

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONOMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Thainá Cristina Cavaleiro

INSS Digital: O impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça

Florianópolis

2022

Thainá Cristina Cavalheiro

INSS Digital: O impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Serviço Social do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Edivane de Jesus

Florianópolis

2022

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Cavalheiro, Thainá Cristina

INSS Digital : O impacto do novo modelo de atendimento
do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município
de Palhoça / Thainá Cristina Cavalheiro ; orientador,
Edivane de Jesus, 2022.

60 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2022.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Impacto do novo modelo de
atendimento do INSS . I. Jesus, Edivane de. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Serviço
Social. III. Título.

Thainá Cristina Cavalheiro

INSS Digital: O impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça

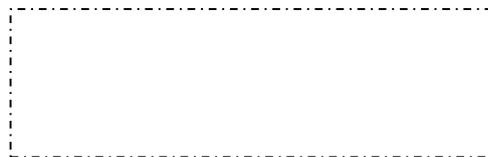
Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de bacharela e aprovado em sua forma final pelo Curso de Serviço Social.

Florianópolis, 01 de dezembro de 2022.



Coordenação do Curso

Banca examinadora



Profa. Dra. Edivane de Jesus (Orientadora)
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)



Profa. Dra. Maria Regina de Avila Moreira
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)



Profa. Dra. Ana Maria Baima Cartaxo
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Florianópolis, 2022.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente às técnicas da rede socioassistencial do município de Palhoça que dispuseram de seu tempo para colaborar com essa pesquisa.

À todas as integrantes do projeto de pesquisa “INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”, o qual tive o prazer de fazer parte durante os três últimos semestres de graduação enquanto bolsista de pesquisa. Às assistentes sociais que me supervisionaram nos campos de estágio e que muito me ensinaram sobre o fazer profissional.

Agradeço principalmente às professoras que compõe a banca desse trabalho. Prof^a, Dr^a Edivane de Jesus que me orientou durante esse período de muita parceria e aprendizado, obrigada por estar disponível e deixar esse momento mais leve. À Prof^a Dr^a Ana Maria Baima Cartaxo com quem aprendi muitíssimo e tenho profundo apreço pela trajetória profissional. E à Prof^a Dr^a Maria Regina de Ávila Moreira por todo acolhimento e auxílio enquanto supervisora acadêmica durante os períodos de estágio.

Sou grata aos meus pais, Izabel e Ivonir, por todo amparo até aqui e por sonharem comigo a chegada deste momento. Por fim, quero agradecer minhas amigas e colegas de graduação, que me acompanharam durante esse percurso, Harissa, Thayná, Fabiana, Maria Clarete e Júlia Vitória, junto de vocês esse caminho foi mais feliz.

RESUMO

O presente trabalho teve o objetivo de analisar o impacto do novo modelo de atendimento do INSS (INSS Digital) no processo de trabalho dos profissionais que atuam na rede socioassistencial do município de Palhoça. Esta monografia propõe apontar os desafios e os impactos da atuação dos técnicos de diferentes políticas e do acesso dos usuários nesse contexto de tecnologização da política de previdência social. Para elucidação dessa realidade realizou-se uma pesquisa qualitativa e exploratória por meio de entrevistas semiestruturadas com técnicas das instituições Centro de Referência de Assistência Social - CRAS Jardim Eldorado, Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS Brejarú e Centro de Atenção Psicossocial - CAPS II Palhoça. Não obstante, os dados analisados revelam a sobrecarga de trabalho dos técnicos de referência desses equipamentos, e como essa sobrecarga tem impactado diretamente para com os(as) usuários(as) que necessitam do pleno funcionamento da rede. O trabalho está dividido em dois capítulos, o primeiro aborda a formação do mercado de trabalho no Brasil e a Previdência Social e o segundo contextualiza a implantação do programa INSS Digital e, por meio das entrevistas, analisa seu impacto no cotidiano de trabalho da rede socioassistencial.

Palavras-chave: INSS Digital; acesso; tecnologização; rede socioassistencial e processo de trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	Formação do mercado de trabalho no Brasil e a Previdência Social	11
2.1	Transição da escravidão para o trabalho livre e períodos econômicos	11
2.2	Gênese e desenvolvimento da Previdência	17
2.3	Constituição Federal de 1988, Seguridade Social e Movimento de Contrarreforma da Previdência Social	21
3	O Programa INSS Digital e seu impacto no cotidiano de trabalho da rede socioassistencial	30
3.1	O INSS Digital e sua relação com as transformações do mundo do trabalho e a redefinição das funções do Estado	31
3.2	Sistemática de funcionamento do atendimento e alteração nos processos de trabalho e seu impacto no acesso ao direito da população usuária	38
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
	REFERÊNCIAS	53
	APÊNDICE A	59
	APÊNDICE B	61

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso teve por objetivo analisar o impacto do novo modelo de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), intitulado INSS Digital, através de análise do processo de trabalho dos profissionais que atuam na rede socioassistencial do município de Palhoça, localizado no estado de Santa Catarina. Para tanto, se buscou compreender os principais aspectos históricos da formação do mercado de trabalho e da política de previdência social no Brasil, problematizar sua situação atual, além de conhecer o processo de transformação estrutural do INSS, a implantação do Programa INSS Digital e seu significado no bojo da redefinição das funções do estado capitalista. Com isso foi possível identificar as principais demandas referentes à política de previdência social e seu impacto no cotidiano de trabalho dos técnicos da rede socioassistencial do município de Palhoça, a partir da implantação do novo modelo de atendimento do INSS.

O INSS foi fundado em 1990 durante a gestão do governo de Fernando Collor de Melo através do Decreto nº 99.350 de 27 de junho de 1990, é uma instituição que visa instrumentalizar serviços e benefícios aos usuários e segurados dessa política. Para analisar o impacto da implementação do programa INSS Digital é necessário compreender como o momento de aproximação com o ideário neoliberal, desde a redemocratização do país, trouxe diversas modificações através de contrarreformas constitucionais, infraconstitucionais e no âmbito da gestão para a política de previdência social. A instauração do programa INSS Digital colocou novos desafios na relação capital x trabalho em virtude da flexibilização e precarização do atendimento tanto para os usuários e segurados quanto para os técnicos das agências. Dessa forma, desde o adensamento da tecnologização o único modo de acesso aos benefícios e serviços se dá de forma robotizada. Os requerimentos passam a compor uma fila eletrônica e podendo ser analisado por servidores de qualquer local do país e até mesmo de forma eletrônica.

Tais medidas colaboram para o controle da atuação profissional. Com isso, analisasse que não somente os servidores do INSS tiveram suas rotinas de trabalho afetadas, como também a rede socioassistencial, pois os usuários e segurados sem a mediação do servidor do INSS, sendo a plataforma digital o único meio de requerer informações, benefícios e serviços, veem na rede socioassistencial uma alternativa de atendimento, pois permanecem sendo serviços porta aberta à população.

O interesse pela temática se deu a partir da realidade observada nos campos de estágio obrigatório I, realizado no CRAS Jardim Eldorado no semestre de 2021.1 e no campo de estágio obrigatório II e III, realizado no CAPS II Palhoça nos semestres de 2021.2 e 2022.1. Através da aproximação, enquanto bolsista, da pesquisa intitulada “INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”, coordenada pela Profa. Dra. Edivane de Jesus, a partir deste foi possível uma aproximação maior com o debate, que também permeou a experiência pessoal enquanto usuária da política de previdência.

Tendo em vista a necessidade de debate sobre a temática escolhida e sobre a especificidade do assunto, o método mais adequado para a elucidação da realidade posta foi a pesquisa qualitativa e exploratória. Primeiramente, houve uma revisão de literatura sobre o tema, em livros, tanto físicos quanto eletrônicos, artigos e teses. Também buscamos nos apropriar de legislações e normativas sobre a previdência, em especial sobre o Programa "MEU INSS". Assim, foi possível conhecer os principais aspectos históricos da formação do mercado de trabalho e da política de previdência social no Brasil, problematizando sua situação atual, o processo de transformação estrutural do INSS, a implantação do Programa INSS Digital e seu significado no bojo da sociedade capitalista brasileira. Posteriormente, foram realizadas entrevistas semiestruturadas, conforme roteiro pré-definido (Apêndice A) com técnicas de nível superior da rede socioassistencial do município de Palhoça. Tais entrevistas foram realizadas durante os meses de outubro e novembro de 2022, ao total foram realizadas seis entrevistas com oito perguntas referentes à atuação profissional frente ao INSS Digital respeitando a liberdade das entrevistadas para a realização de um diálogo mais natural e diligente. Nessa dinâmica foram abordados assuntos sobre a realidade de trabalho das técnicas frente a nova dinâmica de funcionamento do INSS e como essa realidade afeta em sua atuação. As entrevistas foram capturadas mediante a gravação de áudio com autorização, através de Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) (Apêndice B), das técnicas das instituições da rede socioassistencial do município de Palhoça: CRAS Jardim Eldorado, sendo uma assistente social (Entrevistada 1) e uma psicóloga (Entrevistada 2); CREAS Brejarú, sendo uma assistente social (Entrevistada 5) e uma psicóloga (Entrevistada 6) e CAPS II sendo uma assistente social (Entrevistada 4) e uma psicóloga (Entrevistada 3). Posteriormente, o material coletado foi transcrito e analisado juntamente à luz dos referenciais bibliográficos usados na pesquisa.

O trabalho está dividido em dois capítulos, o primeiro aborda a formação do mercado de trabalho no Brasil e a Previdência Social, onde será desenvolvido sobre a transição do período da escravidão para o trabalho livre e gênese e desenvolvimento da previdência social, perpassando a Constituição Federal de 1988 e o Movimento de Contrarreforma. O segundo capítulo contextualiza a implantação do programa INSS Digital e, por meio das entrevistas, analisa seu impacto no cotidiano de trabalho da rede socioassistencial. Neste último capítulo buscamos discorrer sobre o histórico e relação do novo modelo de atendimento com as transformações do mundo do trabalho e redefinição do Estado, além de sistematizar o funcionamento do atendimento atualmente, suas principais demandas, dificuldades e alteração no processo de trabalho e o impacto no acesso ao direito.

2 Formação do mercado de trabalho no Brasil e a Previdência Social

Pauta-se aqui o caminho teórico para compreensão da formação do mercado de trabalho e da Previdência Social no Brasil, para elucidação dessa jornada se torna necessário a compreensão do que foi o período escravista, datado de 1530 até 1888, e como se deu sua transição para o trabalho livre, além de traçar os períodos econômicos com enfoque no período de industrialização. Posteriormente a essa discussão aborda-se sobre o surgimento da política de previdência, que eclode juntamente com a expansão de acumulação capitalista, até seu caráter mais amplo a partir da sua composição ao sistema de seguridade social através da Constituição Federal de 1988, além de elencar movimentos de contrarreforma da previdência que ocorrem desde o início de sua inserção na sociedade brasileira.

2.1 Transição da escravidão para o trabalho livre e Ciclos Econômicos

Conforme apontado historicamente, o período colonial assim como a concretização da escravidão no território brasileiro tiveram início na década de 1530, foi um momento histórico que possuiu como uma de suas principais características o predomínio absoluto do trabalho escravo. Nesse contexto, a economia era totalmente voltada ao exterior, toda atividade era realizada em serventia às regiões centrais, principalmente a Portugal, principal colonizador do Brasil. É nesse momento que o Brasil se torna o maior território escravista da América até o ano de 1791. (SILVA e MATTEI, 2015, p.277)

O período colonial finda em 1822 em virtude do desgaste das relações luso-brasileiras dando lugar a independência e ao início do Brasil Império não houveram mudanças referentes ao uso de trabalho escravo. Ainda de acordo com Silva e Mattei (2015), logo no início do período imperial, em 1826, o governo assina com a Inglaterra um tratado para o fim do tráfico de escravos, este documento não teve efeito total, visto que sua aplicação era frequentemente burlada assim como a Lei Evaristo de Moraes assinada em 1831, que declarava livres todos os negros que adentrassem território nacional. Tais artifícios do governo brasileiro fizeram com que houvesse

conflitos entre as duas nações e somente em 1850 foi aprovada a Lei Eusébio de Queiroz¹ que estabeleceu medidas de repressão ao tráfico clandestino.

Conforme os autores citados, a partir da década de 1850 arrefeceu o debate sobre a intenção de acabar com a escravidão de forma gradual e a sociedade parecia aceitar-se enquanto escravista, o que não significa que a população escravizada aceitasse tal situação. A formação de quilombos, sendo o Quilombo dos Palmares² o maior existente na América Latina, as revoltas em larga escala, a Junta de Alforria³ e a Sociedade Protetora dos Desvalidos⁴, entre outras, foram organizações que traziam oportunidades de resistência coletiva, organizando-se coletivamente inclusive para a compra de alforrias em um momento em que os escravos eram proibidos de juntar pecúlio. A partir dessa década se tornou cada vez mais raro o tráfico de escravos fazendo com que os colonizadores investissem fortemente em tráfico interno⁵.

A Lei nº 2.040, conhecida como Lei do Ventre Livre é promulgada com o intuito de conter os anseios abolicionistas, definiu que os filhos dos escravos, nascidos a partir de 28 de setembro de 1871, seriam considerados livres (BRASIL, 1871). Porém a mesma legislação defendia que os filhos dos escravos ficariam sob tutela dos senhores para que os mesmos pudessem definir se iriam fazer uso da força de trabalho dessas crianças ou se os entregaram ao governo em troca de indenização, resultando em uma situação de semiescravidão até completarem 21 anos. Além disso,

¹ A lei n. 581, de 4 de setembro de 1850, conhecida como Lei Eusébio de Queirós, estabeleceu medidas para a repressão do tráfico de africanos no Império. Sua promulgação é relacionada, sobretudo, às pressões britânicas sobre o governo brasileiro para a extinção da escravidão no país. (GLABER, 2015) Dados extraídos em: <<http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/288-lei-euzebio-de-queiroz#:~:text=A%20lei%20n.,extin%C3%A7%C3%A3o%20da%20escravid%C3%A3o%20no%20pa%C3%ADs.>>

² Quilombo dos Palmares foi a maior e mais duradoura organização de refúgio de negros escravizados das Américas. Nele, reinou Zumbi dos Palmares, o herói negro assassinado em 20 de novembro de 1695 (data comemorativa do Dia Nacional da Consciência Negra). Dados extraídos em: <<https://serradabarriga.palmares.gov.br/>>

³ A Junta de Alforria foi uma caixa de poupança, da qual cada membro retirava, num sistema rotativo, uma soma a ser investida na sua alforria, mas tinha outros fins estritamente lucrativos. "O sacador continuava a pagar para saldar o principal, mais juros, que podiam chegar a 20%." (HAAG, 2008) Disponível em: <<https://revistapesquisa.fapesp.br/domingos-cativo-cativou-a-bahia/>>

⁴ "A Sociedade Protetora dos Desvalidos (SPD) é uma organização civil de homens negros no Brasil, fundada em 16 de setembro de 1832. Mantém-se ativa até o tempo presente, contando, portanto, mais de 180 anos. No início, se chamava Irmandade de Nossa Senhora da Soledade Amparo dos Desvalidos. A partir de 1851, passou a se chamar Sociedade Protetora dos Desvalidos, assumindo características de uma sociedade mutualista, baseada na entreajuda. Quando associados ficavam doentes, desempregados ou familiares destes viessem a falecer, a entidade era acionada como um ponto de apoio. Além disso, tratava-se de um espaço de convivência entre trabalhadores negros livres, que buscavam promoção individual e a oportunidade de um futuro melhor." Sociedade Protetora dos Desvalidos (SPD). Salvador, 2022. SALVADOR, Prefeitura Municipal de. Disponível em: <<https://pelourinhodiaenoite.salvador.ba.gov.br/>>

⁵ Tráfico de escravizados dentro do país.

segundo Da Costa (1989, p. 229) o uso desse trabalho corria risco de ser terceirizado caso:

[...] fosse por venda da mãe, fosse por morte do senhor. Com isso, a escravidão prolongava-se e o ingênuo, embora livre de jure, estava de fato preso à vontade do senhor e com as mesmas obrigações que recaíam sobre os escravos. (apud SILVA e MATTEI 2015, p. 286)

A Lei do Ventre Livre visava declarar livre os filhos de escravos que nascessem da data do seu decreto em diante, porém antes de ser aprovada em 1871 foi preterida, os escravocratas alegavam que tal legislação representava um atentado ao direito de propriedade. Em virtude do sistema escravocrata estar articulado com o Estado e ser justificado ideológica e religiosamente seu desmonte se tornou mais difícil e demorado. Em 1885 é promulgada a Lei dos Sexagenários que visava libertar apenas os escravos com mais de 60 anos de idade, ou seja, assim como e as demais leis anteriores, essa também trouxe consigo o intuito protelar ainda mais a abolição da escravatura. Após tantas leis atenuantes, apenas em 13 de maio de 1888 foi decretada a Lei nº 3.353, conhecida como Lei Áurea, que tornou de forma legal extinta a escravidão no Brasil⁶ (SILVA e MATTEI, 2015).

