de forma significativa na vida das pessoas, afinal torna-se flexível, se reinventar nos empregos ou fora deles não é uma tarefa fácil, mas é uma imposição constante. Sennett segue analisando como essas situações têm sido postas aos sujeitos

[...] E também na reengenharia das instituições, em que as pessoas são tratadas como descartáveis. Essas práticas óbvia e brutalmente reduzem o senso de que contamos como pessoa, de que somos necessários aos outros. Pode-se dizer que o capitalismo foi sempre assim. Mas não do mesmo jeito. A indiferença do antigo capitalismo ligado à classe era cruamente material; a indiferença que se irradia do capitalismo flexível é mais pessoal, porque o próprio sistema é menos cruamente esboçado, menos legível na forma (SENNETT, 2019, p.174-5).

A busca por soluções para a crise do capital se assenta na reestruturação do mercado de trabalho e conseqüentemente na vida dos trabalhadores, submetidos a trabalhos precarizados, desregulamentados, sem garantias, dos quais são reféns da necessidade de subsistência e concorrem entre si para ocupar esse lugar de “servidão”.

Como vimos a reestruturação produtiva acarretou grandes mudanças no modo de produção e reprodução do capital. É nesse terreno que o neoliberalismo retoma os ideais pregados pela burguesia em sua ascensão, preconizando a mínima intervenção do Estado na Economia. As ideias que dão a base do neoliberalismo foram defendidas por Friedrich Hayek, após a Segunda Guerra Mundial. Conforme identifica Anderson (1995), Hayek se manifesta contra o estado de bem-estar e o Keynesianismo, que prezavam pela máxima intervenção do Estado na economia e fortalecimento das leis trabalhistas. O neoliberalismo critica o sistema de proteção do Estado, defendendo a desregulamentação do trabalho, a flexibilização do

processo produtivo e a redução dos salários. Conforme Harvey,

O mundo capitalista mergulhou na neoliberalização como a resposta. Crise da acumulação do capital na década de 1970 afetou a todos por meio da combinação de desemprego em ascensão e inflação acelerada. A insatisfação foi generalizada e a conjunção do trabalho com os movimentos sociais urbanos em boa parte do mundo capitalista avançado parecia apontar para a emergência de uma alternativa socialista ao compromisso social entre capital e trabalho que fundamentara com tanto sucesso a acumulação do capital no pós-guerra (HARVEY, 2008, p. 23-24).

Os Estados Unidos, com Reagan, e a Inglaterra com Thatcher, foram pioneiros em implementar e expandir o neoliberalismo no mundo. Na América Latina, o Chile sob o comando de Pinochet, impôs o neoliberalismo sob os ditames de um regime ditatorial, provocando uma onda de “desregulamentação, desemprego massivo, repressão sindical, redistribuição de renda em favor dos ricos, privatização de bens públicos” (ANDERSON, 1995, p.19).

Para Harvey (2008) o neoliberalismo está alicerçado em práticas político-econômicas que organizam a dinâmica de vida a partir da capacidade empreendedora individual. De acordo o autor os fundadores do pensamento neoliberal elegeram como fundamentais os ideais políticos da dignidade e da liberdade individual, considerados “os valores centrais da civilização”, nesse sentido, “os conceitos de dignidade e liberdade individual são por si mesmos profundamente valiosos e comoventes” (HARVEY, 2008, p. 15). Desse modo, para o neoliberalismo a liberdade individual é atingida pela liberdade de mercado, sem interferência do Estado, que é apresentado da seguinte maneira:

O papel do Estado é criar e preservar uma estrutura institucional apropriada a essas práticas; o Estado tem de garantir, por exemplo, a qualidade e integridade do dinheiro. Deve também estabelecer as estruturas e funções militares, de defesa, da polícia e legais requeridas para garantir direitos de propriedades individuais e para assegurar, se necessário pela força, o funcionamento apropriado dos mercados. Além disso, se não existirem mercados (em áreas como a terra, a água, a instrução, o cuidado de saúde, a segurança social ou a poluição ambiental), estes deverão ser criados, se necessário pela ação do Estado. Mas o Estado não deve aventurar-se para além dessas tarefas (HARVEY, 2005, p.12)

A função do Estado é a de garantir a infraestrutura básica para o pleno funcionamento da produção de mercadorias, sendo sua intervenção na economia necessária apenas em tempos crises. “[...] As intervenções do Estado nos mercados (uma vez criados) devem ser mantidas num nível mínimo, porque, de acordo com a teoria, o Estado possivelmente não possui informações suficientes para entender devidamente os sinais do mercado (preços) [...]”

(HARVEY, 2005, p. 12). Essa lógica apontada por Harvey pode ser compreendida como explicação para a justificativa utilizada pelo Estado quando se trata da administração dos serviços públicos e das políticas sociais, alegando a incapacidade de mantê-los, transferindo-os para a iniciativa privada, como tem ocorrido com a Previdência Social. Ainda de acordo com Harvey, “o neoliberalismo se tornou hegemônico como modalidade de discurso e passou a afetar tão amplamente os modos de pensamento que se incorporou às maneiras cotidianas de muitas pessoas interpretarem, viverem e compreenderem o mundo” (2008, p.13).

Para Dardot e Laval (2016) o neoliberalismo representa muito mais que uma doutrina econômica, é pois uma nova racionalidade de mundo. Nesse sentido,

[...] O neoliberalismo transformou profundamente o capitalismo, transformando profundamente as sociedades. [...] o neoliberalismo não é apenas uma ideologia, um tipo de política econômica. É um sistema normativo que ampliou sua influência ao mundo inteiro, estendendo a lógica do capital a todas as relações sociais e a todas as esferas da vida (DARNOT, LAVAL, 2016, p.07).

Conforme os autores, o neoliberalismo é uma racionalidade que associa aspectos particulares, tendo como elemento principal a transformação do Estado. Seu funcionamento assume uma forma peculiar, não direcionada a sua extinção, mas a sua reorganização, de modo que sua estrutura passa a se adequar aos ditames da nova ordem:

Por múltiplos caminhos, o neoliberalismo se impôs como a nova razão do mundo, não deixando incólume nenhuma esfera da vida. O que se acha em causa é a forma de existência na modernidade última. Sua norma fundamental é a competição mortífera modelando tudo da vida social introjetada na subjetividade dos indivíduos pelo capital e seu mercado (DARNOT; LAVAL, 2016, p.03).

Essas transformações do trabalho e as novas formas de organização implicaram consequências extremamente nocivas para a classe trabalhadora, apresentando como consequência o desemprego estrutural baseado no enxugamento da força de trabalho, a precarização, flexibilização, e desregulamentação dos contratos de trabalho (ANTUNES, 2006). Como veremos adiante, essas mudanças impactaram de forma decisiva as relações sociais, as políticas públicas, o processo de trabalho. Para melhor compreensão dessas transformações e em especial, os impactos deste na Previdência Social, lócus deste estudo, discutiremos como, historicamente, essas transformações implicaram o processo de precarização do trabalho do assistente social, especialmente, no âmbito do INSS.

2.2.1 Os rumos do trabalho e suas “morfologias”

Os anos de 1980 no Brasil marcam um período de importantes acontecimentos econômicos, políticos e sociais. A crise do capital que se alastrava pelo mundo desde os anos de 1970, tem seus efeitos no país com o esgotamento do chamado “milagre econômico”, período no qual há o aumento da dívida externa, elevados índices inflacionários, redução dos salários e poder de compra, conjuntura gestada durante o regime militar, que perdurou entre 1964 e 1985. Este cenário caótico impulsionou uma ampla mobilização social, protagonizada por movimentos cuja pauta era a democratização do Estado e o fim da ditadura militar. Houve uma massiva participação da população nas ruas no movimento conhecido como “diretas já”, em protestos pela democracia. Conforme Silva (2011):

Os movimentos sociais em franca ascensão, impulsionados pelas lutas em torno da redemocratização do país, resgate das liberdades individuais e coletivas, [...] e ampliação dos direitos sociais, com vistas à redução da enorme dívida social que se estabeleceu no período ditatorial, tiveram forte presença no processo constituinte (SILVA, 2011, p.94).

Durante a Constituinte, o Brasil vivenciou um crescimento muito importante da ação da sociedade civil organizada, sindicatos e movimentos sociais. A Constituição Federal de 1988 é símbolo da redemocratização do Estado, inaugurando a Nova República e trazendo em seu bojo um conjunto de direitos sociais inéditos. Entretanto, os direitos recém-construídos, eram ainda frágeis diante dos efeitos perversos colocados pela nova lógica capitalista para enfrentamento da crise vivenciada internacionalmente. Nesta direção Fagnani (1997) aponta que já em 1988 foram efetivadas manobras políticas e administrativas com vias desregulamentação de direitos, assim:

O ajuste orçamentário da União às mudanças instituídas pela Constituição deu-se já no final de 1988, durante a elaboração da proposta orçamentária para o ano seguinte. Conhecida como “operação desmonte”, consistiu em incluir, abruptamente, cortes drásticos em uma infinidade de programas. Justificando essa atitude em nome da “descentralização” administrativa, o governo federal subitamente “lavou as mãos” quanto à sua responsabilidade em uma série de programas que vinha gerindo centralizadamente há mais de três décadas [...] (FAGNANI, 1997, p. 223).

Visando o enfrentamento da crise e da pobreza que se espalhava pelos países em desenvolvimento, sobretudo da América Latina, eis que em 1989 surge o Consenso de Washington. Tratava-se de um conjunto de medidas elaborado por economistas cuja

recomendação objetivava difundir os preceitos da econômica neoliberal por meio da reforma fiscal, abertura comercial, política de privatização redução da intervenção estatal, dentre outros. As principais orientações do Consenso de Washington, foram:

i) na esfera macroeconômica, requerer-se-ia um rigoroso esforço fiscal que passaria por um programa de reformas administrativas, previdenciárias e fiscais, além de um corte violento nos gastos públicos; ii) na esfera microeconômica passaria pela necessidade de desonerar fiscalmente o capital, flexibilizando os mercados de trabalho, diminuindo a carga social com os trabalhadores e, principalmente, minorando os salários. Assim, esse “novo capital”, livre e desonerado, poderia aumentar sua competitividade no mercado internacional, desregulado e aberto; iii) na esfera estatal, um vigoroso, rápido, eficiente e radical desmonte do modelo intervencionista (ALMEIDA, 2010, p.25).

Nessa direção, o pacote de medidas previstas pelo Consenso de Washington impactaram de forma decisiva na condução das políticas sociais brasileiras e da efetivação dos direitos recém conquistados com a Constituinte.

É em meio a esta conjuntura que o Brasil adentra no projeto neoliberal no final da década de 1990, a partir do agravamento da crise econômica, objetivando atrair recursos externos, inserindo-se de forma subordinada no novo quadro financeiro mundial. O presidente Fernando Collor de Melo (1990-1992) se estrutura no cenário democrático brasileiro em conformidade a sua estratégia político-econômica, definida previamente no documento de campanha intitulado Diretrizes de Ação do Governo, em que ressalta centralmente a intenção de estabelecer uma nova relação entre o Estado e a iniciativa privada com vistas ao processo de modernização da esfera estatal.

Fernando Henrique Cardoso (1994-2002) segue na mesma direção de pensamento neoliberal de Collor no intuito de atrair o capital externo, colocando em prática a desregulamentação da economia, com o enxugamento do Estado através da redução do setor público, fragilização das políticas sociais, recém-estabelecidas no pós constituinte. Assim,

O governo FHC permaneceu na mesma linha de pensamento neoliberal porém com centralização na necessidade de estabilização da moeda e do controle de processo inflacionário com visão monetarista da economia sendo necessário reformas estruturais como —Previdência Social, reforma administrativa e fiscal além do aprofundamento do processo de privatização das empresas estatais e da atração de recursos externos. Assim, mais enxuto, o Estado brasileiro sairia da crise e retomaria o crescimento econômico (NEGRÃO, 1998, p. 69).

A ideia defendida era de promoção de Reforma Administrativa com vias ao

"crescimento econômico". De acordo com Salvador (2010),

No plano ideológico, o neoliberalismo traz a proposta de desregulamentação dos mercados financeiros, de produtos e do trabalho. Com isso, a dimensão financeira comanda as decisões das empresas a partir dos países centrais do capitalismo, enquanto que os países periféricos passam a depender cada vez mais de sua capacidade de pagamento de investimentos e de empréstimos externos absorvidos domesticamente. Estes ficam sujeitos à lógica dos países centrais que têm o poder de definir a circulação do capital, sobretudo a partir das decisões das matrizes das empresas transnacionais (SALVADOR, 2010, p. 104-105)

Os governos de Collor e Fernando Henrique Cardoso são marcados pela intensificação do processo de reestruturação produtiva. Nesse período, há uma mudança no setor industrial, que sofre impactos da privatização do setor produtivo estatal, “[...] afetando diretamente a siderurgia, as telecomunicações, a energia elétrica, o setor bancário etc., áreas com forte presença estatal anterior e que passaram para o capital privado, tanto transnacional quanto nacional” (ANTUNES, 2020, p.124).

Essa precarização do trabalho, denominada por Alves (2012) como “precarização-do-homem-que-trabalha”, atinge diferentes setores da sociedade e dimensões da vida dos sujeitos, chegando tanto para as gerações mais velhas quanto para as mais novas. Conforme o autor:

É um elemento compositivo da nova precariedade salarial, que surge com o trabalho flexível. A nova precariedade salarial, que caracteriza o mercado de trabalho organizado na década de 2000 no Brasil, tende a comprometer as expectativas de realização pessoal de camadas de trabalhadores assalariados mais qualificados (“classe média” assalariada) (ALVES, 2012, p.06).

Neste contexto, emergem novas [...] a combinação entre neoliberalismo, financeirização da economia e reestruturação produtiva acarretou também profundas metamorfoses na classe trabalhadora e em sua morfologia. A flexibilização produtiva, as desregulamentações, as novas formas de gestão do capital, o aumento das terceirizações e da informalidade acabaram por desenhar uma nova fase do capitalismo no Brasil (ANTUNES, 2020, p.124).

De acordo com Alves (2012), a década de 1990 marcou por um ínfimo crescimento da economia nacional e aprofundamento da precarização do trabalho, com a expansão da informalidade da força de trabalho. O ajuste neoliberal e a reestruturação produtiva em um contexto de crise financeira contribuíram para o aumento do desemprego e a constituição do

“novo e precário mundo do trabalho” que se adensaria nos anos 2000, intensificado com o processo de desregulamentação do Estado brasileiro, impactando no desmonte das políticas sociais, particularmente, na Previdência Social, aqui analisada.

No caso brasileiro, conforme assinala Druck, a precarização social do trabalho passou por uma reconfiguração e ampliação levando a uma regressão social em todas as suas dimensões. A esse respeito Druck aponta alguns elementos que caracterizam esse processo:

1) atinge tanto as regiões mais desenvolvidas do país, a exemplo de São Paulo, quanto às regiões mais tradicionalmente marcadas pela precariedade, como a Bahia; cujas taxas de informalidade, por exemplo, se tornaram iguais; 2) está presente tanto nos setores mais dinâmicos e modernos do país, nas indústrias de ponta e no agronegócios (com o uso da terceirização e do trabalho análogo ao escravo), quanto nas formas mais tradicionais do trabalho informal, por conta própria, autônomo e do trabalho rural; 3) afeta tanto os trabalhadores mais qualificados (conforme apontam estudos sobre o trabalho dos docentes, médicos, dentistas e outros profissionais liberais) como os menos qualificados (DRUCK, 2013, p.61).

A combinação das formas de precarização e exploração do trabalho com o incremento tecnológico, tornaram-se elementos importantes do capitalismo brasileiro recente. Desse modo, o novo governo que teve início em 2003, sob o comando de Lula, começa estruturar um modelo de desenvolvimento, o chamado “neodesenvolvimentismo”², que incorporou ações inovadoras, entretanto, sem romper com a perspectiva neoliberal, pelo contrário, ampliando em muitos aspectos. Desse modo, diz Alves (2012):

Para governar, Lula adotou a estratégia de conciliação de classe capaz de conduzir o que seria um novo modelo desenvolvimentista nos marcos do bloco no poder oligárquico-burguês sem romper com os pilares da macroeconomia neoliberal (Lula manteve por exemplo a tríade da regulação neoliberal: superávit primário, meta de inflação e câmbio flutuante (ALVES, 2012, p.20).

O governo Lula buscou a expansão de políticas sociais, possibilitou a valorização do salário mínimo, ampliação do crédito, entretanto, na contra-mão, fomentou a ampliação do capital financeiro, industrial, do agronegócio e dos serviços, não rompeu com a concentração de renda e com as estruturas das desigualdades sociais do país. Conforme Antunes (2020):

² O neodesenvolvimentismo surge como uma nova roupagem do modelo desenvolvimentista adotado no Brasil nos de 1950. Em linhas gerais, esse modelo exerceu influência na formatação das estruturas política, social e econômica do país, no governo de JK (1956 - 1961) a partir de um projeto que estabelecia um desenvolvimento por meio do incentivo a instalação de indústrias estrangeiras, geração de empregos e renda, seguindo diretrizes de organismos internacionais. Uma marca desse período foi a aquisição de capital estrangeiro como condição para a superação do “subdesenvolvimento” econômico no país, por meio de investimentos diretos, financiamentos e empréstimos.

Quando a crise mundial atingiu fortemente os países capitalistas centrais a partir de 2008, o governo Lula tomou medidas claras no sentido de incentivar, através do Estado, a retomada do crescimento econômico, com a redução de impostos em setores fundamentais da economia, como o automobilístico, o de eletrodomésticos e o da construção civil, todos eles expressivos incorporadores de força de trabalho. Assim, estimulou a expansão do mercado interno brasileiro, para compensar a retração do mercado externo, que reduziu a procura pelas *commodities* produzidas no Brasil. Combinando uma política de privatização baseada nas parcerias público-privadas (PPP), seu governo ainda incentivou bastante a transnacionalização da economia brasileira, quer pela abertura do mercado interno aos capitais internacionais, quer pelo impulso que deu para a internacionalização de vários setores da burguesia brasileira (de que foi exemplo o da construção civil), que passaram a investir em outras partes do mundo, sempre com o apoio decisivo dos governos do PT (ANTUNES, 2020, p. 126).

Após os oito anos do mandato de Lula (2003-2010), Dilma Rousseff assume em 2011 a presidência adotando medidas na mesma direção do governo anterior, como aponta Antunes:

1) crescimento econômico baseado na expansão do mercado interno; 2) incentivo à produção de *commodities* para exportação, beneficiando o capital vinculado ao agronegócio; 3) política financeira que, em última instância, garante o apoio do sistema financeiro; 4) redução de tributos que beneficiam os capitais na indústria automobilística, na construção civil etc., visando diminuir os efeitos decorrentes da redução das exportações de *commodities* (ANTUNES, 2020, p. 126)

Na análise do autor os governos Lula e Dilma conseguiram aumentar o número de trabalhadores formais, com o incremento de postos de trabalho/emprego o que contribuiu para a redução do desemprego, entretanto, não houve eliminação das condições de vulnerabilidade que ameaçavam a classe trabalhadora, como a informalidade, terceirização e precarização. Conforme Antunes,

Desse processo complexo e contraditório, com avanços e recuos, tivemos como resultado mais expressivo a expansão do novo proletariado de serviços que se desenvolveu em decorrência da significativa onda de privatizações das empresas estatais e dos serviços públicos. Se ao longo da década de 1980 era relativamente pequeno o número de terceirizados (subcontratados), nas décadas seguintes ele aumentou de forma significativa, ampliando o processo de precarização da força de trabalho no Brasil (ANTUNES, 2020, p.127)

Na estreita relação entre o surgimento desse “proletariado de serviços” e as novas configurações do trabalho, podemos indicar a intensificação do uso das novas tecnologias como elemento de intersecção desse processo. Conforme Alves, a presença ostensiva do

maquinário informacional nos locais de trabalho promoveu a reestruturação dos ambientes e da vida cotidiana dos jovens operários e empregados:

O novo arcabouço tecnológico exige uma força de trabalho compatível com as exigências operacionais do novo maquinário. O discurso da competência implica novas capacidades operativas advindas das novas rotinas do trabalho flexível. Máquinas flexíveis exigem homens e mulheres flexíveis em suas capacidades de intervenção na produção (ALVES, 2012, p. 09).

Como resultado do processo da reestruturação do capital, as últimas décadas foram marcadas por amplas mudanças, tanto nos países centrais, quanto nos países da periferia do capitalismo. Para Antunes (2020) a análise do capitalismo nos dias atuais implica a compreensão dos novos mecanismos geradores de trabalho excedente, que expulsam da produção uma infinidade de trabalhadores, que se tornam sobrantes, descartáveis e desempregados. Conforme aponta Costa (2008),

Com relação ao emprego, a reestruturação produtiva cria uma contradição com a própria lógica de reprodução do sistema, pois tenciona de maneira radical a tendência entre a automação do sistema produtivo e a produção da mais-valia, gerando assim crescente composição orgânica do capital e, conseqüentemente, a redução relativa da taxa de lucro, desemprego estrutural nos países centrais e tensões qualitativamente novas, posto que os trabalhadores desses países já possuem, há quase meio século, uma tradição de direitos sociais e garantia de emprego (COSTA, 2008, p. 132).

Antunes e Druck (2013) sinalizam como as mudanças no mundo do trabalho ocorridas no século XX foram reconfiguradas no século XXI. De acordo com os autores presenciamos no século XX uma “era da degradação do trabalho”, mas essa degradação foi intensificada no final do século XX e início do século XXI, com novas modalidades e roupagens da precarização do trabalho, com destaque para a terceirização (ANTUNES, DRUCK, 2013). Essas transformações se ancoram nas novas tecnologias, que tiveram um desenvolvimento exponencial introduzindo uma volatilidade no mundo do trabalho. Como se observa:

Ao contrário da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, estamos presenciando o advento e a expansão monumental do *novo proletariado da era digital*, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do *fim do trabalho na era digital*, estamos vivenciando o *crescimento exponencial do novo proletariado de serviços*, uma variante global do que se pode denominar *escravidão digital* (ANTUNES, 2020, p.32, grifos do autor).

Assim, conforme análise do autor, vivemos um período no qual a inovação tecnológica se combina com os modelos de produção numa estreita associação para a exploração do trabalho.

Antunes denomina de “precarização estrutural do trabalho em escala global” essas mudanças pelas quais vem passando o mundo do trabalho, processo marcado por similaridades em todo o mundo, ainda que existam elementos que atribuam particularidades. A respeito das similaridades que compõem a precarização estrutural, Antunes apresenta o seguinte:

Em pleno século XXI, mais do que nunca, bilhões de homens e mulheres dependem de forma exclusiva do trabalho para sobreviver e encontram, cada vez mais, situações instáveis, precárias, ou vivenciam diretamente o flagelo do desemprego. Isto é, ao mesmo tempo que se amplia o contingente de trabalhadores e trabalhadoras em escala global, há uma redução imensa dos empregos; aqueles que se mantêm empregados presenciam a corrosão dos seus direitos sociais e a erosão de suas conquistas históricas, consequência da lógica destrutiva do capital que, conforme expulsa centenas de milhões de homens e mulheres do mundo produtivo (em sentido amplo), recria, nos mais distantes e longínquos espaços, novas modalidades de trabalho informal, intermitente, precarizado, “flexível”, depauperando ainda mais os níveis de remuneração daqueles que se mantêm trabalhando (ANTUNES, 2020, p. 27).

Como nos indica o autor, a lógica da precarização do trabalho organiza de forma peculiar o controle dos trabalhadores, através de uma engenhosa arquitetura que reúne elementos de cunho político, econômico e social. Essa lógica instaura um cenário de restrição dos direitos sociais, do trabalho e previdenciários, acompanhado do desemprego exponencial. Nesse cenário os trabalhos disponíveis são ofertados por meio de contratos flexíveis, sem garantias trabalhistas e muitas vezes sem as garantias previdenciárias.

Ao analisar a chamada precarização social³ do trabalho, Druck (2011) ressalta a necessidade de compreensão desse processo como estratégia de dominação, na qual o capital utiliza a força e o consentimento para promover um grau de acumulação sem qualquer limite (DRUCK, 2011). Continua Druck (2011, p.41): “O conteúdo dessa (nova) precarização está dado pela condição de instabilidade, de insegurança, de adaptabilidade e de fragmentação dos coletivos de trabalhadores e da destituição do conteúdo social do trabalho”. Em sua análise,

³ Para Druck “A precarização social do trabalho é um fenômeno velho e novo, é diferente e igual, é passado e presente e é um fenômeno de caráter macro e micros social. A precarização histórica e estrutural do trabalho, nas várias fases de desenvolvimento do capitalismo, se transforma, se reconfigura, ou seja, se metamorfoseia (DRUCK, 2013, p. 374)”.

Druck apresenta diferentes formas de manifestação da precarização social do trabalho no cotidiano dos trabalhadores: as formas de mercantilização da força de trabalho; os padrões de gestão e organização do trabalho; as condições de (in)segurança e saúde no trabalho; a condição de desempregado e a ameaça permanente da perda do emprego; o enfraquecimento da organização sindical e das formas de luta e representação dos trabalhadores; a condenação e o descarte do direito do trabalho (DRUCK, 2011). Essas manifestações da precarização social do trabalho estão presentes e cada vez mais latentes no contexto da previdência social brasileira, da qual milhares de trabalhadores são excluídos por não conseguirem a formalização do contrato de trabalho ou por não arcar com as custas das contribuições previdenciárias, ficando desprotegidos e fora do rol de direitos sociais fundamentais.

Nesse cenário a terceirização é compreendida como prática que caracteriza de forma expressiva a precarização do trabalho, reafirmando a força de trabalho como mercadoria descartável, submetendo o trabalhador à insegurança e à instabilidade. Os dados são estarrecedores, de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua-PNAD Contínua, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE, no segundo trimestre de 2022, 40% dos trabalhadores brasileiros estavam no mercado informal. Esse percentual é ainda maior na região Norte, onde a informalidade passa de 50%, sendo o Pará é o Estado com maior informalidade, chegando a 61%. Na região Nordeste temos os percentuais, conforme tabela abaixo. Destacamos a Bahia, lócus de nossa pesquisa, que aparece com taxa de 53,1% de informalidade no segundo trimestre de 2022:

Quadro 1: Taxa de informalidade 2º trimestre de 2022

Estado	Taxa de informalidade no 2º trimestre de 2022 (%)
Maranhão	59,4
Piauí	56,1
Bahia	53,1
Pernambuco	52,9
Ceará	52,8
Paraíba	52,2
Sergipe	52
Rio Grande do Norte	46,3
Alagoas	45,2

Fonte: G1 Economia (2022)

Conforme Antunes e Druck (2013),

[...] a terceirização assume centralidade na estratégia patronal, já que as suas diversas modalidades (tais como cooperativas, *pejotização*, organizações não governamentais, além das redes de subcontratação) concretizam “contratos” ou formas de compra e venda da força de trabalho, nos quais as relações sociais aí estabelecidas entre capital e trabalho são disfarçadas ou travestidas em relações interempresas/instituições, além do estabelecimento de contratos por tempo determinado, flexíveis, de acordo com os ritmos produtivos das empresas contratantes e as quase sempre imprevisíveis oscilações de mercado que desestruturam o trabalho, seu tempo e até mesmo a sua sobrevivência (ANTUNES, DRUCK, 2013, p. 219)

A terceirização está pautada na transferência de atividades a “terceiros”, o objetivo é a máxima redução de custos e a desresponsabilização do empregador em relação ao empregado, culminando na eliminação dos vínculos e direitos empregatícios em diferentes setores: “Constata-se uma verdadeira epidemia nas últimas duas décadas, que contaminou a indústria, os serviços, a agricultura, o serviço público, generalizando-se também não só para as chamadas atividades-meio, mas também para as atividades-fim” Druck e Antunes (2013, p.220). Assim,

[...] as empresas do setor industrial buscam garantir os rendimentos, exigindo e transferindo aos trabalhadores a pressão pela maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade, pela redução dos custos com o trabalho e pela “volatilidade” nas formas de inserção e de contratos [...] (DRUCK, 2011, p. 49).

Em sua discussão sobre a morfologia do trabalho, Antunes (2020) apresenta como a terceirização tem sido capaz de ampliar a lei do valor⁴ nas esferas que antes eram consideradas improdutivas, como o setor de serviços:

Desse modo, além de a terceirização ampliar espetacularmente a extração de mais-valor nos espaços privados, dentro e fora das empresas contratantes, ela também inseriu abertamente a geração de mais-valor no interior do serviço público, por meio do enorme processo que introduziu práticas privadas (as empresas terceirizadas e seus assalariados terceirizados) no interior de atividades cuja finalidade original era produzir valores socialmente úteis, como saúde, educação, previdência etc. (ANTUNES, 2020, p.55).

⁴ De acordo com SWEEZY (1976, p.81) “[...] a lei por Marx chamada lei do valor resume as forças que atuam numa sociedade produtora de mercadorias e que regulam: a) as razões de troca entre as mercadorias, b) a quantidade de cada mercadoria produzida, c) a distribuição da força de trabalho aos vários ramos da produção. A condição básica para uma lei do valor é uma sociedade de produtores que satisfazem suas necessidades pela troca mútua [...]. A lei do valor é essencialmente uma teoria do equilíbrio geral desenvolvida em primeiro lugar com referência à produção de mercadorias simples e mais tarde adaptada do capitalismo”.

Como vimos, essa dinâmica do capital globalizado, promoveu profundas mudanças no trabalho. Essas mudanças foram impulsionadas pela nova divisão internacional do trabalho, pelo processo de reestruturação produtiva do capital, o que levou as empresas a adotar novos padrões baseados em modelos organizacionais e intensificação do aparato tecnológico e novas formas de organização social do trabalho (Antunes, 2020). Desse modo,

Como resultado dessas mutações, ocorreu uma simbiose entre elementos herdeiros do fordismo (que ainda encontram vigência em vários ramos e setores produtivos) e novos instrumentos próprios das formas de acumulação flexível (*lean production*). A combinação entre padrões produtivos tecnologicamente mais avançados, busca pela melhor qualificação da força de trabalho e prática da intensificação da exploração da força de trabalho se tornou característica do capitalismo no Brasil (ANTUNES, 2020, p. 122).

Mas, para além do ramo privado, a terceirização invadiu a esfera pública, sob o argumento da boa gestão, da eficiência e redução de custos, desse modo, o Estado também tem implementado fortemente a terceirização dos serviços públicos, como é o caso do Brasil. Há, portanto, um crescimento da terceirização nesse espaço, no qual muitas das funções que antes pertenciam à estrutura do Estado foram extintas e outras passaram por reestruturação. Segundo Druck (2018),

O processo de privatização dos serviços públicos via terceirização pode ser considerado como a forma mais eficiente de tornar hegemônica a concepção de um Estado gerencial, substituindo-se gradativa e rapidamente o servidor público concursado por relações de trabalho contratuais ou informais regidas por legislação do setor privado. E, neste processo, é trazida para dentro do serviço público a lógica empresarial privada em todas as suas dimensões, destacadamente a instabilidade e a rotatividade dos trabalhadores, por meio de contratos precários e provisórios, com baixo padrão salarial e desrespeito aos direitos trabalhistas (DRUCK, *et al*, 2018, p.133)

Nessa direção cabe aqui considerar as análises de Chauí (2019) a respeito do solapamento das funções do Estado na conjuntura de aprofundamento do neoliberalismo, na qual os serviços públicos deixam de se constituir como uma atividade-fim do Estado, com vias à satisfação das necessidades da coletividade, para se transformar um meio de obtenção de lucros, mercadoria disponível para quem pode pagar. Para a autora:

O movimento do capital transforma toda e qualquer realidade em objeto do e para o capital, convertendo tudo em mercadoria, instituindo um sistema universal de equivalências próprio de uma formação social baseada na troca pela mediação de uma mercadoria universal abstrata, o dinheiro (CHAUÍ, 2019, n.p).

De acordo com Chauí (2019) as instituições sociais do Estado, fundadas no reconhecimento público e pela legitimidade de suas atribuições têm sido transformadas em organizações, sendo assim, assumem características próprias do mercado,

[...] a sociedade se torna o espelho para o Estado, definindo todas as esferas sociais e políticas não apenas como organizações, mas, tendo como referência central o mercado, como um tipo determinado de organização: **a empresa** – a escola é uma empresa, o hospital é uma empresa, o centro cultural é uma empresa, uma igreja é uma empresa e, evidentemente, o Estado é uma empresa (CHAUÍ, 2019, n.p).

Logo, corroborando com as ideias da autora, se as instituições transformadas em organizações funcionam como empresas, há uma tendência à mercadorização dos serviços, bem como à reorganização do trabalho para adequação ao seu funcionamento. É essa lógica que dá o tom das políticas sociais brasileiras, principalmente a partir de 2016, com o golpe e o *impeachment* de Dilma.

O ano de 2013 é considerado um momento crucial para a compreensão de como o *impeachment* de Dilma foi forjado em detalhes, minuciosamente. “[...] Em meio à crise social, juntamente com as mobilizações de rua, eclode um acentuado movimento grevista expresso em formas diferenciadas” (ANTUNES, 2020, p. 284). Assistimos às chamadas “revoltas de junho de 2013”, em meio ao agravamento da crise econômica mundial, conjuntura ideal para a mídia e as camadas conservadoras da sociedade justificarem a necessidade de ajuste fiscal e arquitetarem o golpe. Dessa maneira, corroborando as ideias de Antunes (2020, p.264), “como o *impeachment* está previsto na Constituição do país, gestou-se a “alternativa ideal”: deflagrar um golpe com *aparência* legal, constitucional. Um golpe que, contando com o decisivo apoio da grande mídia dominante, assume a feição de um não golpe”.

Com o *impeachment*, o vice-presidente Michel assumiu a Presidência da República. O governo “terceirizado” de Temer, como alude Antunes (2020), inaugura uma nova fase, denominada ultraneoliberal, dada a intensificação das medidas adotadas. O programa de governo de Temer, “Uma ponte para o Futuro”, apresenta de maneira cabal os objetivos da nova e ilegítima gestão:

executar uma política de desenvolvimento centrada na iniciativa privada, por meio de transferências de ativos que se fizerem necessárias, concessões amplas em todas as áreas de logística e infraestrutura, parcerias para complementar a oferta de serviços públicos e retorno a regime anterior de concessões na área de petróleo, dando-se a Petrobras o direito de preferência (PMDB, 2015, p.18).

Nessa direção, coloca-se como prioridade a retomada do crescimento da economia brasileira a partir do ajuste fiscal. “Todo o documento é atravessado por essa preocupação com a economia, com o mercado, com a iniciativa privada, com o crescimento etc.” (CAVALCANTI; VENERIO, 2017, p. 157).

O conjunto de medidas adotadas pelo governo Temer se constituiu em uma verdadeira “ponte para o abismo”. Destacamos aqui algumas das mais perversas: a PEC nº 55/2016, do Teto dos Gastos Públicos, convertida na EC nº 95/2016, que alterou o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias e instituiu o Novo Regime Fiscal para o Brasil, inviabilizando o aumento dos gastos públicos por vinte anos; a Reforma Trabalhista aprovada pela Lei nº 13.467⁵, de 14 de julho de 2017, que alterou a CLT, regulamentando o trabalho de regime parcial e o teletrabalho, dentre outros; a Lei da Terceirização, Nº 13.429⁶, de 31 de março de 2017, que dispõe sobre o trabalho temporário e a prestação de serviços. Somada as essas alterações, tivemos ainda a PEC 287, que versava sobre a reforma da Previdência. Estava pronto o pacote ultraneoliberal de demolição dos direitos do trabalho e desfinanciamento das políticas sociais brasileiras.

