



O IMPACTO DO INSS-DIGITAL NOS PROCESSOS E CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS SERVIDORES DO INSS DE SANTA CATARINA

¹Gabriela Gerevini Kasper

RESUMO: O presente artigo tem por objetivo analisar o impacto do “INSS Digital” na alteração dos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina, desde a implementação do projeto INSS Digital. O trabalho recupera brevemente as alterações gerenciais do INSS e o movimento contrarreformista aderido pelo Estado brasileiro a partir da década de noventa. Além disso, este trabalho utiliza dados preliminares de pesquisa acerca da estrutura e dos entraves experienciados pelos servidores do INSS/SC, para evidenciar os impactos causados através do novo modelo de atendimento e gestão gerencialista inserida na autarquia.

PALAVRAS-CHAVE: INSS-Digital; TICs, processos e condições de trabalho;

1. INTRODUÇÃO

O trabalho “O impacto do INSS-Digital nos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina”, é fruto de resultados preliminares da pesquisa: “INSS Digital – o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”, a qual a estudante faz parte enquanto bolsista de Iniciação Científica. A pesquisa em questão está em processo de finalização e foi aprovada junto ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC.

Assim, o objetivo deste artigo é analisar o impacto do “INSS Digital” na alteração dos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS de Santa Catarina, através da implementação do modelo de atendimento por canais remotos adotado pela autarquia, a partir de 2017, com base no material coletado e analisado em grupos focais realizado em seis cidades do estado de Santa Catarina, junto dos servidores da autarquia, sendo estas: Florianópolis, Blumenau, Criciúma, Joaçaba, Lages e Joinville.

Deste modo, o artigo está estruturado a partir desta breve introdução e três seções: o surgimento da previdência e a criação do INSS, o INSS-Digital no âmbito do movimento de contrarreforma e as alterações dos processos e condições de trabalho dos servidores do INSS/SC. Por fim, apresentam-se considerações finais.

¹ Estudante de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: gabrielakasper0@gmail.com.



2. O SURGIMENTO DA PREVIDÊNCIA E A CRIAÇÃO DO INSS

De acordo com Lopes (2012), a organização da previdência social brasileira parte do princípio da formação social, econômica e política do país, emergindo em um contexto histórico de expansão capitalista, como resposta para as necessidades de acumulação e da luta dos trabalhadores por proteção social.

Deste modo, é necessário pautar a formação sócio-histórica brasileira, bem como o início do trabalho assalariado no Brasil, que emerge após um processo tardio da abolição da escravidão no país. Neste contexto, certos grupos de trabalhadores, devido à importância econômica de suas funções laborais, obtiveram maior potencial de barganha política para negociar as primeiras conquistas de uma proteção social previdenciária.

Primordialmente, as iniciativas de implementação de proteção social se dão na esfera privada, a partir da própria organização dos trabalhadores, através das sociedades de ajuda mútuas, muitas contavam com o apoio da igreja católica. Estas serviram como modelo para o estabelecimento das Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPS), que foram legalmente instituídas na década de 1920, tendo como marco a Lei Elói Chaves².

A partir da década de 1930, durante o governo de Vargas, estimula-se a criação dos Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPS). O qual viabiliza um aumento da regulamentação do trabalho e avanço nas leis trabalhistas (Lopes, 2012). Impulsionado pelos Congressos da Previdência Social, de 1953 e 1957, a Lei Orgânica da Previdência Social (LOPS) é legislada em 1960, em um processo de uniformização dos critérios para acesso de benefícios e serviços.

Com o cenário conservador iminente deflagrado a partir do golpe militar em 1964, vivencia-se um período contraditório de supressão dos direitos políticos e de avanços na esfera da política previdenciária e trabalhista³, como condicionante para

² Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923, o qual consolida a formação das Caixas de Aposentadoria e Pensões para os ferroviários (Brasil, 1923).

³ Alguns elementos da conjuntura precisam ser mencionados para a compreensão do caldo político da época, como a criação do Pró-Rural, o qual possibilitou assistência aos trabalhadores do campo, sendo gerido pelo Funrural, como maneira de amenizar as revoltas sociais da terra. O mesmo foi pensado no governo de João Goulart, mas devido ao golpe militar tornou-se inviável. Neste mesmo período foi aprovado o Estatuto do Trabalhador Rural, com vistas a regular as relações de trabalho no campo e o 13º salário.