Nesse momento o Brasil era uma economia agrário-exportadora voltada ao mercado externo, de grande lavoura de monocultura, e que fazia uso da mão de obra escrava e foi dessa forma que o país se estruturou econômica e socialmente. De acordo com Silva e Mattei (2015) estes foram fatores importantes para o processo de transição do uso da mão de obra escrava para o trabalho livre.

Conforme aponta Silva (apud SILVA e MATTEI 2015), nesse período de transição econômica, onde o Governo Imperial passou de uma estrutura escravista para fundar uma estrutura baseada no trabalho livre, foi necessário uma adequação na política de terras, que até esse momento era baseada na política de terras de Portugal, onde a terra era entendida como propriedade reservada à Coroa e sua posse se dava somente por meio de doações realizadas pelo Rei.

Referente ao acesso à terra e fornecimento de mão de obra, de acordo com Da Costa (1979, p. 133):

⁶ Ainda, de acordo com SILVA (1980, p. 47) “as classes dominantes encontraram um meio tão formidável para amortecer o golpe da abolição que, no final das contas, a própria abolição parece não ter em si mesma efeitos econômicos positivos” (apud SILVA e MATTEI 2015, p. 286)

O assunto foi discutido pela primeira vez no Conselho de Estado em 1842 e um projeto de lei formulado pelo Conselho foi apresentado à Câmara dos Deputados no ano seguinte. O projeto baseava-se nas teorias Wakefield e inspirava-se na suposição de que, numa região onde o acesso à terra fosse fácil, seria impossível obter pessoas para trabalhar nas fazendas, a não ser que elas fossem compelidas pela escravidão. A única maneira de obter trabalho livre, nessas circunstâncias, seria criar obstáculos à propriedade rural, de modo que o trabalhador livre, incapaz de adquirir terras, fosse forçado a trabalhar nas fazendas. (apud SILVA e MATTEI, 2015, p. 288)

A abundância de terras possibilitaria ao trabalhador livre a recusa ao trabalho assalariado tendo como objetivo agricultura de subsistência. Assim, o intuito da Lei de Terras era transformar a terra em mercadoria, sob domínio do Estado, e nesse sentido tal lei foi executada como forma de negar esse espaço ao trabalhador livre ex-escravo. A falta de mão de obra, que ocorreu na transição do trabalho escravo para o trabalho livre, trouxe como alternativa mais factível a imigração de europeus vindos principalmente da Itália. Acreditava-se, conforme aponta Furtado (apud SILVA e MATTEI, 2015, p. 290), “na superioridade inata do trabalhador europeu, particularmente daqueles cuja “raça” era distinta da dos europeus que haviam colonizado o país”, os portugueses.

Dessa forma, houve a implementação de um sistema de fixação dos colonos nas fazendas, conforme aponta Da Costa (apud SILVA e MATTEI, 2015, p. 291) durante o ciclo do café. Esse sistema de trabalho entre os colonos europeus e os fazendeiros ficou denominado enquanto parceria, eram pagas despesas de transporte e de subsistência. As famílias recebiam quantidade de pés de café conforme poderiam mantê-los e metade dos lucros dos cafés vendidos iam para o colono e a outra metade ficava com a família. Podiam, também, fazer uso da terra para plantação de produtos usados para subsistência, além de ser proibido o afastamento do colono da fazenda sem autorização.

Mesmo com a política de imigração, muitos senhores ainda carregavam a antiga lógica escravista e muitas vezes os próprios trabalhadores imigrantes eram vendidos no mercado no intuito de que quem o comprasse pagaria suas dívidas com o antigo patrão. Essa foi uma das razões pela qual houve a diminuição do processo de imigração de alguns países para o Brasil. Conforme destaca SILVA e MATTEI (2015, p. 297):

Dessa forma, pode-se dizer que a transição do trabalho escravo para o trabalho livre no Brasil se desenvolveu nos moldes da acumulação primitiva e essencialmente de forma a preservar a grande lavoura, reduzindo assim os salários da massa trabalhadora ao máximo. Isto foi decisivo para se perpetuar

uma estrutura social conformada, basicamente, por uma pequena elite dominante e uma grande massa de consumo reduzido. É a desigualdade reproduzindo desigualdade.

De acordo com Lima e Silva (2020, p. 88) a produção capitalista só se concretizou na transição do trabalho escravo para o livre:

Desse modo, a libertação da servidão e da coação corporativa foi um dos movimentos históricos que transformou produtores rurais e camponeses em assalariados. Mas estes trabalhadores libertos da servidão só começaram a vender sua força de trabalho no mercado depois que foram expropriados de todos os meios de produção e privados de todas as garantias afiançadas pelas velhas instituições feudais.

A escravidão e a colonização foram cruciais no processo de expansão do capitalismo, pois tinham como função alimentar o mercado europeu que estava se formando, por meio de uma ampla estrutura que garantiu às metrópoles saquearem recursos e produtos a custos baixos e vendê-los a custos elevados, movimentando a economia nascente (LIMA e SILVA, 2020).

Assim sendo, conforme apontam com Lima e Silva (2020), o racismo se sobrepõe como principal estruturação do sistema capitalista, dado que nem mesmo a proclamação da independência teve o poder de alterar a estrutura econômica e social do Brasil, que continuou sendo de exploração de mão de obra escrava para produção de matérias para o mercado externo, consolidando ainda mais a estrutura que estava posta.

Tendo em vista o largo período de escravidão e as raízes da sua exploração, o trabalho escravo foi a base da produção capitalista durante quatro séculos. No entanto, as raízes escravocratas ainda pairam na sociedade contemporânea na medida em que está na própria organização da sociedade brasileira, este que foi o último país do mundo a abolir a escravidão.

De acordo com Moura (1994) durante o período de escravismo pleno, que ocorre entre 1550 e 1850, houve um acentuado número de africanos trazidos para o Brasil em condições inseguras e arriscadas em navios negreiros, os que resistiam a essa passagem eram submetidos ao trabalho escravo e condições de sobrevivência precárias (apud LIMA e SILVA, 2020).

“3.189.262 africanos escravizados desembarcaram no Brasil, o que corresponde a 36,7% dos africanos que desembarcaram nas Américas, em portos europeus ou em outros portos africanos” (BERNARDINO-COSTA, 2018 apud LIMA e SILVA, p. 92, 2020).

O escravismo tardio, ocorrido entre 1551 e 1888, não diferente do período de escravismo pleno, foi determinado pelo ensejo de interesses internos e externos na busca de corresponder às premissas do capital industrial europeu (MOURA, 1994 apud LIMA e SILVA, 2020). Nesse momento, com o intuito de expandir o capitalismo industrial, o cenário internacional se mostrou interessado nas condições de abolição da escravatura com o real propósito de abrir mercado de consumo para as mercadorias que precisavam ser produzidas. O escravizado se tornaria consumidor. Ou seja:

No Brasil, a transição do trabalho escravo para o trabalho livre foi mediada pelos interesses de grandes proprietários de terras e senhores de escravos que passaram a compor em seguida a burguesia nacional e que de imediato se preocuparam em resguardar que as mudanças estruturais promovidas pelo capitalismo não incidissem sobre a estrutura de seus privilégios. (LIMA e SILVA 2020, p. 93)

A partir da discussão sobre a transição do trabalho escravo para o livre, podemos analisar como se desenvolveu o mercado de trabalho até o final do século XIX, com a formação de uma classe trabalhadora assalariada de origem europeia em virtude da política migratória adotada pelo Estado brasileiro. Essa ação impossibilitou a entrada de ex-escravos no mercado de trabalho que começa a se estruturar especialmente a partir de 1875, caracterizando-os enquanto reserva da reserva da força de trabalho, mão de obra barata, completamente à margem do trabalho assalariado.

No início do século XX com a forte chegada da industrialização houve o movimento da população campestre em direção à cidade para trabalho nas indústrias que estavam emergindo, principalmente a indústria têxtil e setor alimentício, ocorrendo a absorção dos trabalhadores para uma economia urbana. Como o café ainda era o principal produto de exportação até a década de 1930, houve o processo de industrialização sob a fabricação desse produto também (MARSON, 2015). Dessa forma, Silva (1976) aponta que:

[...] a burguesia cafeeira exercia múltiplas funções, ou seja, o capital cafeeiro apresentava-se em diversos aspectos como capital agrário, industrial, bancário e comercial [...] Dessa forma, os cafeicultores financiavam novas plantações ou modernizavam os equipamentos das plantações. [...] Esse autor chamou a atenção para a importância da mecanização das operações de beneficiamento para o desenvolvimento da economia do café em São Paulo. A partir de 1870, secadores mecânicos e classificadores a vapor

começaram a substituir os aparelhos rudimentares baseados na força animal ou humana da época da escravidão. (Apud MARSON, 2015)

De acordo com Benedito (2018), em 1917 houve a Greve Geral de 1917 ocorrida na cidade de São Paulo, nesse ato mulheres, homens e crianças pararam suas atividades por três dias, parando assim a produção nas fabricas. Foi a primeira vez que a cidade parou de forma integral, e devido a sua grandiosidade, o ato se estendeu por outras cidades. Longas jornadas, locais insalubres, acidentes de trabalho, salários indefinidos entre outras questões impulsionaram a revolta que envolveu cerca de 100 mil trabalhadores.

Dalle (2017, p. 50 apud BENEDITO, 2018, p. 8) aponta 13 pontos que pautam as reivindicações daquele momento

- 1) Libertação de todos os presos que se encontram detidos por motivo de greve.
- 2) Nenhum trabalhador será demitido por ter participado do movimento.
- 3) Liberdade de associação.
- 4) Proibição ao trabalho para menores de 14 anos.
- 5) Abolição da presença feminina e menores de 18 anos nos turnos da noite.
- 6) Garantia de estabilidade no emprego.
- 7) Jornada de trabalho de oito horas com acréscimo de 50% nas horas extras. Semana inglesa.
- 8) Aumento salarial de 35% nos salários menores e 25% nos mais elevados.
- 9) Pagamento dos salários de 15 em 15 dias.
- 10) Barateamento dos gêneros de primeira necessidade.
- 11) Requisição, se necessário, de alimentos, tirando-os das mãos de especuladores.
- 12) Medidas de controle para acabar com a adulteração dos alimentos básicos.

Em 1919 foi aprovada a lei que assegurava indenizações sobre os acidentes de trabalho, considerada um marco histórico para a legislação trabalhista brasileira, sendo assim conquistados posteriormente, na década de 1920, direito de proteção com a Lei Elói Chaves (BENEDITO, 2018, p. 10). Conforme exposto até o presente momento e de acordo com Silva (2012), no período de 1920 a 1970 há a estruturação do mercado de trabalho juntamente com o surgimento da estruturação da previdência social no Brasil, que será abordado a seguir.

2.2 Gênese e desenvolvimento da Previdência

Não pensada para a população de ex-escravos, a primeira tentativa de proteção social no Brasil surgiu ainda no século XIX, durante o Brasil Imperial. Em março do ano de 1888 foi editada legislação que criou a aposentadoria dos

trabalhadores do Correios. Em novembro do mesmo ano surge a caixa de socorros para auxílio contra acidentes nas estradas de ferro brasileiras, em 1889 é criado o fundo de pensões para trabalhadores de oficinas de imprensa nacional e em 1900 os trabalhadores da ferrovia central do Brasil também conquistaram o direito à aposentadoria. Nos anos subsequentes surgiram leis e decretos que beneficiaram outras categorias de trabalhadores, como operários da casa da moeda, capatazes da alfândega, marinha do estado do Rio de Janeiro, entre outros.⁷

Em muitas dessas atividades, como o trabalho na construção de ferrovias e na marinha, a mão de obra de ex-escravos, agora libertos e com possibilidade de venda da sua força de trabalho, era usada em larga escala através de empreitadas⁸ e paga com baixos valores, diferentemente dos brancos contratados para as mesmas funções.

Fora de qualquer possibilidade de seguridade, os trabalhadores de modo geral “se organizavam em torno de sociedades e associações de auxílio mútuo, fundos, corporações, associações de profissionais, irmandades etc.” (MATTOS, 2008 Apud COSTA, 2020, p. 73). Dessa forma, conforme aponta BATICH (2004), a criação da política de Previdência Social brasileira se desenvolveu através de fatores sociais, culturais, econômicos e políticos e somente no início século XX, através da iniciativa de trabalhadores mobilizados que reivindicavam por melhores condições de trabalho, que essa política se originou no país com a implementação da Lei Elói Chaves (Decreto, nº 4.682, de 24 de Janeiro de 1923). A partir de então foram criadas as primeiras Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAP's), como medida de proteção social ao trabalho de caráter privado, sem o subsídio do Estado e composta somente de empregados e empregadores, mas tida como movimento importante dos trabalhadores para sua proteção.

Com a crise de 1929, intitulada de grande depressão, houve uma mudança econômica internacional resultando na redução da exportação de café, principal produto que sustentava financeiramente o país até então agrário-exportador, e com

⁷ Informações extraídas do documentário: PREVIDÊNCIA: de onde viemos, para onde vamos. Direção: Marcya Reis. Brasília. TV Câmara, 2017.

