AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO INSS E AS REPERCUSSÕES NO TRABALHO DO (A) ASSISTENTE SOCIAL

Carmen Oliveira Medeiros Melo[1]

Nísia Luiza de Andrade Oliveira[2]

Suany Tallita Alves de Sousa Cocentino[3]

RESUMO

O estudo parte das discussões sobre a seguridade social, em particular da Previdência Social trazendo reflexões acerca do cotidiano profissional dos assistentes sociais nas unidades do INSS, com ênfase nas questões atinentes à atuação frente aos efeitos ocasionados com a implantação de novas tecnologias da informação e comunicação (TICS) e a dificuldade no acesso e atendimento da população. Problematiza o trabalho profissional dos assistentes sociais no INSS em tempos de implantação do projeto INSS Digital, correlacionando as competências profissionais e a precarização do trabalho profissional; identificando os novos determinantes para a atuação do assistente social no contexto da tecnologia da informação no âmbito institucional. Enquanto metodologia, apresentamos um estudo baseado no método dialético; tendo como suporte a investigação pesquisa documental e bibliográfica. Atenta-se, portanto a identificar as fragilidades e desgastantes repercussões que têm restringido o fazer profissional e o acesso e usufruto da Previdência Social, enquanto direito social.

Palavras-Chave: Previdência Social. INSS Digital. Serviço Social. Acessibilidade.

ABSTRACT

The study departs from the discussions about Social Security policy and brings to the debate the professional routine of social workers in INSS units with emphasis on the issues related to the performance in face of the effects caused by the implementation of new information and communication technologies (TICS) and the difficulty in accessing and serving the population. The paper discusses the professional work of social workers in Social Security in times of the Digital INSS, correlating the professional competences and the precariousness of the social worker's work in the INSS; identifying the new determinants for the social worker's performance in the context of information technology in the institutional environment. As methodology, we present a study based on the dialectical method; supported by documentary and bibliographical research. The aim is, therefore, to identify the fragilities and stressful repercussions that have restricted the professional work and the access and enjoyment of Social Security as a social right.

Keywords: Social Security. INSS Digital. Social Work. Accessibility.

[1]INSS; assistente social e mestre em Ciências da Saúde (UFRN); carmenmedeirosm@gmail.com.
[2] UFRN; assistente social, mestranda e bolsista CAPES; nisiaandrade@hotmail.com.
[3] INSS, assistente social e mestranda do PPGSS (UFRN); suanytallita@hotmail.com .

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da experiência como assistente social no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), sobretudo na atual conjuntura de retrocessos nos direitos trabalhistas e sociais, temos nos deparado com processos de reestruturação produtiva e organizacional do trabalho com fortes impactos e alterações nos processos de trabalho, atualmente vivenciados no âmbito do INSS e, em particular, no Serviço Social da Previdência Social, inclusive traduzidos em diversas tentativas de esvaziamentos e desmonte do setor.

Nessa perspectiva, partimos da premissa de que para compreender a realidade da inserção do Serviço Social no interior dos processos coletivos de trabalho da Previdência Social, requer buscarmos analisar as condições impostas ao fazer profissional visto o aprofundamento do neoliberalismo, a desregulamentação dos direitos sociais e tensionamento impostos ao Serviço Social Previdenciário e, mais precisamente, os efeitos de tais ofensivas expressos nas alterações ocorridas com a introdução e implantação de novas tecnologias (INSS DIGITAL, MEU INSS, ACT´S-Acordos de Cooperação Técnica, automatização de benefícios) e o acesso limitado das populações às unidades do INSS.

É sabido que o INSS vem acompanhando a tendência mundial da era digital, como modernização institucional, via disposição de serviços por tecnologias da informação e comunicação-TICS. Porém, de fato o grande objetivo e o resultado desse processo, tem sido a redução da incorporação de força de trabalho, ou seja, de trabalho vivo, que somados às dificuldades de acesso via forma digital pela população usuária, a redução da incorporação de trabalhadores protegidos e sua substituição por trabalhadores com vínculos temporários e precarizados, tendo a terceirização como regra conjugam um conjunto de estratégias que visam conter gastos sociais e transferir recursos do fundo público para o setor privado.

Note-se que entre o final de 2016 e início de 2017, o INSS tem inserido novas formas de atendimento através do INSS digital estando, os requerimentos a partir de então realizados, exclusivamente via eletrônica evidenciado óbices ao acesso presencial e espontâneo daqueles que não possuem conhecimento em tecnologias e

elaboram diversas dificuldades no acesso a plataforma digital do INSS somado daqueles que nem sequer tem acesso a esses meios de comunicação.