V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

a manutenção da ordem e apaziguação dos processos de organização da revolta. Neste período, unifica-se a gestão de todas as instituições de Previdência Social, com a criação do INPS (Instituto Nacional de Previdência Social) em 1966. Desta forma, a criação do Ministério da Previdência Social se deu atrelado ao da Assistência Social, em 1974, e logo em seguida, originou-se o SINPAS (Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social), que seria um prenúncio do que viria a ser o sistema de seguridade social, materializado na Constituição Federal de 1988.

A partir de então a previdência integra o tripé da seguridade social juntamente com as políticas de saúde e assistência social. Contudo, a lógica impressa no funcionamento da política previdenciária brasileira, restringe o princípio da universalização, presente na carta constitucional de 1988. (Jesus, 2015). Deste modo,

(...) a universalidade se expressa na Seguridade Social como mecanismo que iguala os cidadãos às mesmas condições de concorrência e que preconiza apenas as garantias jurídicas de acesso aos benefícios, o que não garante a efetivação da proteção social a todo o conjunto da sociedade. Na política previdenciária, especificamente, esse fundamento fica mais latente à medida que a lógica da contributividade acaba se contrapondo à perspectiva da universalidade (Jesus, p.216, 2015).

Paradoxalmente, mesmo após a promulgação da nova constituição, muito do arcabouço legal que deveria ser formulado e regulamentado em legislações infraconstitucionais, não obteve êxito. Acerca da regulamentação da Seguridade Social, esta entra em vigor a partir da lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991. “Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências” (Brasil, Lei Nº 8.212, 1991). Entretanto, é necessário ressaltar a conjuntura econômica de recessão do capital mundial e de reestruturação produtiva. Assim como destacado por Mészáros,

“Vivemos na era de uma crise histórica sem precedentes. Sua severidade pode ser medida pelo fato de que não estamos frente a uma crise cíclica do capitalismo mais ou menos extensa, como as vividas no passado, mas a uma crise estrutural, profunda, do próprio sistema do capital” (Mészáros, 2004, p.1).

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio





A crise de 1970, foi marcada por processos de superacumulação de mercadorias bem como a redução drástica das taxas de lucro. Isso reverberou no aumento da inflação, crescimento da dívida interna e externa, aumento do trabalho informal e por fim, da desigualdade e pobreza. No Brasil, a subordinação aos ajustes neoliberais foi retardada, devido à efervescência política a partir da promulgação dos direitos sociais e o fortalecimento dos movimentos sociais.

Foi nesta conjuntura que instituiu-se o decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, que dispõe acerca da “criação do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), define sua estrutura básica e o Quadro Distributivo de Cargos e Funções do Grupo Direção e Assessoramento Superiores de suas Unidades Centrais e dá outras providências” (Brasil, Decreto Nº 99.350, 1990). Criado, a partir da fusão do INPS (Instituto Nacional de Previdência Social) e do IAPAS (Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social), desde então, o INSS é a autarquia responsável por operacionalizar o reconhecimento de direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS).

Atualmente, há 1587 agências da previdência social em todo o território nacional, três centrais de teleatendimento (135), cinco agências flutuantes (PREVBarcos) e sete agências internacionais. Essas instituições contam com servidores com formação profissional em diversas áreas, principalmente técnicos e analistas do seguro social (Jesus, et. al., 2023).

Destarte, é nesta seara que o INSS a partir da implementação do INSS-Digital utiliza da intensificação do uso TICs para dar continuidade a política de restrição adotada desde os anos 1990, sob o viés neoliberal, o que acarreta em inúmeras alterações tanto na política previdenciária em uma esfera contrarreformista, bem como na autarquia a partir das alterações de processos e condições de trabalho dos servidores.

2.1 O INSS-DIGITAL NO ÂMBITO DO MOVIMENTO DE CONTRARREFORMA

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, testemunha-se a última reforma ampliadora da política previdenciária. A datar deste momento, evidencia-se a adesão do Estado a um projeto fundado em contrarreformas⁴, sendo estas

⁴ Categoria utilizada por Behring (2003) para contrapor as referidas emendas que se concretizaram como restrição ou perda de direitos sociais nas políticas sociais, indo na direção contrária da



V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

expressões políticas da crise e as novas configurações do Estado e da sociedade civil (Behring, 2003). A década de 1990 é inaugurada sob os ditames neoliberais, a partir do Consenso de Washington, o qual orientou pela adoção das políticas privatistas, de estabilização de moeda e da desregulamentação das políticas para os países subdesenvolvidos, sobretudo da América Latina.