⁸ Empreitada é o contrato mediante o qual o proprietário da obra contrata um empreiteiro, que se obriga a realizar uma obra específica, pessoalmente ou por intermédio de terceiros, mediante remuneração.

isso, os preços caíram. Esse momento foi determinante para que a dinâmica econômica do país tomasse um novo rumo e com isso o crescimento industrial se acentuou. Nesse momento de transição, a classe trabalhadora urbana assalariada começou a reivindicar por melhores condições de trabalho, é então que o Estado intervém de forma massiva no intuito de acalmar as revoltas e conciliar os conflitos entre capital e trabalho, dessa forma começa a intervir mediando relações de trabalho, conforme aponta BATICH (2004, p. 34):

As instituições previdenciárias dos assalariados, por um lado, atendiam aos interesses dos trabalhadores, dando-lhes garantias de recursos para a subsistência no momento em que eram obrigados a se afastarem do trabalho, e, por outro, respondiam também aos interesses do empresariado, quer atendendo uma reivindicação dos empregados, tornando a situação assalariada atraente e mais tranquila, quer pela obtenção de poupança destinada a investimentos em setores fundamentais para implementação do processo industrial.

Ainda no início do século XX houve a necessidade de organização do Estado brasileiro para incorporação de direitos trabalhistas e previdenciários com maior ênfase em 1930 a partir do governo de Getúlio Vargas. Em virtude da política de previdência social depender majoritariamente da contribuição advinda do trabalho assalariado, que estava sendo desenvolvido em larga escala pela população branca, houveram grandes adversidades em relação ao acesso da população negra logo no início dessa política, isso porque:

A previdência social nasce e se estrutura no Brasil concomitantemente à estruturação do mercado de trabalho, entre as décadas de 1920 e 1970. Por um lado, sua organização constituiu uma resposta às lutas dos trabalhadores por proteção social, em face das inseguranças decorrentes da nova base produtiva e das estratégias de apoio ao novo padrão de acumulação do capital que se formou no país nesse período. Este novo padrão encontrava-se sustentado em uma estrutura produtiva de base urbano industrial, em substituição ao padrão de acumulação fundado em atividades econômicas de base agrário exportadora, predominante até a terceira década do século XX. Por outro lado, a estruturação da previdência serviu de apoio às novas necessidades de expansão do capital, ajudando na reprodução da força de trabalho e reduzindo o custo dessa reprodução para os empregadores; auxiliando no controle do trabalho, especialmente, no ajuste do trabalhador à indústria nascente; e assegurando ao Estado o uso de seu fundo reserva para o financiamento direto da infraestrutura necessária ao capital. (LIMA e SILVA 2020, p. 94 Apud SILVA, 2012, p. 125-126).

Em virtude do exposto acima, podemos afirmar que a implementação da previdência social se deu não somente em virtude da luta da classe trabalhadora por melhores condições de trabalho, mas também para defender a estruturação do

capitalismo na sociedade. A manutenção e valorização desse sistema se dá em detrimento à proteção do trabalhador com características que se distanciam dos princípios da seguridade social.

Ainda durante o período da década de 1930 foram criados os primeiros Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAP's). O Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Marítimos (IAPM) surge em 1933, destinava-se a agregar as Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) dos marítimos, o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Comerciários (IAPC) surge no ano seguinte, Instituto de Aposentadoria e Pensões Bancários (IAPB) em 1935, Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Industriários (IAPI) em 1938 e o Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Estivadores e Transportes de Cargas (IAPTEC) em 1938 (BATICH, 2004).

O aprofundamento da política de Previdência Social se dá em 1933 através da criação dos IAP's ocorrida durante o governo de Getúlio Vargas, nessa mesma década houve a criação do Ministério do Trabalho e da Carteira de Trabalho e Consolidação de Leis Trabalhistas (CLT). Assim por diante, os IAP's foram organizados por categorias profissionais mediante contribuição e financiados pelo Estado e logo após, na década de 1940 surge a implementação do serviço social na Previdência Social se tornando também o maior órgão empregador de assistentes sociais, primeiro espaço no âmbito do Estado de atuação profissional.

Ademais, nesse momento, o capitalismo produtivo que se desenvolvia nos fundamentos do taylorismo e do fordismo, propiciou a maior produção de mais-valia e também maior organização dos trabalhadores, impulsionando suas lutas por direitos sociais, trabalhistas e previdenciários. Em grande medida, concorreu para o surgimento do Estado de Bem-Estar Social nos países de capitalismo central e nos países periféricos entre os quais o Brasil demarcou o surgimento de um sistema de proteção social restrito, em que o sistema previdenciário, alicerçado na Consolidação de Leis do Trabalho (1943), adquiriu protagonismo central. (CARTAXO e CABRAL, 2021)

Posteriormente, foi promulgada a Lei N° 3.807 de 26 de agosto de 1960, a Lei Orgânica de Previdência Social (LOPS), que instituiu um sistema previdenciário único para todos os trabalhadores do setor privado, findando assim, as diferenças que existiam referentes à valores e tipos de benefícios, porém, somente em 1966 houve a unificação dos IAP's existentes (IAPM, IAPC, IAPB, IAPI e IAPTEC) com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) unificando as ações da previdência

(assistência médica, arrecadação, concessão de benefícios e reabilitação profissional) aos trabalhadores. Ainda permaneciam de fora deste sistema trabalhadores rurais e domésticos. (BATICH, 2004)

Durante as décadas de 1950 e 1960 e ainda na década de 1970, houve um superávit de recursos na política de previdência social, pois a população tinha em sua maioria idade economicamente ativa e poucos estavam em idade de aposentadoria. Em virtude desse excedente, os governos que sucederam esse momento canalizaram esses recursos, que são as contribuições previdenciárias, para diversas áreas, em especial para construção civil, ou seja, esses investimentos foram reorientados de forma indevida, causando, posteriormente, sua escassez. Esse desvio financiou inclusive as obras do período desenvolvimentista, como a construção de Brasília, a Transamazônica, a Ponte Rio-Niterói, Itaipu e as Usinas Atômicas de Angra dos Reis. (BARROS, 2012)

Nesse momento a população brasileira enfrentava o período ditatorial militar (1964-1985) e como medida de pacificação das tensões existentes na sociedade houve a ampliação do sistema de proteção social (assim como ocorreu durante o Governo de Getúlio Vargas). Neste período foram criados serviços, como o salário família calculado de acordo com a quantidade de filhos com idade de até 14 anos; o salário maternidade para que puérperas pudessem se afastar em período posterior ao parto; foram incluídos pela primeira vez trabalhadores domésticos, autônomos e trabalhadores rurais. (BATICH, 2004)

Durante a década de 1970 a Previdência Social já era considerada o maior instrumento de redistribuição de renda entre os trabalhadores, pois pela primeira vez não era necessário contribuição para estar segurado. Esta realidade se dá através do surgimento de benefícios de natureza assistencial para pessoas inválidas ou com mais de 70 anos sem recursos de subsistência e através da criação do Fundo de Assistência ao Trabalhador Rural (FUNRURAL), de caráter assistencial, não previdenciário. Em 1977 houve a criação do Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS), que definiu as ações de proteção social da seguinte forma: Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (INANPS), benefícios e serviços previdenciários através do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), arrecadação e fiscalização através do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPAS), assistência social através do Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM) e Lei Brasileira de

Assistência (LBA) e Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV). Esse sistema foi um prenúncio do sistema de seguridade social que foi criado na Constituição Federal de 1988.⁹

2.3 CF de 1988, seguridade social e Movimento de contrarreforma.

Já na década de 1980, com o fim da ditadura, e o desgaste político que a mesma causou, foram estabelecidas formas mais amplas de proteção social através da elaboração da Constituição Federal de 1988, com a inauguração do sistema de Seguridade Social, garantindo ao cidadão o direito ao bem estar social e segurança; o direito à saúde estendido a toda população e não somente aos inseridos no mercado de trabalho; a assistência reconhecida como direito à cidadania; o salário mínimo sendo estabelecido como piso dos benefícios previdenciários e assistenciais; além da constituição da seguridade social com a finalidade de implementação de políticas públicas nessas áreas como “um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinado a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social” (Brasil [CF/1988], 2008, art. 194).

Tal marco só ocorreu em virtude da ascensão dos movimentos sociais sucedido durante décadas ocasionando grande movimentação política contra a ditadura militar, sendo determinante para o surgimento da seguridade social, a partir de então ocorre a ampliação de coberturas previdenciárias logo ao ser inserida no sistema de seguridade social, formado pela saúde, previdência e assistência social. Com isso:

Algumas categorias ocupacionais passaram a ter chances de cobertura previdenciária, principalmente as que atuam na informalidade, como é o caso dos que trabalham em regime de economia familiar, os trabalhadores rurais, meeiros, parceiros, arrendatários, pescadores artesanais, entre outros, que compõem a categoria de segurados especiais da previdência social. (LIMA e SILVA, 2020 p. 96)

Mesmo com todos os direitos conquistados pela classe trabalhadora através da criação da nova Constituição Federal de 1988 o governo de transição da ditadura para a democracia (1985) trazia limitações às ascensões dos direitos previdenciários

⁹ PREVIDÊNCIA: de onde viemos, para onde vamos. Direção: Marcya Reis. Brasília. TV Câmara, 2017.

com a premissa de que “uma vez postos em prática, tornariam o país ingovernável” (ARAÚJO, 2004, p. 148). O presidente neste momento era José Sarney.

Logo no início da década de 1990 houve a fusão do INPS com o IAPAS resultando na criação do atual Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia responsável por operacionalizar o Regime Geral de Previdência Social (RGPS). A saúde, por sua vez, desliga-se do INANPS e passa a compor o Ministério da Saúde a nível federal, estadual e municipal, descentralizando suas competências e atendimento por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). No ano seguinte houve a criação da Lei Orgânica da Seguridade Social (LEI Nº 8.212, DE 24 DE JULHO DE 1991) que instituiu o plano de custeio e benefícios definindo as regras, direitos e deveres.

Desde a criação da Constituição Federal de 1988 a previdência social é alvo de contrarreformas em virtude da abertura do país ao neoliberalismo¹⁰. Desde a década de 1990 o país passa por contrarreformas que colaboram com a derrocada da previdência pública com regras que representam perdas aos segurados nos últimos 30 anos. Nessa mesma década, com governos neoliberais em ascensão no cenário nacional e internacional, os sistemas de seguridade social foram escolhidos como o principal agravante das crises econômicas. (ARAÚJO, 2004)

A criação do Plano Cruzado¹¹ (1986) possibilitou de forma inicial um crescimento econômico para a política de previdência, mas nos dois anos subsequentes houve uma queda na arrecadação e alta da inflação, fazendo com que os críticos do sistema argumentassem contrariamente à solidificação dos direitos constitucionais no que se referia a melhores salários, reforma agrária e justiça social. (ARAÚJO, 2004)

Cinco anos depois, em 1989, Fernando Collor de Mello foi eleito através de eleições diretas. Em sua rápida gestão (1990-1992) colocou em prática o "Plano

¹⁰ De acordo com ANDERSON (1995, p.2) o neoliberalismo se originou na Europa e na América do Norte logo após a II Guerra Mundial. Foi uma resposta ao Estado intervencionista e ao Estado de bem-estar social, indo na contramão desse projeto. No pós Guerra, em 1973, “as ideias neoliberais começaram a ganhar peso”, julgavam que as raízes da crise econômica foi fundamentada pela pelos sindicatos, que o movimento operário “havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais”.

¹¹ De acordo com AVERBUG (2005): “O esquema montado pelo Plano baseava-se na neutralização do fator inercial de inflação, associada ao congelamento de preços e salários.” “Nova moeda foi instituída, o cruzado, cuja diferença em relação à antiga não seria apenas o fato de equivaler a mil cruzeiros, mas também o de personificar uma economia estável, na qual a moeda não se deteriorava.”

Collor" que consistia em assolar a inflação através de congelamento de preços e salários e confisco da poupança. Durante seu governo de diretriz neoliberal, reduziu o número de ministérios de 23 para 12, desregulou o mercado interno com a abertura desordenada de importações, conduziu o país a um alto índice de desemprego, com empresas de pequeno e médio porte decretando falência. Como consequência, tivemos no início dos anos 1990 uma redução da receita e cobertura previdenciária. (ARAÚJO, 2004)

Sob seu governo, em maio de 1991, o Instituto Liberal do Rio de Janeiro¹² elaborou uma proposta de reforma similar ao modelo de previdência chileno em defesa à privatização. Nesse momento, tendo em vista o medo dessa reforma, muitos segurados da política, que já haviam cumprido os requisitos necessários, se aposentaram mesmo não pretendendo, aumentando assim a demanda para concessão desse direito.

A terceirização dos serviços prestados pela previdência tornou-se uma realidade durante o governo Collor, havia a transferência de responsabilidade do público para o privado. Nesse período houveram oito projetos de lei de reforma da previdência tendo entre tantas propostas, a separação entre previdência, saúde e assistência. O projeto do Instituto Liberal sugeria modificações na execução da política, dentre elas os trabalhadores seriam os únicos contribuintes, seria eliminada a contribuição patronal e responsabilidade do Estado. Também seria possível apenas aposentadoria aos 60 anos para mulheres e 65 para os homens, tais propostas não se realizaram nesse momento, pois logo em seguida houveram denúncias de corrupção contra o governo, e a Câmara dos Deputados aprovou o impeachment de Collor. Collor renunciou antes de ser impeachmado e Itamar Franco assumiu o governo do país (ARAÚJO, 2004).

Mesmo não conseguindo modificar a Constituição Federal, Collor modificou legislações como a modificação da medida provisória que desvincula o valor dos benefícios do salário mínimo, essa ação foi rejeitada pelos deputados que reintroduziram a vinculação. De acordo com ARAÚJO (2004, p. 140) a substituição do

¹² O Instituto Liberal foi criado por Donald Stewart Jr. no Rio de Janeiro em 1983. Sua missão é difundir e defender o liberalismo, em suas diversas vertentes teóricas, e as vantagens de seus princípios e agendas para a sociedade. Sua expansão se deu através da criação de institutos análogos em diversas capitais brasileiras, sucedida pela constituição de núcleos municipais no interior dos diferentes estados, filiados aos respectivos Institutos das capitais estaduais e de acordo com o princípio federativo. Acesso em: <<https://www.institutoliberal.org.br/quem-somos/>>

INPS pelo INSS, ocorrida durante o governo Collor, também objetivava atender as predileções daqueles grupos que visavam a privatização da previdência, já tencionava a fragmentação das políticas sociais. Tal situação se deu em um momento de muitas mudanças. A criação da Lei nº 8.422/92 aponta em seu primeiro artigo a criação do Ministério da Previdência Social e em seu sétimo artigo extingue o Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Esse confuso processo de extinção, fusão, desmembramento, recriação, mudança de nomenclatura, transferência de funções e competências nas entidades responsáveis pela operacionalização e controle das instituições previdenciárias tem criado uma situação de incontrolabilidade, vulnerabilizando a instituição. (ARAÚJO, 2004, p. 142)

Conforme aponta Araújo (2004), durante o governo de Itamar Franco, a previdência continuou sendo alvo de reforma. “Dos 245 artigos da Constituição de 1988 e dos 70 artigos que compõem o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, apenas 4 artigos não receberam proposta de alteração” (ARAÚJO, 2004, p. 160). Nesse sentido, o processo revisional da Constituição de 1988, previsto pela própria Carta Magna após cinco anos, vulnerabiliza os direitos sociais garantidos em virtude do ideário neoliberal e buscava “romper o contrato entre Estado, capital e cidadão” (ARAÚJO, 2004, p. 160).