Constituída a conjuntura do caos, faltava a “pá de cal”, que veio com a prisão de Lula em 2017. De acordo com Paulani (2019)

A permanência da crise tem efeitos devastadores sobre a renda, o emprego, a desigualdade e a miséria, mas tem jogado um papel fundamental na criação de um clima de terror que possibilita a aprovação, praticamente sem contestação, de tudo aquilo que fortalece o projeto de ultraliberalismo que estava na mira dos golpistas desde o fim de 2015. [...] Depois foi a vez das reformas acima mencionadas, defendidas com o mesmo alibi de que eram necessárias para vencer a crise. Eleitoralmente, a demonização do Partido dos Trabalhadores e a prisão sem provas do ex-presidente Lula jogaram o mesmo papel: a mensagem implícita nesses movimentos era a necessidade de destruir o PT para que o país voltasse a crescer (PAULANI, 2019, p.54).

É nesse cenário que a extrema direita brasileira vislumbrou a candidatura de Jair Bolsonaro como alternativa para vencer o PT. “Para as forças burguesas era imperioso dar continuidade ao programa iniciado por Temer e seguir avançando na devastação social. Foi essa conjuntura política que as levou “naturalmente” a apoiar Bolsonaro [...]” (ANTUNES, 2020, p.295)

⁵ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113467.htm

⁶ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113429.htm

Com a eleição de Bolsonaro em 2019, assistimos à continuidade das medidas reformistas pautadas na defesa do capital, na desregulamentação do trabalho no extermínio de direitos sociais e ainda a iminente ameaça à democracia:

A eleição de Bolsonaro evidenciou este potencial de forças em presença na sociedade e de manifestações neofascistas, com articulação de milícias, assassinatos políticos, prisões arbitrárias, discursos de ódio, ações antidemocráticas, demonstração de autoritarismo na relação com o conhecimento, com a cultura e com as artes e no plano econômico, a consolidação do ultraneoliberalismo (BORGES; MATOS, 2020, p. 73).

Nesse contexto, as políticas sociais foram duramente atingidas, o desemprego tomou proporções assustadoras, a pobreza e as desigualdades foram intensificadas. De acordo com Freire e Cortes (2020);

No presente governo de Jair Bolsonaro, fica claro que as políticas para pobres eram “direitos sociais transitórios”, não ajudaram a formação de subjetividades coletivas, necessárias à adesão a um projeto voltado aos interesses da classe trabalhadora, esvaziaram o Estado de conteúdo político, ampliaram valores morais dicotomizando a pobreza da desigualdade de classes e conseqüentemente serviram como mais um pretexto para as elites brasileiras (tão bem denominadas de ‘elites do atraso’, por Jessé de Souza, 2017) construírem discursos moralizantes com relação a essas políticas (FREIRE, CORTES, 2020, p. 37).

É ainda no primeiro ano de governo de Bolsonaro que a Reforma da Previdência é aprovada e materializada pela EC 103/2019. Os argumentos que justificavam a urgência da reforma indicavam a necessidade de crescimento econômico, o déficit orçamentário e o risco de insustentabilidade da Previdência Social. Em favor da expansão ilimitada do capital, a Previdência sofre o maior escamoteamento já visto, perdendo suas características constitucionais e caminhando para seu fim enquanto política pública, como veremos no próximo capítulo.

3. POLÍTICA SOCIAL E PREVIDÊNCIA SOCIAL: PERCURSOS DA (DES) PROTEÇÃO SOCIAL NO BRASIL

Entendida como um conjunto de ações desenvolvidas pela sociedade para proteção dos indivíduos ou grupos, a proteção social se constitui como sistema para enfrentamento de riscos que decorrem do ciclo natural da vida ou das necessidades sociais geradas nos diferentes períodos históricos. Desse modo, constituem a base tradicional da proteção social, a família e a comunidade. Já na modernidade o Estado e o mercado passaram a compor esse sistema. Neste capítulo situamos, brevemente, alguns dos principais momentos que marcam a trajetória das políticas sociais no Brasil, com destaque para a política de Previdência Social, percebendo como as transformações impostas pela reestruturação produtiva e pela contrarreforma do Estado têm impactado sobremaneira essa política.

3.1 Aspectos da Política Social e da Previdência no Brasil

É a partir das transformações provocadas pelo advento do capitalismo, da urbanização e da industrialização no século XIX, que surgem os primeiros sistemas de proteção social público. Surgem com o objetivo de promover um determinado nível de bem-estar ao trabalhador e a sua família diante dos riscos das novas relações de trabalho, como doenças, velhice e desemprego. Assim, impõe-se ao Estado a tarefa de oferecer e garantir serviços, assumindo responsabilidades no custeio da proteção social.

As políticas sociais surgem a partir de reivindicações da classe trabalhadora e resultam das relações contraditórias entre Estado e Sociedade Civil, no processo de produção e reprodução do capital. Conforme Behring e Boschetti (2011, p. 64):

A generalização dos direitos políticos é resultado da luta da classe trabalhadora e, se não conseguiu instituir uma nova ordem social, contribuiu significativamente para ampliar os direitos sociais, para tencionar, questionar e mudar o papel do Estado no âmbito do capitalismo a partir do final do século XIX e início do século XX.

Porém, o surgimento das políticas sociais foi gradual e diferenciado entre os países, dependendo dos movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora e do desenvolvimento das forças produtivas. Desse modo, “as políticas sociais [...] devem ser

situados como expressão contraditória da realidade, que é a unidade dialética do fenômeno e da essência” (BEHRING e BOSCHETTI, 2011, p. 39)

No Brasil, verifica-se o desenvolvimento das políticas sociais a partir da terceira década do século XX. As políticas implantadas neste período seriam o ponto de partida para a construção de um sistema de proteção social “[...] buscava difundir sua presença por meio de políticas públicas diretamente operadas pelos órgãos centrais do poder. A questão social seria trazida, gradativamente, para o centro da ação política do Estado” (RIZOTTI, 2001, p. 43).

O período de 1930 a 1943, de acordo com Behring e Boschetti (2011) pode ser considerado, portanto, como o início da política social brasileira, seguindo os países desenvolvidos, passa a instituir coberturas de risco, como regulação dos acidentes de trabalho, aposentadorias e pensões, auxílio-doença, maternidade, desemprego, criou o Ministério do Trabalho. Foram criados também o Sistema Público de Previdência a partir dos Institutos de Aposentadoria e Pensões (IAPs), o Ministério da Educação e Saúde Pública, a Legião Brasileira de Assistência (LBA), o Código de Menores (de natureza punitiva), a Consolidação das Leis trabalhistas (CLT), dentre outros. De acordo com Vieira (1997, p.68),

A política social brasileira compõe-se e recompõe-se, conservando em sua execução o caráter fragmentário, setorial e emergencial, sempre sustentada pela imperiosa necessidade de dar legitimidade aos governos que buscam bases sociais para manter-se e aceitam seletivamente as reivindicações e até as pressões da sociedade.

Essas novas ações do Estado impactaram positivamente na vida dos trabalhadores, entretanto, sempre tiveram um caráter assistencialista, pautadas em intervenções paliativas e fragmentadas. Com a instauração da Nova República e a promulgação da Constituição de 1988, as políticas sociais passaram a ter uma nova configuração. A Constituição Cidadã inaugurou uma forma diferenciada de proteção social, não mais aquela baseada apenas no seguro social e no assistencialismo que por muito tempo orientou as políticas sociais do país. Esta concepção de proteção social enquanto direito do cidadão é que coloca a Seguridade Social como novo modelo para construção das políticas sociais do país. Desse modo, “a Seguridade Social foi uma das principais conquistas sociais da Constituição Federal de 1988, institucionalizando uma forma inovadora de organizar as iniciativas dos Poderes Públicos e da sociedade no acesso aos direitos [...]” (BOSCHETTI; SALVADOR, 2005).

A Reforma do Estado nos moldes da acumulação capitalista, que se iniciou na década de 90 pode ser indicada como um dos elementos responsáveis pelo anacronismo no âmbito da

implantação das políticas sociais e da garantia dos direitos sociais. Trata-se, pois, do desmonte neoliberal que como vimos, de forma violenta vem transformando as políticas públicas em serviços mercadológicos. Com a redução do papel do Estado abriram-se espaços para o mercado atuar no gerenciamento das políticas sociais. Desse modo, os serviços públicos oferecidos pelo Estado passaram a ser oferecidos paralelamente pelo mercado.

No campo das políticas sociais, a Previdência social é aqui nosso lócus de estudo. Trata-se de uma política contributiva, que faz parte do tripé da Seguridade Social em conjunto com a Assistência Social e a Saúde. Segundo Silva (2011, p. 89), a Previdência Social teve seu início e estruturação no Brasil entre as décadas de 1920 e 1970, simultaneamente ao processo de estruturação do mercado de trabalho. As inseguranças decorrentes da nova base produtiva urbano-industrial e acumulação de capital, levou os trabalhadores a lutar por maior proteção social, o que exigiu intervenção do Estado.

A Previdência serviu de instrumento legal-institucional no Estado Populista para regular e gerir as relações de trabalho. Segundo (SILVA, 2011), o ano de 1923 é o marco temporal de estruturação da Previdência Social no país visto que, neste ano, é aprovada a lei Eloy Chaves (Decreto 4.682, de 24 de janeiro de 1923), que institui a obrigatoriedade de Caixas de Aposentadoria e Pensão (CAPs), a previdência social para os ferroviários. Essa legislação é fundamental para analisar a configuração das políticas sociais instituídas no país ao longo dos diferentes períodos. Conforme Bravo (2007), as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs), instituídas com a Lei Elóy Chaves de 1923, são consideradas o embrião do esquema previdenciário brasileiro:

As CAPs eram financiadas pela União, pelas empresas empregadoras e pelos empregados. Elas eram organizadas por empresa de modo que só os grandes estabelecimentos tinham condições de mantê-las. O presidente das mesmas era nomeado pelo presidente da República e os patrões e empregados participavam paritariamente da administração. Os benefícios eram proporcionais às contribuições e foram previstos: assistência médica-curativa e fornecimento de medicamentos; aposentadoria por tempo de serviço, velhice e invalidez, pensão para os dependentes e auxílio funeral (BRAVO, 2007, p. 90).

Com a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, em 1930, as CAPs deram lugar aos Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs), centralizando sua atuação no governo federal e passando a funcionar em nível nacional. Somente em 1960 é promulgada a Lei Orgânica da Previdência de 1960, após o esgotamento do modelo adotado pelos IAPs, possibilitando a unificação da legislação, estabelecendo o mesmo regime de benefícios para

os trabalhadores regulados pela CLT, incluindo os profissionais autônomos no sistema, estabelecendo um período mínimo de contribuições. Nesse contexto em 1966 tem-se a criação do Instituto Nacional da Previdência Social (INPS). Desse modo,

[...] deu origem ao gerenciamento técnico-burocrático "apolítico", por intermédio do Estado com a dissolução da participação dos sindicatos no interior do organismo institucional e com a extinção dos conselhos administrativos. Com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS acentuou-se a compra dos serviços médicos privados de saúde, privilegiando a assistência individual em detrimento da coletiva e propiciando a expansão industrial, farmacológica e de equipamentos médicos no setor (BRASIL, 1994, p.08).

Foram estabelecidas medidas para viabilizar o acesso dos trabalhadores rurais pelo denominado Estatuto da Terra, que não foi exitoso. Dessa maneira, em 1971 foi instituído o Fundo do Trabalhador Rural (Funrural), com o objetivo de estabelecer benefícios previdenciários para os trabalhadores rurais. Em 1973, os empregados domésticos foram incluídos, de forma precária, no RGPS. No ano de 1974 foi instituída a renda mensal vitalícia para idosos com idades acima de 70 anos e pessoas com deficiência, configurando as protoformas do Beneficial Assistencial. No mesmo ano, é criado o Ministério da Previdência e Assistência Social.

Em 1976, as mudanças na legislação previdenciária são disciplinadas por meio da Consolidação das Leis da Previdência Social (CLPS) e, no ano seguinte, o sistema previdenciário é unificado, com a criação do Sistema Nacional de Assistência e Previdência Social (SINPAS), o qual desvincula o INPS em mais duas instituições: o Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INAMPS) e o Instituto de Arrecadação Financeira da Previdência Social (IAPAS). Assim, a partir de então, ao INPS caberia apenas a concessão dos benefícios previdenciários. Ainda em 1977, a previdência privada (Lei 6.435/1977) é regulamentada.

Como vimos, com a promulgação da Constituição da Federal do Brasil, de 1988, houve a consolidação de direitos sociais de alta relevância. Seus avanços e contribuições são incontroversos. A CF estabelece a competência do poder público na organização da Seguridade Social, distribuídos em níveis distintos entre as políticas de Saúde, Assistência Social e Previdência Social. Deste modo, tem-se: a universalidade da cobertura e do atendimento; a uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais; a seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços; a irredutibilidade do valor dos benefícios; a equidade na forma de participação no custeio; a

diversidade da base de financiamento; o caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, empregadores, aposentados e do governo, nos órgãos colegiados (BRASIL [CF/1988], 2022, art. 194, § único).

De acordo com Silva (2011, p. 97), a CF estabeleceu avanços para a área da Previdência Social, ampliando cobertura, com a possibilidade de inserção de qualquer cidadão mediante contribuições independentes do trabalho assalariado; instituindo a irredutibilidade do valor dos benefícios, que passaram a ter o salário-mínimo como base:

Os planos de previdência social, mediante contribuição, atenderão, nos termos da lei, a: cobertura dos eventos de doença, invalidez, morte, incluídos os resultantes de acidente de trabalho, velhice e reclusão; ajuda à manutenção dos dependentes de segurados de baixa renda; proteção ao trabalhador em situações de desemprego involuntário; pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge, companheiro e dependentes (BRASIL, CF de 1988).

Em 1991, foi criado o INSS, para substituir o INPS, tendo como base o Decreto 99.350, de 27 de junho, sendo constituído como autarquia federal, com o objetivo de operacionalizar o RGPS. Também em 1991, tem-se a regulamentação do Plano de Custeio e Benefícios da Previdência Social (Lei 8.212).

Analisando o panorama da Seguridade Social no Brasil, Silva (2011) pontua o seguinte:

[...] No rol dos fatores limitadores de implementação da seguridade social, conforme inscrita na Constituição Federal de 1988 inclui-se a condição contemporânea do trabalho, marcada pelo desemprego maciço e prolongado, as relações de trabalho precarizadas e o crescimento gigantesco da chamada economia informal. Além disso, incluem-se: as orientações macroeconômicas hegemônicas nas últimas décadas que favorecem o capital, fortalecendo o comando central da acumulação sob a regência do capital portador de juros; a crescente cooptação dos movimentos sociais pelas forças políticas no poder; o arrefecimento das lutas sindicais [...] a não elaboração e execução do orçamento único de seguridade social da forma recomendada constitucionalmente, e outros aspectos vitais à sua conformação como um sistema amplo e coeso de proteção social (2011, p.104-105).

Desse modo, ao mesmo tempo em que a Previdência ganha novo contraste através da Constituição, ela também sofre impactos do neoliberalismo e da forte presença do mercado, sob a ameaça de se tornar um produto financeiro e não mais uma política pública, conforme verificamos no decorrer desta discussão.

3.2 A Previdência Social na atualidade: o genocídio silencioso

A política de previdência foi a única do tripé da Seguridade Social que se manteve federalizada no âmbito do Regime Geral de Previdência Social, as demais foram municipalizadas e descentralizadas. A organização da Previdência Social brasileira é feita através de um regime de repartição simples⁷, em que as contribuições presentes financiam os benefícios presentes, com base no princípio da solidariedade intergeracional. Subdividida em Regime Geral de Previdência Social (RGPS), designado aos trabalhadores do setor privado (com algumas exceções legais), e Regime Próprios de Previdência Social (RPPS), que compreende os servidores públicos.

No que se refere aos beneficiários do RGPS, os segurados são divididos em facultativos e obrigatórios, conforme o Decreto Nº 3048/1999. O segurado facultativo é a pessoa com mais de 16 anos de idade, que não exerce atividade profissional e sem renda própria, mas decide contribuir com a Previdência Social e voluntariamente se filia ao regime. Os segurados obrigatórios constituem algumas categorias, a saber: *Empregado*: estabelece vínculo empregatício não eventual com uma empresa ou que preste serviço a órgão público; *Empregado doméstico*: presta serviço doméstico na residência de outra pessoa; *Trabalhador avulso*: presta serviço a uma ou mais empresas, e cuja contratação é intermediada por sindicatos ou órgãos gestores de mão de obra; *Contribuinte individual*: trabalhador autônomo, que preste ou não serviço para empresas; *Segurado especial*: trabalhador que produz em regime de economia familiar (BRASIL, 1999).

Os dependentes no RGPS, do ponto de vista econômico em relação ao segurado terão recebimento de determinados benefícios, dois em específico: pensão por morte e auxílio reclusão. Os demais são pagos somente para os segurados, a exemplo das aposentadorias, salário maternidade, auxílio-doença, entre outros. Os dependentes não são contribuintes, no entanto, em razão da dependência econômica do segurado contribuinte, podem ter direito ao recebimento dos mencionados benefícios.

Compreende-se, que a Previdência aparece na agenda dos governos de forma constante, o que pode ser justificado por ser uma política com impactos importantes no campo econômico. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD do ano de 2007 buscou

⁷ No regime de repartição prevalece a solidariedade entre os contribuintes, ou seja, o trabalhador que está ativo, contribui para o pagamento dos benefícios daqueles que estão aposentados. Conforme Silva (2010) nesse regime o trabalhador contribui com um percentual sobre sua remuneração, essas contribuições são arrecadadas durante determinado período para, posteriormente, serem revertidas em benefícios.

identificar a Previdência Social como um importante instrumento de redistribuição de renda. Na pesquisa foram comparados dados entre 1987 e 2007 com o objetivo de “aferir os efeitos das transferências de renda da previdência social para a redução das desigualdades e da pobreza” como elementos fundamentais para revelar o alcance e a importância das políticas previdenciárias para o universo brasileiro (IPEA, 2008). Os dados relativos à situação de contribuição, aposentados e pensionistas da PNAD 2007 revelam que o movimento de recuperação da economia brasileira tem apresentado resultados positivos em termos do perfil contributivo e dos impactos financeiros das transferências de renda via previdência social (IPEA, 2008).

A Previdência Social também se destaca no que se refere às economias dos pequenos municípios, nos quais os pagamentos de benefícios previdenciários representam a maior fonte de arrecadação:

A Previdência Social tem se consolidado como a maior distribuidora de renda do País, fechando o ano de 2008 com cerca de 26 milhões de benefícios, com valor em torno de R\$ 190,0 bilhões e com presença em todo território nacional. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD (2007), os benefícios pagos pela Previdência Social retiram cerca de 22,2 milhões de pessoas da linha de pobreza e tem uma forte presença nas áreas rurais. O volume de recursos mensalmente pagos pela Previdência Social e consequentemente injetado na economia dos municípios é expressivo e representa, principalmente para aqueles menores e mais pobres, a garantia da movimentação dos setores de serviço, comércio e outros (IPEA, 2009, p.30).

Para mensurar a expressividade da Previdência no que se refere à distribuição de renda nos municípios, os estudos neste campo têm realizado comparações dos recursos da política com os recursos do Fundo de Participação dos Municípios - FPM, que para muitos municípios, é a principal fonte de receitas. “Em 2006 e 2008, os benefícios pagos pela Previdência Social superam os repasses do FPM em mais de 60% dos municípios brasileiros e por região esse percentual chega ao patamar de 70% nas regiões Sul e Sudeste [...]” (BRASIL, 2009, p. 05). Já a pesquisa da ANFIP, em 2018, revela o seguinte:

A Previdência rural constitui, hoje, a principal fonte de rendimento das famílias rurais, tendo ultrapassado, na última década, os rendimentos advindos do trabalho na agricultura familiar. Com efeito, embora a Previdência seja paga, hoje, a 30% das famílias rurais, ela responde por 32% da renda *per capita* do universo dos domicílios rurais. Isto significa que quase 1/3 da capacidade de consumo de toda população rural vem da Previdência (ANFIP, 2018, p. 58).

Os estudos têm indicado os impactos das políticas sociais na economia. Dowbor (2017) apresenta os investimentos públicos no campo dessas políticas como “quarto motor da economia”, para ele:

Em termos de impacto econômico, os investimentos públicos são essenciais para dinamizar qualquer economia moderna. Os dois grandes eixos de dinamização na esfera pública são os investimentos em infraestruturas, como transportes, energia, telecomunicações e água e saneamento, e as políticas sociais, como saúde, educação, cultura, lazer, esportes, habitação, segurança e outras atividades que constituem essencialmente investimento nas pessoas e ampliação do consumo coletivo (DOWBOR, 2017, p. 207-8).

Ainda sobre o potencial das políticas sociais como instrumento de desenvolvimento econômico e social, Fagnani (2016) aponta o seguinte:

A política social brasileira tem papel estratégico como força motriz do crescimento. Os direitos introduzidos pela Constituição Federal de 1988 e as políticas sociais posteriores exigiram grande esforço para mobilização de recursos. Atualmente, o gasto social (três esferas de governo) representa 25% do PIB. Em função dessa dimensão, a política social pode contribuir em duas poderosas frentes, para incentivar o crescimento econômico. A primeira é fortalecer o mercado interno de consumo de massas. A segunda é ampliar os investimentos na expansão da infraestrutura para enfrentar as deficiências estruturais na oferta de serviços públicos de boa qualidade (FAGNANI, 2016, “n.p”).

A partir das concepções aqui mencionados, fica evidente a relação direta entre as políticas sociais e a economia e, mais especificamente, da política de previdência com o desenvolvimento econômico e social. Entretanto, como vimos, o avanço do neoliberalismo, o processo de corrosão de direitos e o esvaziamento da previdência Pública tendem a retirá-la desse lugar de potencial e posicioná-la como excludente e perversa.

As tentativas de reformas na política de Previdência são diversas. As “reformas” têm sido ancoradas na ideia de déficit orçamentário e ameaça da manutenção da política, tendo o envelhecimento da população e a redução dos economicamente ativos, como principais fatores para o “desajuste econômico”. Conforme Salvador (2017):

Como parte da política de ajuste fiscal, em curso desde 1993, que prioriza a realização de superávits primários para o pagamento de juros, encargos e amortização da dívida pública, o governo federal vem se apropriando das contribuições sociais destinadas à seguridade social. O corolário é o esvaziamento permanente do financiamento da seguridade social, deixando os recursos públicos liberados para os condutores das políticas econômicas atenderem os interesses do capital. Além de sustentar o discurso público de elevados “déficits previdenciários” para justificar contrarreformas previdenciárias [...] (SALVADOR, 2017, 426-427).

Esse discurso reformista está inserido no ordenamento neoliberal, que como já estudamos, sustenta que os gastos com as políticas públicas são responsáveis pela falência dos recursos, justificando assim, a necessidade de privatizações e redução do tamanho do Estado. O Estado é reduzido ao mínimo possível para o trato com a proteção social, enquanto que é maximizado para as invertidas do mercado. Nessa perspectiva, conforme Salvador (2010), o capitalismo tem se sustentado com recursos públicos que o Estado transfere ao sistema financeiro, impactando diretamente no fundo público⁸. Assim,

Com a financeirização da riqueza, os mercados financeiros passam a disputar cada vez mais recursos do fundo público, pressionando pelo aumento das despesas financeiras do orçamento estatal, o que passa pela remuneração dos títulos públicos emitidos pelas autoridades monetárias e negociados no mercado financeiro, os quais se constituem importante fonte de rendimentos para os investidores institucionais. Com isso, ocorre um aumento da transferência de recursos do orçamento público para o pagamento de juros da dívida pública, que é o combustível alimentador dos rendimentos dos rentistas. Nesse bojo, também se encontram generosos incentivos fiscais e isenção de tributos para o mercado financeiro à custa do fundo público (SALVADOR, 2010, p. 607).

Concordamos que o argumento de crise fiscal, que justifica a reforma da Previdência é falacioso e esconde o verdadeiro interesse do Estado, que está pautado na contrarreforma, buscando reduzir os avanços da área de Seguridade Social aprovados na CF de 1988 (BOSCHETTI, 2006). A Desvinculação das Receitas da União (DRU)⁹ é prova disto, transformando “[...] os recursos destinados ao financiamento da Seguridade Social em recursos fiscais para a composição do superávit primário e, por consequência, a sua utilização em pagamento de juros da dívida” (SALVADOR, p.627, 2010). O desmantelamento da

⁸ [...] Partimos do entendimento de que o fundo público é composto por recursos arrecadados sob a forma de impostos e contribuições pagos tanto pela classe trabalhadora quanto por capitalistas. Principalmente nos países em que há uma grande desigualdade de renda e riqueza como é o caso brasileiro, essa arrecadação não se dá de forma igualitária, muito menos progressiva, de modo que a maior parte advém de parcelas significativas do salário recebido pela classe trabalhadora. Para se ter uma ideia, do total dos recursos do fundo público, mais da metade é arrecadada por meio de impostos indiretos (SALVADOR 2010) e menos de 4% advém de tributação sobre o patrimônio, que seria uma forma de onerar os detentores de propriedade privada. Isto sem falar que mesmo a parcela paga pelos capitalistas tem sua origem no trabalho e, portanto, na mais-valia extraída por meio de exploração da classe trabalhadora (2012, p. 101).

⁹ A DRU tem sua origem no antigo “Fundo Social de Emergência (FSE)”, que já em 2004, permitia a desvinculação de 20% dos recursos destinados às políticas da seguridade social. Nos exercícios financeiros seguintes, o propósito permanece, mas o nome muda para Fundo de Estabilização Fiscal (FEF). A partir do ano 2000 passa a vigorar a DRU com sucessivas prorrogações. A mais recente ocorreu por meio da EC 93, de 8 de setembro de 2016, que prorroga a DRU até 31 de dezembro de 2023. O novo texto também amplia de 20% para 30% o percentual das receitas de tributos federais que podem ser usadas livremente e altera quais tributos podem ser desvinculados, incluindo os fundos constitucionais, taxas e compensações financeiras (SALVADOR, 2017).

Seguridade Social e, em especial, da Previdência Social brasileira se materializa nas diversas Emendas Constitucionais aprovadas desde a CF de 1988.

A seguir demonstramos como essa legislação vem, gradualmente, promovendo reformas às avessas na Previdência Social. A primeira Emenda Constitucional que alterou regras da Previdência foi a EC nº03 de 1993, mudando as regras das pensões e aposentadorias dos servidores públicos. Em 1998, a EC nº 20, criou critérios para a cobertura da previdência no país e determinou mudanças na aposentadoria tanto do trabalhador do setor público quanto da iniciativa privada, fixando idades mínimas para aposentar (48 anos para as mulheres e 53 anos para os homens, e tempo de contribuição: 30 anos para as mulheres e 35 anos para os homens). O aumento da idade média para recebimento dos benefícios, reafirma a orientação privatizante dessa reforma. “Isso se deu na medida em que reforçou o seu caráter contributivo, eliminando prestações desvinculadas de contribuições prévias, introduzindo a filiação obrigatória e a exigência de equilíbrio financeiro e atuarial, aproximando-a do seguro privado [...] (SILVA, 2011, p. 123).

Em 1999, para complementação da reforma, foi aprovada a Lei 9.876, que instituiu o fator previdenciário e estabeleceu novos critérios para o cálculo dos benefícios de aposentadoria, a partir de uma fórmula matemática que considera a idade, o tempo de contribuição e a expectativa de vida de homens e mulheres. Deste modo, ao se aposentar mais cedo o trabalhador seria penalizado com a redução de seu salário de benefício.

Sob argumento da de garantia da isonomia entre os trabalhadores do regime geral e dos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), em 2003 tivemos a EC 41, que aprofundou os efeitos da reforma anterior, estabelecendo que as aposentadorias e pensões de servidores públicos seriam com base na média de todas as remunerações. Implantou a aposentadoria por tempo de contribuição vinculada a uma idade mínima e, ainda, instituiu a contribuição de aposentados, com percentual de 11%, além da não equiparação salarial entre ativos e inativos, causando impactos expressivos para os servidores públicos.

Já a EC 47 de 2005 buscou expandir a cobertura previdenciária, inserindo os trabalhadores de baixa renda ou sem renda, na política previdenciária com contribuições e carências reduzidas, passando a ter direito a um salário mínimo. Desse modo, em 2007 foi criado o Plano Simplificado de Previdência Social (PSPS), que reduziu a alíquota de contribuição de 20% para 11% para os trabalhadores que contribuem voluntariamente sobre o valor de um salário mínimo. Em 2008, a Lei Complementar n.º 128 criou a figura do

Microempreendedor Individual (MEI) estabelecendo um regime jurídico específico, além de contribuições reduzidas.

A partir de 2010, com o início do mandato de Dilma Rousseff, as medidas das reformas são aprofundadas. Em 2012, a EC 70, alterou critérios para as aposentadorias por invalidez no serviço público. O cálculo passou a ser realizado com base na média das remunerações do servidor e não com base na sua última remuneração.

Em 2015, a EC 88 ampliou de 70 para 75 anos a idade estabelecida para aposentadoria compulsória. Também estabeleceu novos critérios para a concessão das pensões por morte, condicionada ao número de contribuições recolhidas pelo instituidor até a data do óbito, ao tempo de casamento ou união estável à data do óbito e ainda à idade do (a) requerente, na condição de cônjuge ou companheiro (a), como demonstra o quadro que se segue:

Quadro 2: Critérios para a concessão das pensões por morte

A PENSÃO CESSARÁ EM	IDADE DO PENSIONISTA NO MOMENTO DA MORTE DO SEGURADO	CONDIÇÃO
4 MESES	qualquer idade	Se antes de falecer, o segurado tenha vertido menos de 18 contribuições OU se o casamento/união estável não tiver durado ao menos 2 anos
3 ANOS	menos de 21 anos	Se o segurado tiver vertido 18 contribuições ou mais E o casamento/união estável tenha durado 2 anos ou mais
6 ANOS	entre 21 e 26 anos	
10 ANOS	entre 27 e 29 anos	
15 ANOS	entre 30 e 40 anos	
20 ANOS	entre 41 e 43 anos	
NÃO CESSARÁ (VITALÍCIA)	44 anos ou mais	

Fonte: Jusbrasil (2017)

Em meio ao contexto de crise que assustava o mundo, assistimos em 2016 ao movimento e articulação do Executivo junto ao Congresso Nacional para a construção da Proposta de Emenda à Constituição (PEC 287-2016), propondo aquela que seria a mais devastadora das alterações até então efetivadas, prevendo mudanças radicais e pesadas para servidores públicos, militares e trabalhadores da iniciativa privada. Como já vimos, a PEC foi

materializada pela Emenda Constitucional nº 103 foi publicada no Diário Oficial da União em 13 de novembro de 2019. Vale destacar que a proposta foi reformulada diversas vezes ao longo de sua tramitação pelo Congresso Nacional, foram cerca de nove meses para a PEC ser promulgada (CEOLIN; MORAES, 2019). A aprovação aconteceu aprovada pela Câmara dos Deputados e pelo Senado, separadamente, em dois turnos de votação em cada Casa, finalizando, em 23 de outubro de 2019.

A nova legislação altera regras de concessão e cálculo de aposentadorias e pensões, dos regimes gerais e próprios dos servidores públicos federais, instituindo também regras de transição, ou seja, para aquelas pessoas que estavam próximas a adquirir o direito a aposentadoria, deverão seguir as regras de transição criadas pelo governo e as que conseguiram comprovar para o INSS até 12 de novembro 2019 que havia completado os requisitos pelas regras anteriores conseguiram pedir a aposentadoria sem ser afetado pela Nova Previdência. Para as pessoas que já estão aposentadas não ocorreu nenhuma mudança. As alterações dessas regras são válidas tanto para trabalhadores da iniciativa privada como para trabalhadores vinculados RGPS (CEOLIN; MORAES, 2019). Para conhecer a reforma da previdência e como a mesma afetou a vida da população brasileira é importante saber as mudanças que ocorreram, das quais destacamos aqui as principais, por entendermos que tamanha aberração ainda é desconhecida pela grande maioria da população.

- **Idade mínima e tempo de contribuição**

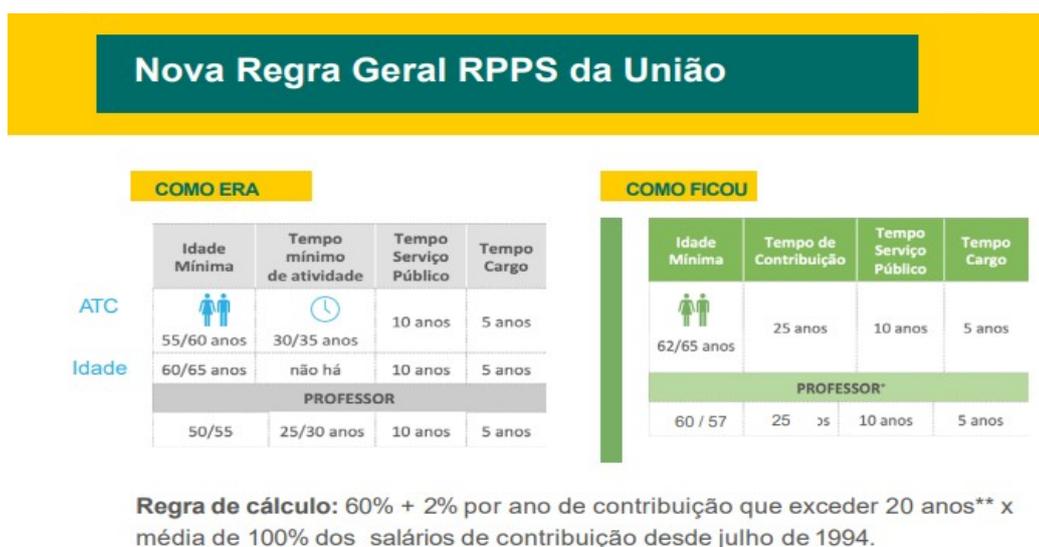
- Figura 1: Novas regras de idade mínima



Fonte: Ministério da Economia (2019)

No que se refere à idade mínima antes da reforma, as aposentadorias não estavam limitadas apenas a idade, a mulher podia se aposentar com 60 anos e o homem aos 65, se ambos comprovassem o mínimo de 15 anos de contribuição. Outra possibilidade era o homem se aposentar com 35 anos de contribuição e a mulher aos 30 anos, independentemente da idade. (CAMPOS, 2019). Hoje, com a nova reforma para se aposentar o tempo mínimo de idade e de contribuição conforme o INSS (2019), temos: para trabalhadores do setor privado é exigido 62 anos para mulheres e 15 anos de contribuição, para os homens 65 anos de idade e 20 anos de contribuição; servidores públicos federais, 62 anos de idade para mulheres e 65 para os homens, tendo pelo menos 25 anos de contribuição.