A partir da adoção das recomendações do Banco Mundial e demais organizações, emerge no Brasil um movimento de contrarreforma nas políticas sociais, e de forma ainda mais evidente, na política de previdência. Este momento histórico de perdas, reflete-se principalmente nos processos de mercadorização dos direitos, seguindo os ditames da financeirização da economia e também abrindo espaço para a ampliação do debate da previdência privada como uma alternativa em meio ao sucateamento da previdência pública.

A partir de então, todos os governos empreenderam processos de contrarreformas no âmbito previdenciário, em uma seara de restrição dos direitos e limitação do acesso. Estas reformas se deram a partir de alterações na legislação previdenciária, realizadas por meio de emendas constitucionais, legislações ordinárias, ou mesmo por orientações e reformas gerenciais. Contudo, deve-se levar em consideração a conjuntura política e de legitimidade dos respectivos governos. Alguns tiveram capacidade política para realizar reformas constitucionais, outros utilizaram de leis ordinárias e medidas no âmbito gerencial para impor barreiras e restringir o direito ao acesso aos benefícios e serviços previdenciários. Neste sentido, compreende-se que o INSS-Digital insere-se na esfera do movimento de contrarreforma que tem avançado nos últimos trinta anos no âmbito da previdência. Por meio de modificações de cunho administrativo-gerencial, este projeto foi responsável por implantar reformas administrativas significativas para a autarquia. Estas alteraram profundamente a dinâmica do atendimento, fluxos e organização do INSS.

A conjuntura golpista na qual ascende ao poder o então presidente Michel Temer (2016-2018), é marcada por uma intensa agenda contrarreformista, e é neste contexto que se dá a criação e implementação do INSS-Digital em seu governo.

ampliação vivenciada a partir da promulgação da nova constituinte em 1988, no sentido de serem realizadas em seu viés reformista.

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio





V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

A partir da ascensão da ultradireita conservadora, Jair Bolsonaro chega ao poder e aprofunda a série de ataques às políticas sociais. Em relação à previdência, foram adotadas durante o seu mandato medidas ainda mais agressivas que as de seu antecessor, culminando na promulgação da Emenda Constitucional nº 103, em 12 de novembro de 2019⁵.

Ao observar as mudanças na legislação e operacionalização da política previdenciária nas últimas três décadas é possível constatar a fragilidade dos direitos da classe trabalhadora, uma vez que até aqueles que acreditam já os ter garantidos, estão suscetíveis ao retrocesso em períodos de crise do capital, visto que,

(...) nada mais dolorosamente didático nos dias atuais, especialmente aos que devotam esperanças no Estado de direito, do que perceber - e não somente em períodos de crise do capital: sob a ordem do capital, todos os direitos dos trabalhadores são passíveis de regressão e de supressão (Granemann, 2013, p.240).

Em relação ao governo Lula, evidencia-se a disputa iminente do fundo público, em um contexto de avanço da ofensiva neoliberal, bem como a política de conciliação e controvérsia adotada. Isto é perceptível por meio da instituição do Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), o qual perpetua a diretriz sobre o desenvolvimento tecnológico como meio capaz de solucionar os impasses estruturais da política e da autarquia, sem que sejam identificados e replanejados os processos e fluxos organizacionais, bem como as reais as necessidades da população usuária (Jesus et al., 2023).

Desta forma, o projeto INSS-Digital emerge com uma experiência piloto na agência da previdência social em Mossoró - RN, em 2017. A partir de algumas modificações, o projeto passa a ser implementado em todo território nacional de forma gradual. O projeto não só causou efeitos imediatos no acesso à política previdenciária, barrando usuários através da imposição tecnológica, como também obteve impacto para os servidores da autarquia. Posto isso, dar-se-á

⁵ Em uma perspectiva crítica, essa emenda revela alterações severas que impactam diretamente a classe trabalhadora. Desta forma, o maior impacto da reforma se traduz pela redução do valor dos benefícios, aspecto pouco tratado pela mídia hegemônica e governo, mas que consiste na modificação mais agressiva aos direitos dos trabalhadores.



relevância para as alterações substanciais nos processos de trabalho e condições dos trabalhadores, a partir da implementação do INSS-Digital, as quais serão abordadas na próxima seção.