Se posicionando de forma contrária às propostas de alteração, entidades representativas negaram as alterações postas nesse processo de revisão criando assim o Manifesto Contra a Revisão Constitucional, ação da Associação Brasileira de Imprensa (ABI), Confederação Nacional de Bispos do Brasil (CNBB), Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e Sociedade Brasileira para o Processo da Ciência (SBPC), assinada em 13 de janeiro de 1994 e criação do Manifesto pela preservação das Conquistas da Seguridade Social Brasileira, documento encaminhado para o então senador Humberto Lucena presidente do Congresso Nacional e ao deputado Nelson Jobim relator da revisão. Outras instituições como o Conselho Federal dos Assistentes Sociais (CFESS) atuaram no processo com o intuito de preservar as conquistas já obtidas pela classe trabalhadora na Constituição Federal de 1988. Ao fim desse embate os direitos dos trabalhadores seguiram indenizados. (ARAÚJO, 2004)

Logo em seu primeiro ano de governo, Fernando Henrique Cardoso (1995-1998) encaminhou ao Congresso Nacional a Emenda Constitucional nº 21, que visava grande alteração no sistema previdenciário. Houve grande mobilização de posição

contrária à emenda e então surge a Frente Parlamentar em defesa da previdência social composta por Entidades da Sociedade Civil e Militares. Tal Emenda foi “[...] desdobrada em quatro Emendas Constitucionais” (ARAÚJO, 2004, p. 177) sendo a PEC nº 33 de 1995 referida à reforma da previdência, que passou a tramitar imediatamente na Câmara dos Deputados e no ano seguinte no Senado Federal. “Essa emenda sofreu forte resistência, tanto no Congresso quanto no Senado, e não foi aprovada” (ARAÚJO, 2004, p. 179). “A aprovação da matéria se deu somente no final de 1998, resultando na Emenda Constitucional (EC) nº 20 de 15.02.1998. (ARAÚJO, 2009, p. 35)”. Tal emenda modificou as condições de acesso à aposentadoria, o tempo de contribuição passou a ser o principal critério, não mais o tempo de serviço e nos dois regimes foi extinta a aposentadoria proporcional. No regime geral é introduzido:

Limitação da concessão de aposentadorias especiais;
Imposição de teto para o valor dos benefícios;
Alteração da fórmula de cálculo das aposentadorias por tempo de contribuição, que passa a tomar por base a média dos 80% maiores salários-de-contribuição, multiplicada pelo “fator previdenciário”, que varia de acordo com a idade, a expectativa de sobrevida e o tempo de contribuição do segurado da data da aposentadoria. (ARAÚJO, 2009, p.35)

No regime dos servidores públicos o tempo de contribuição passa a ser condicionado a uma idade mínima e se torna necessário o cumprimento de período de carência em serviço público para requerimento de aposentadoria voluntária. Tal reforma também cria um regime de previdência complementar, segundo Araújo (2009) possibilitando aos entes públicos fixar o teto das aposentadorias e pensões igual ao estabelecido para o regime geral, além de regras de transição que garantam aos aposentados e para aqueles que já cumpriram as condições para aposentadoria os direitos adquiridos antes da EC nº 20/98.

De modo geral, tal ação impactou amplamente o sistema previdenciário, alterando as condições de acesso à aposentadoria, como critério de tempo de contribuição, discriminação de parte dos trabalhadores brasileiros que trabalham de modo informal ou estão desempregados, entre outras questões. (ARAÚJO, 2004)

Neste momento, conforme preconizam Cartaxo e Cabral (2021), a aproximação do país com as medidas neoliberais inaugura um ciclo de desconstrução dos direitos previdenciários, em um momento de crise estrutural do capitalismo, marcado pela queda das taxas de lucro e a disputa de recursos do fundo público. Segundo Silva

(2004), em virtude da aproximação com a ideologia neoliberal, voltada para a recuperação da economia capitalista tendo como base o Estado como objeto de reforma, a intenção foi de criação de condições para restaurar a economia tendo:

[...] ênfase no desequilíbrio orçamentário da seguridade e do próprio Estado privilegia a criação de condições para a restauração das relações econômicas que oneram o trabalho e desonera o capital ou que impedem a ampliação dos custos do sistema de seguridade pela taxaço do capital, mediante mecanismos de transferência de renda, com um sentido distributivo. (SILVA, 2004)

Nessa perspectiva, a EC nº20/1998, concretizada no governo de Fernando Henrique Cardoso representou

[...] a imposição de perdas aos segurados, uma vez que o eixo da reforma foi o aumento da idade média de concessão do benefício, implicando extensão do período contributivo, redução dos gastos no curto prazo pela postergação da concessão e redução dos gastos no longo prazo pela concessão por menor período. (CECHIN, 2002, p. 23 apud ARAGÃO, 2013)

Eleito em 2002, o governo Lula (2003-2010), logo no início do seu primeiro mandato, em abril de 2003, enviou ao Congresso a PEC nº 40/03 que tramitou durante apenas oito meses e tornou-se a EC nº 41 de 19/12/2003. Essa nova reforma tem como alvo os trabalhadores do setor público que, de acordo com o governo “seria o principal responsável pelos déficits do sistema previdenciário.” (ARAÚJO, 2009, p. 36) Assim, o objetivo desse governo torna-se o mesmo do anterior: convergir as regras dos regimes previdenciários. A reforma petista:

Elimina o direito dos servidores públicos à integralidade;
Põe fim à paridade entre os reajustes dos servidores ativos e inativos;
Estabelece teto para o valor dos benefícios para os servidores (novos integrantes) equivalente ao RGPS;
Estabelece um redutor para o valor das novas pensões;
Prevê que o regime da previdência complementar para os servidores será operado por entidades fechadas, de natureza pública, que oferecerão planos de benefícios somente na modalidade de contribuição definida;
Introduz a taxaço dos servidores inativos e dos pensionistas, com a mesma alíquota dos servidores ativos, ressalvado um limite mínimo de isenção. (ARAÚJO, 2009, p. 36)

Além dessa reforma, durante seu primeiro mandato o governo Lula ainda criou uma segunda EC, a de nº 47, de 05/07/2005, vista como complementar à EC nº 41/03. Essa nova emenda tornou mais flexível algumas regras de transição estabelecidas na EC anterior, referentes à “aspectos da integralidade e da paridade” (ARAÚJO, 2009,

p. 36) e também “eleva o limite de isenção no cálculo da contribuição previdenciária de portadores de doença incapacitante” (ARAÚJO, 2009, p. 36).

ARAÚJO (2009, p. 36) analisa que a reforma feita pelo governo Lula carregava o intuito de aproximar os regimes previdenciários e aponta duas problemáticas, “não leva em conta as especificidades da previdência dos servidores públicos” e “tende a nivelar por baixo os regimes, já que a referência, obviamente, é o teto de benefícios do setor privado”. Dessa forma, o autor entende que as chamadas reformas são estratégias que consistem em abrir espaços para acumulação privada, visto que instaura regime de previdência complementar para servidores.

Durante o governo de Dilma Rousseff (2011-2016) houve a continuação do fortalecimento da previdência privada. O governo aprovou em 2012 “o processo de fortalecimento da criação de fundos de pensão para os servidores públicos, regulamentando por meio da Lei 12.618/2012 e autorizando a criação, pela União, de três fundos de pensão” (ESTEVES e GOMES, 2020, p. 2586). De acordo com os autores a Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal (FUNPRESP) é dividida em FUNPRESP-EXE relacionada aos servidores do poder executivo e FUNPRESP-LEG aos do poder legislativo e FUNPRESP-JUD aos servidores do poder judiciário. “Em 2015 a lei 12.618/12 foi alterada pela Lei 13.183/2015 que passou a estabelecer a obrigatoriedade na adesão à FUNPRESP” (ESTEVES e GOMES, 2020, p. 2586).

Em continuidade ao movimento contrarreformista, e acordo com SILVA (2016), Dilma edita as Medidas Provisórias nº 664 e 665, que transformadas em leis de nº 13.135 e 13.134 de 2015 alteraram a pensão por morte, o auxílio doença, a aposentadoria por invalidez, o auxílio reclusão, o abono salarial e o seguro desemprego, ocasionando em “redução dos valores e tempos de usufruto e limitando o acesso dos trabalhadores a esses benefícios, por meio do aumento do tempo de contribuição para acessá-los” (SILVA, 2016, p. 142). No ano seguinte “[...] o agravamento da crise política que resultou no impeachment da presidenta da República, em agosto de 2016, não permitiu que novas medidas fossem adotadas sob o seu comando” (SILVA, 2016, p. 143).

Ao assumir o poder, o até então vice-presidente Michel Temer (2016-2018) coloca em prática um regime de retrocessos, em que novamente está na mira a política de previdência. Conforme pontua SILVA (2016, p. 145), neste mesmo momento foram anunciadas as contrarreformas tanto trabalhistas quanto

previdenciárias. “Em relação ao trabalho, as propostas aprovadas em julho de 2017 vão desde a elevação da jornada de trabalho, passando pela terceirização plena até o trabalho intermitente.”

Como primeira medida para o desmanche da previdência, durante o governo Temer, está a extinção do Ministério da Previdência Social e Trabalho, e nesse governo “as influências do capital financeiro estão sendo favorecidas” (SILVA, 2016, p. 146). Algumas das propostas de contrarreforma estão na PEC nº 287 são idade mínima de 65 anos com o tempo mínimo de 25 anos de contribuição para aposentadoria de homens e mulheres de todos os setores, o valor pago à aposentadoria seria de 51% da média dos salários de contribuição, fim das aposentadorias especiais para professores do ensino fundamental, e de trabalhadores de áreas de risco, elevação da idade para acesso ao BPC por pessoas idosas de 65 para 70 anos, aumentando, conforme a regra geral após dez anos de vigência, além da desvinculação do valor do BPC do valor do salário mínimo. Essa PEC visava essas e muitas outras alterações, porém mediante a mobilização dos trabalhadores não foi aprovada.

Outra ação de alto impacto foi a proposição da PEC 55, convertida na Emenda Constitucional nº 95/2016.

Uma medida drástica nessa direção foi a instituição do novo regime fiscal e da seguridade por meio da Emenda Constitucional nº 95/2016, que congela os limites constitucionais para as despesas primárias da administração pública federal (aquelas que não envolvem juros - Saúde, Educação, Assistência Social, Defensoria Pública etc.) por vinte anos, sob o velho argumento de que investir em políticas sociais amplia a dívida pública. Tais limites serão apenas corrigidos pela inflação de um para outro exercício financeiro, ainda que cresçam a economia e as demandas sociais. Os limites só serão alterados depois de dez anos de vigência do novo regime. O não cumprimento dos limites implicarão vetos aos servidores públicos, como aumento e/ou reajustes salariais, adequação de remuneração, a criação de cargos, alteração de carreiras, admissão ou contratação de pessoal e realização de concurso público, entre outros. (SILVA, 2016, p. 145)

Mesmo não sendo aprovadas de imediato, as contrarreformas encaminhadas durante o governo de Michel Temer foram aprovadas “modificações na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a terceirização das atividades-fim e enviada ao Congresso Nacional uma Proposta de Emenda Constitucional n. 287 (PEC 287). Tais regras tencionava várias alterações nos “benefícios da previdência e do Benefício de Prestação Continuada, da assistência social, englobando o Regime Geral da Previdência Social (RGPS) e Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS)”

umentando as paridade das regras entre os dois regimes citados (JESUS e CAMPOS, 2020). Vale ressaltar que era um governo golpista com baixa popularidade, ou seja atuava em uma conjuntura desfavorável para a aprovação das propostas de contrarreformas planejadas.

A PEC 287/2016 discutida no governo Temer se torna prioridade durante o governo de Jair Bolsonaro (2019-2022) enquanto PEC 06/2019 apresentada em fevereiro de 2019. De acordo com JESUS (2020, p. 2180):

A PEC 06/2019 propunha a modificação do artigo 40 e 201 da Constituição Federal, o que possibilitaria que normas gerais de organização e funcionamento dos regimes de Previdência passassem a ser regulamentadas por Lei Complementar (LC) e ordinária, facilitando a aprovação de futuras reformas. Assim, Leis Complementares poderiam definir valor de contribuições, condicionalidades de acesso, regras de cálculo, reajuste de benefícios e mesmo os mecanismos para equacionamento de possíveis déficits. A PEC também propôs o estabelecimento do regime de capitalização, onde trabalhadores ao iniciarem sua vida laboral passariam a contribuir de forma individual para fundos privados de previdência. A aprovação desse ponto da proposta acabaria, assim, com o regime de repartição simples e solidário da previdência social brasileira e individualizaria a responsabilidade pela proteção social.

A proposta de tal contrarreforma, de acordo com que esboçava Paulo Guedes, ministro da economia do governo, é que em dez anos essa ação traria a economia de um trilhão de reais aos cofres públicos. Tal projeto foi aprovado em julho do mesmo ano, e mesmo com algumas mobilizações realizadas pela oposição ao governo, não foram suficientes para que a proposta fosse barrada (JESUS, 2020). Ao longo da tramitação do processo de tal medida o governo impõe sigilo, além de alterações:

A proposta original sofreu modificações substanciais ao longo da tramitação, entre estas: o modelo de capitalização ficou de fora; o salário-mínimo permaneceu como piso para os benefícios; as mudanças relacionadas ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), ao abono salarial e à contribuição/acesso dos trabalhadores rurais foram retiradas; o tempo de contribuição mínimo previsto para as mulheres foi diminuído, bem como o dos homens, com ingresso no regime de previdência até a data de promulgação da emenda; além disso, estados e municípios, foram excluídos da reforma, e receberam prazo até 31 de julho de 2020 (BRASIL, 2019), para adequarem seus sistemas previdenciários de modo alinhado com o texto da Emenda (JESUS, 2020, p. 2181).

Dentre todas as contrarreformas realizadas a EC 103/2019, de acordo com estudiosos e economistas, é a mais nefasta para a classe trabalhadora e atinge principalmente a população mais pobre, põe fim às aposentadorias por tempo de

contribuição, muda a base de cálculo para aposentadoria, passando a ponderar sobre todos os salários de contribuição, entre tantas outras modificações (JESUS, 2020).

Todos os governos desde o período de redemocratização tiveram o intuito de elencar mudanças constitucionais, essas mudanças vão desde o governo de Fernando Collor de Mello até o mais recente governo de Jair Bolsonaro com a recente Emenda Constitucional nº 103 de 2019. Podemos analisar como o movimento de contrarreforma da previdência caminha a passos largos, o visível comprometimento desses governos, nas últimas três décadas, com o Capital emergindo mudanças de responsabilidade, onde a previdência pública dá cada vez mais espaço para a previdência privada e ideários neoliberais através de constantes ataques que impactam diretamente a classe trabalhadora, que por sua vez perde progressivamente seus direitos.

3 O programa INSS Digital e seu impacto no cotidiano de trabalho da rede socioassistencial

É irrefutável que os usuários e segurados da política de previdência sempre encontraram dificuldades no acesso para realização de qualquer procedimento junto ao INSS mesmo antes da tecnologização do serviço. Como resultado dos desmontes causados pelas contrarreformas a política de previdência social traz como herança uma série de precarizações que limitam a concessão dos direitos conquistados pela classe trabalhadora por meio de luta durante décadas. A burocracia em todos os trâmites que envolvem a política no acesso aos direitos faz parte da realidade da instituição desde a sua gênese até os dias atuais. Essa realidade não se deu repentinamente, é fruto de modificações constitucionais, infraconstitucionais e no âmbito da gestão.

Tais ações tiveram impacto direto da atuação da rede socioassistencial, pois a tecnologização da política tornou o atendimento presencial praticamente inexistente. Essas transformações também impactaram na atuação dos servidores do INSS, modificando por completo sua rotina de trabalho e indo ao encontro com as transformações do mundo do trabalho e redefinição do Estado capitalista.