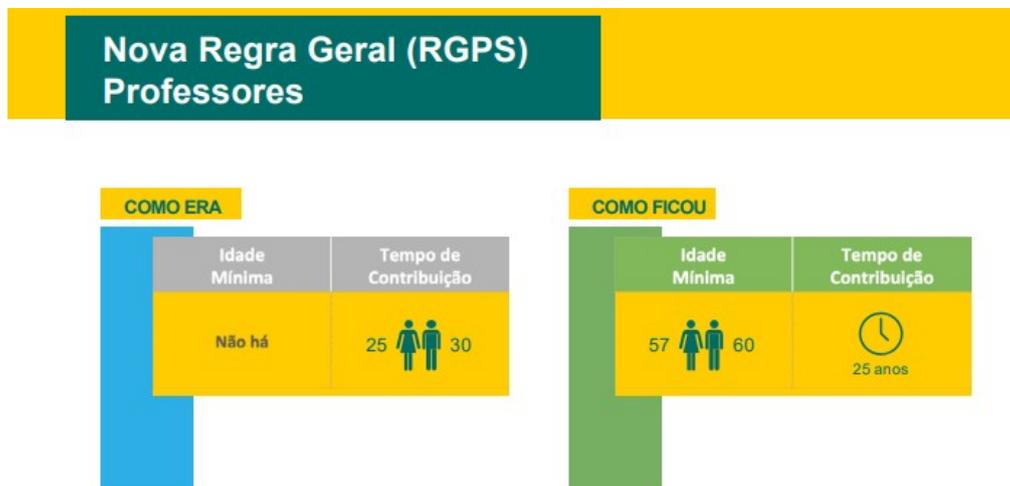
Figura 2: Regras do Regime Próprio de Previdência Social



Fonte: Ministério da Economia (2019)

Para algumas categorias profissionais, a nova reforma prevê regras diferentes, na qual se destaca: os professores que comprovarem, tempo de efetivo exercício na função de magistério na educação infantil, ensino fundamental ou ensino médio poderão se aposentar com 25 anos de contribuição e idade mínima de 57 anos, para mulheres, e de 60 anos para os homens; os policiais, tanto as mulheres como homens, aos 55 anos de idade, 30 anos de contribuição e 25 anos de efetivo exercício da função terão o direito a aposentadoria.

Figura 3: Regras do Regime Geral de Previdência Social para professores



Fonte: Ministério da Economia (2019)

Para a aposentadoria de trabalhadores e trabalhadoras rurais, serão mantidos o tempo de contribuição de 15 anos e idade mínima de aposentadoria de 55 anos para as mulheres e de 60 anos para os homens. Mas cabe lembrar que a Proposta inicial da PEC tinha como critério a idade de 60 anos para ambos.

Aqui cabe destacar como é nociva essa mudança e como desconsidera a condição das mulheres, que na maioria vezes acumula o trabalho remunerado com o trabalho doméstico e demais atividades cotidianas, além disto, enfrenta dificuldades para conseguir ocupação no mercado formal de trabalho. A desigualdade entre os sexos em relação ao mercado de trabalho ainda é grande. Dados da PNAD, em 2019, indicam que: enquanto o nível de ocupação dos homens foi 65,5%, o das mulheres foi 46,1%. Quando conseguem ocupação, recebem salários inferiores aos dos homens. Portanto, no universo do trabalho, são ampliados os abismos decorrentes da divisão sexual, com as mulheres recebendo salários menores, tendo menos direitos e ainda exercendo uma *dupla (quando não tripla)* jornada de trabalho (ANTUNES, 2020):

Quando ingressam na vida laboral, as mulheres têm maiores dificuldades do que os homens para encontrar emprego; e, quando encontram, experimentam jornadas menores, inserções mais precárias e remunerações mais baixas. Essas desigualdades se explicam, como já dito, pela discriminação contra a mulher no mercado de trabalho e pela sobrecarga com as responsabilidades pelo trabalho doméstico não remunerado, ou trabalho reprodutivo, que as exclui por longos períodos do mercado, bem como por nítida discriminação de gênero, dificultando o acesso a postos de trabalho mais qualificados e à valorização profissional (ANFIP/DIEESE, 2017, p. 147).

- **Cálculo do benefício**

Antes da nova reforma para definir o valor do benefício do segurado era necessária a realização da média das 80% maiores contribuições realizadas pelo mesmo desde julho de 1994. Com isso as outras contribuições correspondentes a 20% eram excluídas do cálculo (GRINS, 2019). Atualmente com a reforma promulgada serão considerados 100% dos salários de contribuições. Assim todos os salários do segurado, ainda que baixos, irão integrar o cálculo do valor do salário de benefício. A partir da média do salário de benefício, será aplicado o coeficiente de 60% mais 2% para cada ano que exceder 20 de contribuição para os homens e 15 anos para as mulheres (GRINS, 2019). Portanto, isso significa que os valores das aposentadorias a serem pagas caem de forma significativa pela aplicação da média e do coeficiente. Para ilustrar a gravidade desse cálculo, analisamos a seguinte tabela:

Quadro 3: Novos cálculos para benefício por incapacidade

Benefício	Crítérios Lei de Benefício	Crítérios pós-reforma
Auxílio-doença	91% da média correspondente a 80% dos maiores salários	60% + 2% por ano após 20 anos de contribuição, com 100% da média salarial
Aposentadoria por invalidez	100% da média correspondente a 80% dos maiores salários	60% + 2% por ano após 20 anos de contribuição, com 100% dos salários

Fonte: INSS (2020)

De acordo com a nova regra, a título de exemplo, suponhamos que um trabalhador, com dez anos de contribuição, tivesse uma média de salários apurada em R\$ 2.000,00, teria um auxílio-doença no valor de R\$ 1.820,00 (correspondendo a 91% da média dos salários) e uma aposentadoria por invalidez de R\$ 2.000,00 (correspondendo a 100% da média de salários). Após a reforma, a média não seria mais os 80% dos maiores salários, com isso advém uma perda (só da média em algo próximo a 8%), ou seja, a média já seria inferior, igual R\$ 1.840,00, assim, para chegarmos ao valor do benefício consideramos esta nova média. Logo, tendo apenas dez anos de contribuição o percentual de 60% resultaria uma renda de R\$ 1.104,00 tanto para o auxílio-doença, quanto para a aposentadoria por invalidez

(PORTANOVA, 2019). Estando esses valores abaixo do salário mínimo, serão ajustados, considerando que fazem parte do grupo de benefícios que não podem ser inferior ao salário mínimo vigente.

Não há como não perceber a atrocidade que constitui esse cálculo. No momento de maior fragilidade e necessidades em razão do adoecimento, o trabalhador é penalizado por adoecer, tendo seus rendimentos reduzidos até que possa retornar ao trabalho, ou, é sentenciado pela perda das capacidades laborais de forma permanente, tendo uma aposentadoria irrisória. Mas isto, será válido para aqueles que “se permitirem” adoecer, porque no contexto de insegurança e instabilidade, o adoecimento é ocultado em prol da necessidade de manutenção dos empregos. Como nos alertam Franco; Druck e Seligmann-Silva (2010),

No contexto da precarização, é necessário considerar, também, o fenômeno do presenteísmo, em que muitos assalariados, mesmo adoecidos, não revelam seus sintomas no trabalho nem procuram benefícios pelo medo de perder o emprego ao terminar o período de afastamento. Aliados a esse temor, às vezes fortes mecanismos de negação psicológica dos sintomas fazem com que nem os próprios assalariados reconheçam os agravos sofridos por sua saúde. Em muitos casos, as pessoas ficam muito tempo sem procurar qualquer tratamento. Deste modo, os processos mórbidos evoluem, cronicam e se agravam (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA 2010, p.241).

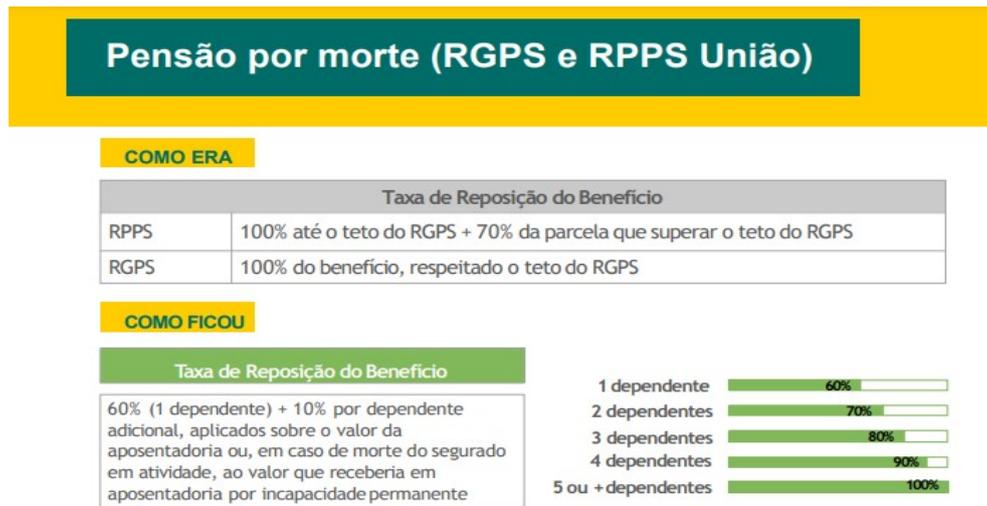
Portanto, ao trabalhador, não há escolhas. O adoecimento e a perda das condições de trabalho se concretizam como uma verdadeira sentença e a legislação previdenciária se converte em desproteção social, vez que se pauta na negação dos direitos.

- **Pensão de morte**

Em relação à pensão de morte “o aposentado que falecia deixava 100% do benefício como pensão. Os viúvos poderiam acumular pensão e aposentadoria do INSS, podendo receber mais do que o teto” (CAMPOS, 2019, não paginado). Porém, agora com a nova reforma a pensão deve ser de 50% do valor da aposentadoria mais 10% para cada dependente. Ou seja, 1 dependente: 60% da aposentadoria do(a) falecido(a); 2 dependentes: 70%; 3 dependentes: 80%; 4 dependentes: 90% e 5 ou mais dependentes: 100%. Essa nova regra

deixa explícita a intenção de acabar com os benefícios destinados aos dependentes do segurado.

Quadro 4: Novo cálculo de pensão por morte

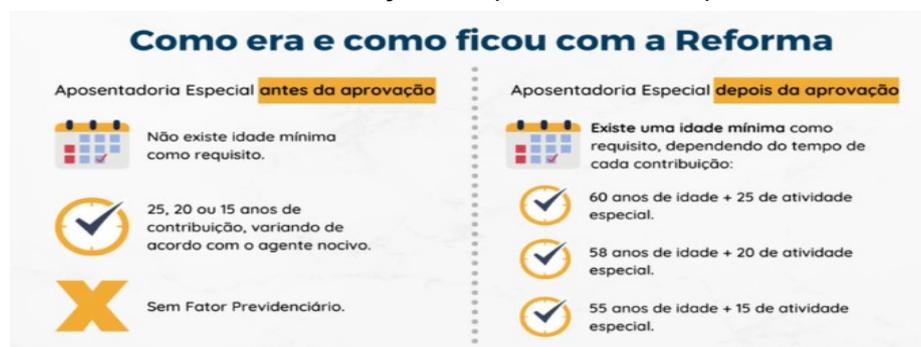


Fonte: Ministério da Economia (2019)

Com a redução drástica dos valores das pensões, as famílias deixam de manter as condições dignas de vida, sofrem com a perda do familiar e sofrem com redução do padrão de vida. Destaca-se que essa regra também se aplica ao Regime Próprio dos Servidores Públicos Federais.

- **Aposentadoria Especial**

Quadro 5: Mudanças na aposentadoria especial



Fonte: Ingrácio Advocacia

A aposentadoria especial é um benefício concedido a **quem trabalha exposto a agentes nocivos à saúde**, como calor ou ruído, de **forma contínua e ininterrupta**, em níveis de exposição acima dos limites estabelecidos em legislação própria. O objetivo desse benefício é compensar o profissional pelos desgastes e danos resultantes do tempo de trabalho. Esses profissionais poderiam se aposentar com 15, 20 ou 25 anos de contribuição (o tempo varia conforme o agente nocivo ao qual o trabalhador foi exposto), sem exigência de idade mínima.

Com a reforma de 2019 além do tempo de contribuição, foi acrescentado o critério de idade mínima: 55 anos de idade + 15 anos de efetiva atividade especial: para trabalhadores das linhas de frente da mineração subterrânea; 58 anos de idade + 20 anos de efetiva atividade especial: para trabalhadores de minas subterrâneas que exerçam suas funções longe das linhas de frente e trabalhadores expostos a amianto ou asbestos; 60 anos de idade + 25 anos de efetiva atividade especial: para os demais agentes nocivos químicos, físicos, biológicos, perigosos.

Aqui está outra perversa mudança estabelecida com a reforma. A aposentadoria especial perde sua função compensatória em relação aos danos advindos do exercício da atividade. Ora, questiona-se: o trabalhador sobreviverá às condições de trabalho até que consiga se aposentar? Esfacelando os princípios da proteção do trabalho, essa mudança denuncia de forma evidente a descartabilidade humana própria do sistema capitalista:

Trata-se de uma hegemonia da ‘lógica financeira’ que, para além de sua dimensão econômica, atinge todos os âmbitos da vida social, dando um novo conteúdo aos modos de trabalho e de vida, sustentados na volatilidade, na efemeridade e na descartabilidade sem limites [...] tornando obsoletos e descartáveis os homens e mulheres que trabalham (ANTUNES; DRUCK, 2018, p. 152).

O trabalho é convertido em uma espécie de “escravidão moderna”, corroe a saúde física e mental dos trabalhadores, tornando-se um canal de exploração, sofrimento e adoecimento (ANTUNES, 2019).

- **Contribuições**

De acordo com as novas regras a competência cujo recolhimento seja inferior à contribuição mínima mensal não será computada para nenhum fim, ou seja, para o cálculo do

valor do benefício, para a carência, para a manutenção da qualidade de segurado, além do tempo de contribuição (BRASIL, 2020). Sabe o que isto significa? Quando a lei 13.467/2017, a famosa Reforma Trabalhista, formalizou o trabalho em tempo parcial e intermitente, permitiu o pagamento de remunerações proporcionais, inferiores ao salário mínimo. Logo, o trabalhador que exerce atividades nessas modalidades não têm o cômputo de sua contribuição de forma mensal, precisa trabalhar mais tempo para atingir a carência necessária para acesso aos benefícios previdenciários. De outra forma, a nova legislação permite que se complemente as contribuições, ou seja, transfere a responsabilidade para o trabalhador, que é compelido a pagar a complementação das contribuições, em momento que se encontra em situação de adoecimento e vulnerabilidade,

Quadro 6: Alteração de contagem de contribuição

Até outubro de 2019	A partir de novembro de 2019
Competências com valores inferiores à contribuição mínima serão considerados como tempo de contribuição	Competências com valores inferiores à contribuição mínima NÃO serão considerados como tempo de contribuição

Fonte: INSS (2020)

Fica evidente a conexão entre a Reforma trabalhista e a Reforma previdenciária, em uma perversa alquimia, essas legislações articulam o desmonte de direitos do trabalhador. Desse modo,

[...] Desemprego e trabalho precário ampliam-se na medida em que as economias capitalistas não conseguem absorver o contingente imenso de força de trabalho disponível para a produção social, principalmente nas condições de crise financeira. Nas condições de crescimento do emprego por conta de retomada da economia, a qualidade dos postos de trabalho não corresponde ao trabalho digno e seguro. Na verdade, amplia-se o trabalho precário por conta da flexibilização da legislação trabalhista e a redução dos direitos dos trabalhadores. Os programas de ajustes neoliberais exigidos pelos mercados financeiros significam cortes em direitos históricos das classes trabalhadoras. Numa perspectiva histórica, observamos a redução e não a ampliação de direitos sociais, apesar da crescente produção e acumulação de riqueza numa escala inédita no plano mundial [...] (ALVES, p. 36, 2012).

Esse cenário de desproteção provocado pela aprovação e materialização da EC 103/2019 seria ainda mais agudizado com pandemia de Covid-19 em 2020. A pandemia nos chega em um dos piores momentos, em meio a uma crise global provocada pela expansão do

capital, sob todas as facetas. Nessa direção, Behring, Cislagh e Souza, (2020) apontam o seguinte:

Cabe notar, mesmo com a inflexão da pandemia da COVID-19 desde março de 2020, não houve recuo na agenda ultraneoliberal, que combinada à crise sanitária, vem tendo resultados catastróficos, assumindo um perfil de genocídio em massa e que atinge, sobretudo, a classe trabalhadora em seus setores mais empobrecidos, a partir de um discurso que submete a defesa da vida à economia. Na verdade, a pandemia desnudou a agressividade do ultraneoliberalismo (BEHRING, CISLAGH E SOUZA, 2020, p.106).

As consequências da pandemia são desastrosas, sobretudo, para a população pobre e os segmentos mais vulneráveis da classe trabalhadora. Os dados do IBGE indicam:

Estimada em 99,5 milhões em 2020, a força de trabalho no Brasil reduziu 6,1% (ou menos 6,5 milhões de pessoas) em relação a 2019. A queda dessa população foi influenciada pela redução da ocupação no País. Com isso, a taxa de participação na força de trabalho baixou ao menor valor da série, de 57,1% (IBGE, 2021, p. 3).

Em meio ao caos provocado pelo alastramento da Covid-19, os indicadores econômicos e do trabalho, apontavam o aumento da desocupação, a diminuição dos salários, a elevação da inflação (com destaque para o sucessivo aumento dos preços dos alimentos), ao tempo em que o número de óbitos crescia exponencialmente.

Diante desse terror social, o que se esperava eram respostas efetivas, com ações emergenciais para a minimização dos efeitos causados pela pandemia. Mas, contraditoriamente, o que vimos e vivemos foi a barbarização e o desrespeito à vida, a banalização do humano e a inércia do governo no trato da saúde e demais políticas públicas. Durante a pandemia, as políticas de Saúde e Assistência Social foram convocadas à intensificação do trabalho para dar conta das demandas emergentes. Um trabalho sob condições precárias e recursos escassos. Entretanto, curiosamente, a estrutura da Previdência Social, especialmente do INSS, fechou as portas para o atendimento à população durante os primeiros seis meses da crise sanitária, empurrando-a para o atendimento remoto, exclusivamente.

Mas a justificativa para esse fechamento não está apenas na pandemia. Na verdade a pandemia serviu de pano de fundo para o ocultamento dos reais interesses em jogo. Nessa esteira, temos o reduzido quadro de servidores do INSS, que já não atendia à demanda crescente de processos. Em 2021, a autarquia tinha 20,3 mil servidores em atividade, de um total de 42,4 mil vagas aprovadas, destas 22,1 mil não estão preenchidas (SILVA, 2021); a

institucionalização do teletrabalho, que como veremos adiante, já existia, e utilizando a pandemia como laboratório, o INSS teve condições de expandi-lo; a exclusividade de atendimentos por canais remotos para concretização do esvaziamento das Agências da Previdência Social; a alteração do regulamento da previdência social para introduzir as normas da EC 103/2019. Todas essas medidas apontam para o sucateamento da Previdência Pública, que no contexto de pandemia não assume sua essencialidade perante a população, sendo inerte e propositalmente desmoralizada, para que se justifiquem sua privatização e extinção enquanto política da Seguridade Social.

Quadro 7: Benefícios por incapacidade concedidos e indeferidos

ANOS/MESES	CONCEDIDOS				INDEFERIDOS				
	Total	Varição em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios	Total	Varição em relação ao período anterior (%)	Benefícios por Incapacidade (SABI)	Demais Benefícios	
2006	Total	4.238.816	7,16	2.653.247	1.585.569	2.771.128	52,07	1.694.719	1.076.409
2007	Total	4.173.350	-1,54	2.400.086	1.773.264	3.211.819	15,90	2.359.332	852.487
2008	Total	4.461.842	6,91	2.546.020	1.915.822	3.606.924	12,30	2.585.458	1.021.466
2009	Total	4.473.905	0,27	2.416.025	2.057.880	3.325.257	-7,81	2.148.896	1.176.361
2010	Total	4.639.867	3,71	2.647.912	1.991.955	3.233.763	-2,75	2.131.567	1.102.196
2011	Total	4.767.039	2,74	2.744.344	2.022.695	3.250.290	0,51	2.146.431	1.103.859
2012	Total	4.957.681	4,00	2.856.653	2.101.028	3.310.576	1,85	2.120.882	1.189.694
2013	Total	5.207.629	5,04	3.000.724	2.206.905	3.297.415	-0,40	2.059.822	1.237.593
2014	Total	5.211.030	0,07	3.024.026	2.187.004	3.136.186	-4,89	1.939.823	1.196.363
2015	Total	4.435.621	-14,88	2.396.324	2.039.297	2.632.464	-16,06	1.593.002	1.039.462
2016	Total	5.132.451	15,71	2.807.042	2.325.409	4.164.435	58,20	2.548.629	1.615.806
2017	Total	4.995.623	-2,67	2.970.338	2.025.285	3.950.436	-5,14	2.350.796	1.599.640
2018	Total	5.123.777	2,57	2.941.528	2.182.249	3.889.600	-1,54	2.457.022	1.432.578
2019	Total	5.190.239	1,30	2.849.945	2.340.294	4.201.320	8,01	2.399.488	1.801.832
2020	Total	4.868.146	-6,21	2.567.102	2.301.044	4.463.911	6,25	2.501.001	1.962.910
2021	Total	4.729.820	-2,84	2.312.745	2.417.075	4.619.327	3,48	2.635.468	1.983.859
	Janeiro	299.376	-6,02	144.279	155.097	358.026	-4,07	199.806	158.220
	Fevereiro	354.068	18,27	172.868	181.200	367.586	2,67	221.027	146.559
	Março	432.748	22,22	231.239	201.509	515.803	40,32	355.279	160.524
	Abril	430.884	-0,43	232.110	198.774	373.460	-27,60	208.315	165.145
	Mai	449.888	4,36	202.283	247.605	392.788	5,18	203.388	189.400
	Junho	408.743	-9,11	192.380	216.363	509.436	29,70	324.246	185.190
	Julho	404.794	-0,97	198.310	206.484	363.762	-28,60	194.598	169.164
	Agosto	433.230	7,02	206.960	226.270	362.544	-0,33	188.402	174.142
	Setembro	405.398	-6,42	195.605	209.793	321.854	-11,22	172.422	149.432
	Outubro	380.211	-6,21	185.819	194.392	349.246	8,51	191.275	157.971
	Novembro	371.722	-2,23	182.292	189.430	335.808	-3,85	178.845	156.963
	Dezembro	358.958	-3,43	168.600	190.358	369.014	9,89	197.865	171.149
2022	Janeiro	361.557	0,72	199.351	162.206	364.365	-1,26	213.067	151.298
	Fevereiro	377.502	4,41	186.667	190.835	370.969	1,81	208.273	164.696
	Março	432.700	14,62	216.679	216.021	410.846	10,75	218.717	192.129
	Abril	273.474	-36,80	120.413	153.061	267.644	-34,86	133.536	134.108
	Subtotal	1.445.233	-4,74	723.110	722.123	1.413.824	-12,45	771.593	642.231

Fonte: BRASIL (2022)

Os números divulgados no Boletim Estatístico da Previdência Social em 2021 demonstram a concretização desse processo de retraimento da cobertura. Em 2019 foram concedidos 5.190.239 benefícios pelo INSS, indeferidos 4.201.320, ou seja, 8,01% a mais do

que em 2018. Em 2020, foram concedidos 4.868.146 benefícios, isto é, menos 6,21% do que em 2019. Já os indeferidos em 2020 foram 4.463.911, um acréscimo de 6,25% em relação a 2019. Em 2021 o número de concessões foi de 4.729.820 representando 2,84 % a menos que o ano de 2020, enquanto que o número de inferimentos ficou em 4.619.327, representando 3,48 % a mais que o ano anterior.

Atônita, tentando sobreviver à pandemia, chorando suas perdas, a população ainda não percebeu a pérfida consequência da Reforma nem o massacre dos direitos do trabalho. Entregue ao capital financeiro por *Delivery*, como bem denomina Paulani (2008) ao tratar sobre a financeirização, a Previdência Social perde sua função de proteção social. Dessa maneira,

[...] o sentido das contrarreformas é a retirada de direitos dos trabalhadores para alimentar o capital financeiro com fundo público, de forma cada vez mais aprofundada pelo ultraneoliberalismo atual. Os trabalhadores têm seus salários expropriados para fundos capitalizados, cujo sucesso depende de maior apropriação do orçamento federal na forma de juros da dívida pública, o que contraditoriamente significa menos direitos e mais precarização dos serviços públicos e dos direitos de seus trabalhadores (BEHRING, CISLAGH E SOUZA, 2020, p.17)

Até aqui tratamos das mudanças legislativas em curso. Adiante apresentaremos outros aspectos da reforma que aparecem camuflados e ocultam como a intensificação do uso das tecnologias, através do projeto INSS Digital, tem concretizando o desmonte da Previdência Social e repercutido no trabalho do assistente social.

4. O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA E O “INSS DIGITAL”: ENTRE A MODERNIZAÇÃO E O SEU DESMONTE

Este estudo está ancorado na perspectiva crítica de análise da realidade e por isso pensar sobre a profissão de Serviço Social requer compreender o lugar que esta ocupa na divisão social e técnica do trabalho e quais as suas especificidades no campo da Previdência Social. Esse entendimento é apresentado por Iamamoto (2007), ao demonstrar que o assistente social se situa como um participante da reprodução das relações sociais, no âmbito da contradição entre capital e trabalho. A compreensão acerca da constituição e consolidação do Serviço Social requer a apreensão dos processos que definiram a sua existência e que vêm lhe conferindo legitimidade. Assim, pensar o Serviço Social do INSS na atualidade implica situá-lo no movimento das transformações societárias que deflagram sua reconfiguração enquanto profissão em tempos de novas tecnologias e novos processos de trabalho.

4.1 Os caminhos do Serviço Social no Brasil

O Serviço Social¹⁰ como profissão aparece, de forma imediata, como não participe do processo de criação de produtos e de valor. Entretanto, a especificidade do trabalho profissional do assistente social e sua intervenção nas relações entre o trabalhador e sua família, através da intervenção estatal revela a vinculação aos processos de trabalho intrínsecos ao modo de produção capitalista (IAMAMOTO, 2007). Dessa maneira, entendendo que o trabalhador é o responsável pela produção de riquezas, pode-se inferir que o Serviço Social encontra-se vinculado “ao processo de criação das condições indispensáveis ao funcionamento da força de trabalho e à extração da mais-valia” (IAMAMOTO, 2007, p. 256).

De acordo com Iamamoto (2006), a compreensão do Serviço Social como trabalho parte de uma construção histórica, vez que se funda pela necessidade de responder às demandas do Estado frente às novas formas de manifestação da questão social. Vejamos o que diz Iamamoto e Carvalho (2014, p.83):

¹⁰ A primeira escola de Serviço Social do mundo foi fundada em 1899 em Amsterdã. Nesse período a Sociologia passa a influenciar a formação dos assistentes sociais. A Sociologia buscou compreender as mudanças impostas pela nova ordem social que o capitalismo promovera e intensificara. A expansão dos cursos de formação de assistentes sociais significou a profissionalização da assistência social. Merece destaque as ideias de Mary Richmond, precursora do Serviço Social nos Estados Unidos, que tinha a preocupação com a qualificação dos agentes executores da assistência social e contribuiu para a sistematizar o ensino em Serviço Social.

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. O Estado passa a intervir diretamente nas relações entre o empresariado e a classe trabalhadora, estabelecendo não só uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através da legislação social e trabalhista específicas, mas gerindo a organização e prestação dos serviços sociais, como um novo tipo de enfrentamento da questão social.

Dessa maneira, o trabalho do assistente social é marcado pela polaridade de interesses antagônicos, por um lado está inscrito como profissão na divisão sociotécnica do trabalho, sendo então, parte da classe trabalhadora, por outro, atende a uma demanda do capital, criando as condições para a sua reprodução:

Dessa forma, não se pode pensar a profissão no processo de reprodução das relações sociais independente das organizações institucionais a que se vincula, como se a atividade profissional se encerrasse em si mesma e seus efeitos sociais derivassem, exclusivamente, da atuação do profissional. Ora, sendo integrante dos aparatos de poder, como uma das categoriais profissionais envolvidas na implementação de políticas sociais, seu significado social só pode ser compreendido ao levar em consideração tal característica (IAMAMOTO, 2006, p.79).

Deste modo, pode-se considerar que “o surgimento e desenvolvimento do Serviço Social como profissão é resultado das demandas da sociedade capitalista e suas estratégias e mecanismos de opressão social e reprodução da ideologia dominante” (PIANA, 2008, p.85). O Serviço Social é compreendido enquanto trabalho, e o assistente social como trabalhador assalariado que tem nas expressões da questão social a matéria-prima de sua atuação profissional. Conforme aponta Iamamoto (2015),

Ela implica compra e venda da força de trabalho e a presença do equivalente geral - o dinheiro - que expressa o valor de troca dessa força de trabalho, corporificado no salário, atestando estar esta atividade profissional inserida no reino do valor na sociedade capitalista. Assim, a condição de trabalhador assalariado, regulada por um contrato de trabalho impregna o trabalho profissional de dilemas da alienação e de determinações sociais que afetam a coletividade dos trabalhadores, ainda que se expressem de modo particular no âmbito desse trabalho qualificado e complexo (IAMAMOTO, 2015, p. 215, grifo da autora).

Enquanto trabalho assalariado, a profissão está imersa aos processos sociais contemporâneos que determinam a sua configuração, implicando diretamente nas competências, atribuições e condições de trabalho dos profissionais (ALENCAR;

GRANEMMAN, 2009). Vejamos:

As consequências das profundas alterações nas condições de trabalho, na forma de contrato da força de trabalho ocupada e na “gestão” da força de trabalho excedente determinam e atingem o trabalho do assistente social e a forma de contratação de sua força de trabalho, pois não há possibilidade de o trato da “questão social” ser aviltada e de, ao mesmo tempo, existirem condições generosas interferindo nesse processo (ALENCAR; GRANEMMAN, 2009, p.162).

Conforme aponta Iamamoto (2007), o contrato de trabalho determina as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, controle do trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas, seja na esfera privada, seja na esfera pública, “[...] os organismos empregadores definem a particularização de funções e atribuições consoantes sua normatização institucional, que regula o trabalho coletivo” (IAMAMOTO, 2009, p.31).

Como vimos, as mudanças ocorridas entre os séculos XIX e XX foram determinantes para o desenvolvimento das forças produtivas, contexto no qual o Serviço Social emerge. No Brasil, os anos da década de 1930 marcam a institucionalização do Serviço Social¹¹ enquanto profissão, atrelada ao desenvolvimento do capitalismo e das relações sociais engendradas a partir da expansão da indústria e crescimento das cidades. O período é marcado por mudanças no contexto político e econômico com a queda das oligarquias agrárias paulista e mineira, que se mantiveram no poder de 1894 a 1930. A industrialização trouxe uma nova dinâmica de vida: a população passou a ocupar massivamente os centros urbanos, atraída pela expectativa de trabalho no setor, o que desencadeou um acelerado êxodo rural. As cidades não possuíam condições infraestruturais para receber esse contingente populacional expressivo, o que implicou na precarização da condição de vida e aumento das desigualdades sociais.

É nesse cenário, marcado pela intensificação das desigualdades sociais, reconfiguradas pela ascensão do capital, que emerge a “questão social”. Nessa direção, Piana (2009) aponta o seguinte:

O desenvolvimento do capitalismo e a inserção da classe operária no cenário político da época cria o fundamento necessário à institucionalização da profissão. A chamada “questão social” manifesta-se por meio de vários problemas sociais (fome,

¹¹A criação do Centro de Estudos de Ação Social (CEAS) em São Paulo em 1932 marca o primeiro passo para criação das escolas de Serviço Social no Brasil. A burguesia paulista alia-se à Igreja Católica para fundar uma instituição, o Centro de Estudos e Ação Social - CEAS, responsável pela capacitação de agentes sociais através de um curso. Estes agentes sociais teriam a responsabilidade de elaborar e executar ações que estabelecessem a ordem nacional. Como aponta Martinelli (2009), o curso foi ministrado por mulheres católicas de origem burguesa, algumas já envolvidas com ações de caráter assistencial. No ano de 1936, após o desenvolvimento do CEAS, é fundada a Escola de Serviço Social de São Paulo.

desemprego, violência e outras) que exigem do Estado e do empresariado uma ação mais efetiva e organizada. A demanda do trabalho profissional (assistente social), portanto, vem no bojo de uma demanda apresentada pelo setor patronal e pelo Estado (PIANA, 2009, p.90).

Desse modo, a “questão social” diz respeito ao conjunto das expressões das desigualdades sociais engendradas na sociedade capitalista madura, impensáveis sem a intervenção do Estado (IAMAMOTO, 2001).

[...] A questão social expressa, portanto, desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização (IAMAMOTO, 2012).

Entretanto, nesse período marcado pela emergência da questão social, a atuação do Serviço Social se caracterizava como meramente interventiva e subsidiária a auxiliar na reprodução das relações sociais, por meio da concretização de políticas públicas, em sua maioria obtidas no âmbito do Estado. A “ação cristianizadora do capitalismo”, uma das principais bandeiras de luta do Serviço Social ao longo das décadas de 30 a 40, era, portanto, uma forma peculiar de ação política, estrategicamente concebida pela sociedade burguesa constituída para consolidar sua hegemonia de classe, para garantir o controle social e político do proletariado e dos segmentos sociais mais pauperizados (MARTINELLI, 2009, p. 127).

Nos anos de 1960 os assistentes sociais começam a questionar as próprias ações frente ao projeto de Estado. O projeto desenvolvimentista começa a apresentar sinais de fracasso. Conforme Piana (2008, p.91): “O mundo passa por grandes transformações, especialmente na América Latina, com a Revolução Cubana que, criticando as estruturas capitalistas, mostra-se ao continente como alternativa de desenvolvimento, libertando-se dos Estados Unidos”. O Serviço Social, que neste momento vive uma crise interna “aguçada por uma “crise” estrutural e conjuntural da realidade brasileira” (MARTINELLI, 2009, p.144), ao repensar sua prática, deflagra um movimento no âmbito da profissão, o Movimento de Reconceituação que tem início a partir de 1965.

De acordo com Netto (2011) o cenário da década de 1960 foi marcado pelo esgotamento de um padrão de desenvolvimento capitalista, “[...] um quadro favorável para mobilização das classes sociais subalternas em defesa dos seus interesses imediatos” (NETTO, 2011, p. 143). O Serviço Social iniciou o movimento de questionamentos sobre a

sua ligação com as classes dominantes, os profissionais começaram a construir uma percepção crítica da realidade e do fazer profissional, buscando a superar as concepções até então adotadas.

Para Netto (2011), o Movimento de Reconceituação Latino-Americano foi uma das principais manifestações do processo de erosão do Serviço Social “tradicional”. Caracterizou-se pela “[...] busca da construção de um novo Serviço Social [...], saturado de historicidade, que apostasse na criação de novas formas de sociabilidade a partir do próprio protagonismo dos sujeitos coletivos” (IAMAMOTO, 2006, p. 207).