2.2 ALTERAÇÕES DOS PROCESSOS E CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS SERVIDORES DO INSS/SC

De acordo com Pinto (2005), compreende-se o conceito de explosão tecnológica com certa ingenuidade hodiernamente. De fato, o desenvolvimento tecnológico é um processo histórico, o qual “resulta da acumulação histórica do saber e da prática social: por esta face a situação que se julga caracterizar a nossa época em nada difere das anteriores, nas quais o mesmo fenômeno sempre ocorreu” (Pinto, 2005, p. 234). A partir disso, confronta-se a ideia de existência de uma era tecnológica e pontua a necessidade de indagar o que efetivamente aparece como próprio de cada tempo.

Desta forma, evidencia-se que a introdução da maquinaria no modo de produção capitalista, ocorre como objetivo de produção de mais-valor. Destarte, o uso da máquina está condicionado à “diferença entre o valor da máquina e o valor da força de trabalho por ela substituída” (Marx, 2017, p. 466). Ainda, Marx e Engels (2008), já apontavam para o papel do Estado Moderno na sociedade capitalista, sobretudo acerca da sua função coalizadora, assim, o Estado “não passa de um comitê que administra os negócios comuns da classe burguesa como um todo” (Marx & Engels, 2008, p.14). Posto estes fatores, é imprescindível compreender a falácia perante o discurso de neutralidade assumido por este Estado, diante das contradições inerentes em uma sociedade de classes.

Deste modo, ressalta-se que o processo de modernização administrativo o qual a autarquia está submetida, ocorre desde sua gênese e intensifica-se com a introdução do INSS-Digital, vide que o uso de TICs no INSS, é datado desde sua criação em 1990, uma vez que estas sempre foram utilizadas para o atendimento à população usuária. Assim, através da agenda contrarreformista assumida pelo Estado, verifica-se que a Instituição dá início a um processo de adesão a novos instrumentos para atendimento de usuários, bem como a alteração de fluxos e regimes de trabalho para os servidores, sobretudo a partir da intensificação do uso das TICs (Cartaxo et. al, 2023).



V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

É neste rol de adequações que os servidores da autarquia no estado de Santa Catarina relatam, a partir da implementação do INSS Digital, uma série de processos de defasagem na autarquia, tais como: não recomposição no quadro de servidores, adesão ao trabalho metrificado por pontuação, inoperância dos sistemas utilizados no INSS, falta de capacitação aos servidores, extinção das funções de apoio e assessoria, desestruturação do espaço físico nas agências, gestão centralizada e falta de autonomia entre os serviços, processo de responsabilização do servidor e aumento significativo do adoecimento físico e mental destes trabalhadores (Grupos Focais, 2023).

Acerca da redução severa do quadro de servidores do INSS, os relatos dos trabalhadores revelam o aumento da carga de trabalho, sobretudo com a adesão dos processos de metrificação. A partir de dados coletados nos Relatórios de Gestão do INSS e Anuário Estatístico da Previdência Social, analisa-se a adesão de processos de não recomposição do quadro técnico dentro da autarquia assim como pode-se observar na tabela 1:

Tabela 1. Número de Servidores ativos no INSS (Brasil):

Ano	Servidores
2015	37.518
2016	36.307
2017	34.944
2018	32.662
2019	22.484
2020	20.632
2021	19.805
2022	18.243
2023	18.435

Fonte: Dados extraídos do Relatório de Gestão do INSS (2018, 2022 e 2023) e Anuário Estatístico da Previdência Social (2021). Tabela elaborada pelas autoras.

A redução drástica do quadro e a ausência de concurso público, vai acelerar a proposta da implementação do trabalho remoto, pela implantação de metas através do “Gerenciador de Tarefas”, por vezes praticamente inalcançáveis, assim

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio





V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

como foi retratado pelos servidores. Ademais, observa-se o processo de adesão ao teletrabalho por parte significativa dos trabalhadores devido a falta de condição estrutural nas Agências da Previdência Social (APS), em sua maioria com parque tecnológico defasado. É nesta seara que se estabelece a minimização do Estado, a partir da responsabilização dos servidores do seu próprio processo de trabalho, custeando seus equipamentos e demais instrumentos.