3.1 O INSS Digital e sua relação com as transformações do mundo do trabalho e a redefinição das funções do Estado

A Central Telefônica 135, usada até os dias de hoje com a finalidade de sanar dúvidas, fazer requerimento de serviços e benefícios e para agendamento de atendimentos junto à autarquia, foi criada ainda em 2005. É nesse momento em que esse meio de comunicação, já usado pela política de previdência, deixa de ser um serviço somente de caráter informativo e passa a operar como serviços e agendamentos. Anteriormente, ainda no princípio da consolidação da política previdenciária pós-constituição, durante a década de 1990, foi instituída a Central 191 conhecida como Central de Informações da Previdência Social (CIPS) onde os próprios servidores do INSS esclareciam as dúvidas da população. Em fevereiro de 1998 foi instituído o PrevFone no Distrito Federal, a central era formada por funcionários terceirizados com a finalidade de prestar informações sobre o processo de concessão de benefícios, o andamento dos processos em recursos e revisão, além de esclarecimento de dúvidas sobre a legislação na área de benefícios. A central teve seu fim decretado em 2007, de acordo com o jornal O Globo (2007), em virtude do grande número de fraudes em empréstimos.¹³

A atual Central 135, mencionada anteriormente, foi criada em 2005 e é nesse momento em que esse meio de comunicação, já usado pela política de previdência, deixa de ser um serviço somente de caráter informativo e passa a operar como serviços e agendamentos.

Para além de acompanhar os moldes tecnológicos postos, a digitalização dos atendimentos já era uma realidade no final da década de 1990. No ano de 1998 houve a implementação do Programa de Modernização da Previdência Social (PMA). Esse modelo visava a:

[...] 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. (COTTA, p. 1, 2006)

¹³ Informações extraídas da Cartilha Previdência em Questão. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/ptbr/images/previdencia/arquivos/office/1a_121129-093657-714.pdf>

A implementação de tal programa não funcionou como desejado, sua execução inicial foi positiva, porém depois de certo momento houve um aumento na demanda, mudança do perfil dos benefícios requeridos e a volta da realização de perícias médicas nas agências físicas, ao invés de serem realizados em consultórios terceirizados como previsto. Os anos subsequentes foram marcados por grandes filas nas agências, limitação de senhas para atendimento, filas noturnas e vendas de lugares, além de falta de perspectiva de acesso aos serviços ofertados. A cada dez pessoas que aguardavam nas filas, sete retornavam para sua residência sem obter ao menos informações sobre seu benefício e até mesmo sobre a documentação necessária para novo requerimento. O atendimento telefônico utilizado na época se dava de forma precarizada. (COTTA, 2006)

Com a implementação da Central 135, o INSS deu início ao processo de direcionamento de parte dos atendimentos presenciais para o canal remoto. Essa ação assegurou redução de 35% dos atendimentos nas agências logo em sua instauração, sendo assim, a instituição confirmou a eficácia no combate às filas, ao menos físicas, que ocupavam as agências. Tinha como lema o objetivo de melhoria nos atendimentos através da (COTTA, 2006, p. 3):

- Humanização do atendimento, com eliminação de filas e alocação de servidores com perfil e preparo técnico adequados ao tipo de atendimento programado;
- Redução do tempo de espera para atendimento (tempo decorrido entre a data de solicitação do agendamento e data de atendimento);
- Redução do tempo de permanência do segurado na unidade de atendimento;
- Redução do tempo de análise e conclusão dos processos de benefícios;
- Redução do estoque de processos de benefícios pendentes de análise;
- Reformulação do modelo de atendimento à população, com a ampliação e maior facilidade de acesso aos serviços previdenciários.

Já no ano de 2011 o INSS intencionava compor o processo eletrônico como meio de trabalho, através da Resolução n^o 166/ Pres./INSS, de 11 de novembro de 2011, visando:

- a) as facilidades proporcionadas pelos meios e tecnologias digitais de processamento, transmissão e armazenamento de documentos;
- b) a necessidade de estabelecer normas para produção de processos em meio eletrônico assegurando padrões, requisitos, metadados e níveis de segurança adequados; e
- c) a necessidade de aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações,

Resolve:

Art. 1º. Fica instituído o Processo Eletrônico no âmbito do INSS, nos termos do anexo desta Resolução.

Art. 2º. O Processo Eletrônico será gerenciado e processado por sistemas de informação que atendam às exigências desta Resolução. (Resolução nº 166, 2011)

Posteriormente, no ano 2016, com o golpe que desapossou Dilma Rousseff e colocou Michel Temer no poder com seu projeto ultraneoliberal, foi possível a efetivação da Reforma Administrativa que extinguiu diversos ministérios, dentre esses, o Ministério da Previdência. É também na gestão Temer que o INSS adota o novo modelo de atendimento, que substitui os atendimentos presenciais realizados nas agências do INSS por servidores pelo atendimento remoto.

[...] o INSS adotou um novo modelo de atendimento: INSS Digital que, segundo a autarquia, consiste em um “novo fluxo de atendimento para aumentar a capacidade da autarquia de reconhecer direitos. Os pilares do projeto são o processo eletrônico - agendamento e concessão do benefício pela internet para o segurado [...] ou por meio de entidade representativa que tenha celebrado Acordo de Cooperação Técnica com o INSS - e a distribuição de demandas entre as unidades” (INSS, 2017, s/p apud CIRILO e MELLO, p. 3).

Tais passos, durante todas as décadas analisadas, marcaram retrocessos tanto para o acesso da população usuária, quanto para atuação dos servidores da autarquia. O INSS Digital, programa instaurado com o intuito de digitalizar a rotina de atendimentos da população usuária e a rotina de trabalho dos servidores, foi enquanto proposta piloto implementado na agência de Mossoró/RN, com o intuito de analisar os processos de atendimentos, seus objetivos específicos eram (ENAP, 2017):

- 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.

O público alvo desse programa seria, ainda segundo ENAP (2017):

Cidadãos que necessitem ter seus direitos reconhecidos com a disponibilidade dos serviços previdenciários e alguns benefícios sociais.

Também são beneficiados os servidores do INSS, visto que as condições de trabalho também serão melhoradas com essa ação.

Após a experiência piloto o programa começa a ser implementado em 2017 em todo o território nacional. Porém, as “[...] alterações foram intensificadas a partir de 2019, quando a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços passaram a ser feitos exclusivamente via internet ou central telefônica” (JESUS e CAMPOS, p. 82, 2020). O período anterior à instauração do projeto INSS Digital ainda possibilitava a ida presencial às agências, mesmo com quadro escasso de servidores, podendo assim o usuário ou segurado escolher como queria ser atendido ou caso não houvesse acesso do segurado aos meios de comunicação até mesmo por preferência ao atendimento presencial. A medida tecnológica adotada colocou novos desafios na relação capital e trabalho em virtude da flexibilização e precarização do atendimento, tanto para o usuário quanto para os técnicos das agências. Dessa forma, podemos analisar o início da fragmentação do atendimento e como ocorria até o ano de 2018:

A redefinição dos fluxos dividiu a atividade de análise de benefícios, anteriormente realizada integralmente pelo servidor analisador numa agência de atendimento (APS), em três etapas: (1) digitalização de documentos; (2) autenticação; (3) análise. As duas primeiras passam a ser realizadas por estagiários/servidores do INSS na APS, ou nas entidades parceiras. O servidor analisador passa a se responsabilizar unicamente pela etapa de análise digital do requerimento (PINHEIRO, S., et al 2018).

Desde o adensamento da tecnologização, o único modo de acesso a benefícios e serviços se dá de forma robotizada e os requerimentos passam a compor uma fila eletrônica podendo ser analisados por qualquer servidor, ou até mesmo de forma automática em qualquer lugar do país. Contextualizando o momento analisado, conforme CARTAXO e CABRAL (2021, p. 59) o golpe sofrido pelo governo Dilma “[...] abriu caminho para a extrema direita comandar o país e radicalizar a implementação de medidas ultraneoliberais nos governos Temer (2016-2017) e Bolsonaro (2018-2022)”. Esta lógica caminha na contramão do Estado de bem-estar social e podemos analisar que

Tais fatos, no contexto de crise econômica, marcada pelo alto índice de desemprego [...] e pelo aumento da informalidade do trabalho, aprisionaram as gerações futuras em um quadro de pobreza crônica, com baixa (ou nenhuma) proteção social. (CARTAXO e CABRAL, 2021, p. 59)

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) implementadas pela instituição colaboram para o controle da atuação profissional, promovendo o

estabelecimento de metas no serviço público atrelado ao slogan de modernização do Estado através da adoção de medidas que transformam serviços antes prestados presencialmente por servidores para atendimentos automáticos e em plataformas digitais.

Nesse sentido, ANTUNES (2018, p. 101) explicita que a classe trabalhadora se configura, de acordo com o conceito marxiano, da “[...] totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda da sua força de trabalho e que são despossuídos dos meios de produção”. A classe trabalhadora moderna não se limita “[...] aos trabalhadores manuais diretos, mas incorpora a totalidade do trabalho social, a totalidade do trabalho coletivo que vende sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário” (ANTUNES, 2018, p. 101). Desse modo sua composição se dá por meio de um conjunto de trabalhadores que produzem mais valor e que são participantes do processo de valorização do capital através da relação entre trabalho vivo e trabalho morto, e trabalho humano e maquinário científico-tecnológico.

No bojo da sociedade capitalista, os servidores são analisados enquanto trabalhadores improdutivos, pois o trabalho improdutivo é o que não se coloca como elemento vivo no “[...] processo direto de valorização do capital e de criação de mais valor. Ele pertence ao que Marx chamou de falsos custos, os quais, entretanto, são imprescindíveis para a sobrevivência do capital e de seu metabolismo social” (ANTUNES, 2018, p. 102). Nesse sentido, os denominados trabalhadores improdutivos, de acordo com Marx, são aqueles que a forma de trabalho é utilizada como serviço “seja para uso público, como os serviços públicos tradicionais, seja para uso capitalista” (ANTUNES, 2018, p. 102). De acordo com o mesmo autor, “[...] a classe trabalhadora hoje é mais ampla, heterogênea, complexa e fragmentada do que o proletariado industrial do século XIX e do início do século XX” (ANTUNES, 2018, p. 103).

Através do exposto, podemos analisar que os servidores do INSS foram profundamente afetados em suas rotinas de trabalho, seja em virtude da adesão ao teletrabalho e todos os percalços que essa realidade traz, seja por condicionamento de metas de produtividade impostas pela autarquia. Nessa nova configuração o servidor não tem mais contato direto com o usuário, não possibilitando assim:

A construção de outra relação com o usuário a partir do atendimento digital coloca em questionamento a qualidade da atividade de análise de benefícios previdenciários. Se, por um lado, o atendimento à distância é avaliado

positivamente por permitir maior concentração do trabalhador para a realização de um trabalho bem feito; por outro, a presença do beneficiário no momento da análise possibilitava que possíveis dúvidas dos analisadores pudessem ser imediatamente dirimidas, além de figurar como importante oportunidade de repasse de informações e esclarecimentos para o usuário (PINHEIRO et al, 2018).

Carnelossi (2022) aponta a robotização da proteção social como “burocracia a nível de tela” que traz impactos éticos, políticos e técnicos na atuação profissional do assistente social. Ao passo dessa realidade, podemos analisar a importância do trabalho do assistente social no INSS, pois atualmente existem muitas limitações e impedimentos na atuação profissional em virtude dessa falta de contato com os usuários e segurados. Após a implementação da digitalização dos atendimentos, a assistente social da agência de previdência social do município de Palhoça deixou um “canal aberto” com a rede socioassistencial do município, conforme exposto pelas entrevistadas:

[...] aqui nós temos a sorte de ter uma técnica do INSS que é assistente social que sempre deixou um canal de conversa, de diálogo muito aberto e a gente então ia conversando com ela, explicando. Questões muito complexas, muito difíceis a gente levada até ela e conversava sobre os casos, trazia devolutiva para o usuário, pra gente saber como atuar, como proceder, porque no início foi até difícil “pra” eles mesmo, pros profissionais do INSS, o sistema passou por adaptações (Entrevistada 1).

[...] aqui a gente entra em contato com a assistente social do INSS quando ela “tá” disponível, a gente consegue ter acesso à algumas informações, acredito que a gente entenda um pouco mais que o usuário, mas não o suficiente também (Entrevistada 2).

A gente tem acessado essas informações através da assistente social do INSS, não era nem a função dela, mas ela se colocava à disposição para nos auxiliar, porque “tava” muito difícil o atendimento à essa população, os atendimentos não estavam ocorrendo nas agências e foi bem no início da pandemia onde ela se colocou à disposição para nos auxiliar, não seria esse o caminho correto, a população tem que ter esse canal aberto com o INSS mas ela acabou fazendo essa ponte e auxiliando a gente [...] (Entrevistada 5).

De acordo com o CFESS (2019), a defesa da atuação do assistente social é de extrema importância para o funcionamento das agências de previdência e para o acesso dos usuários e segurados. Historicamente, é um profissional que construiu, enquanto e em conjunto com a classe trabalhadora, finalidades que as contemplem, e não supram aos anseios institucionais ou individuais. Dessa forma desempenham atividades com objetivos e com competências e atribuições privativas regulamentadas pelo Código de Ética Profissional. Ademais as

[...] atividades desempenhadas no atendimento ao público nas agências de previdência social estão explicitamente descritas no Manual Técnico do Serviço Social e destacamos três principais: 1) socialização de informação individual ou coletiva sobre benefícios previdenciários e BPC; 2) parecer social; e 3) avaliação social da pessoa com deficiência para fins de acesso ao BPC ou aposentadoria por idade ou, ainda, por tempo por contribuição da pessoa com deficiência. Dentre outros saberes teórico-metodológicos necessários para realização de tais atividades, basicamente são operacionalizadas por meio das técnicas de entrevista, estudo social, visita domiciliar, apreensão/análise da demanda, considerando o contexto socioeconômico, orientação, encaminhamentos e estudo exploratório da rede sócio assistencial. (CFESS, 2019)

Dessa forma, podemos analisar a importância do assistente social além da sua atuação nas agências de previdência social, mas também para a rede socioassistencial tendo como finalidade auxiliar os técnicos da rede no atendimento dos usuários e segurados, que são pertencentes a política de previdência e veem como única saída o atendimento na rede socioassistencial.

3.2 Sistemática de funcionamento do atendimento e alteração nos processos de trabalho e seu impacto no acesso ao direito da população usuária

O Meu INSS possui como lema ser “[...] uma ferramenta criada para dar maior facilidade à vida do cidadão. Pode ser acessada pela internet do seu computador ou pelo seu próprio telefone celular (Android e IOS)” (BRASIL, 2017). Porém, nesse momento onde todas as informações relacionadas à política de previdência social só podem ser acessadas através de canais remotos, em especial através da Central 135 e aplicativo Meu INSS, muitos foram os problemas com senhas e inconsistências tanto cadastrais, quanto do sistema onde são realizados os requerimentos, além de, em muitos casos, resultar na inacessibilidade total do usuário à política, seja por exclusão social, ocorrida pela falta de acesso aos meios de comunicação ou por exclusão burocrática digital.