Conforme destaca Netto (2011), no Brasil, se gestou um processo de renovação da profissão, cuja característica mais relevante referiu-se ao esforço de validar teoricamente todas as etapas de intervenção do Serviço Social. O autor esclarece que tal processo “[...] configura um movimento cumulativo, com estágios de dominância teórico-cultural e ideopolítica distintos, porém entrecruzando-se e sobrepondo-se, donde a dificuldade de qualquer esquema para representá-lo” (NETTO, 2011, p.152).

Com o passar do tempo, a categoria profissional passou a questionar seu papel social tradicional e após o Movimento de Reconceituação, buscou romper com o Serviço Social conservador. O aprofundamento da produção intelectual da categoria resultou em três vertentes: a vertente modernizadora, caracterizada pela incorporação de abordagens funcionalistas, estruturalistas e sistêmicas; a vertente inspirada na fenomenologia, dirigida aos sujeitos e suas vivências, priorizando a concepção de diálogo, pessoa e transformação do sujeito e a vertente marxista, possibilitando a compreensão da luta de classes e das contradições presentes na sociedade capitalista (NETTO, 2011).

A partir do Movimento de Reconceituação, o Serviço Social passa a ser compreendido como uma profissão historicamente constituída, cuja intervenção se dá no campo da realidade social, tendo como objeto de intervenção a questão social nas suas várias manifestações (IAMAMOTO, 1991). O período entre 1980 e 1990 foi determinante para a construção do novo projeto da profissão, que reflete as lutas sociais e a defesa dos direitos. De acordo com Iamamoto (2009, p. 18):

Foi no contexto de ascensão dos movimentos políticos das classes sociais, das lutas em torno da elaboração e aprovação da Carta Constitucional de 1988 e da defesa do Estado de Direito, que a categoria de assistentes sociais foi sendo socialmente questionada pela prática política de diferentes segmentos da sociedade civil [...] impulsionando um processo de ruptura com o tradicionalismo profissional e seu

ideário conservador. Tal processo condiciona, fundamentalmente, o horizonte de preocupações emergentes no âmbito do Serviço Social, exigindo novas respostas profissionais, o que derivou em significativas alterações nos campos do ensino, da pesquisa, da regulamentação da profissão e da organização política-corporativa dos assistentes sociais.

Nessa direção materializam-se o Projeto Ético-Político, o Código de Ética do Assistente Social (1993) e a Lei de Regulamentação da profissão (1993). Essa nova perspectiva aponta para a necessidade de compreensão e interpretação da realidade concreta, com aprofundamento dos elementos que a constituem, tendo como direção uma intervenção profissional que propicie transformações sociais. O Projeto Ético-Político do Serviço Social defende um projeto de sociedade,

[...] propõe a construção de uma nova ordem social, sem dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero. A partir destas escolhas que o fundam, tal projeto afirma a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e dos preconceitos, contemplando positivamente o pluralismo – tanto na sociedade como no exercício profissional (NETTO, 1999, p. 15).

O projeto de profissão se funda em amplos valores, tendo a liberdade como valor central. Entretanto, o projeto ético-político do Serviço Social encontra barreiras em outros projetos construídos, sendo por eles tensionado, vez que se constroem e se desenvolvem em dado momento histórico. Portanto, podemos compreender que o projeto de sociedade atual, ultraneoliberal, vai totalmente de encontro ao projeto almejado pela profissão. Ainda de acordo com Netto (2015),

Nenhum projeto profissional se constrói e/ou se formula num vazio histórico, cultural e político. Nas condições das nossas sociedades – sociedades de classes, em que se confrontam interesses diversos e contraditórios –, há sempre projetos societários em concorrência e em disputa; tais projetos são macroscópicos e abrangentes e visam seja à manutenção das estruturas sociais vigentes, seja à transformação dessas estruturas (2015, p.236).

Para apreensão desses projetos societários e dos elementos que constituem a profissão precisamos lançar mão de categorias, que aparecem como instrumentos capazes de desvelar as formas histórico-sociais e políticas que peculiarizam o Serviço Social na sociedade e, aqui, em especial, o trabalho do assistente social na previdência social brasileira. Conforme Oliveira (1988), compreende-se que:

As categorias estão relacionadas com o contexto de relações sociais, que por sua vez, são relações antagônicas, contraditórias. Portanto, não são um fim em si mesmas, mas devem corresponder às condições concretas de cada tempo e lugar.

[...]. São constituídas a partir de um contexto de relações sociais que por sua vez são relações contraditórias, ou seja, as categorias estão historicamente relacionadas com o movimento da sociedade e a todo seu contexto social, político, econômico, ideológico (OLIVEIRA, 1988, p. 80)

Partindo desse entendimento nos aproximamos da categoria **mediação**, cuja apropriação pelo Serviço Social se dá em sua fase de amadurecimento a partir do referencial teórico marxista. A mediação é uma categoria dialética fundamental à compreensão do Serviço Social na dinâmica da sociedade capitalista. De acordo com Pontes (2000),

a mediação é constitutiva da ontologia do ser social por que seus enunciados sempre se colocam diante de certo tipo de um ser e se apoiam no próprio movimento das categorias da realidade e, não em conceitos ideais lógicos, ou seja, a mediação é própria da ontologia do ser social, ela está presente na sociabilidade do ser social.

Nesse sentido, a mediação é necessária para entender a questão social e a sua constituição histórica, bem como os elementos que a conformam, vez que a “[...] intervenção do assistente social se coloca diante deste campo de mediações complexas, que se tornam tanto mais complexo, quanto maior for a quantidade de determinações histórico-sociais, constitutivas do seu tecido social” (PONTES, 2000, p.12). Considerando que o Serviço Social atua sobre a realidade, a mediação permite desvelar a dinâmica das relações sociais, bem como, a dinâmica do trabalho e das forças produtivas. Conforme Iamamoto (2004, p. 10),

O processo de reprodução das relações sociais não se reduz, pois, à reprodução da força viva de trabalho e dos meios materiais de produção, ainda que os abarque. Refere-se à reprodução das forças produtivas sociais do trabalho e das relações de produção na sua globalidade, envolvendo sujeitos e suas lutas sociais, as relações de poder e os antagonismos de classes. Desdobra-se a reprodução da vida material e espiritual, ou seja, das formas de consciência social – jurídicas, religiosas artísticas, filosóficas e científicas - através das quais os homens tomam consciência das mudanças ocorridas nas condições materiais de produção, pensam e se posicionam perante a vida em sociedade.

A categoria de mediação nos leva à compreensão de um emaranhado de questões que perpassam a discussão sobre o trabalho, o Serviço Social e a Previdência, revelando como elas se intersectam e se constituem na dinâmica da sociedade capitalista no tempo presente. Desse modo, não há como discutir os processos de mudança dos quais a Previdência tem sido palco, sem abordar, como o fizemos, o trabalho, enquanto categoria fundamental para os sujeitos e para a construção da sociedade e, como os trabalhadores, e nesse caso, os

assistentes sociais, se inserem nessa conjuntura. Assim, devemos, conforme Iamamoto (1983),

considerar a profissão sob dois ângulos, não dissociáveis entre si, como duas expressões do mesmo fenômeno: como realidade vivida e representada na e pela consciência de seus agentes profissionais expressa pelo discurso teórico-ideológico sobre o exercício profissional; a atuação profissional como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que conferem uma direção social à prática profissional, o que condiciona e mesmo ultrapassa a vontade e/ou consciência de seus agentes individuais” (IAMAMOTO, 1983, p. 73)

A mediação aponta os caminhos para a atuação profissional, possibilitando uma intervenção na qual teoria e prática se complementam. A compreensão das expressões da questão social e a apropriação de conhecimento com vias a uma intervenção transformadora se dá a partir de uma tríade: singularidade, universalidade e particularidade. A análise do Serviço Social a partir dessa perspectiva possibilita compreender a prática profissional atrelada ao contexto social que lhe dá sustentação e por isto, nos debruçamos aqui sobre os momentos e episódios que tiveram maior destaque no percurso da profissão de Serviço Social, especialmente, no âmbito da Previdência Social.

4.2 O Serviço Social e sua inserção na Previdência

O marco do Serviço Social na Previdência Social é o ano de 1944, quando passou a vigorar a Portaria nº 52 do Conselho Nacional do Trabalho – CNT. Nesse período, a atuação do Serviço Social teve caráter de assistência complementar, “complementar, supletivo, individualizante, humanizante, educativo, tendo como objeto o ajustamento social (SILVA, 2008, p.22). Os profissionais atuavam em consonância com a racionalidade positivista, entendendo a pobreza como problema individual. O trabalho profissional visava, portanto, o ajustamento do indivíduo à harmônica sociedade, a prevenção e correção de desajustamentos,

A progressiva incorporação do Serviço Social nos diversos Institutos e Caixas de Pensões e Aposentadoria, apesar de institucionalizada em 1944 [...] se fará de forma heterogênea e em ritmo bastante lento, assim como é desigual a estrutura, o desenvolvimento e os benefícios prestados por cada instituição. Dependerá, em parte, para sua implantação, das características da burocracia de cada organismo e do campo e espaço que os assistentes sociais serão capazes de abrir e criar.

Em 1960 tem-se uma lei que respalda o trabalho profissional, trata-se da LOPS que

expõe em seu artigo 52: “a Assistência Complementar compreenderá a ação pessoal junto aos beneficiários, quer individualmente, quer em grupo, por meio da técnica do Serviço Social, visando a melhoria de suas condições de vida” (SILVA, 2008, p.24). Dessa maneira, o assistente social passa a atuar também nos serviços de apoio a outros setores além dos serviços próprios do serviço social como: o serviço social do trabalho, da família, da pesquisa social, dentre outros.

De acordo com Silva (2008, p.26), “o Serviço Social previdenciário reproduz as ideias e práticas de seu tempo histórico”. Entendido dessa forma tem-se um crescimento do Serviço Social no âmbito da Previdência impulsionado pelo desenvolvimentismo, ao mesmo tempo, surgem limitações, visto que a questão social se agrava e se complexifica nesse processo de desenvolvimento.

O processo de desenvolvimento do país se torna um paradoxo. Ao mesmo tempo em que promove o crescimento econômico, a melhoria nas condições materiais de alguns, coloca também em xeque as desigualdades sociais (re) produzidas por esse desenvolvimento. Silva coloca esse processo como um “desconforto” e enfatiza seu caráter contraditório. Assim:

O desenvolvimentismo não passa de interpretação ideológica. E o projeto desenvolvimentista, pelo menos no ponto de vista das amplas parcelas da população que ficam de fora de seus ganhos, representa não mais que uma ilusão do desenvolvimento (SILVA, 2008, p.26).

Deste modo, a partir de meados da década de 1960, configurou-se no Brasil o esgotamento do governo populista e o início dos governos ditatoriais na década. O chamado “milagre econômico” surgia como expressão do desenvolvimento do país. O Serviço Social aparece nesse contexto como um reflexo da racionalidade técnica e administrativa dando enfoque assistencialista à política previdenciária. “Isto é, o projeto profissional que se define nesses marcos reafirma-se como ação político-pedagógica com orientação individualista e psicossocial [...] (ABREU; LOPES, 2008, p.41).

A relação assistência/educação que consubstancia as políticas sociais encontra-se na base do projeto profissional do INPS, cuja construção define-se sob parâmetros de pretensa “neutralidade” coerentes com a racionalidade técnica e administrativa difundida no governo militar (ABREU; LOPES, 2008, 47-48).

Nesse contexto, os assistentes sociais passaram a elaborar estratégias para enfrentamento das novas demandas postas, que refletiram na criação dos Planos Básicos de

Ação do Serviço Social na Previdência em 1972 e 1978. O desafio do Serviço Social nesse momento está em atender à necessidade social e viabilizar a concessão de benefícios, ou seja, coloca-se a necessidade dos usuários e os interesses da instituição na qual o profissional está submetido. Necessidades reais e concretas que precisavam ser compreendidas dentro da dinâmica das relações sociais, mas que ainda eram percebidas e tratadas de forma imediata. Então, o Serviço Social passa a elaborar estratégias para efetivar seu trabalho na Previdência a partir do Plano Básico de Ação do Serviço Social (PBA), que surge como expressão do projeto modernizador do Serviço Social cujos fundamentos avançam no Brasil na primeira fase de institucionalização do Estado de Segurança Nacional.

O PBA reflete a busca do Serviço Social pela adequação entre metodologia e funções profissionais. O Plano tem como eixo privilegiado a prestação direta de serviços, definidos pelo caráter preventivo, corretivo e promocional, visando a solução de problemas dos beneficiários relacionados com os objetivos da Previdência Social e a melhor integração psicossocial desses beneficiários. O trabalho do assistente social tinha, portanto, um caráter fortemente assistencialista, marcado pela subordinação à instituição previdenciária.

A partir de 1977 a Previdência Social passou por novas modificações com a criação do Sistema Nacional de Assistência da Previdência social – SINPAS, que “[...] operou a separação institucional, mas não financeira, entre cobertura previdenciária e assistência médica” (NEVES; SILVA, 2008, p.98). É depois da criação do SINPAS que se tem uma restrição no trabalho do assistente social na Previdência o que quase resultou em sua extinção. A falta de qualificação, capacitação profissional, articulação entre conhecimento produzido e o meio profissional, a falta de concursos públicos e conseqüentemente a limitação de profissionais foram dificuldades existentes na Previdência que refletiram no distanciamento temporal entre os documentos de orientação da prática profissional. Dessa maneira, o Serviço Social na Previdência se caracteriza como:

Uma prática profissional tradicional, a - histórica baseada no senso comum, alicerçada numa ausência de reciclagem e supervisão profissional, o que gerou a formação de uma cultura profissional rotineira, interventista e tarefaira (BRASIL, 1994:15 *apud* NEVES; SILVA, 2008).

Também nesse mesmo ano, tem-se a regulamentação da previdência privada no Brasil, o que significa a articulação público/privado. Isso partia, segundo Faleiros, do interesse do capital em aumentar a contribuição do trabalhador sem afetar os lucros, transferindo para o

consumidor os custos das contribuições sobre a folha salarial.

Nesse sentido, a linha central desse período foi a luta dos assistentes sociais pela reconquista do espaço profissional no interior dos órgãos locais, com a elaboração do II PBA de 1978, construído no regime autoritário/tecnocrático. Faleiros (2008) aponta para o fato de que a Previdência Social nesse momento não se constitui como Seguridade Social e sim como Seguro Social. Ela aparece como campo de alta lucratividade para políticos, empresários, seguradoras, dentre outros que protagonizaram conflitos de interesses.

Segundo Faleiros (2008), este modelo previdenciário estava embasado no assalariamento, na contribuição sobre a folha de salários. Assim, o assalariamento se constituía a base do fundo público para contribuir para a Previdência, ficando no âmbito da LBA os “sem trabalho” e os “sem recursos”. Assim, a assistência social, nesse caso de cunho assistencialista, ficava relegada aos pobres, aos excluídos do mercado de trabalho. Esse modelo de Previdência buscava cobrir a população economicamente ativa.

Vale ressaltar que os assistentes sociais, neste contexto, aparecem como profissionais diversificados, uns atuando com uma visão mais ampla, contextualizada e consciente, e outros se limitando a uma intermediação entre a carência apresentada e a concessão de benefícios. A pobreza, a desigualdade são entendidas como “fatores” e não como resultado das relações de exploração existentes. O assistente social atua na direção da “capacitação da clientela”, ou seja, deve-se buscar consenso com a lógica da instituição e com o modelo tecnocrático. Diz Faleiros (2008, p.87):

O modelo de Serviço Social definido no PBA segue uma orientação dominante de soluções de problemas, surgidas no bojo do capitalismo moderno para um funcionamento social adequado às normas do trabalho assalariado, nas condições de produtividade.

Portanto, compreende-se que na década de 1970 o Serviço Social se configurou fortemente assistencialista,

O Plano Básico de Ação-PBA vigorou de 1978 a 1991, sem nenhuma alteração, num período histórico marcado por uma intensa dinâmica social onde se registra a entrada em cena de novos atores sociais com o ressurgimento do movimento operário, mobilizações sociais e a retomada da luta pela redemocratização do País. A não-renovação do Plano Básico de Ação-PBA face as demandas sociais impostas pela dinâmica da sociedade contribuiu para uma prática profissional tradicional, burocratizada, a histórica baseada no senso comum, alicerçada numa ausência de reciclagem e supervisão profissional, o que gerou a formação de uma cultura profissional rotineira, internista e tarefaira que se corrobora pela forma como o Serviço Social adentrou-se nos Postos por uma imposição

institucional e não por uma demanda populacional.

Em 1994 tem-se a formulação de um novo documento para a orientação da prática profissional, a Matriz Teórico metodológica “que resultou da busca de novos balizamentos e referências para o Serviço Social do INSS expressando uma posição teórico-metodológica que reverteu o fazer profissional na Previdência” (YAZBEK, 2008, p. 126). A Matriz traz o reflexo da teoria social crítica (da teoria marxista) cuja aproximação com o Serviço social se deu a partir da década de 1980 e mais intensamente na década de 1990, década marcada por avanços significativos para a profissão. Por outro lado, o país vive uma crise nesse período no âmbito econômico e político, o que vai refletir diretamente no Serviço Social e especificamente na Previdência. Tal crise se expressa, segundo Yazbek (2008, p. 128), na política de arrocho salarial, na precarização das condições de vida da população, na ampliação das desigualdades sociais e no desmanche das políticas públicas.

É também nesse momento de crise que acontece uma rearticulação da sociedade civil, engajando-se em lutas na busca de efetivação de direitos e também a reativação dos movimentos sociais, e que os assistentes sociais do INSS, apoiados no novo modelo teórico-metodológico vão situar suas funções frente a garantia de direitos dos usuários. Dessa forma, o assistente social passa utilizar novos instrumentos e técnicas que vão nessa direção de defesa dos direitos. Destaca-se o parecer social que “constitui-se um instrumento de viabilização de direitos, um meio de realização do compromisso profissional com os usuários, tendo em vista a equidade, a justiça social e a cidadania” (SILVA, 2001, p.146 *apud* YAZBEK, 2008, p.131-132).

Como vimos, paralelo a essas mudanças, os anos 90 constituíram em um período adverso as políticas sociais, tornando-se particularmente um solo fértil para o avanço neoliberal que revogou as bases dos sistemas de proteção social e redirecionou as intervenções do Estado em relação à questão social. Nesse contexto, “a Previdência Social aparece como um dos setores a serem descentralizados ou privatizados a fim de possibilitar a expansão do capital na área de seguros, ampliando-se o mercado de capital (Faleiros, 2009, p. 196).

Assim, o Serviço Social passou a enfrentar os desafios postos pelas mudanças no sistema de proteção social e da política social em geral. Neste sentido, vale frisar que a década de 90 representou um novo fazer profissional na Previdência, assim como nos outros espaços

do Serviço social. O caráter político da proposta, apoiada em referencial crítico dialético, levou os assistentes sociais do INSS a avaliar sua trajetória na instituição previdenciária e a redefinir seu exercício, buscando uma nova identidade comprometida com o projeto hegemônico da profissão e com os direitos de seu público-alvo.

Entretanto, ao final da década de 1990 temos um novo cenário: a contrarreforma da Previdência Social, que impactou na implementação da competência legal do Serviço Social, enquanto serviço previdenciário e na concretização da Matriz Teórico-Methodológica do Serviço Social na Previdência Social. Nesse sentido, ocorreu a tentativa de extinção do Serviço Social no INSS, com a edição da Medida Provisória 1.729/98, propondo a supressão do Artigo 88 da Lei 8.213/1991¹², na qual consta as atribuições do Serviço Social do INSS.

Em 2008, a partir de forte mobilização das entidades representativas da categoria, bem como de técnicos e gestores do MDS e do INSS, foi realizado concurso para o cargo de analista do seguro social com formação em Serviço Social (SILVA, 2012). O concurso possibilitou a inserção de 1350 assistentes sociais no âmbito do INSS, representando uma grande conquista para a categoria. Ainda assim, conforme Vale (2021), é importante lembrar que:

O referido concurso também surgiu como uma necessidade em razão da demanda de revisão obrigatória dos usuários do BPC - pessoas com deficiência. A avaliação social da pessoa com deficiência foi uma conquista, e foi incluída através do Decreto Federal nº 6.214/2007, que determinou novo modelo de avaliação; o decreto prevê, entre outras questões, que o acesso ao BPC deva ser efetuado após a aplicação de um instrumental denominado de Avaliação Médica e Social, que tem como base a CIF. Porém, mesmo estabelecido em lei desde 2007, somente a partir de maio de 2009 é que esta prática começa a ser realizada pelo INSS (VALE, 2021, p.78).

Como veremos adiante, essas condições de garantia de acesso ao BPC sofreram grandes impactos no contexto de desregulamentação das políticas sociais, tendo sua execução cada vez mais destoante da legislação original.

Silva (2012) já alertava a respeito da instabilidade do Serviço Social da Previdência no contexto de contrarreforma do Estado,

[...] novas tentativas de desmantelamento deste serviço começam a dar sinais, ainda em 2009, com as diversas investidas da direção do INSS em burocratizar esse serviço, atribuindo-lhe atividades não compatíveis com o que determina a Lei n. 82131/1991, como a habilitação de benefícios, considerada desvio de função, nos termos do Parecer Cfess n. 12 de 2010. Ou ainda mediante o esvaziamento da função técnica da Divisão de Serviço

¹² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm

Social, e pulverização das atividades dos profissionais lotados no serviço social, que são chamados a atuar na Reabilitação Profissional, no Programa de Educação Previdenciária, no Subsistema Integrado de Atenção a Saúde do Trabalhador, na área de Recursos Humanos, entre outros serviços e atividades, colocando em risco a priorização das ações típicas e essenciais do serviço social (SILVA, 2012, p. 11)

Ainda assim, mesmo nesse contexto de desmantelamento, o Serviço Social do INSS conseguiu consolidar em 2012 o Manual Técnico do Serviço Social na Previdência¹³, um importante instrumento para resistir às investidas da precarização do trabalho profissional na instituição.

4.3 INSS Digital: a face do desmonte por detrás da “modernização”

Como vimos o projeto neoliberal se alicerça nas reformas do Estado. No Brasil, podemos situar a reforma da Administração Pública encabeçada pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado - MARE, em 1995, como base para o Projeto INSS Digital aqui analisado. A chamada reforma Gerencial teve como autor na época o ministro Luiz Carlos Bresser-Pereira e propunha “formular, implantar e avaliar as políticas públicas, e prestar serviços, relativamente a organização, pessoal civil, tecnologia da informação e serviços gerais” (MARE, 1997, v. 5).

Nessa perspectiva foi elaborado, o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), propondo uma reforma do Estado e uma robusta reestruturação da Administração Pública brasileira. O Plano apresentava como pilares: o ajuste fiscal duradouro; as reformas econômicas orientadas para o mercado, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica; a reforma da previdência social; a inovação dos instrumentos de política social; e a reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua “governança”, ou seja, sua capacidade de implementar de forma eficiente políticas públicas (BRASIL, PDRAE, 1995). Desse modo, a administração pública brasileira se apresentava como ineficiente, incapaz de sustentação, o que justificava a sua reestruturação nos moldes neoliberais vigentes. Conforme apontava as análises do MARE:

¹³ Este manual define as ações profissionais a serem desenvolvidas e estabelece os procedimentos técnicos necessários à sua realização, com base na Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social da Previdência Social. Além disso, expõe os instrumentos técnicos utilizados e as formas de gerenciamento, acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações e projetos do Serviço Social (BRASIL, 2012, p.06).

A administração federal sofre de síndromes características dos sistemas burocratizados, como a centralização de decisões, sistemas hierárquicos baseados na unidade de comando, estruturas piramidais de autoridade, rigidez e despersonalização das rotinas e atenção voltada ao controle dos processos administrativos e não aos resultados. Operando dessa maneira, a administração federal tem-se afastado dos modernos modelos de gestão, gerando na sociedade uma percepção de inflexibilidade, desempenho institucional insatisfatório e inadequação para enfrentar os desafios dos novos papéis do setor público na economia moderna (MARE, 1997, v. 16, p. 13).

Como visto, a reforma da previdência social aparece como um dos pilares de sustentação da reestruturação do Estado definidos no PDRAE. No INSS, no que se refere a esse processo de implantação de projetos com vias a “modernização” é possível destacar a implantação do Programa de Melhoria do Atendimento - PMA, em 1998, que buscou organizar e qualificar o atendimento buscando direcionar os esforços para eliminação das filas que se multiplicavam e frequentemente eram noticiados na mídia. O PMA tinha como objetivo:

[...] implantação de novo *layout* nas Agências da Previdência Social, integração dos serviços prestados na área de arrecadação e benefício, definição de perfil generalista para os servidores do atendimento, disponibilização de serviços em terminais de autoatendimento, áreas destinadas à orientação/informação e atendimento especializado, e terceirização dos exames médico-periciais. Nesse modelo, todos os serviços estavam concentrados dentro das agências (ENAP, 2006).

Para além das mudanças propostas no que concerne ao atendimento ao público, o PMA também propunha a reestruturação do trabalho institucional, com a implementação da terceirização de diversos serviços:

No INSS, a terceirização ganhara impulso, no final da década de 1990, com a instauração do Programa de Melhoria do Atendimento (PMA). Além de padronizar agências (não todas) – dando o aspecto físico em tons azuis que as APS mantem até os tempos atuais (e desse tempo que vem a logomarca atual da Previdência, por exemplo) – o PMA desencadeou um processo de terceirização dos serviços (na ponta) do INSS (DATAPREV, 2013, p.17).

Em 2005 foi criada a Diretoria de Atendimento (DIRAT), em 2005, com o objetivo de “priorizar a redução do atendimento presencial, ampliando os mecanismos de atendimento remoto da população” (ENAP, 2006). Em 2006 ações focadas para resolução do problema dos atendimentos resultaram na criação da Central 135, que se propunha a realizar agendamentos e servir como canal de informações para a população. Conforme Mendonça (2020),

Os anos posteriores, especificamente o período de 2009 a 2015, caracterizaram-se pelo desenvolvimento de ações que visaram aperfeiçoar o processo de modernização e melhoria no atendimento iniciado em 2005, dos quais o Plano de Ação de 2008 é um exemplo, culminando na implantação do INSS Digital nos fins de 2017. Dentre

os indicadores de desempenho objeto de monitoração pelo citado Plano estão o Tempo Médio de Espera de Agendamento (TMEA), Tempo Médio de Permanência nas Agências (TMP), Tempo Médio de Concessão de Benefícios (TMC) e o Tempo Médio de Espera de Perícias (TMEP), todos aferiam o atendimento aos cidadãos, seja o tempo que ele esperava entre a data do agendamento e a data do efetivo atendimento numa APS, o tempo médio de espera pelo agendamento; a duração do atendimento presencial numa APS, medido pelo tempo de permanência; o tempo que o usuário aguardava pela decisão do seu requerimento de benefício, medido pelo TMC e ainda, o tempo de espera pela realização das perícias médicas, monitorado pelo TMEP (MENDONÇA, 2020, p.180).

A autora apresenta os diferentes tipos de indicadores criados no âmbito do INSS, utilizados para monitorar os atendimentos e aferir a qualidade dos serviços prestados. Entretanto, esses indicadores apresentam também outro objetivo: a cronometria do trabalho,

[...] A quantidade de pessoas atendidas, o tempo de espera, quais procedimentos foram efetuados, o tempo médio de concessão de um benefício, o tempo médio de atendimento, entre outras informações, são atualizadas nos computadores da Previdência Social a cada quinze minutos. Organizadas em dezenas de indicadores, as informações são classificadas em três cores de rápida visualização: recebem sinal verde as que estão dentro de níveis considerados satisfatórios de atendimento, amarelo se os indicadores merecem atenção e vermelho quando estão insatisfatórios (DATAPREV, 2013, p.83)

A partir de 2015 o INSS passou por grandes transformações, tendo como base as orientações da Estratégia de Governança Digital (EGD), regulamentada pela Portaria nº 68/2016 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), que instituiu por meio do Decreto nº 8.638/2016, a Política de Governança Digital.

O propósito da EGD é orientar e integrar as iniciativas de transformação digital dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, por meio da expansão do acesso às informações governamentais, da melhoria dos serviços públicos digitais e da ampliação da participação social (BRASIL, p.11, 2018).

Todo este processo culminou posteriormente no Projeto “INSS Digital: uma nova forma de atender”. O Projeto INSS Digital foi inicialmente implantado na Gerência Executiva Mossoró (GEXMOS),

Em janeiro de 2017 foi implantada a experiência piloto (prova de conceito) para validar o modelo de trabalho idealizado. No modelo proposto para a experiência, o cidadão chegava à APS, apresentava o protocolo de requerimento que foi agendado pela central 135 ou pela internet e recebia uma senha de digitalização. Nas mesas destinadas à recepção dos documentos, o segurado informava o tipo de atendimento que buscava, como uma aposentadoria, pensão, benefício de prestação continuada (BPC) e os outros benefícios. Todos os documentos eram digitalizados para serem autenticados por um servidor, em uma segunda etapa [...] (ENAP, 2017, p.231).

Por meio da Resolução nº 627 PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2018, o INSS Digital foi expandido, tendo como objetivos:

- Implantar o requerimento eletrônico
- Ampliar os canais de protocolo e a comunicação com os cidadãos e entidades;
- Aumentar o volume de requerimentos e de atendimento remoto;
- Ampliar a realização de acordos de cooperação técnica com entidades e sindicatos para o protocolo de requerimentos eletrônicos;
- Reduzir o tempo de espera para agendamento e atendimento presencial;
- Melhorar a distribuição da demanda;
- Dar publicidade e transparência na operacionalização de requerimentos eletrônicos;
- Desenhar o fluxo de requerimento eletrônico;
- Distribuir a demanda;
- Otimizar a força de trabalho e mitigar as demandas judiciais de ação civil pública e mandado de segurança.

Como podemos observar, o INSS Digital está pautado em um conjunto de transformação que perpassa o atendimento ao público e recai sobre todo o processo de trabalho institucional:

Fundamentado em três estratégias, a transformação dos processos de requerimentos de benefícios de físicos para digitais, eliminou a tramitação dos processos em meio físico. Para ampliar os canais de atendimento à população, estimula o uso da internet, sobressaindo-se o atendimento à distância sobre o presencial, a formalização de Acordos de Cooperação Técnica é exemplo disso. Para distribuir os processos de benefício para análise dos servidores equitativamente, viabilizando o reconhecimento de direitos aos benefícios de modo rápido e eficiente, recorre modernização do atendimento (MENDONÇA, 2020, p. 22).

Em 2017, dentro do projeto do “INSS Digital”, a documentação apresentada para solicitação de benefícios passou a ser digitalizada, compondo arquivos no Gerenciador de Tarefas - GET, plataforma na qual os processos são analisados. Depois vieram as alterações relacionadas ao atendimento, uma grande parte de serviços passou a ser oferecida através da internet e telefone, mantendo-se os atendimentos presenciais para quem solicitasse.

Entre 2018 e 2019, os atendimentos presenciais quase deixaram de existir. Atualmente, o INSS conta com um canal de serviços na internet, o “MEU INSS”, no qual é possível realizar diferentes solicitações. Em meados de 2019 foi oficializada a retirada de

diversos atendimentos presenciais, passando a ser exclusivamente ofertados através dos canais remotos (Central 135 e “Meu INSS”). Dentro das alterações promovidas pelo INSS Digital, também tivemos a criação das Centrais de Análises de Benefícios – CEABs, conduzindo a distribuição dos processos de forma eletrônica entre os servidores.

O INSS Digital veio para acelerar o processo de modernização do INSS, otimizar a força de trabalho, qualificar a entrada e a análise dos processos e reduzir custos. Tendo como uma das ações primárias a digitalização de requerimentos e documentos recebidos em atendimentos presenciais para armazenamento em repositório institucional de dados na ‘nuvem’, evoluiu para um portal online, com interface para servidores e cidadãos, por meio do aplicativo de gerenciamento de tarefas – GET, no caso dos servidores, e da Central “Meu INSS”, no caso dos usuários.

Essa “nova forma de atender”, ao alterar o modelo de recepcionamento e análise de demandas, permitiu a desterritorialização dos requerimentos, com o uso de processos digitais e alteração das competências dos guichês de integração presencial com o usuário, subtraindo do *front* as atividades de análise e concentrando - as centrais de análise *backoffice* (INSS, 2020, p. 07-08).

Para além de mudar a forma de atender, o INSS digital também alterou a forma de trabalhar, e isto ocorreu por meio de mudanças estruturais. Uma nova modalidade de trabalho foi implementada: o teletrabalho¹⁴ ou *home office* com o objetivo de flexibilizar a jornada de trabalho do servidor, como dispõe a Portaria PRES/INSS nº 94, de 11 de janeiro de 2018, que autorizou a execução do regime de teletrabalho no âmbito do INSS. Nesse sentido,

As atividades laborais exercidas pelos servidores da Autarquia podem ser executadas tanto dentro quanto fora de suas dependências, em localidade diferente de seu órgão de lotação, de forma remota, sob a denominação de Teletrabalho, observadas as diretrizes, os termos e as condições estabelecidas nesta Portaria ou por meio dos atos emanados do GT, em conjunto com a sua Gerência Executiva (BRASIL, 2017, p. 2).

Eis a grande armadilha colocada arditamente sob a forma de benefício ao servidor do INSS. A partir do teletrabalho se tornou possível “voltar para casa”, o sonho de muitos, lotados em localidades distantes de suas origens. Também foi possível a opção pelo trabalho semi presencial. Como não se encantar com esse conto? Conforme nos aponta Antunes (2020), o teletrabalho,

¹⁴ No serviço público, o teletrabalho foi pioneiramente implantado no Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), em 2005; em 2009, no Tribunal de Contas da União (TCU); em 2010, na Receita Federal; em 2011, na Advocacia Geral da União (AGU) e no Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região, no Mato Grosso; e, em 2012, no Tribunal Superior do Trabalho (TST) (MENDONÇA, 2020, p. 167).

[...] pode trazer vantagens, como economia de tempo em deslocamentos, permitindo uma melhor divisão entre trabalho produtivo e reprodutivo, dentre outros pontos positivos. Mas com frequência é, também, uma porta de entrada para a 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).

No INSS o teletrabalho veio acompanhado de um conjunto de condicionalidades, sendo o cumprimento das metas a principal delas. Para o servidor em teletrabalho as metas de produtividade são maiores do que para aqueles que encontram-se no trabalho presencial. A flexibilidade tem um preço, um alto preço, materializado nas metas. Como nos aponta Sennett (2016),

É raro as organizações flexíveis estabelecerem metas de fácil cumprimento: em geral, as unidades são pressionadas a produzir ou ganhar muito mais do que está em suas capacidades imediatas [...] o esforço é para forçar cada vez mais as unidades, apesar dessas realidades, uma pressão que vem da alta administração da instituição (SENNETT, 2016, p. 63).

A implantação do modelo digital é reflexo dos processos de transição da sociedade ao longo dos tempos. Com o advento da informática criou-se a possibilidade de uma leitura da realidade que se traduz numa linguagem digital, na rapidez das informações. É perceptível a mudança estabelecida pelas novas tecnologias¹⁵ nas relações nos diferentes contextos de sociedades. Castells (2002) aponta o seguinte:

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativamente a inovação e seu uso (CASTELLS, 2002, p.69).