“[...] a gente trabalha mais do que o presencial, (...) e a meta é tanta, e eles sabem que em casa a gente trabalha mais, porque sim, nós temos uma estrutura melhor. Porque a gente tem computador melhor que o INSS, a nossa rede de internet é melhor que a do INSS, a gente tem o celular que tá atendendo as demandas e a gente vai dar conta de fazer (...) E a gente vai trabalhar mais do que se estivesse no presencial, e eles sabem disso e essa conta já foi feita” (p.1f, 2023)⁶.

Com a adesão a uma nova modalidade de gestão, truncada e centralizada, os servidores referem a implementação do INSS Digital como um projeto já traçado, o qual cria um ideário falacioso acerca do trabalho flexível, exigindo dos servidores a maximização do tempo em razão da produtividade. Reafirmam os servidores: “a gestão é ruim, mas ela é orientada lá em cima pra ser ruim, porque, isso desde o Temer e com o Bolsonaro (...) é intencional, é pra ferrar.” (p.2f, 2023) “E é gestão do INSS, não é má gestão, é uma gestão direcionada para que funcione desta forma” (p.1f, 2023).

Ademais, verifica-se um aumento significativo dos gastos dos servidores em seu processo de trabalho, a partir da aquisição de equipamentos próprios e utilização de computadores, celulares e rede de dados móveis, “[...]a gente usa o celular compulsoriamente para trabalhar. Se você esquece seu celular, você não trabalha, você tem que autenticar tudo para acessar o sistema” (p.8jv, 2023). Deste modo, vivencia-se o aumento dos processos de terceirização por dentro da autarquia, assim como já debatia Antunes (2018), testemunhando a nova face do capital, a qual

⁶ Como forma de garantir o respaldo e o sigilo dos participantes, utilizou-se do seguinte código para decodificação: “p.f”: participante florianópolis; “p.jv”: participante joinville; “p.jc”: participante joaçaba; “p.b”: participante blumenau, “p.c”: participante criciúma e “p.l”: participante lages, seguido da respectiva numeração “1,2,3,4 (...)”.

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio





V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

“[...] procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretrabalho, com a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional. Nesse movimento, todos os espaços possíveis se tornam potencialmente geradores de mais-valor. 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, 2018, p. 33).

Já no que tange a qualidade do atendimento ofertado após a implementação da metrificação do trabalho, os servidores evidenciam o aumento de despachos inconsistentes, perante a sobrecarga de trabalho e a falta de capacitação dos trabalhadores da instituição,

“Os servidores que estão no INSS também estão sobrecarregados, né? Então tá tendo que cumprir a meta (...) Enfim, às vezes ele só quer concluir um processo pra ganhar o ponto dele (...) Então, assim, se vai indeferir, se vai deferir? (...) Não importa, né? A gente vê processos assim. Absurdos. (...) Nos bancos, os funcionários têm que cumprir metas, tem que vender e tal. E a gente entrou nessa lógica, né? A gente é uma instituição pública, a gente não tem que vender (...) A gente não produz nada, de riqueza a gente não tem que vender nada. (...) **Mas a gente entrou numa outra lógica, entrou numa lógica mercadológica eficiente.**” (*Grifos da autora*) (p.1b, 2023).

É nesta seara que apresentam-se os desafios para o processo de trabalho dentro da autarquia, sobretudo na manutenção da saúde mental dos trabalhadores.

“O desafio maior às vezes pra mim, sem exageros, é continuar tendo saúde mental. (...) Você fica alienado do mundo do trabalho e o trabalho tem uma função social na vida das pessoas, e o INSS retirou isso dos servidores” (p.1f., 2023). O principal desafio é conseguir sobreviver no meio de tudo isso, eu conseguir dar conta.” (p.5c, 2023).

A partir destes entraves, convém apontar a intensificação do trabalho a partir da inserção das TICs, sobretudo dos processos gerenciais na autarquia, como elementos vinculados intrinsecamente ao adoecimento dos servidores. “Eu acho

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio





que o nosso desafio é manter a nossa saúde mental dentro da instituição. Sinceramente, (...) eu tenho 13 anos de INSS, e o ano passado eu tive uma crise dentro da agência, uma crise de pânico (...)” (p.3.c, 2023).