A amplificação desse novo modelo resultou na sobrecarga da rede socioassistencial, essas instituições foram e continuam sendo equipamentos muito usados por usuários e segurados que estão em busca de orientações acerca dos serviços e dos benefícios ofertados pela previdência, assim como outros espaços públicos de cunho assistencial em que o usuário da política de previdência possa estar inserido.

Neste sentido, as entrevistadas, técnicas da rede socioassistencial, foram unânimes em sinalizar que essa realidade de modificação do modelo de atendimento do INSS alterou de forma significativa suas rotinas de trabalho. Podemos constatar isso em alguns trechos das entrevistas a seguir

Bem, impactou que teve um aumento dos usuários no atendimento para acessar os serviços que são ofertados pelo INSS [...] nós aqui, na ponta, atendendo esses usuários e como a gente atende a família a gente tem essa compreensão e nesse aspecto aumenta sim, sensivelmente a busca pelo serviço e fica muito complicado “pro” técnico fazer o atendimento, nos disponibilizamos, o CRAS é porta aberta, não tem negativa de atendimento, fazemos o possível dentro do que a gente tem de equipamento e dentro do que é ofertado no CRAS enquanto serviço (Entrevistada 1).

Impacta sempre, a gente trabalha com uma população carente e o acesso à informação e à tecnologia eles ainda não tem, o SEPREDI por trabalhar com pessoas idosas e deficientes tem uma dificuldade ainda maior desse acesso. (Entrevistada 5)

Sim, com certeza, anteriormente orientamos o usuário a ir até o INSS e agora a gente não tem “pra” onde mandar, a gente não vai deixar a pessoa ir embora sem ter uma resposta, então muitas vezes a gente vai sentar na frente do computador, vai entrar no site do INSS vai tentar entender. Bate muita coisa na nossa porta que claramente não é nossa, e a gente por entender a necessidade do usuário a gente não manda ele embora sem uma resposta, nos angustia quando o sistema “tá” fora do ar e a gente não tem uma resposta pra ele, aí também a gente fica horas em uma situação que não é nossa, entende? (Entrevistada 6)

Muitas vezes, sem a mediação do servidor, sendo a plataforma digital o único meio de requerer benefícios e serviços, ou até mesmo buscar informações, os usuários são compelidos a buscar auxílio junto aos serviços da rede que permanecem sendo serviços porta aberta à população. Em virtude disso, os atendimentos são realizados por profissionais com pouco entendimento sobre a política de previdência, até mesmo em virtude das constantes mudanças que ocorrem nesta política. Podemos analisar essa realidade através da fala da Entrevistada 4, que quando questionada se o novo modelo de atendimento do INSS impactou na sua atuação não exitou em dizer que: “Sim, muito, principalmente pela falta de informações sobre essa nova estruturação.” Ou seja, os técnicos atuam da maneira que podem para realizar os atendimentos, mas sem conhecimentos mais aprofundados sobre a política de previdência. Além do desgaste da falta de acesso em virtude da barreira digital, também há uma barreira na atuação profissional dos técnicos da rede, pois conforme aponta a Entrevistada 1, “[...]a gente tem um limite na nossa ação nesse tipo de atendimento”. Essa realidade é apontada por Carnellosi (2022, p. 144)

[...] os assistentes sociais vinculados aos serviços de proteção social se deparam com um cotidiano de trabalho permeado pela desinformação e pela ausência de orientação sobre as problemáticas vivenciadas pelos cidadãos, enredados no labirinto burocrático da implantação e concessão desses benefícios monetários.

A mesma autora exprime também que essa ação reduziu o poder decisório de agir livremente dos assistentes sociais através da “[...] consequente possibilidade de atuação profissional comprometida em desburocratizar o acesso, de preferência universal e incondicional aos direitos sociais.” (CARNELOSSI, 2022, p. 145)

Essa realidade impacta no trabalho da rede não somente em virtude do aumento da demanda e da complexidade da mesma, mas consequentemente pela dificuldade de acesso aos benefícios ofertados pelo INSS, que se encontram cada vez mais distantes do usuário e/ou segurado, em virtude dessa sistemática burocrática, como é caso trazido pela Entrevistada 3 que atua no CAPS II:

Eu acho que impactou, principalmente nos grupos onde os pacientes já estão em mais tempo em perícia e perdem o auxílio doença e entram com advogado e é todo aquele processo, vão de novo “pra” uma nova perícia, ligam “pro” 135 e essa nova perícia é meses “pra” frente e ficam um tempo sem receber e isso impacta na questão de saúde mental deles, alguns ficam mais depressivos, alguns, como os que possuem diagnóstico de bipolaridade, ficam com mais raiva, isso impacta nos grupos e nos atendimentos individuais também.

Em virtude de todas essas mudanças, as profissionais da rede tiveram que adequar suas rotinas de trabalho, tendo em vista o aumento da demanda por informações e encaminhamentos relacionados à previdência. Como é o caso da Entrevistada 4, que modificou de forma significativa sua rotina de atuação no serviço:

Antes era, por ser uma demanda esporádica, uma demanda trazida pelos profissionais da equipe, hoje a gente organiza por agenda, então eu tenho uma agenda de atendimento onde eu faço o atendimento tanto familiar quanto individual. Com o fato de eu ter conseguido ter uma estagiária pela primeira vez no CAPS facilitou bastante porque a gente conseguiu organizar essa agenda e agora todos os usuários do serviço passam pelo serviço social, todos os 248 usuários que estão inseridos no serviço passaram ou vão passar por mim, pra esse atendimento e se identificado essa demanda sobre o INSS, posso dar as orientações cabíveis.

Nesse caso podemos sinalizar também a fala da Entrevistada 3: “No acolhimento a gente já tenta fazer essa orientação, costumamos encaminhar “pra” assistente social “pra” que ela faça as orientações corretas” (Entrevistada 3). Ou seja, a demanda sobre os encaminhamentos e informações recaíram apenas sobre a

atuação da assistente social no CAPS II, já nos outros serviços que são pertencentes à política de assistência, essa demanda chega de forma praticamente paritária. Tanto assistentes sociais quanto psicólogos discorrem que acabam incluindo essa atuação na rotina de trabalho, embora tenham seus públicos prioritários.

Aqui atendemos o número de trinta famílias, é um número fixo, essas demandas são cadenciadas então não tem essa preocupação de tentar me organizar com as demandas, eu vou atendendo uma família por vez e orientando no dia a dia mesmo. (Entrevistada 5)

Não há grandes mudanças, eu acompanho 30 famílias e nesse acompanhamento damos todas as orientações cabíveis. (Entrevistada 6)

Quando questionadas em que momento identificaram um maior aumento das demandas foram citados alguns períodos, como 2017 com a implementação do programa INSS Digital, 2019 com o aprofundamento do caráter digital da instituição e, em grande número, em 2020 no período de pandemia do Coronavírus¹⁴, momento em que as agências permaneceram completamente fechadas.

Jesus e Campos (2020) apontam que no período de 2020, com o alastramento do vírus SARS-COV, as atividades no INSS foram realizadas exclusivamente através de canais remotos, telefone e internet, isso ocorreu em virtude do fechamento de todas as agências de Previdência Social. Tais cuidados foram necessários no momento em virtude do INSS ser uma instituição que atua com um público muito diverso com a finalidade de preservar a vida da população usuária da política e dos servidores da autarquia. As autoras discorrem que no estado de Santa Catarina houve a publicação do Decreto Estadual nº 509 de 17 de março de 2020 que interrompeu o atendimento presencial nas unidades do INSS. Tal decreto teve o intuito de controlar a disseminação e combater o contágio à Covid-19 em todos os órgãos de administração pública estadual.

O fluxo de pessoas nas agências é intenso e o tempo de permanência na sala de espera é longo, tendo em vista o reduzido número de servidores disponíveis para o atendimento ao público. Em relação às questões estruturais, é importante sinalizar que muitas unidades não contam com um sistema de ventilação e circulação de ar adequado. Ou seja, a emergência

¹⁴ De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o coronavírus (COVID-19) é uma doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2.

A maioria das pessoas que adoece em decorrência da COVID-19 apresenta sintomas leves a moderados e se recupera sem tratamento especial. No entanto, algumas desenvolvem um quadro grave e precisam de atendimento médico.” Disponível em: <<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>>

de saúde estabelecida pelo coronavírus somou-se a um conjunto de condições desfavoráveis, tornando inviável a oferta de atendimento presencial, sem colocar em risco a vida de segurados, usuários e trabalhadores da instituição. (JESUS e CAMPOS, 2020, p. 83)

Essa realidade permitiu o alastramento dos canais remotos, sendo esses meios exclusivos de acesso da população usuária dessa política, isso somado ao fato do número reduzido de servidores por falta de concurso público. Com a intensificação da robotização dos atendimentos as dificuldades de acesso que já existiam, em virtude de ser uma política que atua em meio a um processo burocrático latente, se ampliaram. Quando questionadas sobre o aumento da demanda por informações e encaminhamentos relacionados à previdência social no serviço que atuam, as entrevistadas responderam que a partir da pandemia esse tipo de atendimento foi mais requerido:

O maior aumento da demanda veio com a pandemia. O INSS “tava” totalmente remoto e aí as dificuldades aumentaram “pra” essas pessoas que não conseguem esse acesso facilitado e durante a pandemia eles não puderam ir até a agência e posterior à esse momento o fluxo aqui continuou, até porque apesar das agências já estarem abertas elas não estão disponíveis para atendimento (Entrevistada 2)

Então desde 2019 que vem aumentando cada vez mais, a pandemia agravou bastante por conta de questões de sucateamento dos equipamentos, acho que todas as políticas se agravaram sensivelmente. (Entrevistada 1)

Para além dos cuidados em virtude da crise sanitária que assolava o país, muitas agências de Previdência Social permaneceram fechadas devido a:

[...] problemas estruturais, de adequação às normas sanitárias vigentes, falta de servidores aptos ao retorno presencial, oferta de Equipamento de Proteção Individual (EPI), como máscaras, luvas, álcool em gel, divisórias de acrílico nas mesas e guichês, normativas regionais, entre outros. (JESUS e CAMPOS, 2020)

No tocante aos problemas estruturais existentes nas agências da previdência social de todo país, fruto do sucateamento que retira investimentos da política, a Entrevista 1 ressalta que essa também é uma realidade do município em que atua:

[...] atualmente a agência da Palhoça está fechada, não sei se desde o final do ano passado ou o início desse ano “pra” reforma, eles realocaram os técnicos, acho que a assistente social está em São José, a partir do momento em que ela foi “pra lá” a gente não teve mais comunicação via WhatsApp, então não tem mais aquele canal que a gente tinha, né?

A pandemia intensificou a robotização, as relações sociais foram, no período mais caótico da pandemia, mediadas em grande medida pela internet. De acordo com Carnelossi (2022, p. 130) esse contexto também se estendeu às políticas sociais com acessos “subordinado a aplicativos e exigências burocratizadas.” Valentin et al. (2022) relata que tal burocratização no contexto da pandemia de Covid-19 é uma

[...] tendência observada com preocupação pelos pesquisadores do campo da proteção social que nos alertam que o acesso ao benefício social mediado por sistemas informatizados e aplicativos em celulares representa o avanço da robotização da proteção social, bem como o predomínio da “burocracia a nível de sistema” na implementação desses benefícios. (Apud, CARNELOSSI, 2022, p. 142)

Quando questionadas acerca da responsabilidade pelo atendimento da demanda por atendimentos e informações sobre a política de previdência social, as profissionais entrevistadas se dividem. As Entrevistadas 1 e 4, respectivamente, acreditam que essa demanda deveria ser absorvida pelo seu equipamento, ainda que parcialmente:

[...] não deveria ser absorvida totalmente, mas que até certo ponto é uma responsabilidade nossa, eu costumo citar a professora Regina Miotto quando ela fala que a política de assistência social tem que ter a expertise de entender as demais, quando a política de assistência social tem essa expertise também de entender os problemas das outras políticas e apontar soluções, porque se o usuário chega até o serviço relatando o problema de outra política e eu identifico eu tenho que no mínimo atendê-lo e discutir, buscar soluções, eu trabalho “numa” lógica de efetivação de direito, de acesso ao direito desse usuário [...]

Na verdade o serviço social preconiza o direito à informação ao usuário então eu vejo que de certa forma sim, o que acontece é que o usuário muitas vezes chega ao serviço sem saber sobre seus direitos ou com informações distorcidas, cabe a nós orientar [...]

Para a Entrevistada 2, o serviço deve ofertar informações e orientações, mas não operacionalizar os os requerimentos, aponta que essa função realizada no equipamento onde atua deveria ser realizada apenas nas agências do INSS. Já as Entrevistadas 3, 4 e 5 julgam não ser de responsabilidade do serviço em que atuam absorver a demanda relacionada a encaminhamentos e informações relativos à previdência social.

Pelo CAPS II não, aqui, como diz a Lei 336 é um serviço para crônicos severos e persistentes, claro que tem uma questão de auxílio doença, porque eles ficam incapacitados, por exemplo, depois de uma internação de 20 ou

30 dias lá no IPQ, pode até ser uma internação mais leve mas que acaba se agravando. (Entrevistada 3)

Não, acho que cada política tem seu papel na sociedade e o nosso papel não é esse, a gente orienta nossos usuários porque a gente entende a necessidade desse auxílio nessa dificuldade de acesso, mas essa demanda realmente não é nossa. (Entrevistada 5)

Não, ela tem que ser absorvida pelo INSS, assim como o usuário não vai solicitar uma cesta básica no INSS, cada instituição tem sua função, assim como aqui a gente trabalha com a questão da violência e fortalecimento de vínculo e não a concessão de benefício previdenciário, cabe a gente orientar o sujeito, mas fazer pra ele deveria ser o INSS. (Entrevistada 6)

Quando questionadas se possuem facilidade com a plataforma/aplicativo Meu INSS e quais facilitadores e dificultadores percebem, a maioria disse não encontrar facilidades. A Entrevistada 1 relatou que não tem familiaridade com o aplicativo Meu INSS e que dentre as opções disponíveis de atendimento remoto prefere ligar para a Central 135. A Entrevistada 2 diz não ver nenhum facilitador:

Bom, o Meu INSS é horrível de usar, muito difícil, fazem perguntas que às vezes o usuário não sabe, como “Quando foi sua última contribuição?”, “Quanto era seu salário?” às vezes o usuário não sabe disso. Eu costumo usar o Meu INSS somente com estrangeiros, porque como não trabalharam aqui eu consigo responder todas as perguntas “Quando foi sua última contribuição?”, “Nunca contribuiu”, em virtude disso que a gente acaba usando mais o 135 mesmo. Não consigo identificar nenhum facilitador, agora a plataforma “tá” associada ao Gov.BR, por vezes o usuário não lembra a senha, ficou pior ainda. (Entrevistada 2)

As Entrevistadas 4 e 5, respectivamente, alegam ter familiaridade com a plataforma, mas analisam que os usuários muitas vezes não possuem a mesma habilidade que elas.