As discussões em torno do termo “sociedade da informação” se adensaram a partir dos impactos sociais e econômicos empreendidos pelas novas tecnologias, em especial com advento da Internet. Nessa perspectiva, o Estado passa a se organizar com o objetivo de “[...] estruturar as bases para uma ação de alcance nacional, voltada para a sociedade civil, para a pesquisa, para a educação e para o setor econômico, com o propósito de construir uma

¹⁵Para CASTELLS (2002) a tecnologia é a utilização de conhecimentos científicos para determinar a construção de coisas de modo reproduzível. Apreende a tecnologia da informação como o agrupamento de tecnologias em microeletrônica, computação, telecomunicações, radiodifusão, optoeletrônica, engenharia genética e seus aplicativos derivados.

sociedade da informação brasileira” (MIRANDA, 2000 *apud* FERREIRA, 2003). Ferreira (2003, p.37), em sua análise sobre a sociedade da informação no Brasil refere que:

No campo do Estado, enquanto conjunto de instituições de poder legitimadas pela sociedade (Banco Mundial, 1997), o acesso à informação tem por finalidade a manutenção da sua soberania. Nessa direção, o uso desse recurso é orientado no sentido de coordenar a complexidade social no que se refere à ordem, por intermédio de suas instituições legislativas, executivas e judiciárias. Em caráter específico, a informação no contexto do Estado está voltada para a análise da realidade social e subsequente elaboração, aplicação e controle de políticas públicas que promovam o bem-estar da coletividade.

No campo das políticas públicas é possível destacar a criação de diversos sistemas para aprimoramento da gestão de serviços, incluindo a criação de banco de dados para unificação das informações. O uso das chamadas Tecnologias de Informação e Comunicação-TICs no âmbito serviço público tem seu avanço a partir da década de 1990 impulsionada pela proposta de modernização da Administração Pública:

Apenas para um breve inventário dos últimos 20 anos, cumpre pôr em relevo a disponibilização do Portal Governo Digital em 2000; a criação do Portal da Transparência em 2004; o Portal da Inclusão Digital, em 2006; a realização de pesquisas em TICs para Governo eletrônico; a Lei de Acesso à Informação, em 2011; o Marco Civil da Internet, de 2014; a instituição do Processo Nacional Eletrônico, pelo Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015; a política de Governança Digital na Administração Federal, com o Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016; a criação do Sistema Nacional para a Transformação Digital, pelo Decreto n. 9.319, de 21 de março de 2018; e, mais recentemente, a inauguração do Portal Gov.br, pelo Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, unificando todos os canais digitais do Governo Federal (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020, p. 216).

O “INSS Digital” representa mais um desses projetos governamentais, se configurando como um modelo de racionalização da mão de obra do INSS, no qual uma grande parte de servidores deixam de realizar os atendimentos presenciais, para se limitar à análise de processos. Já não há o contato “face a face”, o sujeito dotado de particularidades passou a representar mais um processo na “fila da análise”. Os serviços à distância também implicam no distanciamento na relação sujeito/servidor, o que na verdade representa uma disjunção entre sujeito/Estado ditada pelo ideário neoliberal.

O modelo digital e todas as mudanças promovidas em torno dele, implica também novas relações nos dias atuais, que tem modificado a concepção de trabalho nos diferentes espaços. Acerca desse entendimento, Antunes (2003) pontua o seguinte:

Esta nova forma engloba tanto os “trabalhadores produtivos”, que integram o núcleo central do proletariado industrial e participam diretamente do processo de criação de mais-valia e da valorização do capital (que atualmente, como vimos, transcende em muito as atividades industriais, dada a ampliação dos setores produtivos nos serviços), quanto os “trabalhadores improdutivos”, cujo trabalho não cria diretamente mais-valia, uma vez que é utilizado como serviço, seja para uso público, como os serviços públicos, seja para uso capitalista (ANTUNES, 2003, p. 235).

Os servidores passaram a cumprir metas baseadas em pontuação, tiveram as rotinas de trabalho modificadas,

A Previdência Social foi uma das primeiras instituições públicas atingida por estas medidas, e por isso já nos anos 2000 começa a ser arquitetado o projeto de modernização da previdência. Apesar da racionalização do trabalho ter origem na necessidade de aumentar a exploração – controlar gastos, restringir direitos –, a justificativa apresentada à sociedade para o desenvolvimento do novo projeto era o de diminuir as extensas filas que a população formava nas agências da Previdência Social em busca de atendimento e no combate às fraudes que, com frequência, eram notícia na mídia impressa e televisiva (PRADO, DUARTE, 2015, p. 164).

É importante destacar que a Instituição vem passando por uma redução drástica no quadro de servidores, ocasionada pelo crescente número de aposentadorias, sem reposição da força de trabalho. Assim, o “INSS Digital” se funda na perspectiva de racionalização e reorganização do trabalho, explicitamente apontadas no projeto:

O novo jeito de atender compreende além de ampliar e simplificar os canais de acesso do cidadão, estabelecer novos fluxos de trabalho e inovações na distribuição das demandas entre os servidores do quadro. Pretende-se, complementarmente, mitigar os efeitos do maior risco institucional atual – a perda de força de trabalho (aposentação de aproximadamente um terço dos servidores e não reposição via concurso público, por conta da crise econômica experimentada). Em relação à distribuição das demandas, prevê-se a redução nos valores alocados para pagamento de diárias e passagens de servidores (ENAP, 2017, p. 232).

O INSS digital é um projeto robusto e astuto, é a consolidação do esvaziamento do RGPS e das estruturas do INSS sob o discurso de modernização tecnológica. Representa o ocultamento do caos institucional e concretiza a “reforma por dentro”, corroendo as bases da instituição.

Essa “modernização” clamada pelo Estado camufla interesses que não são em favor da coletividade dos sujeitos. Essa modernização se apoia em um discurso de neutralidade, como se não estivesse em jogo a perversa lógica neoliberal de desmonte feroz. Essa neutralidade é percebida na leitura dos documentos, por exemplo, tanto no PDRAE quanto em “Uma ponte para o Futuro”, a tônica se repete, inclusive, consideramos que este propõe a continuidade

daquele. Ambos apontam a necessidade de retomada da eficiência do Estado, porém, a partir de um papel de regulador, não mais executor, transferindo funções para o mercado, concretizando a aliança com o grande capital. Conforme Costa (1998),

[...] A despolitização da crise do Estado é assegurada ao tratar com conceitos de cidadania, administração gerencial, eficiência e descentralização. Assim, a esfera pública aparece no discurso do governo como algo essencialmente técnico e dissociado de interesses de classes. —A qualidade e produtividade do serviço público é a meta buscada. Para tanto, duas áreas são estratégicas: a reforma administrativa e a reforma previdenciária. As reformas são colocadas como mera questão técnica, sem conotações de ordem classista (COSTA, 1998, p. 180-181).

O Estado aparece como um gerente, distorce suas responsabilidades e transfere para o controle privado a intervenção na questão social. Conforme Montañó (2012),

A estratégia neoliberal orienta-se numa tripla ação. Por um lado, a ação estatal, as políticas sociais do Estado, orientadas para a população mais pobre (cidadão usuário); ações focalizadas, precarizadas, regionalizadas e passíveis de clientelismo. Por outro lado, a ação mercantil, desenvolvida pela empresa capitalista, dirigida à população consumidora, com capacidade de compra (cidadão cliente), tornando os serviços sociais mercadorias lucrativas. Finalmente, a ação do chamado “terceiro setor”, ou da chamada sociedade civil (organizada ou não), orientada para a população não atendida nos casos anteriores, desenvolvendo uma intervenção filantrópica (MONTAÑO, 2012, p. 277)

Portanto, esse “novo jeito” de atender proposto pelo INSS Digital é, pois, a materialização dessa transferência de responsabilidades, neste caso sob a égide do discurso da modernização via utilização das novas tecnologias.

Até aqui apresentamos como o INSS Digital reconfigurou a dinâmica de atendimento e como as ferramentas por ele utilizadas têm apontado para a precarização dos serviços e também dos processos de trabalho na instituição. Adiante apresentaremos como essas mudanças impactaram no Serviço Social do INSS e os desdobramentos desse modelo.

4.4 O INSS Digital e as repercussões no Serviço Social do INSS

Como mostramos, a Reforma da previdência de 2019 tem se configurado como a pior de todas as reformas até então executadas. Sustentamos que a reforma não é apenas a alteração concretizada pela EC 103/2019, mas toda a reestruturação que tem ocorrido nos últimos anos, com destaque para o INSS Digital e toda sua arquitetura. Em meio a esse processo de desmonte o Serviço Social sofreu drásticas alterações. Como vimos, o INSS

Digital provocou mudanças significativas no atendimento ao público, bem como alterou radicalmente os processos de trabalho dos servidores.

Para o Serviço Social, a mudança em torno do modelo “INSS Digital” impactou na rotina de trabalho do profissional e nos fluxos institucionais, no acolhimento e atendimento das demandas da população. É possível destacar algumas mudanças já a partir de 2017 nos primeiros movimentos para implantação do INSS Digital: os processos passaram a compor arquivos digitais e não mais processos físicos; o quantitativo de serviços presenciais diminuiu, sendo alguns exclusivamente remotos, os processos deixaram de ser analisados a nível local, passando a compor as CEABs; mudanças importantes também ocorreram nos fluxos dos benefícios assistenciais, colando para o Serviço Social novas demandas e desafios no refere ao reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência e idosas.

Cabe destacar que com a implantação do “INSS Digital”, o Serviço Social é um dos poucos serviços presenciais que ainda resiste na instituição. Nesse sentido, ao esbarrar na limitação das informações, a população tem buscado o Serviço Social visando encontrar respostas para suas demandas. Isso porque, no atual modelo, as pessoas foram responsabilizadas por suas solicitações, pelo acompanhamento de seus processos e pelo cumprimento das exigências feitas pelo Instituto. A falta de informações sobre esses fluxos e em muitos casos, a falta de acesso aos canais remotos, tem implicado o aumento de indeferimentos, o que significa, em muitos casos, negação de direitos.

A implantação do INSS digital trouxe para o Serviço Social uma nova configuração que traz à baila um conjunto de elementos que precisa ser apreendidos na conjuntura na qual o profissional está inserido. Perpassam por essa análise, questões e reflexões que dizem respeito ao uso das tecnologias no serviço público; os impactos na prestação de serviços, nos modos de trabalhos dos servidores e em especial do assistente social e sua relação com a população.

O que se defende é que a implantação do “INSS Digital” tem apresentado como um modelo de racionalização do trabalho profissional vez que há um empenho em formatar a atuação do assistente social no âmbito institucional, encaixando-a dentro de parâmetros restritos à quantificação, buscando retirar o caráter de subjetividade, impondo regime de trabalho por metas e cronometria, condições estranhas ao trabalho profissional, o que reflete diretamente na qualidade dos serviços prestados à população e na garantia dos direitos sociais.

O incremento tecnológico materializado com a implantação de novos sistemas e modelos de gestão do trabalho e atendimentos não surgem apenas como aparato para o desenvolvimento e qualificação dos serviços prestados,

[...] Atualmente eles não apenas processam informações dos segurados da previdência e seus benefícios, mas controlam toda a execução do trabalho dos trabalhadores da instituição mediante o controle da duração de cada atendimento prestado, da quantidade de atendimentos realizados durante a jornada de trabalho, do alcance de metas institucionais e do registro de entrada e saída diária da jornada de trabalho (PRADO, DUARTE, 2015, p. 165)

No final dos anos 2000 o INSS iniciou o projeto de expansão da rede de atendimento, com as chamadas PEX (agências do Plano de Expansão) possibilitando a instalação de agências em municípios com mais de 20.000 habitantes. A concepção adotada pelo governo à época, percebia a necessidade de aproximação dos serviços à população, de forma a evitar deslocamentos às Agências da Previdência Social, localizadas em municípios distantes, o que dificultava o acesso. É preciso considerar, entretanto, que expansão não ocorreu de forma homogênea pelo país. A implantação dessas agências em muitos municípios atendeu a estratégias de acordos políticos, em muitos casos, deixou de contemplar municípios que tinham o perfil para a instalação. Essa “política” de favorecimento é uma constante na Previdência, o que Fagnani (1997) aponta como privatização do espaço público nas políticas sociais direcionado ao uso clientelista para fins político-eleitorais. Ainda nesse ponto, Fagnani (1997) resgata o seguinte:

Na área da previdência, a intensa disputa em torno da indicação dos agentes do Fundo de Assistência e Previdência do Trabalhador Rural (FUNRURAL) parece refletir um dos exemplos mais significativos do clientelismo na política social brasileira no autoritarismo – e também na Nova República (FAGNANI, 1997, p. 189).

Cabe destacar, que os atendimentos nessas novas unidades não abarcavam a totalidade de serviços demandados pela população, muitas agências implantadas a partir do projeto de expansão não têm, por exemplo, atendimento de Perícia Médica, Serviço Social e Reabilitação profissional, o que reforça, as limitações do projeto no sentido ao qual deveria se destinar.

Na contramão do projeto de expansão, o INSS Digital surge com uma proposta bastante diferenciada: de redução das distâncias através do uso das tecnologias. Agora “todo

“mundo” pode acessar os serviços do INSS, sem precisar sair de casa. O projeto está inserido no pacote de medidas em direção da “desburocratização” e da racionalização dos gastos, estratégias colocadas em prática pelo governo Temer e Bolsonaro por meio das Reformas da Previdência e Administrativa. Essas “reformas” envolvem ainda uma série de alterações na estrutura já existente. A partir da implantação do modelo Digital, o espaço físico das unidades de atendimento deixam de ter o fluxo de demandas que antes era comum. Mas isto, não pelo fato das pessoas aderirem ao atendimento remoto, na verdade, a população foi obrigada a fazê-lo, haja vista que os atendimentos presenciais deixaram de ser ofertados, então o INSS Digital também pode ser compreendido como estratégia para justificar o fechamento de agências da Previdência Social, já pautado em documentos institucionais, que objetiva extinguir unidades de gestão e atendimento do INSS. E, como já falamos, a pandemia de Covid-19, serviu como laboratório para pôr em prática as medidas de escamoteamento do INSS e da Previdência Social.

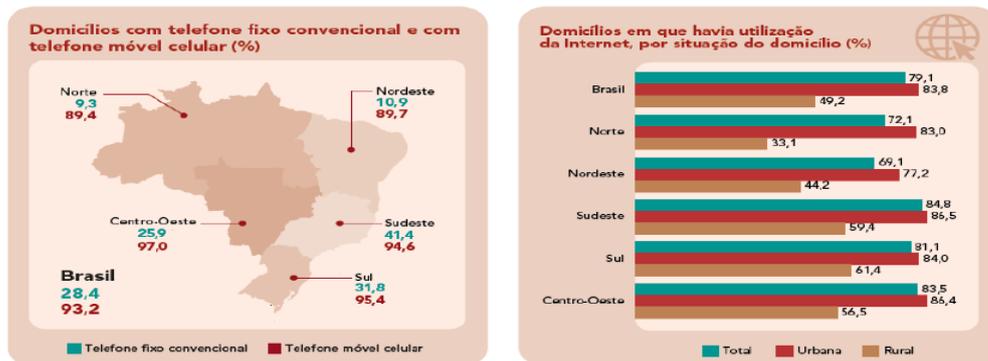
Empurrada para o atendimento remoto, a população foi impossibilitada de acessar as unidades de atendimento. O impacto dessas mudanças pode ser percebido de diferentes formas, tanto para população usuária, tanto para aqueles que indiretamente dependiam do movimento cotidiano das agências, como os motoristas de transporte alternativo e vendedores ambulantes (principalmente de lanches), por exemplo. Para a população, o digital parece mais representar o distanciamento do que uma aproximação.

Quem disse que as pessoas não querem sair de casa? É possível compreender que a população mantinha um relacionamento com a instituição, o ato de planejar a ida ao INSS em busca de informações e orientações estava para além de um atendimento, significava a possibilidade de uma renda através de um benefício que impactaria nas condições de vida. Nesse sentido, as mudanças propostas pelo INSS Digital, no que se refere ao atendimento ao público, aparecem como barreiras ao acesso aos serviços e portanto, uma ameaça aos direitos, já que nem todos têm a possibilidade de acessar os canais remotos. Nesse sentido, “quando um determinado ator não tem as condições para mobilizar as técnicas consideradas mais avançadas, torna-se, por isso mesmo, um ator de menor importância no período atual” (SANTOS, 2003, p. 13).

Há que se considerar que o uso das tecnologias, principalmente a internet e o telefone fixo, não estão disponíveis para uma grande parcela da população. Esse acesso é marcado por elementos de desigualdades que são identificados na dinâmica territorial brasileira. Como se

pode observar a partir dos dados da PNAD Contínua (2018) acerca do acesso à Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, o acesso ao telefone fixo/celular e internet difere nas regiões brasileiras e ainda entre as populações urbanas e rurais:

Figura 4: Acesso a Tecnologias da Informação e Comunicação- TIC



Fonte: IBGE 2018

Como se observa, o quantitativo de telefones fixos nos domicílios é muito inferior ao dos aparelhos celulares, principalmente nas regiões Norte e Nordeste, onde representavam 9,3 % e 10,9 %, respectivamente. Essa informação importa pelo fato do atendimento pela Central 135 ser oferecido, até 2022, com custo por meio de aparelhos celulares, gratuita apenas pelo telefone fixo.

Mesmo com o crescente aumento de aparelhos celulares nos domicílios, é possível compreender que há barreiras para que se concretize um atendimento por meio desse canal, uma vez que há custo de ligação, que em muitas situações impedem que as pessoas façam o contato. Ainda, há que se considerar o fato de algumas localidades não disporem de sinal para realização de chamadas. No que se refere ao uso da internet, também verifica-se disparidades entre as populações rurais e urbanas, mantendo-se o percentual de acesso inferior nas regiões Norte e Nordeste. De acordo com a pesquisa:

Em 2018, nos 14 991 mil domicílios do País em que não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram representavam, em conjunto, 84,4%. Esses três motivos foram: **falta de interesse em acessar a Internet** (34,7%), serviço de acesso à Internet era caro (25,4%) e nenhum morador sabia usar a Internet (24,3%). O motivo de o serviço de acesso à Internet não estar disponível na área do domicílio abrangeu 7,5% das residências em que não havia utilização da Internet e o motivo de o equipamento eletrônico para acessar a Internet ser caro, 4,7% (IBGE, 2020).

Esses dados revelam que o acesso às tecnologias ainda ocorre de forma desigual no país. Os rendimentos interferem diretamente no acesso aos recursos tecnológicos, reduzindo a

apropriação dos mais pobres. De outro modo, mesmo com a possibilidade de obtenção dos equipamentos, é preciso considerar outras questões, como por exemplo, a dificuldade de utilização. Nesse sentido, fica evidente as repercussões do “INSS Digital” no acesso aos direitos, as barreiras postas à população nos diferentes territórios e o retrocesso no que se refere às possibilidades de redução das desigualdades por meio da Previdência Social no âmbito do INSS, o que impacta diretamente no trabalho do assistente social dentro da instituição.

A partir dos processos de reforma em curso, constatamos uma tendência à invisibilização dos sujeitos e de suas demandas, o que configura na invisibilidade da própria questão social. Como percebemos isto? Através das artimanhas empreendidas pela “modernização”. Primeiro tornaram invisíveis as filas nas portas das agências; depois, com o INSS Digital tornaram invisíveis os processos, já que agora são digitais, não há mais as pilhas de papel, as filas de fora, agora são as filas de dentro, mas dentro do sistema, o que é invisível à população. Os sujeitos sociais também se tornaram invisíveis, as pessoas agora são tarefas à espera de análise e conclusão e os servidores públicos já não atendem ao público, presos aos computadores e sistemas cumprem apenas tarefas.

Essa invisibilização é própria do desmonte das políticas sociais, intensificado no contexto ultraneoliberal, pautado na instabilidade, na precarização, na exclusão e na descartabilidade dos indivíduos sociais. Como assegura Bauman (2010),

A Modernidade descobriu que a condição de volatilidade que origina a insegurança perpétua dos atores pode ser transformada no mais fidedigno dos fatores de manutenção do modelo. A política de regulação normativa foi substituída pela “política de precarização”. A flexibilidade das condições humanas preenche com a insegurança do presente e a incerteza do futuro acabou por ser vista como sendo a melhor matéria prima para a construção de uma ordem forte e resistente (BAUMAN, 2010, p. 224-225).

O desmantelamento protagonizado pelo INSS Digital e pelas reformas legislativas fazem parte da engenharia da modernidade. A invisibilização dos sujeitos sociais materializa a política de precarização e esvaziamento da proteção social. Essa chamada “modernização” não se pauta nos interesses das coletividades, mas sim nos interesses do Estado, a serviço do capital.

4.4.1 O extermínio do Serviço Social e dos direitos na Previdência Social

Vimos que o Serviço Social da Previdência passou por diversas mudanças ao longo de sua história. Nos últimos anos os desafios postos foram gigantes e dizem respeito à sobrevivência do Serviço Social no INSS. Compreendendo as mudanças em sua totalidade, percebendo como a reestruturação produtiva impacta nas diversas dimensões da vida social, nos projetos societários, nas respostas à questão social e no processo de trabalho dos profissionais que atuam nas políticas sociais e aqui, em especial, o trabalho do Serviço Social do INSS. Destacamos aqui alguns dos principais fatos que revelam como o desmonte tem sido gestado, redirecionando o trabalho do assistente na Instituição.

Conforme o levantamento¹⁶ realizado em 2020, o INSS possuía 1520 Assistentes Sociais e Analistas do Seguro Social com Formação em Serviço Social, lotados em diferentes áreas. O Serviço Social estava presente em 728 das 16162 agências da Previdência Social em todo o País, isto representa apenas 4,5% do total de agências. Constituem principais demandas dos assistentes sociais lotados no Serviço Social: a Avaliação Social do Benefício de Prestação Continuada – BPC, a socialização de informações individuais/coletivas, a Elaboração de Estudo Social para emissão de Parecer Social, a Avaliação da Aposentadoria da Pessoa com Deficiência, entre outros. O concurso, realizado em 2015, contou apenas com 145 vagas para o cargo de analista do seguro social com formação em Serviço Social, insuficiente para suprir a necessidade institucional. O último concurso, ainda em andamento, através do edital Nº 1/INSS de 12 de setembro de 2022, não ofertou vagas para nenhum cargo de analista, apenas para o cargo de Técnico do Seguro Social.

Em 2017, quando se arquitetava a Reforma no governo ilegítimo de Temer, vivemos a ameaça de retirada do Serviço Social da estrutura do INSS, por meio de uma minuta que propunha a reestruturação do Instituto. Essa iniciativa revela como o sucateamento da Previdência tem ocorrido: de forma intensa, com vias a sucumbir toda a sua estrutura.

Em 2019 a derrocada continua e se concretiza com a Medida Provisória Nº 905 de 11 de novembro de 2019. A MP trouxe alterações da legislação trabalhista, mas apresentou no conteúdo alterações nos benefícios previdenciários e extinguiu o Serviço Social do rol de serviços aos beneficiários do RGPS:

¹⁶ Diretrizes para a elaboração dos planos de ação de retorno ao atendimento presencial do Serviço Social nas Gerências-Executivas (INSS, 2020).

Particularmente, em relação ao Serviço Social no INSS, a referida MP prevê que o Regime Geral de Previdência Social (RGPS), administrado nacionalmente pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e de responsabilidade da União (Governo Federal), DEIXARÁ DE PRESTAR o Serviço Social, enquanto “direito”, aos segurados e seus dependentes, além dos demais usuários do INSS em todo o território nacional. É o que está escrito na alínea “a” do inciso XIX do artigo 51 da referida MP. Neste sentido, o governo acaba por EXTINGUIR O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA, trilhando o mesmo caminho equivocados que o Governo FHC, em 1998, o qual também, por meio de uma Medida Provisória – ou seja, de forma arbitrária, antidemocrática e truculenta – tentou extinguir o Serviço Social do INSS (CONASF, 2019).

Também em 2019, o Serviço Social enfrentou um processo de reestruturação regimental instituído pelo Decreto Nº 9746 de 08 de abril de 2019, que extinguiu a Diretoria de Saúde do Trabalhador (DISART), na qual estava alocado, sendo transferido à Diretoria de Benefícios (DIRBEN). Esta foi mais uma estratégia para propiciar o desmonte do Serviço Social, com vias a provocar a sua reestruturação e adaptação ao novo modelo imposto pelo INSS Digital.

Na empreitada de enquadramento do serviço social ao modelo do INSS Digital tivemos a redução do tempo de atendimento da Avaliação Social de 60 para 30 minutos, através da Resolução nº 652 PRES/INSS, 29 de maio de 2018, o que impactou a qualidade do atendimento prestado ao público e apontou para uma nítida desqualificação do trabalho profissional na instituição. A regulação do tempo de atendimento é a materialização da cronometria e essa redução indica o aprofundamento da precarização do trabalho do assistente social. “[...] Esse novo cronômetro da era digital que corrói e exangue cotidianamente a vida no trabalho (Antunes, 2020, p.288), chega ao Serviço Social do INSS de maneira veloz, impondo um processo de trabalho calcado na polivalência e produtividade. Assim, percebemos como o toyotismo invade a área de serviços, como observado anteriormente em Druck e Antunes.

Seguindo a lógica de adequação, o INSS construiu um plano de metas para o Serviço Social, intitulado de Programa de Gestão das Ações do Serviço Social (PGASS). O Programa visa enquadrar as atividades do Serviço Social ao novo modelo institucional, entretanto, diferente do que ocorreu com as demais áreas, até o momento o PGASS não foi instituído e isto é reflexo da resistência da categoria em concordar com a pontuação estabelecida, que apresenta discrepâncias no que se refere à atribuição dos pontos e complexidade das atividades. Pelas diretrizes, a adesão ao Programa é facultativa e apresenta como possibilidade

uma rotina de trabalho flexível, sem a necessidade de registro de frequência, estando condicionada ao cumprimento de metas diárias. Conforme uma das minutas do PGASS temos a seguinte pontuação:

Quadro 8: Proposta de pontuação para o Serviço Social do INSS

Assistente Social na APS	
Ação	Pontos
Avaliação Social BPC/LOAS - Inicial (presencial)	0,61
Avaliação Social BPC/LOAS - Recursal (presencial)	0,61
Avaliação Social BPC/LOAS - Revisional (presencial)	0,61
Avaliação Social BPC/LOAS - Manual (presencial)	0,92
Avaliação Social LC/142 - Inicial (presencial)	0,61
Avaliação Social LC/142 - Recursal (presencial)	0,61
Avaliação Social LC/142 - Revisional (presencial)	0,61
Avaliação Social LC/142 - Manual (presencial)	0,92
Encaminhamento - Ampliação e Consolidação do Acesso à Previdência Social (presencial)	0,31

Encaminhamento - Direito das Pessoas com Deficiência e das Pessoas Idosas (presencial)	0,31
Encaminhamento - Segurança e Saúde do Trabalhador (presencial)	0,31
Parecer Social - Elaboração (não presencial)	0,61
Parecer Social - Estudo Social (presencial)	1,22
Pesquisa Externa - Serviço Social (presencial)	2,14
Socialização de Informações - Coletivo (presencial)	1,22
Socialização de Informações - Individual (presencial)	0,31
Assessoria/consultoria à rede socioassistencial (presencial/não presencial)	0,61

Fonte, INSS, 2021

O PGASS apresenta dois pontos fundamentais: o estabelecimento de metas e produtividade, bem como a quantificação do trabalho. De acordo com Antunes (2020):

A gestão por metas começou a ser disseminada nos ambientes de trabalho como desdobramento das primeiras medidas de reestruturação produtiva, implantadas a partir dos anos 1980. Esse modelo de gestão coincidiu com o fortalecimento de uma lógica de racionalização da economia global, com repercussão no mundo do

trabalho, fundada na crescente mensuração de resultados (ANTUNES, 20020, p.149).

A grande questão que se coloca ao Serviço Social é a seguinte: Como um trabalho que está voltado ao atendimento de sujeitos, com demandas tão específicas e diversas pode ser quantificado, cronometrado e ditado pelo produtivismo? Concordamos que o trabalho do Serviço Social não pode ser compatível com tais imposições. Entretanto, os desafios são imensos e perpassam as diferentes profissões e instituições. Assim,

Tudo se organiza de forma a diminuir cada vez mais o tempo para cada tarefa e assim estabelecer um padrão a ser aplicado a todos os trabalhadores, permitindo que se faça cada vez mais em menos tempo, independentemente do que isso implica para o trabalhador ou para quem procura o serviço (PRADO; DUARTE, 2015, p. 169).

Com a pandemia Covid-19, os anos de 2020 e 2021 seguiram no processo de esvaziamento do Serviço Social do INSS. Durante seis meses as APSs permaneceram fechadas, sem atendimento ao público. Logo, o trabalho do Serviço Social foi realizado através de atendimentos por telefone com uso dos sistemas institucionais. Com o retorno das atividades presenciais, em setembro de 2020, o INSS impôs ao Serviço Social a restrição dos atendimentos à população, limitando as agendas dos profissionais para as demandas consideradas prioritárias (Avaliação Social do BPC e Parecer Social), deixando de oferecer o atendimento de Socialização de Informações, tão procurado pelo público. Conforme Prado e Duarte (2015):

É preciso considerar que as atividades que compõem as metas institucionais, e por isso tem impacto nos indicadores da instituição e conseqüentemente na remuneração mensal dos trabalhadores, podem ser priorizadas em detrimento de outras atividades, ou seja, a Reabilitação Profissional e os Projetos desenvolvidos pelo Serviço Social podem ser deixados de lado quando há a necessidade de adequar àquelas ações previstas nas metas institucionais, como é o caso da Avaliação Social que hoje é a principal demanda da instituição para o Serviço Social (PRADO; DUARTE, 2015, p. 167).

Sob o argumento de necessidade de atender aos requerimentos represados, o INSS instituiu novos modelos de Avaliação Social. Não podendo extinguir a etapa em razão da legislação, articulou um sistema de avaliação baseado em uma média, na qual automaticamente alguns benefícios podem ser dispensados do atendimento com o assistente social. Também possibilitou a realização de avaliações remotas. Esses dispositivos constam na lei Nº 14. 176 de 14 de junho de 2021, que apresenta o seguinte no artigo 26 H:

I - realização da avaliação social, de que tratam o § 6º do art. 20 e o art. 40-B da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, por meio de videoconferência; e

II - concessão ou manutenção do benefício de prestação continuada aplicado padrão médio à avaliação social, que compõe a avaliação da deficiência de que trata o § 6º do art. 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, desde que tenha sido realizada a avaliação médica e constatado o impedimento de longo prazo.

Essas medidas são devastadoras e ocultam os reais objetivos institucionais, de extermínio do Serviço Social. Trata-se de um retrocesso e fere a Lei Brasileira de Inclusão¹⁷, além de promover a robotização de um atendimento crucial ao reconhecimento de direitos. Cabe destacar que a Avaliação Social não constitui apenas etapa para o BPC, é também um momento de acolhimento, escuta e encaminhamentos de diversas demandas, momento de construção de mediações fundamentais. Logo, retirar esse atendimento, é retirar da população o direito à informação e a possibilidade de acessar outros direitos.

A socialização das informações, de acordo com Silva (2000 apud MIOTO, 2009) é um componente que contribui para a viabilização de direitos por se apresentar como uma ação de fortalecimento do usuário no acesso a direitos e mudança da própria realidade. Mioto (2009) reflete sobre este processo e aponta que:

A socialização das informações está pautada no compromisso da garantia do direito à informação, como direito fundamental de cidadania. Cepik (2000) classifica o direito à informação como um direito civil, político e social e destaca a sua centralidade para a construção da cidadania contemporânea (MIOTO, 2009, p. 502).

Partindo dessa perspectiva, a Socialização assume um lugar de ação/intervenção que perpassa a orientação comum, de caráter pontual, inscrevendo-se como estratégia imbricada de significados e possibilidades (MACHADO, 2022).

E seguimos com a barbárie do desmonte. Em 2021 o Serviço Social sofre mais um golpe: a retirada do parecer social dos processos de BPC com renda superior ao critério legal. De acordo com a lei o critério de renda para o BPC é de até um quarto do salário mínimo per capita. Com a Ação Civil pública 5044874-22.2013.404.7100/RS de 2016, foi possível uma relativização da renda através da comprovação de gastos em saúde do requerente. Após apresentar a documentação necessária, os processos seguiam para apreciação do Serviço

¹⁷ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

Social, que mediante estudo e parecer social emitia posicionamento a respeito de cada situação. A esse respeito o Memorando-Circular Conjunto nº 58 /DIRBEN/DIRAT/DIRSAT/PFE/INSS apresentava o seguinte:

O profissional do serviço social deste Instituto fará análise, por meio de Parecer Social, do comprometimento da renda familiar devido à condição da deficiência, incapacidade ou idade avançada, considerando os impactos das deduções das despesas com medicamentos, alimentação especial, fraldas descartáveis, saúde, dentre outros, nas condições de vida do grupo familiar, nos termos da decisão proferida na Ação Civil Pública nº 5044874- 22.2013.404.7100/RS.

Com a nova Portaria Conjunta/MC/MTP/INSS Nº 14, de 07 de outubro de 2021, essas orientações foram revogadas e o parecer social foi excluído do processo de reconhecimento de direito. A portaria traz a seguinte tabela para dedução de gastos:

Quadro 9: Descontos de tratamento em saúde

ANEXO I

Tabela 1. Descontos SUS - inciso I do § 4º do art. 8º

Categoria de gasto dedutível (SUS)	Valor dedutível por categoria (em R\$)
Medicamentos	40
Consultas e tratamentos médicos	81
Fraldas	89
Alimentação especial	109

Fonte: Pesquisa de Orçamento Familiar (POF), correspondente ao biênio de 2017-2018 e publicada no ano de 2019, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Tabela 2. Descontos SUAS - inciso II do § 4º do art. 8º

Categoria de gasto dedutível (SUAS)	Valor dedutível (em R\$)
Centro-Dia	29

A dedução proposta é uma verdadeira aberração, incapaz de corresponder aos gastos reais em saúde. Ainda conforme a portaria:

6º É facultada ao interessado a comprovação de que os gastos efetivos previstos no inciso I do § 4º ultrapassam os valores médios utilizados conforme o § 5º, caso em que deverá apresentar os recibos de cada um dos 12 (doze) meses anteriores ao

requerimento ou em número igual ao tempo de vida do requerente caso a idade seja inferior a um ano."

A possibilidade de comprovação se tornou praticamente impossível, com procedimentos extremamente burocratizados e perversos. Agora sem a participação do Serviço Social, fica explícita a intenção: o não reconhecimento do direito ao BPC, na lógica de redução de gastos e esfacelamento da Seguridade Social. Trata-se, pois, de uma inclusão precária, perversa e falaciosa, uma inclusão que se dá pela exclusão:

Seguindo a lógica do não reconhecimento e da naturalização das desigualdades, ou que as compreende enquanto "competição saudável", situam-se as políticas públicas neste Estado contemporâneo. Ora, se sob o jugo do capital naturalizam-se os processos de exclusão, o que, portanto, não requer solução, vez que não há problemas, as desigualdades não requerem nem permitem, sob o signo do Estado neoliberal, intervenção ou solução [...] (MENDONÇA, 2020, p.52).