Destarte, os elementos aqui apresentados culminam na individualização e alienação do processo de trabalho. Ainda, compreende-se que tais movimentos corroboram na precarização da qualidade do atendimento prestado, bem como colocam em xeque a manutenção da saúde mental dos trabalhadores, visto a sobrecarga de trabalho e a nova lógica de mercado inserida no INSS.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto abordado ao longo deste artigo, verifica-se a ligação entre as transformações nos processos de trabalho e na gestão do INSS, permeado pelo avanço tecnológico, e como isso se relaciona com o projeto contrarreformista do Estado. Sobretudo, perante os impactos vivenciados entre os servidores da autarquia, a partir da implementação do INSS-Digital.

O sucateamento do INSS, ocasionado pelo dismantelamento de sua estrutura e adesão de novos processos gerenciais, dá curso a uma nova diretriz, a qual, não deve ser considerada como apenas uma estratégia de gestão equivocada, mas sim um projeto orientado, o qual precariza o acesso, mas também os processos e condições de trabalho dos servidores, como aqui ilustrado.

O processo de modernização administrativa do INSS, a partir da incorporação de tecnologias, requer uma análise fidedigna partindo da realidade posta na autarquia, considerando elementos para as condições de trabalho ofertadas dentro do INSS. Somente com a melhoria nos fluxos de gestão e processos internos, recomposição de seu parque tecnológico, capacitação contínua dos servidores e reposição do quadro técnico, viabiliza-se um real processo de modernização responsável e comprometido socialmente com os trabalhadores e usuários.

REFERÊNCIAS

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

Behringer, Elaine. Brasil em Contra-Reformas: desestruturação do Estado e perdas de direitos. São Paulo : Cortez editora, 2003.



V SENASS

V SEMINÁRIO NACIONAL SERVIÇO SOCIAL, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL

Universidade Federal de Santa Catarina
Florianópolis SC 23 a 25 de outubro | 2024

Brasil. Controladoria-Geral da União. Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União (SIC/CGU). [Brasília]: CGU, [2022].

Brasil. Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923, o qual consolida a formação das Caixas de Aposentadoria e Pensões para os ferroviários.

Brasil. Decreto nº 99.350, 27 de junho de 1990.

Brasil. Lei 8.212 dispõe sobre a organização da seguridade social, institui o plano de custeio e dá outras providências. Brasília, 24 de julho de 1991. Acesso em: 30 jun. 2024.

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

Granemann, S. Previdência social: Da Comuna de Paris aos (falsos) privilégios dos trabalhadores. In: NAVARRO, Vera; LOURENÇO, Edvânia. (Org.). O avesso do trabalho - III. São Paulo: Outras Expressões, 2013, p. 239-257.

Jesus, Edivane. A previdência social e o trabalhador: entre o acesso ao direito e a contribuição. In: R. Katál., Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 213-221, jul./dez. 2015

Jesus, E.; Kasper, G.; Cavalheiro, T.; Cartaxo, A. (2023). A modernização tecnológica e o impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais: uma análise sobre o INSS - Digital. In: XI Jornada Internacional de Políticas Públicas (XI JOINPP), 19 a 22 de setembro de 2023, São Luís (Maranhão – Brasil), 2023. ISSN 2175-280X.

Marx, K.; Engels, F. (2008). *Manifesto do Partido Comunista*. 1. Ed. São Paulo: Expressão Popular.

Marx, K. (2017). *Maquinaria e grande indústria*. In: Marx, Karl. O Capital [Livro I]. 2. Ed. São Paulo: Boitempo.

Mészáros, István. 2004. A crise estrutural do capital. Revista Outubro, n.º4.

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

Silva, Maria Lucia Lopes da. A Condição estrutural do trabalho no Brasil e o seu reflexo na Cobertura da previdência Social em períodos específicos do Século XX. In: . Previdência Social no Brasil: (des)estruturação do trabalho e condições para sua universalização. São Paulo: Cortez, 2012, p. 209–291.

Realização



Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Serviço Social
Programa de Pós Graduação em Serviço Social
Curso de Graduação de Serviço Social

Apoio