É uma tecnologia que a gente sabe que tem dois pontos de vista, o aplicativo vem pra facilitar mas ao mesmo tempo não foi realizado um estudo de como isso seria acessado, porque a maioria dos benefícios são acessados por pessoas que não tem acesso, principalmente à internet, então no serviço também nos falta uma internet de qualidade, que abra o aplicativo, que não trave, é complicado pra gente entender também. O que acontece? O usuário traz o celular dele a gente tenta entrar aqui e a internet do serviço trava na hora, ele não tem internet no celular e muitas vezes nem em casa, eu vejo que isso ao invés de facilitar o acesso dos usuários ele retrocedeu um pouco, o que eu faço hoje com os usuários é pedir que eles venham até o serviço e daqui a gente trabalha a autonomia deles, eles mesmos ligam no 135 e tentam resolver com o atendente, eu acredito que dessa forma, analisando o público que a gente atende, eles tenham uma melhor compreensão do que através do aplicativo.(Entrevistada 4)

“Pra” uma pesquisa rápida pode servir, mas tem vários entraves, eu enquanto assistente social vejo que tem muitos obstáculos, principalmente pelo perfil

da população que a gente atende, eles não foram ensinados ao uso da tecnologia, não é natural para eles. (Entrevistada 5)

A Entrevistada 6 alega “ter alguma familiaridade” mas que teve que aprender a manusear o site sozinha através dos muitos casos que atendeu: “[...] não acho que seja um sistema simples ‘pra’ boa parte dos nossos usuários, não é um site muito intuitivo e explicativo.” Nesse sentido, Carnelossi (2022) aponta que a robotização da proteção social causa impactos na atuação profissional do assistente social.

[...] os assistentes sociais, trabalhadores no âmbito de burocratas de nível rua, foram desconsiderados como agentes públicos no processo de implementação. Nesse contexto, em que impera a “burocracia de nível de sistema”, os assistentes sociais deixaram de lidar diretamente com os casos dos cidadãos, embora, paradoxalmente, a realidade tenha evidenciado que milhões de brasileiros se deslocaram aos CRAS para buscarem informações referentes à concessão de tais benefícios.

No que se refere ao questionamento sobre a opinião das entrevistas em relação à política de previdência social e ao funcionamento do INSS na atualidade, a Entrevistada 6 exprime que “[...] a sensação que eu tenho é que existe propositalmente uma ação pra dificultar acesso ao benefício eu acho que é uma política que sabe que tem milhares de brasileiros que não vão conseguir acessar porque não sabem fazer esse caminho.” Tal afirmação vai ao encontro com o que foi apontado pelas autoras Jesus e Campos (2020, p. 93)

Longe de ser uma casualidade, os obstáculos que a população encontra para acessar os benefícios e serviços previdenciários que lhe restaram (agora na pandemia com o fechamento das agências físicas), são parte do projeto contrarreformista que avança há 30 anos no país na direção da reorganização das funções do Estado, em especial da previdência, com vistas a atender as necessidades do capital financeiro.

Nesse mesmo aspecto de mudança de perspectiva da política em virtude das contrarreformas, as Entrevistadas 1 e 6, respectivamente, exteriorizam que:

Na minha concepção é o sucateamento total e absoluto da política, desmonte total, acho que a partir de 2017 é como se tivessem “tirado o pé do freio”, e esse desmonte veio de forma muito violenta, não tem outro termo “pra” ser usado. (Entrevistada 1)

[...] a gente já teve uma previdência que atendia melhor às necessidades do contribuinte, hoje tá bastante precarizada, perdemos muitos direitos com as contrarreformas, não atende a realidade do povo brasileiro, quando ela surge é pra uma garantia já na fase em que as pessoas já não conseguem mais ser tão produtivas, ou que já produziram muito e vem garantir esses direitos

posteriormente, a gente percebe que a gente tá cada vez mais perdendo os direitos historicamente conquistados. Entrevistada 6)

A Entrevistada 4 aponta a falta de profissionais como um dos principais problemas de funcionamento do INSS:

Acredito que há uma tendência à robotização, me preocupa a falta de profissionais, a gente percebe uma demanda reprimida das avaliações, teria que ter mais profissionais e ter a volta do atendimento presencial 'pra' facilitar tanto pros usuários quanto pra gente. As vezes tem perícia que demora cinco meses, ele fica sem receber porque tá lá pendente em análise, enquanto tá em análise ele não recebe, não pode retornar pro trabalho, fica muito tempo em função dessa análise, isso dificulta bastante o tratamento.

A colocação da Entrevistada acima coaduna com que apontam Jesus e Campos (2020) quando se referem que a modificação do modelo de atendimento além de criar barreiras para a população usuária não foi capaz de suprir a falta de servidores no INSS. “A falta de trabalhadores no órgão continua gerando um impacto direto no tempo de espera para atendimento, bem como na conclusão dos processos concessórios [...]” Na mesma direção, a Entrevistada 2 também relata sobre a falta de servidores nas agências “[...] tem poucos servidores, os benefícios são avaliados em lugares distantes, por exemplo teve um caso de um senhor que era caso de aposentadoria avaliado lá em Tijucas, como a pessoa vai até Tijucas?”

Quando questionadas se o novo modelo de atendimento impactou no acesso aos serviços e benefícios para a população usuária, todas foram unânimes em afirmar que sim. A Entrevistada 2 expressa que “[...] a população usuária já tem dificuldade pelo 135 e tem muito mais dificuldade pela plataforma digital, mesmo antes da digitalização a previdência já era um política muito burocrática.” A Entrevistada 5 manifesta que “[...] a gente costuma entender que a tecnologia sempre costuma trazer agilidade, e apesar do digital ela não trouxe essa rapidez que se esperava, a fila deixou de ser física e virou digital.” Para a entrevistada 6, impactou no acesso da população usuária e também na atuação da rede socioassistencial “[...] quem sabe seja mais fácil pros advogados previdenciários que podem fazer tudo on-line.”

Nesse sentido, onde se confirmam os impactos negativos que a política trouxe aos usuários e segurados, para além da exclusão digital, podemos avaliar a existência da exclusão social através da fala da Entrevistada 4:

O usuário traz o celular dele a gente tenta entrar aqui e a internet do serviço trava na hora, ele não tem internet no celular e muitas vezes nem em casa,

eu vejo que isso ao invés de facilitar o acesso dos usuários ele retrocedeu um pouco.

Sobre essa realidade, Carnellosi (2022, p. 145) aponta que essa tecnologização também é um fator de ampliação da exclusão social “[...] agravada pela exclusão digital que hoje vive, aproximadamente, um em cada quatro brasileiros.” Avalia que esse fator amplifica a desigualdade, pois substitui o atendimento direto principalmente, com famílias de baixa renda, e realizam atendimentos permeados por aplicativos.

Em face a essa realidade, Cirilo e Mello (2019) apontam que o modelo de atendimento denominado INSS Digital teve a finalidade de atender o número de requerimentos solicitados e reduzir o tempo de espera, mas a realidade tem se apresentado de forma diferente. Uma parcela expressiva da população sem acesso aos meios tecnológicos faz com que o INSS Digital constitua uma barreira no acesso da sociedade à política previdenciária. Tal proposta surge em um momento onde há um quadro de servidores reduzido e um número de aposentadorias expressivas. Assim a finalidade do projeto acaba por ter a intenção de suprir a falta de reposição do quadro profissional devido a limitações orçamentárias instituídas pela PEC nº 95/16 e de nenhuma forma está voltada à melhoria nos atendimentos.

Conforme Cirilo e Mello (2019) o atual governo, tem em sua condução o combate às fraudes como um “lema”, a MP N° 871 de 18 de janeiro de 2019, gerou enrijecimento das formas de acesso da população aos benefícios previdenciários e atribuiu ao trabalhador o papel de possível fraudador da Previdência Social, acirrando os critérios de acesso aos serviços e benefícios e os mecanismos de controle no âmbito do INSS.

Com isso, a partir da data de 10 de julho de 2019,

[...] dos 96 serviços, o INSS passa a disponibilizar 90 serviços à distância, através do Meu INSS (site e aplicativo) e telefone 135, e desde o dia 02 de julho de 2019 alguns serviços foram automatizados pela Unidade de Resposta Audível - URA do 135. Essas mudanças têm apresentado expressivos impactos nos processos de trabalho, como servidores tendo o registro da frequência de trabalho substituída pela produtividade, acúmulo de função (devido à falta de reposição do quadro de profissionais), falta de condições de trabalho, etc. O INSS Digital e o teletrabalho se apresentam como uma saída para a automatização dos processos em detrimento do trabalho humano. (CIRILO e MELLO, 2019, p. 5)

O autoatendimento precariza o acesso aos serviços do INSS em virtude da barreira tecnológica e traz à tona o analfabetismo digital, realidade de grande parte da população brasileira. De acordo com o IBGE, 170 milhões de brasileiros não conseguem fazer uso da internet ou entender a linguagem eletrônica.¹⁵ Conforme aponta Jesus (2020, p. 373):

Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua – TIC) de 2018, divulgados pelo IBGE (2020), quase 25% de toda a população com dez anos ou mais de idade no Brasil, o equivalente a 45,9 milhões de pessoas, não utilizaram a rede no período de referência do levantamento pelo motivo de não saberem utilizar a internet. Contudo, esta é outra realidade que sempre foi ignorada pelo projeto INSS Digital.

Essa realidade também foi pontuada pelas servidoras da rede socioassistencial como característica importante dos usuários que usam os serviços, pois conforme exposto pelas Entrevistadas 1 e 2 respectivamente:

[...] a gente trabalha com uma população que tem uma vulnerabilidade extrema de recursos e que também são analfabetos funcionais, a maior parte, ou totalmente analfabetos, ou seja eles também são analfabetos digitais, basicamente trabalhamos com esse perfil de usuário, eles já tem uma dificuldade tremenda de ligar para o 135 imagina entrar online [...]

[...] o CRAS facilita as pessoas a ter acesso aos direitos e o INSS Digital fez com que as pessoas fiquem sem conseguir acessar os seus direitos, porque os usuários são analfabetos digitais, quando não são analfabetos funcionais também. Então o que acontece, quando elas vão até o INSS, elas não conseguem esse atendimento porque não existe mais essa possibilidade, o que a gente faz aqui, quando conseguimos via site do INSS ou orientamos via 135 sua requisição [...]

Dessa forma podemos confirmar, conforme aponta MESA (2019 apud CARNELOSSI, 2022, p 142), que o acesso à benefícios monetários são sempre um “labirinto burocrático”, onde os usuários vão de encontro com um “sistema que exige mais de quem tem o mínimo e leva ao desespero.” Isso se dá, conforme analisado anteriormente, devido à aproximação do Estado com o ideário ultraneoliberal, ao grande peso que as elites financeiras têm sobre as políticas econômicas e sociais que se movem ao compasso do mercado financeiro associado a tecnologia para impor ainda mais barreiras de acesso aos direitos historicamente conquistados.

Nesse contexto, a atuação profissional nesses campos tem se dado para desburocratizar o acesso a esses benefícios burocráticos. Contudo, Carnellosi (2022,

¹⁵ Informação extraída do site <https://belicosa.com.br/> “Os novos analfabetos digitais”.

p. 146) aponta que essa lógica de robotização da proteção social “coloca o profissional na contramão dos preceitos éticos e políticos do Serviço Social.” Dessa forma, não abrangendo as três dimensões do serviço social, que são teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa. A dimensão técnico-operativa se sobrepõe às demais.

O tempo presente se caracteriza por uma latente tecnologização da política de previdência social. Conforme analisado até o presente momento, essa realidade tem influência direta sobre a atuação da rede socioassistencial como um todo, trazendo uma série de implicações e desafios para esses profissionais. Também acompanhamos como essa realidade está posta de forma estratégica a fim de aprofundar a lógica neoliberal de inserção na forma precarizada no mundo do trabalho, onde prioriza que a relação dos usuários com o serviço se dê de forma burocrática por meio eletrônico em detrimento a relação já consolidada entre técnico e usuário/segurado.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este trabalho objetivamos analisar o impacto do novo modelo de atendimento do INSS no processo de trabalho dos profissionais que atuam na rede socioassistencial do município de Palhoça. Neste percurso buscamos compreender, os principais aspectos históricos da formação do mercado de trabalho e da política de previdência social no Brasil, problematizando sua situação atual. Compreendemos, assim, que o processo de transformação estrutural do INSS, a partir da implementação do novo modelo de atendimento, o INSS Digital, inscreve-se no contexto da sociedade capitalista brasileira atual, das transformações do mundo do trabalho e redefinição das funções do estado. A elaboração do trabalho nos permitiu, especialmente, identificar as principais demandas referentes à política de Previdência Social e seu impacto no cotidiano de trabalho dos técnicos da rede socioassistencial do município de Palhoça.

O estudo nos possibilita concluir que a política de previdência social vem sofrendo mudanças desde sua concepção, acompanhando as transformações econômicas e sociais, que determinam as formas de exploração da força de trabalho e a atuação do estado por meio de políticas sociais.

Desde o período Colonial (1530) perpassamos por várias etapas chegar até a Nova República (1985), período de redemocratização do Brasil que possibilitou a construção da Constituição Federal de 1988, momento em que a seguridade social se consolida enquanto direito através de seus pilares saúde, previdência e assistência social. Nessa mesma década, houve a ascensão dos movimentos sociais devido à grande movimentação política contra a ditadura militar, momento em que a política de previdência amplia suas coberturas previdenciárias logo ao ser inserida no sistema de seguridade social. Desde então há a ocorrência de limitações à ascensão dos direitos previdenciários, a política tem se tornando alvo de contrarreformas em virtude da abertura do país ao neoliberalismo desde o início dos anos 1990. É irrefutável que os usuários da política de previdência sempre encontraram dificuldades no acesso para realização de qualquer procedimento junto ao órgão mesmo antes da tecnologização de seu serviço ocorrida com a implementação do INSS Digital, no entanto tais dificuldades foram ampliadas desde a adoção do novo modelo de atendimento

O INSS Digital, cuja implementação inicia em todo território nacional em 2017 e é finalizada no ano de 2019, atua na perspectiva do controle da atuação profissional,

estabelecendo metas no serviço público. Areladas ao slogan de modernização do Estado, são adotadas medidas que transformam serviços antes prestados presencialmente por servidores em atendimentos remotos, por meio de plataformas digitais. Essa realidade afetou não somente os servidores da autarquia e os usuários do serviço, como também a rede socioassistencial que em grande medida se viu obrigada a absorver demandas relativas ao requerimento de benefícios, serviços e informações sobre a previdência social.

Essa realidade foi acentuada com a pandemia de Covid-19 em 2020, momento em que houve fechamento total das agências da previdência social, ação importante e necessária para evitar a contaminação de usuários e servidores que são em sua maioria idosos, PCD e gestantes. Em muitos casos, a falta de estrutura não permitiu a reabertura das agências, realidade que é fruto de sucateamento que retira investimentos que efetivam a execução plena da política de previdência, como é o caso da agência do município de Palhoça, alvo da nossa pesquisa

A pesquisa evidenciou ainda o perfil dos usuários dos serviços analisados, em sua maioria analfabetos digitais, uma população que não consegue fazer uso de seus direitos em virtude da barreira tecnológica posta. Tal dificuldade não se aplica apenas aos usuários, mas também aos técnicos da rede socioassistencial que confirmam que o programa implementado trouxe dificuldades, que a plataforma Meu INSS é de difícil entendimento, e que os equipamentos onde atuam não suprem as necessidades indispensáveis para acesso às plataformas digitais.