Ao que tange ao processo de trabalho do assistente social no INSS, tivemos, recentemente, outra grande perda: a extinção da função de representante técnico do Serviço Social, fruto de uma reestruturação promovida por meio do Decreto nº 10.995 de 2022¹⁸, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

Ainda, na empreitada das mudanças no trabalho do assistente social, dando continuidade ao processo de desmonte e acentuada precarização do trabalho, tivemos a lei Nº 14.441 de 02/09/2022, que inclui no artigo 20 da LOAS: "O INSS poderá celebrar parcerias para a realização da avaliação social, sob a supervisão do serviço social da autarquia." Trata-se da concretização de transferência de atribuições privativas do Serviço Social a terceiros, na explícita terceirização das atividades profissionais, pautada na perspectiva de "estado gerente", como já observamos. Cabe destacar que essa transferência de responsabilidades não é nova, é algo que já tem ocorrido e se materializa através dos Acordos de Cooperação Técnica- ACTs expandidos a partir do projeto INSS Digital.

Essa delegação de responsabilidades no que se refere aos serviços prestados pelo INSS (ou que deveriam ser prestados), tem gerado uma pauta de reivindicações e insatisfação entre os assistentes sociais em outras políticas sociais, principalmente, na Assistência Social. O que ocorreu foi que ao fechar as portas para o atendimento presencial à população, limitado aos

¹⁸ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D10995

canais remotos, o INSS redirecionou sua demanda para os serviços da Assistência Social, principalmente os Centro de Referência da Assistência Social-CRAS (que já trabalhavam com demandas referentes ao BPC em razão de suas atribuições). O redirecionamento aqui explicitado não ocorreu através de acordos ou normas, se gestou a partir do movimento da população em busca de atendimento nos CRAS em razão da indisponibilidade do INSS. Com o advento do INSS Digital a demanda nos CRAS cresceu exponencialmente, e não apenas para o BPC, mas para todos os benefícios assistenciais e previdenciários de maneira geral. Dessa forma, para além do aumento do quantitativo de pessoas em busca de atendimento, os CRAS tiveram que lidar com a complexidade das situações apresentadas pela população.

Esse processo de esvaziamento do Serviço Social do INSS reflete diretamente o trato dado à questão social na atualidade. Conforme Iamamoto (2018), a questão social passa por processos de transformação que,

[...] condensam múltiplas desigualdades mediadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais, mobilidades espaciais, formações regionais e disputas ambientais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização. Dispondo de uma dimensão estrutural-enraizada na produção social contraposta a apropriação privada do trabalho -, a ‘questão social’ atinge visceralmente a vida dos sujeitos numa luta aberta e surda pela cidadania, no embate pelo respeito aos direitos civis, sociais e políticos e aos direitos humanos (IAMAMOTO, 2018, p. 72).

Para ilustrar a dimensão dessas desigualdades, podemos mencionar os dados de 2022 do Segundo Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia de Covid-19 no Brasil, que apontou que 33,1 milhões de pessoas não têm garantido o que comer. O estudo revela que mais da metade (58,7%) da população brasileira encontra-se em situação de insegurança alimentar em algum grau (leve, moderado ou grave). Assim,

Nesse cenário de desmonte das políticas públicas, direta ou indiretamente voltadas à proteção e à promoção da Segurança Alimentar e Nutricional (SAN), deve-se destacar, em 2021, a extinção do Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) e do Programa Bolsa Família (PBF), substituídos pelos programas Alimenta Brasil e Auxílio Brasil, respectivamente, reconhecidos por analistas sobre o tema como frágeis em suas concepções e objetivos, além de limitados na abrangência populacional. Estima-se que apenas metade dos 100 milhões de pessoas antes atendidas pelo PBF e pelo Auxílio Emergencial permaneceu com acesso ao Auxílio Brasil. Ademais, sobressai, neste período da pandemia, a má gestão do Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE) (REDE PENSSAN, 2022, p.22).

Ao referir-se sobre a forma como o Estado tem lidado com as políticas sociais por meio do Terceiro Setor¹⁹, Montaño (1999), aponta para o aprofundamento e ampliação das desigualdades sociais, bem como para a transferência ao próprio trabalhador da responsabilidade de atender aos encargos das suas necessidades. Assim, as políticas sociais:

[...] tendem a multifragmentação do trato da ‘questão social’, pois além da sua setorialização genética, elas são agora fragmentadas, dada à pequena área de abrangência das organizações deste setor em microespaços [...] O chamado ‘terceiro setor’ mal poderia compensar, em quantidade, qualidade, variedade e abarcabilidade, as políticas sociais e assistenciais abandonadas pelo Estado, [...] (1999, p. 72-73),

As mudanças em torno do Serviço Social do INSS têm sido intensas e constantes, refletindo o contexto da profissão no Brasil nos últimos anos. Ameaçado de extinção, tem resistido às investidas da reestruturação, entretanto, a duras penas, visto que a cada dia tem perdido autonomia e recursos necessários a sua efetivação. A respeito dos recursos orçamentários destinados especificamente ao Serviço Social na previdência, Jesus (2020) analisa o período entre 2007 e 2015:

Gráfico 1: Dinâmica Orçamentária do Serviço Social na Previdência (2007/2015)



Fonte: JESUS (2020)

De acordo com Jesus (2020),

¹⁹ Ao tratar sobre o conceito de Terceiro Setor, Montaño (2010), critica a perspectiva isolada que desistoriciza a realidade social, numa perspectiva funcionalista, neopositivista, a partir de um recorte do social em esferas, quais sejam: o Estado (“primeiro setor”), o mercado (“segundo setor”) e a “sociedade civil” (“terceiro setor”) (PEREIRA, 2018).

Apesar do aumento de recursos orçamentários identificado entre os anos de 2007 a 2008, é importante ressaltar que, mesmo diante das demandas apresentadas e da necessidade de mais investimentos nas ações do Serviço Social, a significativa elevação desses valores, de fato, foi travada pelo maior volume de contingenciamento de recursos já registrado na história dos repasses financeiros ao Serviço Social na previdência, entre os anos de 2007 a 2015. Em 2008, o contingenciamento foi de 55,34%, sendo responsável por retirar cerca de R\$ 731.661,66 de seu orçamento (JESUS, 2020, p. 405).

Desse modo, o orçamento destinado ao financiamento das ações específicas do Serviço Social tem sido reduzido drasticamente a cada ano, refletindo o movimento de ajuste fiscal que tem direcionado as políticas sociais na atualidade (JESUS, 2020).

Conforme análise de Montaño (2010), a descentralização e precarização das políticas sociais, implica a precarização do trabalho do assistente social e nas respostas às suas demandas cotidianas:

[...] tendencialmente, no contexto da focalização, descentralização e precarização das políticas sociais, à clara precarização das condições de trabalho do assistente social, sua terceirização e/ou substituição por agente de menor preparo e salários mais baixos (ou voluntários), precarizando/reduzindo a demanda por assistentes sociais, o que, por seu turno, se reflete negativamente na qualidade daqueles serviços (MONTAÑO, 2010, p. 49).

Portanto, os ataques ao Serviço Social são ataques aos trabalhadores e trabalhadoras e concretizam os processos de privatização e mercantilização das políticas sociais, destacadamente, o desmonte da política de Previdência Social brasileira.

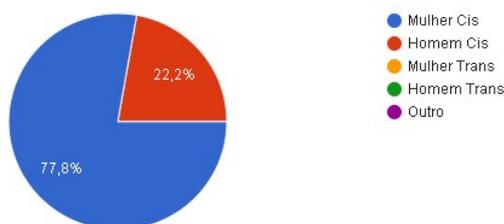
No próximo capítulo apresentamos os resultados da pesquisa que ensejou as reflexões até aqui explicitadas. Veremos como as mudanças promovidas pelo INSS Digital têm impactado no trabalho do assistente social do INSS, bem como tem refletido nos serviços prestados à população.

5. O DISCURSO OFICIAL DA MODERNIZAÇÃO E A MATERIALIDADE DO DESMONTE DA PREVIDÊNCIA SOCIAL EM TEMPOS DE “DIREITOS REMOTO”

Com o propósito de alcançar os objetivos presentes na pesquisa, este capítulo propõe-se a apresentar e refletir sobre as mudanças ocorridas no trabalho do assistente social, no contexto do projeto INSS Digital, bem como as repercussões dessas mudanças para a população e para os servidores do INSS. Fazemos essa análise a partir da perspectiva dos profissionais respondentes da pesquisa, à luz da discussão teórica que ancorou este escrito e das experiências vivenciadas pela autora no cotidiano de trabalho no Serviço Social do INSS.

Iniciamos com um breve perfil dos profissionais entrevistados:

Gráfico : Perfil dos entrevistados a partir da identidade de gênero



No que se refere à identidade de gênero, verificamos que a maioria dos respondentes são mulheres, expressando os traços da construção histórica da profissão, que como vimos, sempre foi composta majoritariamente por mulheres. Uma pesquisa ampla, que traça o perfil dos assistentes sociais no Brasil, realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social- CFESS, aponta que 92,92% dos profissionais pesquisados se identificam com o gênero feminino (CFESS, 2022). A discussão das relações entre gênero e trabalho apontam para o debate da feminização do trabalho, marcadamente, uma característica do Serviço Social, como demonstrado por Veloso (2001):

Dentre essas profissões permitidas às mulheres, encontra-se o Serviço Social a partir de sua institucionalização, como: uma possibilidade de trabalho para as mulheres condizente com as ‘qualidades femininas’ ditadas pela sociedade da época [...]. Sugere-se, dessa forma, que forjou-se uma adequação das práticas consideradas

femininas com as práticas profissionais da (o) assistente social, ou, em outras palavras, conjugou-se o perfil profissional da(o) assistente social com representações de gênero vigentes (VELOSO, 2001, p. 85).

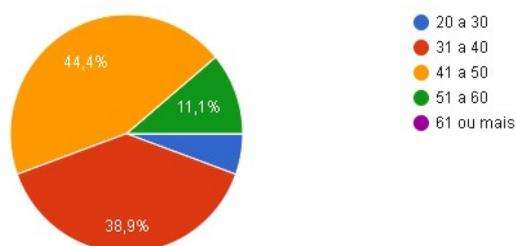
De acordo com Cisne (2004), a “feminização” é um processo histórico-cultural de construção de práticas, saberes e valores em relação ao feminino, assim, atribui-se às mulheres ocupações específicas voltadas a atividades que se configuram como “extensão” do lar. Nessa perspectiva, [...] “Torna-se, cria-se o feminino, de acordo com a conveniência e os interesses da classe dominante, resultando na produção de desigualdades entre homens e mulheres, reveladas, por exemplo, na sua forma de inserção no mercado de trabalho” (Cisne, p. 51, 2004).

Perceber as especificidades da “feminização” da profissão e as implicações dessas para a categoria é fundamental para o enfrentamento da subalternidade e desprestígio social conferidos historicamente às profissões exercidas predominantemente por mulheres [...].

[...] Pensar, portanto, a relação gênero e Serviço Social implica em problematizar a “feminização” da profissão, a concepção de gênero das(os) assistentes sociais e sua relação com a profissão [...] (CISNE, 2004, p.20).

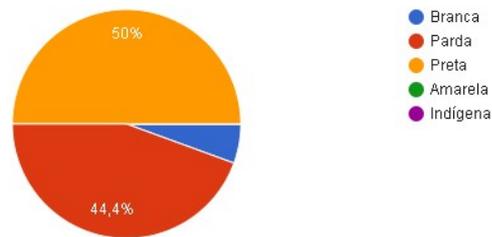
Portanto, a questão da “feminização” é um elemento importante para a compreensão dos processos de trabalho das mulheres, bem como as diversas formas de desvalorização e precarização as quais estão submetidas em diferentes profissões, inclusive, no Serviço Social.

Gráfico 2: Perfil de idade dos profissionais pesquisados



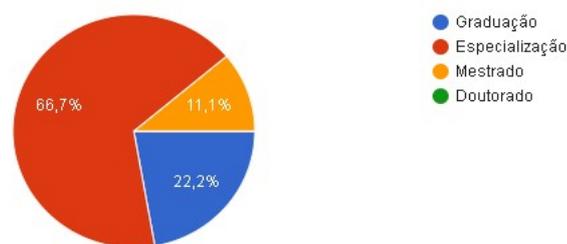
O grupo de profissionais que responderam à pesquisa tem em sua maioria de 31 a 50 anos de idade.

Gráfico 3: Perfil - cor/raça



No que se refere ao quesito cor/raça, este estudo mostra que o conjunto de “pretos e pardos” soma mais de 94% dos profissionais que responderam ao formulário. Esse dado converge com a pesquisa do CFESS, que aponta que quase 78% dos assistentes sociais na Bahia se declaram como “pretos e pardos”.

Gráfico 4: Titulação dos profissionais



No que se refere à titulação, a maioria dos pesquisados têm apenas especialização, o que reflete uma questão importante no âmbito do INSS, que é a falta de incentivo à qualificação dos servidores, em dois aspectos: O primeiro é que a Instituição, usando da discricionariedade, pouco permite licenças para capacitação. O segundo aspecto é que não existe acréscimo financeiro para aqueles que se qualificam, não recebendo nenhum reconhecimento da Instituição, que apenas se apropria dos conhecimentos do profissional, dispondo de mão de obra qualificada.

5.1 A “virada de chave” para a gestão do caos

Apresentamos a seguir as questões relacionais ao trabalho do assistente social no INSS, suas impressões e análises a respeito do projeto INSS digital, inclusive as percepções acerca do trabalho dos demais servidores como veremos adiante.

A respeito da **percepção acerca das mudanças implementadas pelo INSS Digital em relação ao trabalho do assistente social**, obtivemos o seguinte panorama: somados os percentuais de “péssimo” e “ruim”, obtemos mais de 82%, o que nos indica o nível de descontentamento dos profissionais com o projeto INSS digital. A respeito da questão, os respondentes realizaram observações, das quais elegemos algumas para a análise a seguir:

- A demanda por informações aumentou, a população muitas vezes é prejudicada e os profissionais ficam limitados, não tem mais possibilidade de resolver muitas questões;
- Limita o acesso da população ao direito à informação, acolhimento, atendimento de qualidade e resolução das suas demandas
- Entendo que a mudança tecnológica tem dois lados, um capaz de alcançar uma parte considerável da população, por outro pode restringir o acesso daqueles mais desprovidos de habilidades para lidar com a ferramenta.
- Dentre outros problemas estão a demora na análise de benefícios, precariedade dos sistemas, falta de acesso aos meios digitais por parte da população em estado de vulnerabilidade, gerando assim a necessidade de procurar a intermediação de atravessadores/advogados.
- Apesar de acompanhar as transformações digitais a instituição também deve considerar as limitações da população, na sua maioria de baixa escolaridade e restrito acesso ao mundo virtual.
- Tem sido muito difícil trabalhar, o INSS digital limita o acesso da população e traz desafios para efetivação dos direitos
- O trabalho ficou restrito ao acesso aos sistemas, não há possibilidade de resolver questões práticas diretamente com os servidores responsáveis, a demanda do Serviço Social aumentou com a quantidade de processos;

A partir dos relatos acima podemos realizar algumas considerações a respeito da percepção dos profissionais com as mudanças promovidas pelo INSS digital. Notamos que se fala bastante sobre a falta de acesso da população aos canais de atendimento e da forma como essas mudanças foram efetivadas: de maneira a desconsiderar as particularidades dos indivíduos sociais. Como já vimos ao longo de nossa discussão, a “nova forma de atender” proposta e executada pelo INSS Digital, não considerou a diversidade da população brasileira, suas múltiplas carências e os múltiplos territórios. A “virada de chave”, como propunha a gestão do INSS para enfatizar as mudanças que viriam com o INSS Digital, serviu para trancafiar a população mais vulnerável, criando barreiras para o acesso de serviços básicos.

Os profissionais também fazem referência ao trabalho. Apontam para a perda de autonomia e requisições institucionais impostas pelo INSS Digital e para as novas formas de atendimento:

- A rotina de trabalho mudou bastante. Reduziu muito a nossa autonomia;
- Restrição das atividades externas e introdução da avaliação remota;
- .O serviço social diminuiu o atendimento direto a população;
- Restrições no atendimento direto ao público e centralização em avaliação social;

Verificamos que o INSS Digital apresenta impactos negativos ao profissional em seu cotidiano de trabalho bem como à população que busca os serviços do INSS. A perda de autonomia referida pelos profissionais é reflexo dos novos modelos de gestão do trabalho no qual o assistente social do INSS está inserido. De acordo com Iamamoto (2012),

Ainda que dispondo de uma relativa autonomia técnico-profissional e ética na sua condução de seu trabalho no âmbito de organismos institucionais públicos e privados — empresariais ou não, eles também estabelecem metas a atingir, detêm poder para normatizar as atribuições e competências específicas requeridas de seus funcionários, definem as relações de trabalho e as condições de sua realização — salário, jornada, ritmo e intensidade do trabalho, direitos e benefícios, oportunidades de capacitação e treinamento, o que incide no conteúdo e nos resultados do trabalho [...] (IAMAMOTO, 2012, p.47).

Compreendemos que o Estado como empregador, determina a direção do trabalho profissional dos assistentes sociais, delimitando sua atuação, o que impacta de forma decisiva na sua autonomia. Desse modo, as reformas arquitetadas pelo Estado, principalmente as reformas trabalhista e previdenciária, tem repercutido sobremaneira na vida dos trabalhadores e trabalhadoras, impondo novas demandas institucionais e interferindo na autonomia profissional no âmbito do INSS.

Quando tratamos das **mudanças implementadas pelo INSS digital em relação ao trabalho dos demais servidores**, temos um cenário um pouco diferente. Os profissionais avaliaram entre “regular” (41,2%) e ruim (47,1%). Através da percepção dos profissionais é possível verificar que para os demais servidores o projeto não parece tão danoso quanto para os assistentes sociais.

Esse panorama pode ser explicado por três motivos. O primeiro deles diz da própria formação crítica do assistente social, que consegue realizar uma análise de conjuntura capaz de apreender o significado das mudanças que têm ocorrido no âmbito da instituição e das políticas sociais de forma geral, percebendo as estratégias de desmonte gestadas pelo Estado. O outro motivo foi a possibilidade do teletrabalho, como já mencionamos, que oportunizou o retorno de muitos servidores às suas cidades de origem ou locais desejados.

E ainda, podemos destacar a criação do Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios (BMOB). De acordo com o art. 10, da Resolução nº 675/2019, o bônus por desempenho consiste no pagamento do valor bruto de R\$ 57,50 (cinquenta e sete reais e cinquenta centavos), pela análise extraordinária de processos. O servidor que participa do programa precisa cumprir a meta mensal de 90 (noventa) pontos, que constitui sua remuneração habitual, depois que “bate” essa meta, o excedente será pago como remuneração extra de acordo com as regras do Programa.

Seduzidos pelos rendimentos, os servidores buscam a todo custo o alcance das metas. O teletrabalho e o bônus são capazes de “hipnotizar e seduzir todos os trabalhadores, “manipulando sua subjetividade”, capturando seus desejos e colonizando seu imaginário” [...] (Barreto, 2012, p.120). O bônus se traduz na extração de mais trabalho, na perda da qualidade dos serviços e no medo: o medo de não alcançar a meta, o medo de perder o bônus e os rendimentos, o medo de adoecer com a sobrecarga de trabalho. Assim o BMOB é a materialização da gestão do medo (Antunes; Druck, 2018):

[...] ‘os padrões de gestão e organização do trabalho’, inspirados no toyotismo, revelam-se condições extremamente precárias, com a intensificação do trabalho (imposição de metas inalcançáveis, extensão da jornada, polivalência etc.) sustentada na gestão pelo medo, nas formas de abuso de poder, no assédio moral [...] (ANTUNES, DRUCK, 2018, p. 31-32).

O programa se constitui em uma das principais estratégias para “minimizar” os efeitos da falta de servidores do INSS e é também o retrato da intensificação do trabalho incorporada ao serviço público, das novas formas de precarização e exploração dos trabalhadores e trabalhadoras do setor. Conforme Dal Rosso (2008):

[...] encontramos algumas formas de intensificação aos poucos sendo incorporadas ao serviço público. Referem-se mais ao ritmo e à velocidade do trabalho, às cobranças e às exigências, ao volume de tarefas, às características do trabalho intelectual demandante, ao peso da responsabilidade e, em menor escala, ao espírito de competição (DAL ROSSO, 2008, p. 188).

Com o BMOB, podemos perceber que existe uma transferência do gerenciamento do trabalho ao trabalhador, assim como no setor privado. A flexibilização cria uma suposta liberdade: o teletrabalho, a possibilidade de “escolher” a duração da jornada e os ganhos extras do bônus, oculta-se, portanto, a precarização a qual os servidores estão imersos:

O que vemos é a crescente eliminação de proteções ao trabalhador, especialmente com relação às determinações e proteções sobre os limites da jornada de trabalho, sobre a remuneração, sobre os riscos e custos. São, portanto, centrais nessas décadas de flexibilização do trabalho as crescentes indistinções entre o que é e o que não é tempo de trabalho, a perda de regulações públicas sobre o próprio espaço de trabalho, as novas formas de remuneração – que passam pelo banco de horas, a remuneração por metas e produtos, as bonificações, a participação nos lucros e resultados – que se traduzem ao mesmo tempo em controle sobre a produtividade e eliminação de direitos e proteções para o trabalhador (ABÍLIO, 2020, p.115).

Como veremos adiante, essa nova forma de gestão do trabalho, convertida em gestão do desmonte, impactará direta e duramente na qualidade dos serviços prestados à população. De acordo com Antunes:

Como o capital não se valoriza sem realizar alguma forma de interação entre *trabalho vivo* e *trabalho morto*, ele procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretrabalho, com a expansão do *trabalho morto* corporificado no maquinário tecnologicocientífico- informacional. Nesse movimento, todos os espaços possíveis se tornam *potencialmente geradores de mais-valor* (ANTUNES, 2020, p. 35).

A intensificação da exploração do trabalho e a sua precarização é imprescindível ao processo de acumulação do capital. Para a materialização desse processo é necessário reorganizar as relações de trabalho, daí as novas formas de controle e gerenciamento que temos experimentado, principalmente com o advento de novas tecnologias da informação e comunicação (TICs):

As TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços *privatizados e mercadorizados*, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias (ANTUNES, 2020, p. 35).

Como temos visto, essas novas formas de controle e gerenciamento sustentadas com o incremento tecnológico se espalha pelos diferentes espaços de trabalho, inclusive no serviço público. Há, de acordo com Antunes (2020), uma explosão do novo proletariado de serviços:

Assim, em plena *era da informatização do trabalho* no mundo maquinaidigital, vem ocorrendo também um processo contraditório, marcado pela *informalização do trabalho* (trabalhadores sem direitos), presente na ampliação dos terceirizados/subcontratados, flexibilizados, trabalhadores em tempo parcial, teletrabalhadores, potencializando exponencialmente o universo do trabalho precarizado (ANTUNES, 2020, p. 123-4).

A utilização das TICs reconfigura o trabalho, criando novas formas de realizá-lo e com isso também novas formas regulação e controle:

Dessa forma, por um lado, os trabalhadores pertencentes ao núcleo que atua com maquinário mais avançado, dotado de maior tecnologia, encontram-se cada vez mais expostos à flexibilização e à intensificação do ritmo de suas atividades, expressas não somente pela cadência imposta pela robotização do processo produtivo, mas, sobretudo, pela instituição de práticas pautadas pela multifuncionalidade, polivalência, times de trabalho interdependentes, além da submissão a uma série de mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica voltada para o aumento da produtividade (ANTUNES, 2020, p. 144).

Assim, as tecnologias passam a fomentar a gestão do trabalho, adequando-o às novas necessidades do capital, reorganizando as relações de produção e também as relações sociais nos diferentes espaço da vida social.

5.2 A ponte para o abismo: os efeitos da “modernização” e o desmonte de direitos

Como vimos, o atual modelo projetado pelo INSS, provocou mudanças radicais no atendimento à população. Analisando esse processo de transformação, parece haver um consenso:

São mudanças, dentro do espaço possível dos avanços tecnológicos, que de imediato pressupõem a redução de força de trabalho vivo, que no Brasil poderá significar também o fim das agências físicas de PS, além de ampla restrição de acesso, considerando o nível de escolaridade e de conexão na internet vivenciada por ampla maioria da população brasileira. Schwab (2016) alerta para o fato que a 4ª RI, pelo seu escopo, profundidade e amplidão, põe em curso ampla e profunda revolução da produção, consumo e da vida em sociedade, tendencialmente marcada por aprofundamento da desigualdade social e da concentração de renda (SOUZA; ANUNCIAÇÃO, 2020, p. 227)

A esse respeito perguntamos aos profissionais como percebem as **mudanças em relação à população**, “ruim” e “péssimo” somam mais de 75% das respostas. Perguntados se o **INSS Digital trouxe benefícios para a população que precisa de atendimento**, notamos que mais de 82% informam que os benefícios do INSS digital para a população que precisa de atendimento é “pouco”, o que se relaciona diretamente com as dificuldades para acessar os canais virtuais.

As falas nos apontam novamente para a discussão sobre o acesso aos canais de atendimento do INSS e sobre as dificuldades da população ao acesso às tecnologias:

- A população sem acesso à informação e tecnologia ficou extremamente prejudicada com a implantação do INSS Digital, precisando recorrer a terceiros, advogados e outros para acessara policia previdenciária.
- Dificultou o acesso aos requerentes. Seria necessário uma visão mais aprofundada sobre a individualidade de cada processo.
- As pessoas não possuem acesso qualificado a internet, não compreendem a finalidade dos agendamentos e acaba não acessando o direito, caindo muitas vezes nas mãos de atravessadores

Nessa direção cabe destacar o fenômeno da chamada “exclusão digital”, cujo advento se dá a partir desenvolvimento das novas tecnologias, especialmente a Internet. Para Castells (2003, p. 217),

O novo sistema tecnoeconômico parece causar desenvolvimento desigual, aumentando simultaneamente a riqueza e a pobreza, a produtividade e a exclusão social, acarretando um processo global de desenvolvimento desigual que pode ser a expressão mais dramática da divisão digital.

A “exclusão digital” no contexto analisado é basilar para compreendermos como o projeto INSS Digital tem impactado na vida das pessoas que buscam atendimento no INSS:

Esse aspecto torna-se particularmente relevante quando passamos a discutir a atual onda de mudança tecnológica – o amplo uso das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) –, pois estas, como não é frequente na história da automação, são tecnologias tanto de produção quanto de consumo. Logo, é provável que a posse ou a carência destas crie uma nova grande ruptura no contexto de populações inteiras. “Divisão digital” é o termo da moda para essa ruptura (HUWS, 2009, p.38,).

Compreende-se, portanto, que a exclusão digital é mais uma das expressões da questão social que se manifesta no contexto da sociedade capitalista contemporânea, e por isto

constitui objeto de enfrentamento pelo Serviço Social. Cabe destacar que as novas tecnologias apresentam um caráter contraditório, conforme nos aponta Veloso,

podem mediar tanto o fortalecimento da acumulação quanto a criação e desenvolvimento de posturas alternativas aos valores capitalistas, a depender do movimento das forças sociais em disputa. Em outros termos, a influência que a TI pode exercer no campo econômico, político e social depende da sua concretização como instrumento que pode vir a reforçar ou não a lógica da acumulação capitalista (VELOSO, 2011, p.76)

Para o autor a apropriação das tecnologias pode se dá de forma “democratizante e participativa”, assumindo uma perspectiva diversa daquela como tem sido gestada. Dessa forma, o uso das tecnologias pelo INSS não é compreendido como um mal a ser banido, ao contrário, reconhecemos a necessidade do aparato tecnológico, mas que seja esteja voltado a propiciar o acesso aos direitos da população e não a obstruí-los ou liquidá-los, como tem acontecido.

Em sua pesquisa Veloso (2011) analisa a apropriação das tecnologias pelo Serviço Social no processo de trabalho:

O Serviço Social precisa construir uma apropriação do recurso tecnológico que permita ultrapassar a lógica racionalizadora de redução de custos e de emprego de força de trabalho, evitando um modo específico de uso que signifique a substituição de profissionais ou a redução das possibilidades de criação e distribuição de informação. A prioridade deve ser concedida ao reforço e à efetivação dos princípios profissionais, sem cair na armadilha do tecnicismo, ou seja, pensar que o mero aperfeiçoamento técnico-operativo garante uma apropriação qualificada da TI (VELOSO, 2011, p.228).

Partindo dessa perspectiva, podemos compreender o quanto o assistente social no INSS tem enfrentado desafios no cotidiano de trabalho, uma vez que está inserido no contexto de uma “modernização” perversa, cuja materialização precariza o fazer profissional de duas maneiras: a primeira enquanto classe trabalhadora, submetida aos ditames da nova gestão de trabalho e a segunda, enquanto profissional que deve viabilizar o acesso aos direitos da população.

Perguntados sobre o **funcionamento das Agências antes e depois da implantação do INSS Digital**, os profissionais apresentam as seguintes impressões:

- As agências tinham uma rotina mais agitada, as pessoas procuravam atendimento o tempo todo, depois do digital ficou esvaziada

- Houve uma diminuição drástica na quantidade de pessoas atendidas pelos servidores, esvaziando mais as agências, com objetivo de os servidores se concentrarem na análise de processos, porém é visível a dificuldade de muitos usuários em compreender o funcionamento do Inss digital e de acessar digitalmente através da internet, tanto em termos de compreensão quanto de custos.
- Antes - demanda grande de trabalho presencial para as equipes Depois - agências esvaziadas e incoerência em boa parte das análises
- Percebo a população desassistida de informação sobre as mudanças e a necessidade das mesmas.
- Precário. A população está jogada a própria sorte.
- Esvaziamento das agências, tanto referente à população, quanto de servidores. Com a dificuldade de realizar requerimentos, sanar pendências e acompanhamento, a população menos esclarecida e sem acesso aos recursos tecnológicos, recorrem a terceiros. Esse fato causa o distanciamento da população do Inss
- Antes do INSS digital era possível o contato com servidor para tirar dúvidas e esclarecimentos. O serviço de requerimento era feito por servidores de forma gratuita e qualificada.
- Agências esvaziadas, pessoas sem acessar seus direitos
- As agências seguem com atendimentos ao público, a dificuldade maior é o déficit de servidor para compor linha de frente de atendimento
- Há o esvaziamento das agências. As pessoas pouco esclarecidas tem enfrentado dificuldade para acessar, acompanhar e entender a resolução do processo eletrônico.
- No meu caso específico, antes havia a possibilidade do segurado ter seu requerimento analisado no ato do primeiro atendimento, com a unificação das centrais de análise, com a implementação do INSS digital, criou-se filas únicas gerando muita demora na análise dos benefícios, as agências passar a ser simples intermediadora entre os segurados e as centrais de análise.
- a instituição não tem cumprido o seu papel, a prestação de serviço tem sido cada vez mais excludente
- Antes mais cheias e hoje um pouco mais vazias.
- As APS foram esvaziadas, a população deixou de ter acesso aos serviços;
- As agências ficaram vazias, poucos servidores, as pessoas sem atendimento e com muitas dúvidas.
- As agências tinha uma demanda de atendimento presencial muito grande, depois as pessoas deixaram de ter atendimento e isso esvaziou as agências, mas a demanda por informações passou a chegar para os assistentes sociais através da rede

A respeito dessa questão notamos que a referência ao esvaziamento aparece repetidamente. Trata-se, pois, dos reflexos da contrarreforma do Estado, que tende ao esfacelamento das políticas sociais e desestruturação da proteção social. Esse desmonte é arquitetado de forma a justificar a privatização do fundo público e das políticas sociais, principalmente, a Previdência Social. Percebamos que ocorre mudanças em todas as estruturas: nova legislação, alteração do trabalho dos servidores, reestruturação das unidades, utilização de novos recursos tecnológicos e novas formas de atendimento ao público. Essa abrangência não é por caso, é planejada e tem como fim alcançar o maior nível de sucateamento.

O esvaziamento se converte em invisibilização dos indivíduos sociais, neste processo surge o desalentado, aquele que cansado de buscar respostas para suas demandas, já não tem condições de insistir, porque falta inclusive condições materiais para tanto, assim, desiste das possibilidades. Compete, portanto, ao indivíduos a busca pela proteção social e não mais ao Estado a sua provisão. Conforme Bauman (1998):

A responsabilidade pela situação humana foi privatizada e os instrumentos e métodos de responsabilidade foram desregulamentados. Uma rede de categorias abrangente e universal desintegrou-se. O autoengrandecimento está tomando o lugar do aperfeiçoamento socialmente patrocinado e a autoafirmação ocupa o lugar da responsabilidade coletiva pela exclusão de classe. Agora, são a sagacidade e a força muscular individual que devem ser estirados no esforço diário pela sobrevivência e aperfeiçoamento (BAUMAN, 1998, p. 54).

Com o INSS Digital vemos como esse processo de responsabilização dos sujeitos tem acontecido. Desde a solicitação dos benefícios, o acompanhamento, a apresentação de documentos, tudo fica a cargo dos indivíduos. As tecnologias necessárias para o acesso ao direito são requisitadas todo o tempo, e não apenas pontualmente.

Com o objetivo de saber sobre as dificuldades encontradas pela população e possíveis dificuldades enfrentadas pelos profissionais, fizemos os seguintes questionamentos:

- **A população tem dificuldade para acessar os canais de atendimento do INSS?**
Todos os profissionais responderam que a população tem muita dificuldade de acesso.

- **A rede de atendimento socioassistencial tem dificuldade para acessar os canais de atendimento do INSS?** A essa pergunta 94% dos profissionais também informam existir muita dificuldade.
- **A rede de atendimento socioassistencial tem dificuldade para compreender informações disponíveis para acesso?** Mais de 70% dos profissionais que responderam que há muita dificuldade.
- **Você já teve dificuldades para acessar os canais de atendimento do INSS?** Mais de 58% dos assistentes sociais informaram que já tiveram dificuldades.

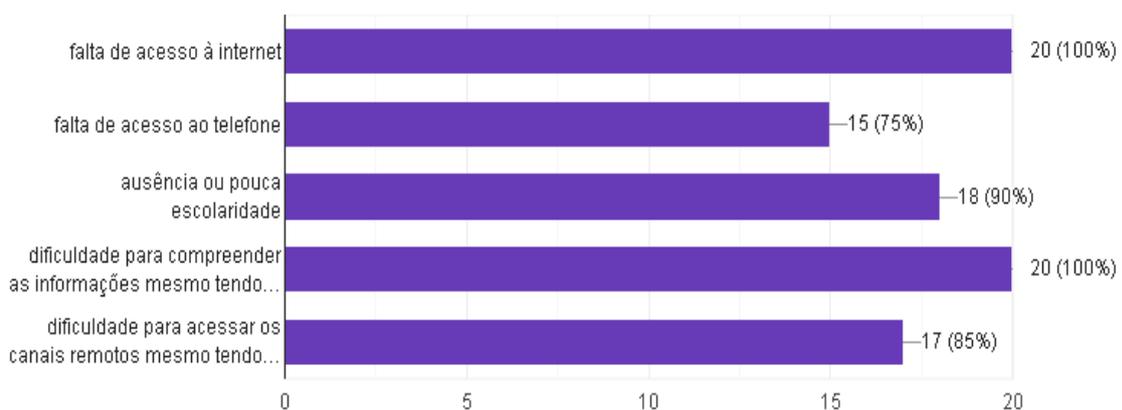
As questões revelam que as dificuldades para acessar os canais de atendimentos fazem parte do cotidiano da população, dos profissionais da rede socioassistencial e também do trabalho dos profissionais inseridos na própria instituição. Essas dificuldades de acesso não se relacionam com a falta de conhecimento dos profissionais acerca das ferramentas de trabalho, dizem, na verdade, sobre a falta de responsabilidade gerencial, da frieza e despreocupação com os serviços prestados. As plataformas de atendimento mudam o layout constantemente, além disto, apresentam erros recorrentes, ficam indisponíveis, exigem dados minuciosos, com autenticação via e-mail e telefone (como se todas as pessoas tivessem acesso).

Para além do acesso, é preciso destacar que ainda há outras barreiras para a realização de solicitações através da plataforma MEU INSS. Trata-se das informações disponíveis, da linguagem utilizada, da especificidade dos serviços, sem contar com as "pegadinhas" que apresenta, por exemplo, há uma pergunta no requerimento dos benefícios: "Você aceita acompanhar o andamento do processo pelo Meu INSS, Central 135 ou e-mail?", parece natural que as pessoas respondam "sim", obviamente. Entretanto, a resposta positiva a essa pergunta tem efeitos importantes no processo. Ao aceitar o acompanhamento, o requerente se torna obrigado a fazê-lo, pois caso seja solicitado algum documento no processo, o prazo de 30 dias para a apresentação será contado a partir da notificação, isso significa que passado o prazo, o benefício poderá ser indeferido, o que é muito comum, pois as pessoas não acessam os processos. De outra maneira, caso consiga acessar os sistemas mas não consiga compreender as informações e deixe de cumprir as exigências, também será responsabilizado, tendo seus acessos registrados como meio de ciência e assim "a exclusão da dimensão relacional no acesso aos direitos sociais empurra milhões de pessoas para um labirinto

burocrático, cujo silêncio administrativo produzido compõe o fenômeno típico dos nossos tempos de algocracia” (CARNELOSSI, 2022, p.149).

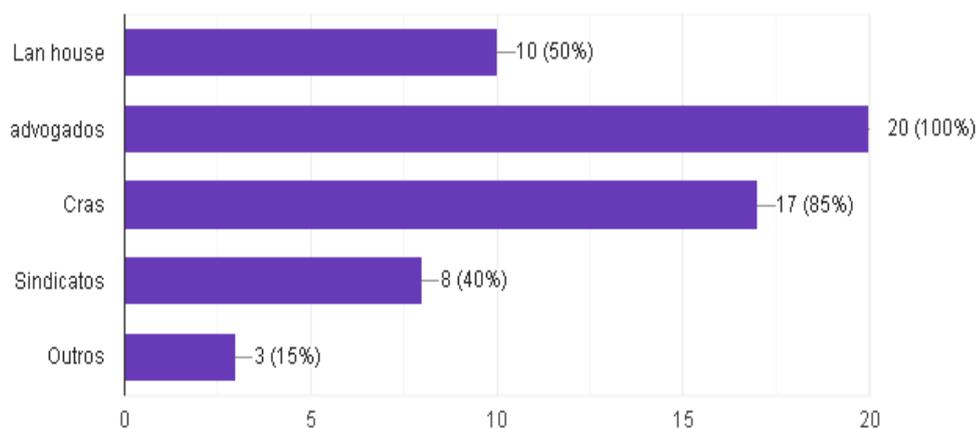
Os profissionais apontam da seguinte forma as dificuldades que a população encontra no acesso aos serviços do INSS:

Gráfico 5: Dificuldade da população no acesso aos serviços do INSS



A respeito da realidade de quais espaços/sujeitos a população procura para orientação sobre serviços do INSS, temos:

Gráfico 6: Serviços onde a população busca orientação sobre os serviços do INSS



Quando perguntados se **percebem o aumento de situações que levam ao indeferimento de benefícios após a implantação do INSS Digital**, 82,4% dos profissionais informam que percebem com frequência. Os dados coletados apontam para o aumento do número de indeferimentos de benefícios após a implantação do INSS Digital. Isso ocorre por diferentes motivos que estão inter-relacionados. Podemos destacar: a automatização e robotização das análises, a falta de acesso a informações referentes ao processo, a falta de qualidade das análises, vez que a partir da produtividade a quantificação é regra.

Com a questão seguinte: **“Percebe situações de análises equivocadas de processos que prejudicam o reconhecimento de direitos?”**, obtivemos um detalhamento a partir das falas dos profissionais sobre a questão do aumento dos indeferimentos;

- Muitos processos possuem erros administrativos
- Processos sem a devida análise ou com decisões sem fundamento legal
- Exigências desnecessárias; indeferimentos indevidos
- Análises superficiais, perdendo-se de vista até mesmo a legislação
- Por contas das metas, servidores deixam de fazer análise apurada dos requerimentos. Na ânsia de bater meta não emite exigência corretamente. Muitos servidores jogados na análise sem nenhuma capacitação.
- Requerimentos em análise há mais de 02 anos sem resposta
- Muitos requerimentos analisados automaticamente de forma equivocada
- Muitas falhas de sistema
- Muitas vezes a falta de treinamento/especialização, sobrecarga de trabalho, cobranças abusivas e sistemas obsoletos, podem gerar, muitas vezes, indeferimentos equivocados,
- A exigência de celeridade de conclusão dos processos, visando o cumprimento de metas, torna as análises aceleradas, o que eleva o número de erros de análise. A ausência do atendimento presencial como forma de orientação, tem prejudicado o acesso a esclarecimentos dos requerentes quanto as exigências e fluxos dos processos.
- Indeferimentos automáticos.
- Benefícios indeferidos por erros do servidor ou por processamento errado do sistema
- Muitos processos indeferidos, sem a devida análise, na verdade com análises irresponsáveis, que não consideram a legislação, os prazos.

As observações realizadas pelos profissionais indicam como o INSS Digital tem se constituído como operador do não-direito e revelam como os servidores têm sido utilizados como instrumento do Estado para a efetivação do desmonte dos direitos sociais.

O servidor submetido às novas modalidades de trabalho perde, sem dúvidas, a capacidade de manter a qualidade das atividades que exerce, é uma conta simples: mais trabalho é igual a menos tempo, menos tempo para pensar, para ser empático, menos tempo para viver. Relembrando Chauí, vivemos a era das organizações, é por esse motivo que os serviços públicos cada vez mais se assemelham aos serviços oferecidos pelo mercado.

A vida na organização moderna não permite o bem-estar, o tratamento respeitoso, o apoio e autonomia, a confiança e reconhecimento. O que predomina na organização moderna é a desumanização do trabalho, a precariedade, a violação de direitos, a injustiça e irresponsabilidade empresarial, em especial quando o significado do trabalho está centrado na produtividade [...] (BARRETO, 2012, p.121).

Estando as políticas sociais a serviço do capital, o Estado tende a esvaziar o serviço público, desqualificando-o, precarizando-o:

Cada vez mais, também no serviço público, esse tipo de gerenciamento se faz sentir — antepondo produtividade e economicismo aos próprios objetivos sociais que constituem a missão original destes serviços e de seus funcionários. Missão que, anteriormente, estava em sintonia com a identidade profissional destes funcionários administrativos, assim como com a dos que realizavam o atendimento direto aos cidadãos. Missão que conferia *sentido* ao trabalho que realizavam, fortalecendo a dignidade e o auto-respeito de cada servidor público (SELIGMANN-SILVA, 2012, p. 100)

Essa precarização acontece tanto para o trabalhador, quanto para a população. Conforme Dal Rosso (2008), as técnicas de gestão do trabalho que fazem parte do setor privado foram absorvidas pelo setor público, e isso, como temos dito, é parte da lógica neoliberal. Assim, são orquestradas as mudanças, a partir de diferentes movimentos que se combinam até atingir os objetivos do mercado:

Primeiro movimento: práticas que objetivaram aumentar de trabalho - por alongamento de jornada do trabalho, aumento do ritmo e velocidade, flexibilidade ou intensificação do trabalho - são concebidas e desenvolvidas no setor por agentes visionários que se valem de linguagem messiânica para gerar convencimento sobre os saltos de produtividade obtidos [...]. Segundo movimento: as técnicas assim geradas e testadas difundem-se rapidamente no mundo da economia privada e das empresas públicas, pois as companhias desejam beneficiar-se dos novos ganhos de produtividade [...]. Terceiro movimento: implantadas nas empresas públicas e privadas, as práticas estão prontas para ser transferidas ao setor público, também enfrentando resistências. Com isso, completa-se a difusão das

novas práticas de gerar trabalho extra e a técnica entra em obsolescência quando não significar mais vantagem concorrencial para as empresas ou os governos que as vierem adotar. Volta tudo à estaca zero e recomeça a busca desenfreada por novas formas de produzir mais trabalho (DAL ROSSO, 2008, p. 182-183)

Considerando as situações de análises equivocadas, perguntamos se o profissional **consegue realizar algum encaminhamento institucional para informar sobre as situações**. Mais de 88% respondeu que consegue “às vezes”. Perguntamos também se **recebem retornos das situações encaminhadas**, 76,5% informou que recebe “às vezes”. A esse respeito cabe destacar que a Instituição não criou meios para a avaliação dos impactos do INSS Digital nem das tarefas realizadas pelos servidores. Na verdade, as revisões dos processos se tornaram extremamente burocráticas. Por exemplo, se um benefício é indeferido por um erro de sistema ou do servidor, o que se tornou rotineiro, o servidor não tem a possibilidade de corrigir imediatamente, pois os sistemas não permitem determinadas alterações e quem arca com isso é o requerente que fica prejudicado sem garantia de reparação do erro institucional.

A respeito desses sistema é importante destacar que a partir do INSS Digital houve uma acelerada sincronização, com aprimoramento da inteligência artificial, sendo possível, por exemplo concessões automáticas de aposentadorias e Benefícios Assistenciais ao idoso. Entretanto, verificamos um grande número de indeferimentos, também automáticos, considerando que os sistemas funcionam com padrões determinados, é impossível dar conta das particularidades dos indivíduos sociais e da magnitude de detalhes que compõem a Previdência Social. Nesse sentido, muitos benefícios são indeferidos sem sequer passar por análise. Em suas análises sobre a robotização da proteção social, Carnelossi (2022) adverte:

Dessa configuração informatizada e robotizada de gestão e implementação dos benefícios sociais emerge a hipótese que indica estar profundamente alinhada e conectada a essa realidade: trata-se do processo também em curso da chamada financeirização e bancarização dos benefícios sociais. Isso porque as sociedades e a proteção social têm se movido ao sabor e ao ritmo da inovação tecnológica aliada ao mercado financeiro, cuja gestão dos benefícios sociais se ancora em um capitalismo de base tecnológica (CARNELOSSI, 2022, p. 129).

A partir da perspectiva da autora podemos situar o INSS Digital como parte desse processo de robotização da proteção social, alinhando-se aos domínios das tecnologias e aos interesses do mercado.

Questionamos se os profissionais perceberam o **aumento de benefícios intermediados por advogados após a implantação do INSS Digital** e todos responderam que perceberam muito esse aumento. Esse aumento reflete o processo de privatização dos direitos. Largada a própria sorte, sem acesso ao atendimento presencial nas agências do INSS e sem acesso aos canais de atendimento remoto, a população se viu obrigada a buscar advogados e “atravessadores” para conseguir realizar seus requerimentos. Esses atravessadores, cuja denominação nunca foi tão apropriada como agora, têm ganhado muito dinheiro às custas da impotência da população, que como mercadoria, é disputada entre eles, o que antes, era, de alguma forma, rechaçado pela instituição, mas com o INSS Digital o que houve foi a “formalização” da atuação dos mesmos.

A intermediação pelos advogados tem acontecido de duas formas: a primeira delas, através da judicialização, que aumentou exponencialmente nos últimos anos, como reflexo do aumento de indeferimentos de benefícios, especialmente, a partir do INSS digital e dos novos modelos de gestão de trabalho. De outra maneira, os advogados passaram a mediar benefícios administrativos, ou seja, desde o requerimento inicial. De forma recorrente as pessoas têm buscado advogados para a solicitação de benefícios sob o argumento de não conseguirem atendimento no INSS e não saberem utilizar os canais de atendimento remoto. Cabe destacar que muitas dessas pessoas são requerentes do BPC, tendo como pré-requisito renda de até $\frac{1}{4}$ do salário mínimo *per capita* como exigibilidade para o requerimento ao benefício, vivenciando, portanto, diversas vulnerabilidades, sendo “alvo fácil” desses advogados e atravessadores.

Há ainda aqueles que referem não acreditar no INSS, na possibilidade de efetivação do direito requerido e por isso buscam os advogados de imediato. Aqui temos uma explícita indicação acerca da desconfiança com a qual a população tem visto as instituições e os serviços públicos, e especialmente, o INSS. Conforme (Behring, 2009, p. 09), “deve-se considerar também que a degradação dos serviços públicos e o corte dos gastos sociais levam a um processo de privatização induzida nesse terreno”.

Essa degradação é uma marca da ofensiva neoliberal, que busca justificar as reformas e privatizar o que é público, mas para isto primeiro realiza a reestruturação, o esvaziamento, cria o cenário e alimenta a ideia de ineficiência dos serviços e instituições públicas, como tem acontecido com a Previdência Social. Como demonstra Salvador (2019),

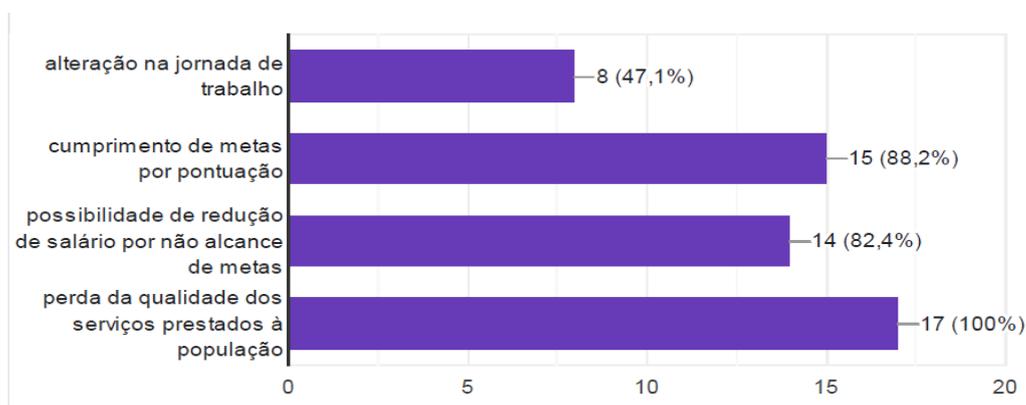
A financeirização implica pressão sobre a política social, especialmente as instituições da seguridade social, pois aí está o nicho dos produtos financeiros. Com isso, as propostas neoliberais incluem a transferência da proteção social do âmbito do estado para o mercado, a liberalização financeira passa pela privatização dos benefícios da seguridade social. É no mercado que devem ser comprados os benefícios de aposentadoria, o seguro de saúde, que são setores dominantes nos investidores institucionais. Ou seja, benefícios da seguridade social são transformados em mais um produto financeiro alimentando a especulação financeira, tornando as aposentadorias de milhares de trabalhadores reféns das crises internacionais (SALVADOR, 2019, p. 104).

Nesta conjuntura de privatização de direitos e responsabilização dos indivíduos, o Estado vai deixando de exercer sua função enquanto executor de políticas sociais e garantidor de direitos para se tornar um mero gerente da questão social, transferindo ao Terceiro Setor e ao mercado suas funções. Conforme pontua Montañó (2002),

[...] na promoção do “terceiro setor”, tanto no plano legal quanto na esfera financeira, como contra partida á retirada paulatina da responsabilidade estatal no trato à “questão social”. Assim, as mudanças ocorrida e em processo, referente á perda de direitos de cidadania por serviços e políticas sociais, assistenciais e por uma seguridade social estatais, universais e de qualidade (particularmente nos países centrais) é a sua precarização e focalização(particularmente no países periféricos), à mercantilização e refilantropização da questão social, afetam profundamente tanto os setores mais carente quanto o conjunto de trabalhadores [...] (MONTAÑO, 2002, p.15).

Os profissionais consideram que **ocorreram mudanças na rotina de trabalho a partir da implantação do INSS Digital**, sendo que quase 95% dos respondentes apontam que a mudança foi “muita”. Perguntados sobre se **já sentiram preocupados com essas mudanças**, mais de 90% responderam que se sentem muito preocupados. Elencadas as principais mudanças, os profissionais indicaram o seguinte:

Gráfico 7: Principais mudanças no trabalho profissional no INSS



Essas mudanças impostas pelo modelo INSS Digital refletem o contexto vivenciado pelos assistentes sociais do INSS, em meio a novas demandas e preocupações, temendo, como observamos, a perda da qualidade dos serviços prestados à população, de sua essencialidade, o que diz da própria razão de ser da profissão.

5.3 O trabalho em tempos de pandemia

Como vimos, durante o início da pandemia, as agências da previdência permaneceram fechadas. A Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020, tratou sobre o atendimento ao público do Instituto por canais remotos (internet e telefone). Considerando os impactos da pandemia, perguntamos sobre as dificuldades durante o período de trabalho remoto. Mais de 70% dos profissionais informaram ter encontrado dificuldades e apresentaram algumas observações a respeito.

- O trabalho se tornou um ambiente de tensão, tive medo e ansiedade.
- Mudança repentina para home office, sem clareza das atribuições
- Instalação de vpn, sistemas, não disponibilização de equipamentos e internet, e ajuda de custo. Pressão aumentada por cumprimento de metas. Dificuldade de comunicação com os segurados.
- Dificuldade nas tecnologias, falta de contato presencial com a rede e a população
- Dificuldade de socialização de informações com os cidadãos, demora nos retornos para a resolução dos problemas apresentados, dificuldades em cumprir as atividades propostas, etc
- Falta de normativas claras sobre o trabalho a ser realizado, desconhecimento do modelo de trabalho remoto e falta de treinamento.
- Agendas lotadas, demandas de outras regiões
- Adoecimento por conta da covid
- Medo pra enfrentar o cotidiano de trabalho

Perguntamos se os profissionais **tiveram acesso aos equipamentos de proteção individual necessários no contexto de pandemia**, 76% informou ter acessado e 23%

informou ter acessado parcialmente. Questionamos sobre os **impactos da pandemia para a população atendida no cotidiano de trabalho profissional:**

- Houve muito impacto pois os segurados se sentiram soltos, alguns que podiam procuraram as agências para obter alguma informação, outros do grupo de risco ficaram sem informações pois não tinham acesso ao processo pelo Meu Inss. Aos poucos fomos conseguindo algumas comunicações. O atendimento que era presencial foi feito remotamente via celular e aplicativo WhatsApp, e muitos dos segurados não tinham telefone próprio, tendo que pegar emprestado ou não sabiam usar as tecnologias como fazer chamada de vídeo, escrever mensagens, dificultando a comunicação e atendimento.
- Demora na análise dos processos. Processos instruídos de maneira precária
- Demora para as conclusões dos processos, dificuldades de acessos às agências para resolver pendências e exigências, sobretudo relacionadas às senhas de acesso ao Meu Inss, falta de respostas às demandas da população, entre outros impactos
- Alto índice de desemprego
- Na redução de renda, insegurança alimentar, conflitos familiares, desemprego, entre outros.

Observamos como a pandemia agravou uma série de problemas sociais que já vinham crescendo nos últimos. Destacamos o desemprego, o aumento das desigualdades sociais e da pobreza. O país vivia um contexto particular de crise econômica e política, pois já vinha apresentando baixos índices de crescimento econômico e baixas expectativas de crescimento. Contraditoriamente, nessa conjuntura de caos, o governo não interrompeu o processo de revisão dos benefícios assistenciais (BPC), promovendo milhares de bloqueios, suspensões e cessações daquela que consistia na única renda de muitas pessoas com deficiência e também pessoas idosas. Uma verdadeira barbaridade, o retrato de uma política de descaso:

- Aumentou o número de falecimentos inclusive os beneficiários idosos, deixando a família que sustentava sem uma fonte de renda.
- Pobreza, adoecimento
- A população buscou mais os atendimentos, na busca de renda, tentando conseguir benefícios para se manter.
- As pessoas ficaram mais vulneráveis, as condições de vida mais precárias

Mesmo com o agravamento da pandemia a agenda ultraneoliberal manteve o compromisso de extermínio dos direitos:

Pandemia que escancara a tragédia anunciada, a vergonhosa desigualdade que estrutura a nossa sociedade, somada à medidas ultraliberais, à redução de direitos, mais a face neofascista do Estado, a ofensiva conservadora e a construção de uma subjetividade amoldada ao mercado, pois o capitalismo financeirizado necessita dessa sociabilidade que se expressa por uma moral igreja e familista, traduzida no individualismo competitivo exacerbado, preconceituoso, pressionado pelo consumo e que vive com um grau de incerteza e ansiedade sem precedentes. (PEREIRA; CRONEMBERGER, 2020, p.12).

O governo seguiu concretizando as medidas restritivas aprovadas pelas reformas trabalhista e previdenciária e pela EC nº 95/2016 que instituiu o Novo Regime Fiscal, que como vimos, afeta sobremaneira as políticas sociais, principalmente os setores de saúde e assistência social, tão demandados durante a pandemia. No âmbito do trabalho, vivenciamos a redução de salários e a suspensão de contratos, tornando mais grave a situação de precariedade dos trabalhadores e trabalhadoras no país.

5.4 Nas trincheiras da Previdência: o assistente social e os desafios frente ao desmonte

As transformações no processo produtivo próprias da acumulação capitalista excluem uma parte significativa da população do direito ao trabalho, aumenta os índices de desemprego e de precarização daqueles que conseguem um trabalho, que têm “o privilégio da servidão”. De acordo com IANNI (1999), essas mudanças se apresentam,

[...] amplamente dinamizadas pelas tecnologias eletrônicas e informáticas, parece acentuar e generalizar o desemprego estrutural. São trabalhadores com reduzidos ou nulas possibilidades de empregar-se e movem-se de um lugar para outro, por diferentes cidades, províncias, nações e regiões, tecendo o seu mapa do mundo, em busca de trabalho (IANNI, 1999, p. 28).

O aumento do desemprego estrutural pode ser considerado um dos responsáveis pela agudização do empobrecimento da classe trabalhadora, associado à ofensiva de deterioração dos direitos através da política neoliberal, constituem a tônica das políticas sociais, cada vez mais fragmentadas e seletivas.

Os efeitos da reestruturação produtiva atingem frontalmente os assistentes sociais nos diferentes espaços de trabalho. O trabalho do profissional no INSS tem sido subordinado aos novos modelos de gestão do trabalho, sendo controlado de diferentes formas pela instituição, o que implica diretamente na autonomia profissional. Como relatam os profissionais:

- O INSS Digital impõe uma nova dinâmica de trabalho, busca de estratégias para atendimento a população, necessidade de aperfeiçoamento e nos faz questionar o nosso papel na instituição, cada dia menos autônomo.
- As limitações consistem na forma como estar organizada a nossa jornada de trabalho, a qual não possibilita o exercício do pensar. O desafio perpassa em organizar a rotina de modo a manter a saúde enquanto profissional e garantir direitos.
- Os desafios são gigantes, muita coisa mudou no trabalho nos últimos anos, nossa atuação tem sido muito limitada e a instituição não nos permite expandir, por outro lado, não temos profissionais o suficiente.

Esse controle se materializa através da delimitação das agendas, da cronometria, dos sistemas informatizados, da extinção de funções e setores de gestão do Serviço Social. De acordo com Braverman (1987), o controle sobre o processo de trabalho é inerente ao modelo flexível e fundamenta os contratos de trabalho, tendo na figura da gerência um instrumento mais perfeito e sutil.

As informações e reflexões aqui apresentadas acerca do INSS Digital, bem como seus impactos para os servidores e para a população revelam o contexto no qual os assistentes sociais têm desenvolvido seu trabalho no INSS. Trata-se uma atuação determinada pelas novas exigências do capital, marcada pela precarização, pela intensificação das jornadas, pelos novos modelos de gestão do trabalho, pelas formas de realização, pela crescente proletarização (Antunes, 2020), que engloba indistintamente os trabalhadores e trabalhadoras, nos diferentes setores, chegando de forma intensa ao serviço público. De acordo com Castro (2020),

Os trabalhadores do setor de serviços, em número cada vez maior, em função da expansão deste setor, passam, a serem, cada vez mais, cobrados por mais envolvimento e mais resultados, através de processos de intensificação do trabalho. As atividades não-materiais estão, assim, completamente inseridas no processo de reestruturação produtiva, que aumenta a dimensão da precarização do trabalho (CASTRO, 2020, p. 155).

Consideramos, como já mencionamos, que o INSS Digital é parte da engrenagem dos processos de reformas e, portanto, se constitui em ferramenta de precarização dos serviços sob a égide da “modernização” baseado no incremento tecnológico, configurando-se como instrumento de gestão do trabalho e gestão do desmonte.

O desmonte das políticas sociais, e em particular, da Previdência Social ocorre em conformidade com a reestruturação produtiva, na tríade perversa: flexibilização, precarização e terceirização, que se espalha em todas as esferas da vida social e ataca frontalmente os direitos sociais:

O agravamento da questão social decorrente do processo de reestruturação produtiva e da adoção do ideário neoliberal repercute no campo profissional, tanto nos sujeitos com os quais o Serviço Social trabalha – os usuários dos serviços sociais públicos – como também no mercado de trabalho dos assistentes sociais que, como o conjunto dos trabalhadores, sofre o impacto das mudanças que atingem o exercício profissional (RAICHELIS, 2009, p.06).

Os ataques repetidos ao Serviço Social do INSS constituem estratégias do desmonte e parte da tríade supracitada. Conforme Raichelis (2009)

[...] o que está em curso é o esvaziamento da própria noção de direitos relacionado a uma suposta desnecessidade de tudo que é público e estatal. Nas palavras de Vera Telles, trata-se do “encolhimento do horizonte de legitimidade dos direitos”, que transforma direito em privilégio em nome da necessária modernização da economia, cuja referência maior é o mercado e suas demandas e prerrogativas (RAICHELIS, 2009, p.06).

Esse espaço sempre foi marcado por tensões e embates, que vêm sendo intensificados nos últimos anos em razão da direção dada a política de previdência e às políticas sociais de maneira geral. Conforme Raichelis (2009, p. 7):

No âmbito estatal, o retraimento das funções do Estado e a redução dos gastos vêm contribuindo para o processo de desresponsabilização em relação às políticas sociais universais e o conseqüente retrocesso na consolidação e expansão dos direitos sociais. Trata-se de uma dinâmica societária que atinge as diferentes profissões, e também o Serviço Social, que tem nas políticas sociais seu campo de intervenção privilegiado.

Ainda conforme Raichelis (2011),

Essa dinâmica de flexibilização/precarização atinge também o trabalho do assistente social, nos diferentes espaços institucionais em que se realiza, pela insegurança do emprego, precárias formas de contratação, intensificação do trabalho, aviltamento dos salários, pressão pelo aumento da produtividade e de resultados imediatos ausência de horizontes profissionais de mais longo prazo, falta de perspectivas de progressão e ascensão na carreira, ausência de políticas de capacitação profissional, entre outros [...] No âmbito do Serviço Social, intensifica-se as formas de precarização do trabalho, subcontratação de serviços individuais dos assistentes sociais por parte de empresas de serviços ou de assessoria, de “cooperativas” de trabalhadores, na prestação de serviços aos governos e organizações não governamentais, acenando para o exercício profissional privado (autônomo),

temporário, por projeto, por tarefa, em função das novas formas de gestão das políticas sociais (RAICHELIS, 2011, p.422).

Apesar do assistente social que atua no INSS ter a “garantia” da estabilidade do concurso público, ainda assim experimenta as mazelas que permeiam o mundo do trabalho, inclusive as perversidades da EC 103/2019, que deformam a Previdência Social. Como bem aponta Iamamoto (2005),

[...] funcionários públicos, vêm sofrendo os efeitos deletérios da Reforma do Estado no campo do emprego e da precarização das relações de trabalho, tais como a redução dos concursos públicos, demissão dos funcionários não estáveis, contenção salarial, corrida à aposentadoria, falta de incentivo à carreira, terceirização acompanhada de contratação precária, temporária, com perda de direitos etc. (IAMAMOTO, p. 123-124, 2005).

O assistente social, submetido a um Estado em colapso, em uma Instituição caótica, é expropriado de seu fazer. Conforme observam os profissionais:

- O desafio é encontrar o equilíbrio entre a utilização da tecnologia e as necessidades reais da população, pois temos muitas barreiras para a efetivação dos direitos
- Creio que precisamos manter o nosso agir profissional pautado na ética profissional para podermos perpassar o contexto que é avesso as demandas trazida pela população usuária.

É nesse contexto de inseguranças que o Serviço social tem atuado na Previdência Social, na empreitada dos processos de reestruturação que apontam para a limitação da autonomia profissional, nos processos de racionalização do trabalho, restrição de acesso da população aos serviços e conseqüentemente aos seus direitos, o que representa um esvaziamento da Previdência enquanto política pública. Nesse sentido, “[...] o Serviço Social responde a demandas mediadas por instituições de um modelo estatal de enfrentamento à questão social, consoante ao padrão atual do capitalismo. A forma estatal e a forma capital estão plenamente ajustadas” (BORGES; MATOS, 2020, p. 82).

Como podemos notar as mudanças impostas pelo INSS Digital nos convoca a grandes desafios e profundas reflexões enquanto assistentes sociais. As novas tecnológicos e novas formas de gestão do trabalho nos colocam em um verdadeiro labirinto de indagações. Como apreender a realidade dos sujeitos enquanto assistente sociais em trabalho remoto? Como utilizar os instrumentais técnicos da profissão em tempos de proteção social robotizada?

Como trabalhar na perspectiva da desburocratização dos serviços e do acesso aos benefícios no contexto do INSS Digital? São questões complexas que apontam para os desafios dos assistentes sociais nos diferentes espaços socio-ocupacionais, principalmente na Previdência Social.

Como já pontuamos, a pretensão deste estudo não é rejeitar o uso das tecnologias no serviço público. Há que se destacar um ponto positivo nesse modelo: com os processos em sistema podemos ter acesso a qualquer requerimento do país, fazer consultas, verificar pendências, o que não era possível no modelo de processo físico, que ficava arquivado fisicamente nas agências, isto nos poupa tempo e nos permite acessar um maior número de informações e processos, podendo atender de forma mais eficiente a demanda da população que busca informações. Nessa direção, compreendemos que existem sim, possibilidades de implantação de modelos que permitam a realização do trabalho de forma qualificada com vias a atender às demandas da população, portanto, as TICs podem ser concebidas como uma das mediações no campo da atuação profissional, uma vez articuladas com outras mediações podem propiciar o alcance das finalidades do projeto profissional (VELOSO, 2011).

Portanto, um dos maiores desafios que se impõe ao assistente social no contexto do INSS Digital, conforme aponta Carnellosi (2022, p.150) “se refere à interpretação e à aplicação do seu dever ético nas suas relações com os/as usuário/as, comprometidos com a democratização das informações e a desburocratização no acesso a benefícios e serviços prestados [...]”. Continua a autora:

Nossos tempos de *algocracia* evidenciam com força a importância e a necessidade de o Serviço Social atuar, de forma comprometida, com a tríade composta das dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, sendo esse o caminho para uma atuação profissional crítica e propositiva, capaz de transgredir a tendência da configuração das políticas sociais transformadas em sistemas de informação, cuja execução tem exigido um perfil exclusivamente técnico, burocrata, executivo e subalterno (CARNELOSSI, 2022, p.150).

Assim, cabe ao Serviço Social desenvolver mecanismos e respostas para as demandas da população que busca atendimento cotidianamente. Está posta a necessidade de refletir sobre as debilidades da transformação digital no acesso aos direitos da população e construir estratégias coletivas para a superação dessas fragilidades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Todas as manhãs junto ao nascente dia
ouço a minha voz-banzo,
âncora dos navios de nossa memória.
E acredito, acredito sim
que os nossos sonhos protegidos
pelos lençóis da noite
ao se abrirem um a um
no varal de um novo tempo
escorrem as nossas lágrimas
fertilizando toda a terra
onde negras sementes resistem
reamanhecendo esperanças em nós.*

(Conceição Evaristo)

Este escrito nasce da inquietação cotidiana, da vivência do trabalho e dos desafios que é a atuação do assistente social na Previdência Social em “tempo de capital fetiche”. Este estudo procurou apresentar as mudanças impostas pelo INSS Digital, a partir da perspectiva dos assistentes sociais do INSS, situando-o no contexto das profundas mudanças que têm reconfigurado a política de Previdência Social brasileira. Ficou explícito como essas mudanças têm ocorrido de forma a adequar as políticas sociais aos ideários neoliberais.

O INSS Digital traz à tona a materialização da desproteção social e desresponsabilização do Estado, a robotização e os novos modelos de gestão do trabalho pautados na precarização, flexibilização e racionalização, o sucateamento das políticas sociais, em especial, da Previdência Social. Compreendemos essa falaciosa “modernização” como parte do extenso processo de contrarreforma do Estado, baseado na privatização, com orientação estritamente mercadológica, visando a expansão da economia a partir da expropriação do fundo público e expropriação dos direitos sociais, destacadamente, os direitos trabalhistas e previdenciárias.

A desregulamentação desses direitos ocorre por meio de legislações extremamente perversas e pela reconfiguração do mundo do trabalho orquestrada nos moldes da reestruturação produtiva. Vive-se uma era de trabalho sem direitos, uma “escravidão

moderna”, cujos traços se constituem em uma “nova morfologia” do trabalho, em um conjunto de metamorfoses que alteram a forma de ser da classe trabalhadora (ANTUNES, 2020). Nesse contexto, experimentamos a intensificação do uso das TICs e toda a mudança que trouxeram ao mundo do trabalho:

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs) não foram poucos os que acreditaram que uma nova era de felicidade se iniciava: trabalho on-line, digital, era informacional, finalmente adentrávamos no reino da felicidade. O capital global só precisava de um novo maquinário, então descoberto. O mundo do labor enfim superava sua dimensão de sofrimento. A sociedade digitalizada e tecnologizada nos levaria ao paraíso, sem *tripalium* e quiçá até mesmo *sem trabalho*. O mito eurocêntrico, que aqui foi repetido sem mediação e com pouca reflexão, parecia finalmente florescer (ANTUNES, 2020, p.21).

Entretanto, as tecnologias não acabaram com os sofrimentos e adoecimentos do trabalho, ao contrário, criaram novas formas. Não romperam com as barreiras das desigualdades e da exclusão, também criaram novas formas.