Em virtude do exposto, podemos concluir que o impacto do programa INSS Digital para a rede socioassistencial se dá de diferentes maneiras, principalmente por ser uma demanda pertencente à outra política e que foi absorvida pela rede, principalmente pelos CRAS. Com isso se tornou necessário uma nova reformulação na rotina de trabalho devido à demanda de atendimento por informações e encaminhamentos relacionados à previdência social através da avaliação das entrevistadas, essa demanda não deveria ser absorvida pelos serviços em que atuam, ao menos não da maneira que se dá atualmente, pois apenas as caberia o acesso à informação.

Além de materiais disponíveis sobre a temática, avaliamos que a realização das entrevistas foi de suma importância para a análise da realidade estudada. Foi um instrumento necessário para embasar a temática referente ao processo de trabalho

dos profissionais da rede socioassistencial da cidade de Palhoça, mas que também reflete a realidade dos demais municípios do estado de Santa Catarina e do Brasil.

Por fim, vale ressaltar que a temática abordada referente ao recente programa que modificou de forma massiva realidades no processo de trabalho de técnicos de diferentes políticas e no acesso de usuários ainda é pouco discutida. Se faz necessário maior aprofundamento não somente referente aos impactos trazidos pela tecnologização aos usuários e aos técnicos da rede socioassistencial, mas também aos usuários da política de previdência, atualmente robotizada, que não estão inseridos em serviços da rede e analisar através de que meios conseguem acessar seus direitos previdenciários.

Assim sendo, podemos analisar que mesmo se dando de forma precarizada a previdência social é uma política de extrema importância no âmbito das políticas públicas para a classe trabalhadora. É uma política que atende, mesmo com todos seus entraves, a população em seus momentos de maior necessidade através de condicionantes de estabilidade social. Dessa forma torna-se necessário lutar por uma previdência que não burocratize o acesso, não dificultando a chegada da classe trabalhadora à serviços e benefícios conquistados historicamente e seus por direito.

REFERÊNCIAS

ABRAGA, Léa; CABRAL, Maria do Socorro Reis. **O Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes**. Cortez Editora, 4 edição. São Paulo, 2011

ANDERSON, Perry; FRIEDMAN, Milton; POPPER, Karl; *et al.* **Balanco do neoliberalismo**. [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em:
<<http://www.unirio.br/unirio/cchs/ess/Members/giselle.souza/politica-social-ii/texto-1-balanco-do-neoliberalismo-anderson>

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018. 328p.

ARAÚJO, Odília Sousa de. **A reforma da Previdência Social Brasileira no contexto das reformas do Estado. Teses e Pesquisas**. Editora UFRN, Natal, 2004.

Art. 194 da Constituição Federal de 88 | Jusbrasil. Jusbrasil. Disponível em:
<<https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=art.+194+da+constitui%C3%A7%C3%A3o+federal+de+88>>. Acesso em: 28 nov. 2022.

AVEBURG, Marcelo. **Plano Cruzado: Crônica de uma Experiência**. Revista do BNDES, Rio de Janeiro, V. 12, N. 24, P. 211-240, DEZ. 2005

BARROS, Clauber Santos. **O déficit da Previdência, desvio de recursos e os impactos sociais no processo de gestão dos fundos da seguridade social**. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 102, jul 2012. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11761&revista_caderno=20. Acesso em: 27 de out. de 2022.

BATICH, Mariana **Previdência do trabalhador: uma trajetória inesperada**. São Paulo em Perspectiva [online]. 2004, v. 18, n. 3 [Acessado 10 Março 2022], pp. 33-

40. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-88392004000300004>>. Epub 22 Jul 2005. ISSN 1806-9452. Acesso em 05 de fev. de 2022.

BENEDITO, Jonorete de Carvalho. **DIREITOS SOCIAIS DOS TRABALHADORES: DESMONTE DAS CONQUISTAS DE OUTRORA NO CENÁRIO BRASILEIRO.**

Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. Sessão temática: Classes sociais, geração e Serviço Social. Mesa coordenada Envelhecimento e políticas sociais em tempos de contrarreformas, Vitória, 2018.

CARNELOSSI, Bruna. **Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 142, 2021.

CARTAXO, Ana Maria Baima. **SEGURIDADE SOCIAL, Previdência e Serviço Social: Desafios do tempo presente.** Editora Cortez, 2021

CFESS em defesa das atribuições profissionais da/o assistente social do INSS, do trabalho com autonomia profissional e com garantia das condições técnicas e éticas. Posicionamento do CFESS referente às questões enfrentadas por assistentes sociais do INSS na realização de trabalho técnico com qualidade à população usuária. Brasília, CFESS.

COTTA, Evandro Diniz. **Experiência: Atendimento programado do Instituto Nacional do Seguro Social.** SBN, Quadra 2, Bloco E, 13o andar, Brasília- DF, jun. 2017.

COSTA, Gracyelle. **Trabalhadores negros na origem da política social brasileira.** Revista Em Pauta, Rio de Janeiro v. 18, (p. 68 – 84), segundo semestre de 2020.

COSTA, Lucia Cortes da. **A assistência social, previdência e transferência de renda em tempos de ajustes fiscais – de Temer a Bolsonaro in Brasil incertezas e submissão.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2019 p.271-293

ENADE. **INSS Digital: Uma nova forma de atender.** [s.l.: s.n., s.d.]. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4144/1/INSS%20Digital_Uma%20nova%20forma%20de%20atender.pdf>. Acesso em: 28 out. 2022.

ESTEVES, Juliana Teixeira; GOMES, José Menezes. **A contrarreforma da previdência, crise do capital e da previdência privada.** Rev. Direito e Práx., Rio de Janeiro, V. 11, N. 4, 2020, p. 2572-2608.

FERNANDES, Cláudio. **Guerra Civil Americana.** Disponível em: <<https://www.historiadomundo.com.br/idade-contemporanea/guerra-civil-americana.htm>> Acesso em 01 de ago. 2022.

HAAG, Carlos. **Domingos Cativo cativou a Bahia.** Edição 154 (Pesquisa FAPESP) 2008. Disponível em: <<https://revistapesquisa.fapesp.br/domingos-cativo-cativou-a-bahia/>> Acesso em: 01 de ago. 2022.

INSS acaba com Prevfone por causa de fraudes em empréstimos. Jornal O Globo, 2007. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/inss-acaba-com-prevfone-por-causa-de-fraudes-em-emprestimos-4161397>>. Acesso em: 02 de out. de 2022.

JESUS, Edivane; CAMPOS, Sabrina Fermiano. **Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da COVID-19.** E-book Pandemia, políticas públicas e sociedade, 2021 p.81-93

JESUS, Júlio César Lopes de. **O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA SOCIAL BRASILEIRA: AS OFENSIVAS DO CAPITAL E AS RESISTÊNCIAS COLETIVAS.** Brasília, 2020.

JORNAL HOJE, O GLOBO ONLINE, E. **INSS acaba com Prevfone por causa de fraudes em empréstimos.** O Globo. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/inss-acaba-com-prevfone-por-causa-de-fraudes-em-emprestimos-4161397>>. Acesso em: 28 out. 2022.

Lei Eusébio de Queirós. An.gov.br. Disponível em:

<<http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/288-lei-euzebio-de-queiroz#:~:text=A%20lei%20n.,extin%C3%A7%C3%A3o%20da%20escravid%C3%A3o%20no%20pa%C3%ADs>>. Acesso em: 28 out. 2022.

LIMA, Jéssika Larissa Sousa; SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Racismo, Trabalho e Previdência Social no Brasil.** EM PAUTA, Rio de Janeiro _ 2o Semestre de 2020 - n. 46, v. 18, p. 85 – 100

LIMA, Jéssica Larissa Sousa; SILVA, Maria Lúcia Lopes da. **Racismo, trabalho e Previdência Social no Brasil.** Revista Em Pauta, Rio de Janeiro, v. 18, (p. 85 – 100), segundo semestre de 2020.

MARSON, Michel Deliberali. **A industrialização brasileira antes de 1930: uma contribuição sobre a evolução da indústria de máquinas e equipamentos no estado de São Paulo, 1900-1920.** Estudos Econômicos (São Paulo), v. 45, n. 4, p. 753–785, 2015. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/ee/a/Pht8npZxzQDvRb48z7FTmDL/?lang=pt>>. Acesso em: 28 out. 2022.

PAIM, Jairnilson Silva. **Período Itamar.** Scielo In: Reforma sanitária brasileira: contribuição para a compreensão e crítica [online]. Salvador: EDUFBA; Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2008, pp. 193-202.

Parque Memorial Quilombo dos Palmares. Palmares.gov.br. Disponível em: <<https://serradabarriga.palmares.gov.br/>>. Acesso em: 28 nov. 2022.

PEIXOTO, João Paulo M; Antônio Carlos Pojo do. **A revisão constitucional e a reforma do Estado brasileiro.** Biblioteca digital, tribunal superior eleitoral, 1994. Disponível em

<https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/bitstream/handle/bdtse/3230/1994_peixoto_revisao_constitucional_reforma.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 27 de out. de 2022.

PREVIDÊNCIA: de onde viemos, para onde vamos. Direção: Marcya Reis. Brasília. TV Câmara, 2017.

SALVADOR, Prefeitura Municipal de. **Sociedade Protetora dos Desvalidos (SPD).** Salvador, 2022. Disponível em: <<https://pelourinhodiaenoite.salvador.ba.gov.br/>> Acesso em: 01 de ago. 2022.

SILVA, Ademir Alves da. A reforma da previdência social brasileira: entre o direito social e o mercado. **São Paulo em Perspectiva**, v. 18, n. 3, p. 16–32, 2004.

Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/spp/a/LFDSXD6kgMcdrwrKbPgQthG/?lang=pt>>. Acesso em: 28 nov. 2022.

SANTOS, Cleyton Rodrigues dos. **Da escravidão à imigração: a transição do trabalho escravo para o trabalho livre assalariado no Brasil.** (p. 01 – 45)

SILVA, Daniel Nunes. **Guerra do Paraguai.** Disponível em:

<<https://www.historiadomundo.com.br/idade-contemporanea/guerra-do-paraguai.htm>> Acesso em: 01 de ago. 2022.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da. **Previdência Social no Brasil.** (Des) estruturação do trabalho e condições para sua universalização. Cortez Editora, (p. 125 – 191).

SILVA, Maria Lucia Lopes da **Contrarreforma da Previdência Social sob o comando do capital financeiro.** Serviço Social & Sociedade [online]. 2018, n. 131

[Acessado 7 Novembro 2022] , pp. 130-154. Disponível em:

<<https://doi.org/10.1590/0101-6628.134>>. ISSN 2317-6318.

<https://doi.org/10.1590/0101-6628.134>.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Previdência Social no Brasil. (des)estruturação do trabalho e condições para sua universalização.** Cortez Editora, 2012

SILVA, Maria Lucia Lopes da. **Contrarreforma da Previdência Social sob o comando do capital financeiro**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 131, p. 130-154, jan./abr. 2018

SILVA, Maicon Cláudio da; MATTEI, Lauro Francisco. **A transição do trabalho escravo para o trabalho livre no Brasil: Um processo de acumulação primitiva em uma economia dependente**. REBELA, v.5, n.2. mai./ago. 2015.

RESOLUÇÃO DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS Nº 166 DE 11.11.2011. Instituir o Processo Eletrônico no âmbito do INSS.

PINHEIRO, Sacha; SANTOS, Márcia; CUNHA, Liliana. **Digitalização do trabalho no INSS: tensões e estratégias de regulação na implementação do novo modelo de atendimento**. VOLUME 14 Nº2 | 2018. Disponível em: <https://journals.openedition.org/laboreal/650?lang=pt>. Acesso em: 15 de out. de 2022.

THEMEGRILL. - **Instituto Liberal**. Instituto Liberal. Disponível em: <https://www.institutoliberal.org.br/quem-somos/>. Acesso em: 28 nov. 2022.

APÊNDICE A



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC
CENTRO SOCIOECONÔMICO - CSE
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - DSS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Roteiro do questionário para rede socioassistencial

Identificação:

1. Instituição:
2. Formação:

Condições de trabalho com a implementação INSS Digital:

3. O novo modelo de atendimento do INSS impactou o seu trabalho?
4. Você identificou aumento da demanda por informações e encaminhamentos relacionados à previdência social no serviço que atua? Se sim, a partir de qual momento/ano você identificou o aumento dessa demanda?
5. Atualmente, como você organiza sua rotina de trabalho na instituição diante da demanda de atendimento por informações e encaminhamentos relacionados à previdência social?
6. Na sua concepção, a demanda de atendimento por informações e encaminhamentos relacionados à previdência social deveria ser absorvida pela instituição em que atua? Por quê?
7. Você tem facilidade para obter e/ou acessar informações relacionadas a previdência social e o funcionamento do INSS? Como você acessa essas informações?

8. Possui familiaridade com a plataforma/aplicativo INSS – Digital? Que facilitadores ou dificuldades percebe?
9. Qual sua opinião sobre a atual realidade da Política de Previdência Social e o funcionamento do INSS?
10. Na sua opinião a instituição do novo modelo de atendimento do INSS impactou no acesso aos serviços e benefícios previdenciários da população usuária? Justifique:

APÊNDICE B



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC
CENTRO SOCIOECONÔMICO - CSE
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL - DSS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Termo de Consentimento Livre Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar voluntariamente, enquanto entrevistado, do estudo intitulado "INSS Digital – o impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça".

Este projeto tem como objetivo compreender o impacto do "INSS Digital" na alteração dos processos de trabalho dos servidores da rede socioassistencial do município de Palhoça e no acesso ao direito da população usuária da previdência social.

O presente termo assegura os seguintes direitos: a) garantia de esclarecimentos antes e durante o curso da entrevista, sobre todos os procedimentos empregados em sua realização; b) liberdade de se recusar a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da entrevista; c) garantia de sigilo quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, assegurando absoluta privacidade; d) opção de solicitar que determinadas falas e/ou declarações não sejam incluídas em nenhum documento oficial, o que será prontamente atendido. A pesquisa não causará danos materiais nem oferecerá riscos às suas atividades cotidianas. Você não arcará com qualquer gasto decorrente da participação (entrevista, observação). Você não receberá qualquer espécie de reembolso ou gratificação devido à participação nesta pesquisa. Seu nome não será utilizado em momento algum da pesquisa, garantindo o anonimato. Somente serão divulgados os dados diretamente relacionados aos objetivos da pesquisa. E embora não haja explicitamente questões que possam causar danos psicológicos com relação à invasão de privacidade, temas sensíveis, discriminação e estigmatização sobre o conteúdo revelado, que poderão lhe constranger você poderá não responder a questão formulada. Com relação ao seu tempo dispensado, que poderá prejudicar a sua rotina doméstica e profissional, você indicará o dia e a hora que melhor lhe convém.

Obrigatório Do consentimento SIM () NÃO ()

Concordo em participar desse estudo: * Sim () Não ()

Fui informada (o) dos objetivos da pesquisa acima: * Sim () Não ()

Eu,

_____ RG nº
_____ e CPF nº _____, declaro que li
as informações contidas nesse documento, fui devidamente informado(a) pela
pesquisadora dos procedimentos que serão utilizados, riscos e desconfortos,
benefícios, custo/reembolso dos participantes, confidencialidade da pesquisa,
concordando ainda em participar da pesquisa. Foi-me garantido que posso retirar o
consentimento a qualquer momento, sem que isso leve a qualquer penalidade.
Declaro ainda que recebi uma cópia deste Termo de Consentimento

_____ de _____ de 2022

NOME (Entrevistado) - (Instituição)

Thainá Cristina Cavalheiro (estudante)