Nessa perspectiva, compreendemos que a forma como o INSS Digital foi implementado, constitui-se uma barreira para os diferentes sujeitos que precisam de atendimento. Essa “modernização” não trouxe a redução do trabalho dos servidores, ao invés disso, exacerbou as demandas e criou novas formas de exploração do trabalho. Também não reduziu o tempo de espera da análise dos benefícios, que só aumenta. Ao Serviço Social do INSS, o boom digital provocou uma drástica mudança na rotina de trabalho e no fazer profissional, impondo novos desafios cotidianamente.

A partir da pesquisa realizada foi possível perceber como essas mudanças têm se materializado, alterando sobremaneira a configuração do Serviço Social na Instituição, bem como a capacidade propositiva profissional no atendimento das demandas da população. Nota-se que as barreiras criadas a partir do novo modelo de gestão do trabalho, limitam as possibilidades de atuação do assistente social, bem como o acesso da população a direitos básicos, o que tem sido uma preocupação relatada pela categoria. A análise das informações coletadas apontam para a compreensão do INSS Digital na dinâmica da contrarreforma do Estado, os efeitos perversos da “modernização”, as novas formas de precarização do trabalho e para o desmonte da política social brasileira.

No contexto de desmonte da Previdência Social, está posta ao Serviço Social, a necessidade de refletir sobre as implicações da transformação digital no trabalho profissional e no acesso aos direitos da população, buscando construir estratégias coletivas para o

enfrentamento e superação das dificuldades presentes no processo de trabalho. A construção dessas estratégias, nos indica, como aponta Faleiros (1993), que:

a luta pelo acesso aos direitos passa também pelo cotidiano do profissional, pois às filas silenciosas, à tramitação burocrática, ao adiamento dos pedidos é preciso contrapor táticas de comunicação, de agrupamento, de expressão da insatisfação, de manifestação da palavra, de exigências de respostas claras, de prestação de contas, de explicações plausíveis (FALEIROS, 1993, p. 55).

Em tempos de desmonte, essas reflexões sinalizam a necessidade de articulação com a sociedade civil e com os movimentos sociais buscando uma maneira de posicionar-se frente aos desafios e atender aos interesses coletivos que se direcionam à garantia dos direitos no âmbito do INSS. Assim, vivemos nas trincheiras da Previdência Social, buscando espaços para desempenhar nossas atribuições, resistindo aos ataques do “capitalismo selvagem”, ao enxugamento do Estado, lutando pela nossa própria existência.

Mas há de se falar em uma trégua, em tempos mais amenos, menos perversos, em tempos de esperança, em resgate de nossa Carta Magna. Sim! Temos esperança! Tivemos a vitória de Lula nas eleições de 2022 e a possibilidade de vislumbrar novos horizontes. No dia 01 de dezembro deste ano, o presidente eleito se manifestou em uma rede social sobre a reforma da Previdência, dizendo o seguinte: *“O desmonte promovido pelo atual governo deixou como herança uma fila de 5 milhões de pessoas esperando análise do INSS. Teremos muito trabalho pela frente e temos um compromisso com o povo brasileiro”*. Além disso, há especulações sobre mudanças nos cálculos dos benefícios de pensão por morte e aposentadoria por invalidez, trucidados pela reforma de 2019. Assim, reconhecer o desmonte já é um grande avanço e nos aponta para a possibilidade de reconstrução de um Estado menos perverso para seu povo.

Assim, concluímos com esperança, acreditando em dias melhores para o povo brasileiro, na retomada de investimentos em políticas públicas, no resgate da Previdência Social do abismo no qual se encontra e no

Portanto, o presente trabalho buscou apresentar as mudanças que vêm sendo implementadas na Previdência Social, sob a ótica do modelo INSS Digital, bem como destacar as implicações desse processo no trabalho do assistente social. Como nos diz Faleiros: *“O cotidiano é inesgotável. O desafio está aberto para sacudir a acomodação”*, assim, não se esgotam aqui as reflexões, elas seguem, todos dias nos acompanhando e nos sacudindo nesse lugar chamado INSS.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 3ª edição. São Paulo: Brasiliense, 1988.

ALENCAR, Mônica Maria Torres; GRANEMANN, Sara. **Ofensiva do capital e novas determinações do trabalho profissional**. Rev. Katál. Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 161-169, jul./dez. 2009

ALMEIDA, Monica Piccolo. **Reformas Neoliberais no Brasil: A Privatização nos Governos Fernando Collor e Fernando Henrique Cardoso**. Tese (Doutorado) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Ciências Humanas e Filosofia. Departamento de História, 2010.

ALVES, Giovanni. **Trabalho, subjetividade e capitalismo manipulatório: O novo metabolismo social do trabalho e a precarização do homem que trabalha**. IN: Estudos do Trabalho Ano V – Número 8 – 2011 Revista da RET - Rede de Estudos do Trabalho.

ANDERSON, Perry. **Balço do neoliberalismo**. In: SADER, E., GENTILI, P. (Org.). **Pósneoliberalismo – As políticas sociais e o Estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

ANTUNES, Ricardo. **Trabalho e nova precariedade salarial no Brasil: A morfologia social do trabalho na década de 2000**. Oficina do CES n.º 381 Março de 2012.

_____. **As Contradições Metabólicas do Capital: Colapso ecológico, envelhecimento e extinção humana**. UNKNOWN. Edição do Kindle. 2020.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 5 edição. São Paulo, Boitempo, 2001.

_____. **O caráter polissêmico e multifacetado do mundo do trabalho**. In: Trabalho, Educação e Saúde, 1(2): 229-237, 2003.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 16. Ed. São Paulo: Cortez, 2015.

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

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. **A terceirização como regra**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, São Paulo, v. 79, n. 4, p. 214-231, out./dez. 2013.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS AUDITORES-FISCAIS DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **30 anos da Seguridade Social - Avanços e Retrocessos**. / ANFIP / Fundação ANFIP de Estudos Tributários e da Seguridade Social – Brasília: ANFIP, 2018. 176p.

BARRETO, Margarida. **O mundo do trabalho contemporâneo e saúde do homem que trabalha**. In: Trabalho e estranhamento: saúde e precarização do homem-que-trabalha/André

Luís Vizzaccaro-Amaral, Daniel Pestana Mota, Giovanni Alves, organizadores. São Paulo: LTr, 2012.

BAUMAN, Zygmunt. **O mal-estar da Pós-Modernidade**. Trad. de Mauro Gama e Cláudia Martinelli Gama. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

_____. **A sociedade sitiada**. Trad. de Bárbara Pinto Coelho. Lisboa: Instituto Piaget, 2010.

BEHRING, Elaine Rossetti. BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2011.

BEHRING, Elaine Rossetti; CISLAGHI, Juliana Fiúza; SOUZA, Giselle. **Ultraneoliberalismo e bolsonarismo: impactos sobre o orçamento público e a política social**. In: BRAVO, Maria Inês Souza; MATOS, Maurílio Castro de; FREIRE, Silene de Moraes (Orgs.). Políticas Sociais e Ultraneoliberalismo. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

BELTRÃO, Rafael Ingrácio. Aposentadoria Especial: Como Ficou com a Reforma? Ingrácio Advocacia, 2022. Disponível em <https://ingracio.adv.br/nova-aposentadoria-especial-reforma-previdencia/>

BORGES, Maria Elizabeth S; MATOS, Maurílio Castro de. **As duas faces da mesma moeda: ultraneoliberalismo e ultraneoliberalismo no Brasil da atualidade**. In: Políticas sociais e ultraneoliberalismo. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

BOSCHETTI, Ivanete; SALVADOR, Evilásio. **O financiamento da Seguridade Social no Brasil no período de 1993 a 2004: quem paga a conta?** In: Serviço Social e Saúde: Formação e trabalho profissional. 2005.

BRAGA, L; CABRAL, M. S. R. **O Serviço social na previdência: trajetórias, projetos profissionais e saberes**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

BRASIL. Previdência Social. Boletim Estatístico da Previdência Social, Brasília, v. 27, n. 4, abril de 2022.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **NOVA PREVIDÊNCIA É PARA TODOS É PARA MELHOR**. Brasília, novembro de 2019.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **PORTARIA N° 450/PRES/INSS, DE 3 DE ABRIL DE 2020**.

BRASIL. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Manual Técnico do Serviço Social. 2012. Atualizado pelo Despacho Decisório n° 319DIRSAT/INSS, de 25/06/2018**.

BRASIL, MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Previdência Social e Redistribuição de Renda Intermunicipal**. Abril de 2009 • Volume 21 • Número 04

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.** Lei de 05 de outubro de 1988. Brasília, DF, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 16 nov. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999.** Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Brasília, DF, 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Acesso em dezembro de 2022.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E REFORMA DO ESTADO. Plano de reestruturação e melhoria da gestão do MARE / Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Brasília: MARE, 1997. Cadernos MARE da reforma do estado; v. 5.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 3, de 17 de março de 1993. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 88, de 7 de maio de 2015. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: A degradação do trabalho no século XX**, Rio de Janeiro, RJ: Guanabara. 1987.

CARNELOSSI, Bruna N. **Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 144, p. 129-152, maio/set. 2022

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: volume I.** 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002

CASTRO, Alba Tereza B. **Apontamentos Sobre a Classe Trabalhadora Brasileira nos Processos de Reestruturações do Trabalho.** In: Políticas sociais e ultraneoliberalismo. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

CAVALCANTI, Bernardo Margulies; VENERIO, Carlos Magno Spricigo. **Uma ponte para o futuro?** Reflexões sobre a plataforma política do governo Temer. RIL Brasília a. 54 n. 215 jul./set. 2017 p. 139-162

CEOLIN, Monalisa; MORAES, Isabela. Reforma da previdência: entenda os principais pontos. [S. l.], 18 nov. 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/reforma-da-previdencia-entenda-os-principais-pontos/>. Acesso em: 30 jun. 2020.

CHAUÍ, Marilena. **Neoliberalismo: a nova forma do totalitarismo**. In: A terra é redonda, 2019. Disponível em: <https://aterraeredonda.com.br/neoliberalismo-a-nova-forma-do-totalitarismo/> Acesso em novembro de 2022.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

CISNE, Mirla Alváro. **Serviço Social: uma profissão de mulheres para mulheres? : uma análise crítica da categoria gênero na histórica "feminização" da profissão**. 2004. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2004

COMISSÃO NACIONAL DE ASSISTENTES SOCIAIS DA FENASPS – **CONASF - ORIENTAÇÃO À CATEGORIA GOVERNO EXTINGUE O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA!** Disponível em: <http://www.cress-es.org.br/wp-content/uploads/2019/11/nota-CONASF-ORIENTACAO-A-CATEGORIA-27.pdf>

CORDEIRO, Marinete Moreira. **O Serviço social do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS a partir da década de 90** –uma análise da implantação da matriz teórico metodológica. 2006. Dissertação (Mestrado em Serviço Social), UERJ, Rio de Janeiro, 2006.

COSTA, Edmilson. **A globalização e o capitalismo contemporâneo**. – São Paulo: Expressão Popular, 2008.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho!**: a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DATAPREV. Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social. **A virada da previdência social**: como acabaram as filas nas portas das agências. Brasília: DATAPREV, 2013. Disponível em: <https://portal.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/viradadegestao2013web1.pdf>. Acesso em 01 de dezembro de 2022.

DOWBOR, Ladislau. **A Era do Capital Improdutivo**. Por que Oito Famílias Tem Mais Riqueza do que a Metade da População do Mundo? São Paulo: Outras Palavras, 2017, segunda edição revista e atualizada

DRUCK, Graça. **Precarização social do trabalho**. IN: Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II. São Paulo: Boitempo, 2013.

DRUCK, Graça. **Trabalho, precarização e resistências**. *Caderno CRH (UFBA)*, v. 24, Salvador, Edufba, 2011.

DRUCK, Graça. *Et al.* **A terceirização no serviço público: particularidades e implicações**. In: Terceirização do trabalho no Brasil : novas e distintas perspectivas para o debate / organizador: André Gambier Campos. – Brasília : Ipea, 2018 .

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **INSS Digital: Uma nova forma de atender**. In: Iniciativas premiadas no 22º Concurso Inovação no Setor Público, 2017.

FAGNANI, EDUARDO. **Política social e crescimento econômico**. 2016. <https://brasildebate.com.br/politica-social-e-crescimento-economico/> acesso em 08/04/2021.

_____. **Política social e pactos conservadores no Brasil: 1964/92**. IN: Economia e Sociedade, Campinas, (8): 183-238, jun. 1997.

FALEIROS, Vicente de Paula. **A política social do estado capitalista: as funções da previdência e da assistência social**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **Tecnocracia e assistencialismo**. O Serviço Social da Previdência Social nos anos 70”. In: O Serviço social na previdência: trajetórias, projetos profissionais e saberes. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. **O que Serviço Social quer dizer**. IN: Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 108, p. 748-761, out./dez. 2011.

FIDALGO, Marcelo. Regras da Pensão por Morte. Jusbrasil, 2017. Disponível em <https://marcelofidalgoneves.jusbrasil.com.br/artigos/420183296/regras-da-pensao-por-morte>

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila

FONTES, Virgínia. **O Brasil e o capital imperialismo: teoria e história**. / Virgínia Fontes. - 2. ed. Rio de Janeiro: EPSJV/Editora UFRJ, 2010.

_____. **Determinação, História e Realidade**. In: Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 7 n. 2, p. 209-229, jul./out.2009

FRANÇA JUNIOR, Reginaldo; LARA, Ricardo. **Trabalho e Ser Social: reflexões sobre a ontologia Lukacsiana e sua incidência no Projeto Ético-Político Profissional**. In: Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 14, n. 1, p. 20 - 31, jan./jun. 2015

FRANCO, Maria Laura Puglise Barbosa. **Análise de Conteúdo**. 2ª Ed. Brasília, 2005.

FRANCO, Thânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado.** Rev. bras. Saúde ocup., São Paulo, 35 (122): 229-248, 2010.

FREIRE, Silene de Moraes; CORTES, Thaís Lopes. **Políticas de combate à pobreza e avalanche ultraneoliberal: aportes para reflexão.** In: Políticas sociais e ultraneoliberalismo. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

HARVEY, David. **O neoliberalismo: história e implicações.** São Paulo: Loyola, 2005.

_____. **Uma breve história do Neoliberalismo.** São Paulo: Edições Loyola, 2008.

_____. **Condição Pós-Moderna.** 25. Ed. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

HUWS, Úrsula. **A construção de um cibertariado?** Trabalho virtual num mundo real. In: Infoproletários: degradação real do trabalho virtual / organizadores Ricardo Antunes, Ruy Braga; autores Arnaldo Mazzei Nogueira... [et al.].- São Paulo: Boitempo, 2009.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** São Paulo: Cortez, 2015.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na cena contemporânea.** IN: Serviço Social: Direitos Sociais e Competências. Profissionais, CFESS, 2009.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular em 2018.**

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Resolução PRES/INSS nº 675, de 21 de fevereiro de 2019.** Regulamenta o Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios. Brasília, DF, 2019.

_____. **Transforma INSS: uma proposta de reestruturação sustentável do Instituto Nacional do Seguro Social elaborada por titulares de cargos efetivos da carreira do Seguro Social,** 2020.

IPEA. **PNAD 2007 Primeiras análises: mercado de trabalho, trabalho infantil e previdência.**

IPEA. **BOLETIM REGIONAL, URBANO E AMBIENTAL,** 2009.

JESUS, Júlio César Lopes de. **O Serviço Social na Previdência Social Brasileira: as ofensivas do capital e as resistências coletivas.** Tese de doutorado, Brasília, 2020.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 1991.

LARA, Ricardo. **A produção do conhecimento em Serviço Social: o mundo do trabalho em debate (Tese de Doutorado).** Franca : UNESP, 2008.

LUKÁCS, György. **Para uma ontologia do ser social**. Tradução Carlos Nelson Coutinho, Mario Duaver e Nélio Schneider. - São Paulo : Boitempo, 2012.

_____. **Para uma ontologia do ser social** . v. II. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____. **O trabalho**. Tradução Prof. Ivo Tonet (Universidade Federal de Alagoas), a partir do texto *Il Lavoro*, primeiro capítulo do segundo tomo de *Per una Ontologia dell'Essere Sociale*. 1971.

MARTINELLI, M. L. **Serviço social: identidade e alienação**. 6.ed. São. Paulo: Cortez, 2000.

MARX, K. A mercadoria. **O Capital: Crítica da economia política**. Livro I: O processo de produção do capital. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2002.

_____. **O Capital: crítica da economia política, livro I, vol. I; tradução de Reginaldo Sant'Anna**. 26ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

_____. **Grundrisse: manuscritos econômicos de 1857 – 1858: esboços da crítica da economia política**. Tradução Mario Duayer, Nélio Schneider. Bioitempo, 2011.

_____. **Contribuição à crítica da economia política**. Tradução Maria Helena Barreiro. 3ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003

MAYA, PVR. **Trabalho e tempo livre: uma abordagem crítica**. In JACQUES, MGC., *et al.* org. *Relações sociais e ética* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. p. 31-47.

MENDONÇA, Tatiana do Nascimento. **Modernização do Serviço Público no Brasil: os rumos para o trabalho e o servidor no INSS**.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MONTAÑO, Carlos. **Pobreza, “questão social” e seu enfrentamento**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 110, p. 270-287, abr./jun. 2012.

BORGES, Maria Elizabeth S; MATOS, Maurílio Castro de. **As duas faces da mesma moeda: ultraneoliberalismo e ultraneoliberalismo no Brasil da atualidade**. In: *Políticas sociais e ultraneoliberalismo*. Uberlândia: Navegando Publicações, 2020.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

_____. **Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade?** Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262, jul/set, 1993.

NEGRÃO, J. **Para Conhecer o Neoliberalismo**. 1998. São Paulo :Editora: Publisher Brasil.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e serviço social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64**. São Paulo, Cortez, 2011.

PAULANI, Leda Maria. O projeto neoliberal para a sociedade brasileira: sua dinâmica e seus impasses. *In: Fundamentos da educação escolar do Brasil contemporâneo*. LIMA, Júlio César França; NEVES, Lúcia Maria Wanderley (Org.). Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, EPSJV, 2006.

PAULANI, L. M. Bolsonaro, ultraliberalismo e a crise do capital. Sao Paulo. Margem Esquerda.Revista da Boitempo. 2019, p. 48-56

PAULANI, Leda Maria. **Brasil Delivery**. São Paulo: Boitempo, 2008.

PEREIRA, Ilzamar Silva. **Precarização da Assistência Social e Privatização do Fundo Público: o marco regulatório das organizações da sociedade civil em análise**. Tese de Doutorado, Rio de Janeiro, 2018

PEREIRA, Sofia Laurentino Barbosa; CRONEMBERGER, Izabel Herika Gomes Matias (Organizadoras). **Serviço Social em tempos de pandemia: provocações ao debate**. Teresina: EDUFPI, 2020.

PIANA, MC. **A construção do perfil do assistente social no cenário educacional** [online].São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 233 p.

PMDB. **Uma ponte para o Futuro**. 2015

PONTES, R.N . **Mediação: categoria necessária para a prática do assistente social**. (1a. ed.). Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social; Conselho Federal de Serviço Social; Universidade de Brasília - CEAD. (Org.). Capacitação Em Política social e Serviço Social. V. 3, 2000.

RAICHELIS, R. **O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 107, p.420-437, set. 2011.

_____. **O trabalho do assistente social na esfera estatal**. In: CFESS (Org). Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS, 2009

REDE PENSSAN. II Inquérito Nacional sobre Insegurança Alimentar no Contexto da Pandemia da COVID-19 no Brasil. São Paulo, 2022. Disponível em: <Disponível em: <https://olheparaafome.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-II-VIGISAN-2022.pdf> >. Acesso em: 1 jul. 2022.
» <https://olheparaafome.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Relatorio-II-VIGISAN-2022.pdf>

SALVADOR, Evilasio. Fundo público, crise e finaceirização da previdência social. *In*: SALVADOR, Evilasio; BEHRING, Elaine; LIMA, Rita de Lourdes (org.). **Crise do capital e fundo público**: implicações para o trabalho, os direitos e a política social. São Paulo: Cortez, 2019. p. 99-121.

SALVADOR, Evilásio. **Fundo público e seguridade social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2010.

SALVADOR, Evilásio *et al.* **Financeirização, fundo público e política social**. São Paulo: Cortez, 2012.

SALVADOR, Evilásio. **O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal**. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 130, p. 426-446, set./dez. 2017.

SÁ-SILVA, J.R; ALMEIDA, C.D; GUINDANI, J.F. **Pesquisa documental**: pistas teóricas e metodológicas. *IN*: Revista Brasileira de História & Ciências Sociais Ano I - Número I - Julho de 2009.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SENNETT, Richard, **A corrosão do caráter**: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 21ª. Ed. Rio de Janeiro: 2019

SELIGMANN-SILVA, Edith. **A Precarização Contemporânea**: a saúde mental no trabalho precarizado. *In*: Trabalho e estranhamento: saúde e precarização do homem-que-trabalha/André Luís Vizzaccaro-Amaral, Daniel Pestana Mota, Giovanni Alves, organizadores. São Paulo: LTr, 2012.

SILVA, Ademir Alves da. A reforma da Previdência Social brasileira: entre a repartição social e a competitividade mercantil. *In*: SILVA, Ademir Alves da. **A gestão da seguridade social brasileira**: entre a política pública e o mercado. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010a. p. 187-236.

SILVA, Maria Lúcia L. da. **(Des) estruturação do trabalho e condições para a universalização da Previdência Social no Brasil**. 2011. Tese (Doutorado) –UnB/SER, Distrito Federal, 2011.

SOUZA E. Ângela de; ANUNCIACÃO, Luís. Narrativas de sofrimento e trabalho profissional do Serviço Social da Previdência Social em tempos de indústria 4.0 **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 138, p. 215-241, maio/ago. 2020.

SWEEZY, Paul. Teoria do desenvolvimento capitalista. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1976.

VELOSO, Renato. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

VIEIRA, Evaldo Amaro. **As políticas sociais e os direitos sociais no Brasil:** avanços e retrocessos. Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo, Ano XVIII, n.º 53, março de 1997, p. 67-73.

WOOD, Allen W. **Karl Marx:** arguments of the philosophers. 2.ed. New York: Routledge, 2004.

APÊNDICE A- Formulário de aplicação

O trabalho do assistente social no contexto do "INSS Digital"

Prezado(a) servidor(a), você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa: NAS TRINCHEIRAS DA PREVIDÊNCIA: O Trabalho do Assistente Social no contexto do "INSS Digital", desenvolvida por Cristiane de Oliveira Xavier Machado, sob a orientação da Professora Doutora Ilzamar Silva Pereira, realizada no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Política Social e Territórios da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia- UFRB.

O objetivo da pesquisa é analisar o trabalho do assistente social no contexto das transformações do "INSS Digital" no âmbito da Previdência. Participando do estudo você está sendo convidado a responder um questionário (formulário digital). As respostas serão salvas e analisadas pela pesquisadora em programa específico, armazenadas em computador e Drive pessoal. Após conclusão da coleta de dados, será feito o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem".

No que se refere aos riscos relacionados à participação na pesquisa podemos destacar alguns deles: Invasão de privacidade; possibilidade de constrangimento; indisponibilidade de tempo para responder ao instrumento; alterações de comportamento; desconforto emocional relacionado a presença do pesquisador; desconfortos e constrangimentos quando a falta de cuidado na elaboração do conteúdo e no modo de aplicação.

Como forma minimizar eventuais riscos a pesquisadora deverá: interromper a pesquisa, sem danos e prejuízos; assegurar a confidencialidade e a privacidade, a proteção da imagem e a não estigmatização, garantindo a não utilização das informações em prejuízo das pessoas e/ou das comunidades, inclusive em termos de auto-estima, de prestígio e/ou econômico/financeiro; garantir explicações necessárias para responder as questões; garantir uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças; promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro; garantir o zelo pelo sigilo dos dados fornecidos e pela guarda adequada das informações coletadas, assumindo também o compromisso de não publicar o nome dos participantes ou qualquer outra forma que permita a identificação individual.

Os custos desta pesquisa são exclusivamente a cargo da pesquisadora. Sua participação se efetivará através do preenchimento do questionário, garantidas a confidencialidade e a privacidade. Esse questionário é anônimo e todas as

informações prestadas são sigilosas. Você tem todo o direito de não querer participar do estudo, basta selecionar a opção correspondente no final desta página.

Para confirmar sua participação você precisará ler todo este documento e depois selecionar a opção correspondente no final dele. Este documento se chama TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido). Nele estão contidas as principais informações sobre o estudo, objetivos, metodologias, riscos e benefícios, dentre outras informações. Para ter uma cópia deste TCLE você deverá imprimi-lo. Você também poderá solicitar uma versão deste documento a qualquer momento pelo e-mail registrado no final deste termo. Caso concorde em participar da pesquisa, é importante guardar uma cópia do documento eletrônico em seus arquivos.

O tempo de duração do preenchimento do formulário é de cerca de 15 minutos. Os tópicos que serão abordados apresentam uma síntese do conteúdo das perguntas para uma tomada de decisão informada. Caso não deseje responder pergunta obrigatória, tem o direito de não respondê-la, encerrando o questionário. A precisão de suas respostas é fundamental para a qualidade da pesquisa. Você não será remunerado, visto que sua participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Caso decida desistir da pesquisa você poderá interromper o questionário e sair do estudo a qualquer momento, sem nenhuma restrição ou punição.

O consentimento será previamente apresentado e caso concorde em participar, será considerado anuência quando responder ao questionário/formulário ou entrevista da pesquisa. Você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Os benefícios diretos dessa pesquisa envolvem o conhecimento a atuação do assistente social na Previdência, colocando em foco o conjunto de mudanças impostas pelo “INSS Digital”, podendo contribuir com as discussões acerca do tema e de forma significativa para a construção de estratégias para enfrentamento da precarização do trabalho profissional. Caso retire o consentimento de utilização dos dados da pesquisa, a pesquisadora deverá informar estar ciente da desistência, ficando obrigada a enviar a resposta de ciência ao participante da pesquisa sobre a retirada do consentimento.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo. É assegurado aos participantes o acesso aos resultados da pesquisa.

Contato:

Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com a pesquisadora através:

Rua Rio Negro, 09, Bairro Santo Antônio, São Gonçalo dos Campos-BA, CEP 44330-000

E-mail: cristianeoxm@hotmail.com

Telefone: 75 98167-0233

Em caso de dúvidas sobre ética em Pesquisa você poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da UFRB. O CEP é um órgão colegiado, de natureza técnico-científica, vinculado à Reitoria da UFRB e constituído nos termos da Resolução nº 466, do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

Endereço: Rua Ruy Barbosa, 719- Centro (Prédio da Reitoria)- Cruz das Almas/BA – 44.380-000

E-mail: eticaempesquisa@comissao.ufrb.edu.br

Telefone: (75) 3621-6850 75 99969-0502 (Whatsapp)

Responsabilidade do Pesquisador

Asseguro ter cumprido as exigências da resolução a Resolução 510/16, carta circular 001/2020 da CONEP e complementares na elaboração do protocolo e na obtenção deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Asseguro, também, ter explicado e fornecido uma via deste documento ao participante da pesquisa.

Informo que o estudo foi aprovado pelo CEP perante o qual o projeto foi apresentado e pela CONEP, quando pertinente. Comprometo-me a utilizar o material e os dados obtidos nesta pesquisa exclusivamente para as finalidades previstas neste documento ou conforme o consentimento dado pelo participante da pesquisa, bem como assegurar o acesso ao resultado da pesquisa.

CONSENTIMENTO DE PARTICIPAÇÃO

Eu, concordo em participar voluntariamente do presente estudo como participante. O pesquisador me informou sobre tudo o que vai acontecer na pesquisa, o que terei que fazer, inclusive sobre os possíveis riscos e benefícios envolvidos na minha participação. O pesquisador me garantiu que eu poderei sair da pesquisa a qualquer momento, sem dar nenhuma explicação, e que esta decisão não me trará nenhum tipo de penalidade.

Fui informado também que devo imprimir para ter a minha cópia do TCLE e que posso solicitar uma versão dele via e-mail para os pesquisadores.

*Obrigatório

1 Aceita participar?

() SIM

() NÃO

Cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Clique no link para obter sua cópia:

https://drive.google.com/file/d/1ar_wWvehBcHvSBN9ppcIFYwwkwDoH2ek/view?usp=sharing

Identificação

O principal objetivo desta pesquisa é analisar o trabalho do assistente social no contexto das transformações do “INSS Digital”. Sua Participação é muito importante!

2 Identifique-se:

Utilize a INICIAL do NOME seguido de seu ANO de nascimento. EX: **J**0Ã0 **DA SILVA MACHADO (J1989)**

3 Identidade de Gênero:

Em caso de dúvidas sobre essa questão, estamos disponibilizando uma imagem de apoio abaixo, além do link do blog que retiramos a imagem:

<https://www.otempo.com.br/infograficos/sexualidade-e-genero-1.2282619>

EDITORIA DE ARTE / O TEMPO

SEXUALIDADE E GÊNERO

IDENTIDADE DE GÊNERO
Gênero com o qual a pessoa se identifica

Cisgênero: se identifica com o gênero designado ao nascer

Transgênero: não se identifica com o gênero designado ao nascer

ORIENTAÇÃO SEXUAL
Indica por quem a pessoa se atrai afetiva, amorosa e/ou sexualmente

Heterossexual: pelo gênero oposto

Homossexual: pelo mesmo gênero

Bissexual: por ambos os gêneros

GENITÁLIA
Conjunto de órgãos reprodutores, especialmente órgãos sexuais externos

Pênis | **Intersexo** | **Vagina**

EXPRESSÃO DE GÊNERO
Forma como a pessoa expressa seu gênero para a sociedade (roupas, acessórios e linguagem corporal)

Feminino | **Andrógino** | **Masculino**

FONTE: CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM) E MANUAL DE COMUNICAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE GAYS, LESBICAS, TRAVESTES E TRANSEXUAIS

GLOSSÁRIO

- **Transgênero:** não se identifica com o gênero que foi designado ao nascer
- **Homens transexuais:** nascidos com o sexo feminino que se identificam como homem
- **Mulheres transexuais:** nascidas com o sexo masculino que se identificam como mulher
- **Travesti:** é uma denominação política usada por algumas mulheres transexuais
- **Afirmção de gênero:** procedimento terapêutico multidisciplinar para adequar o corpo da pessoa trans à sua identidade de gênero com hormonoterapia e/ou cirurgias

Mulher Cis

- () Homem Cis
- () Mulher Trans
- () Homem Trans
- () Outro

4. Idade

- () 20 a 30
- () 31 a 40
- () 41 a 50
- () 51 a 60
- () 61 ou mais

5. Cor/Raça

- Branca
- Preta
- Parda
- Amarela
- Indígena

6. Qual sua titulação?

- Graduação
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

TRABALHO

Esta seção objetiva conhecer o perfil profissional

7. Em qual ano ingressou no INSS?

8. Qual sua Gerência Executiva?

- Juazeiro
- Feira de Santana
- Salvador
- Vitória da Conquista
- Barreiras
- Santo Antônio de Jesus
- Itabuna

9. Em qual serviço trabalha atualmente?

- Apenas Serviço Social
- Serviço Social e Reabilitação Profissional
- Apenas Reabilitação Profissional
- Outros

Seção sem título

10. Atua ou já atuou na Reabilitação Profissional?

- SIM
- NÃO

11. Quais das atividades já desempenhou no Serviço Social? (mais de uma opção)

- socialização de informações
- visita domiciliar
- elaboração de parecer social
- avaliação social
- avaliação de aposentadoria da pessoa com deficiência
- ações educativas para rede e população
- outras

12. Como percebe as mudanças implementadas pelo INSS Digital em relação AO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL?

(Considere todas as mudanças, como: atendimento à população, teletrabalho, produtividade, análise dos processos)

- péssimo

- ruim
- regular
- bom
- muito bom

13. Justifique a resposta anterior

14. Como percebe as mudanças implementadas pelo INSS Digital em relação AO TRABALHO DOS DEMAIS SERVIDORES?

- péssimo
- ruim
- regular
- bom
- muito bom

15. Como percebe as mudanças implementadas pelo INSS Digital EM RELAÇÃO À POPULAÇÃO?

- péssimo
- ruim
- regular
- bom
- muito bom

16. Em sua rotina de trabalho percebe mudanças em razão do INSS Digital?

- Nenhuma
- Pouca
- Muita

17. Já se sentiu preocupado (a) com essas mudanças?

Nunca

Pouco

Muito

18. Percebe que as situações que levam ao indeferimento de benefícios aumentou após a implantação do INSS Digital?

Não percebo

percebo pouco

percebo com frequência

19. Você acha que o INSS digital traz benefícios para a população que precisa de atendimento?

Nenhum

Pouco

Muito

20. Como percebe o funcionamento das Agências ANTES e DEPOIS da implantação do INSS Digital?

21. VOCÊ já teve dificuldades para acessar os canais de atendimento do INSS?

Nenhuma

Pouca

Muita

22. A POPULAÇÃO tem dificuldade para acessar os canais de atendimento do INSS?

Nenhuma

Pouca

Muita

23. A rede de atendimento socioassistencial tem dificuldade para ACESSAR os canais de atendimento do INSS?

Nenhuma

Pouca

Muita

24. A rede de atendimento socioassistencial tem dificuldade para COMPREENDER as informações disponíveis para acesso?

Nenhuma

Pouca

Muita

25. Quais as dificuldades a população encontra no acesso aos serviços do INSS? (pode marcar mais de uma)

falta de acesso à internet

falta de acesso ao telefone

ausência ou pouca escolaridade

dificuldade para compreender as informações mesmo tendo escolaridade e acesso

dificuldade para acessar os canais remotos mesmo tendo acesso a telefone e internet

26. Na realidade de sua região de abrangência quais espaços/sujeitos a população procura para orientação sobre serviços do INSS ? (pode marcar mais de uma)

- Lan house
- advogados
- Cras
- Sindicatos
- Outros

27. Percebeu o aumento de benefícios intermediados por advogados após a implantação do "INSS Digital?"

- Nenhum
- Pouco
- Muito

28. O que te preocupa no contexto das mudanças propostas com o "INSS Digital"?

- alteração na jornada de trabalho cumprimento de metas por pontuação
- possibilidade de redução de salário por não alcance de metas
- perda da qualidade dos serviços prestados à população

29. Percebe situações de análises equivocadas de processos que prejudicam o reconhecimento de direitos?

- Sim
- Não

30. Descreva

31. Consegue realizar algum encaminhamento institucional para informar sobre as situações nas quais há análise equivocada de processos?

Nunca

às vezes

sempre

32. Recebe retornos das situações encaminhadas?

Nunca

às vezes

sempre

Trabalho e pandemia

Esta seção objetiva conhecer aspectos do trabalho durante a pandemia Covid-19.

33. Teve dificuldades durante o período de trabalho remoto em razão da pandemia?

Sim

Não

34. Quais?

35. Teve acesso aos equipamentos de proteção individual necessários no contexto de pandemia?

() Sim

() Não

() Parcialmente

36. Como a pandemia impactou na vida da população atendida por você?

37. Como compreende os desafios/limitações para se pensar o trabalho profissional nesse contexto do INSS Digital?

38. Gostaria de fazer alguma consideração?

() Sim

() Não

39. Quais?

Agradecimentos

40. Obrigada pela sua participação e contribuição!