O trabalho do assistente social no Setor de Serviço Social nas agências se torna, nesse momento, canal quase que uníssono e fundamental a população, através das ações profissionais já que os demais servidores, sobrantes após massiva aposentadoria e ausência de concursos, se encontram reservados a tarefas e rotinas não presenciais, na forma de teletrabalho ou semipresencial.

Além da sobrecarga evidente, esse processo desencadeia formas de polivalência, desvio de função, intensificação e descaracterização do trabalho profissional, entre outras múltiplas determinações que podem comprometer a qualidade da atenção ao cidadão, reduzir a relativa autonomia, bem como limitar abordagens críticas e questionadoras das medidas que contrariam os interesses dos (das) usuários (as).

Faz-se necessário, portanto investigar tais impactos, razão pela qual compomos a análise das principais repercussões no trabalho do (a) assistente social frente às contradições colocadas no cotidiano das Agências de Previdência Social, face ao uso das novas ferramentas digitais. Compreendendo os impactos do processo de contrarreforma da previdência social para o trabalho do(a) assistente social no INSS; as demandas postas ao Serviço Social e os desafios e possibilidades das novas ferramentas digitais no desenvolvimento do trabalho do (a) assistente social nesse âmbito.

Utilizar-se-á para investigação combinação da pesquisa documental com pesquisa bibliográfica a fim de realizarmos aproximações sucessivas e críticas com o objeto. Ambas sob referencial fundado na teoria social crítica e no materialismo histórico-dialético como método de análise da realidade.

Em suma, o estudo pretende contribuir para reflexões nesse campo do fazer profissional bem como das determinações que se colocam sobre a classe trabalhadora na contemporaneidade.

2 SEGURIDADE SOCIAL E PREVIDÊNCIA SOCIAL NO BRASIL

O sistema de proteção social, particularmente a seguridade social, na sociedade capitalista, foi construído como exigência histórica resultante da relação capital x trabalho, com o objetivo de manter a acumulação do capital e ao mesmo tempo, atender a demandas legítimas dos trabalhadores, formando um movimento dialético e dinâmico com a intervenção/ regulamentação estatal. Sua origem remonta o final do século XIX, na passagem do capitalismo concorrencial para o monopolista, mas só adquiriu caráter compulsório, nos países ocidentais, nas décadas iniciais do século XX. (BEHRING, 2003).

No Brasil, a partir das suas particularidades esse sistema foi impresso tendo em vista a economia de país periférico, marcado pela concentração de riqueza e grande desigualdade social e criado de forma híbrida (modelo Bismarckiano/alemão e Beveridgiano/inglês), isto é, ao mesmo tempo que visa proteger o trabalhador dos acidentes e manutenção de sua renda em situação de risco, modelo seguido pela previdência social; objetiva diminuir a pobreza, modelo vislumbrado pela assistência social.

Até desembocar na Constituinte, matéria de enfoque do estudo, na opinião de Oliveira (2008) até o processo de redemocratização, na década de 1980, e a aprovação da Carta Magna de 1988 as medidas de proteção social são voltadas tão somente a uma parte da população que tinha na formalização da Carteira de Trabalho esse condicionante. Quando a seguridade social passa a compreender para além da percepção do seguro social e sim, conforme art. 194, “um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e a assistência social” (BRASIL, 2003, p.47). Contribuindo para formação de uma sociedade mais democrática, justa e igualitária apesar de, ainda sustentar-se como afirma Boschetti (2004), na clássica justaposição seguro-assistência.

Em definitivo, apesar dos avanços registrados na concepção de seguridade social com a CF/88, na realidade, não houve a concretização dos direitos constitucionais, pois o direito formal não conseguiu assegurar o direito real e as

políticas sociais implementadas não foram capazes de mexer na estrutura das desigualdades econômicas e sociais. Prospectado os anos 1990 e a ascensão do neoliberalismo no Brasil a previdência social incorre, até os dias atuais, de doze reestruturações sob a lógica do seguro.

No contexto de mundialização do capital as contrarreformas cumprem o papel estratégico de enfrentar a crise de acumulação do capital, portanto há uma relação direta entre a dilacerante reforma da previdência sancionada em 13/11/2019 (EC 103) e as outras medidas de cunho neoliberal implementadas pelos últimos governos sob preceitos do FMI e do Banco Mundial com a abertura dos mercados internos dos países periféricos a exploração dos países ricos, o teto dos gastos públicos, a venda do pré-sal, a lei das terceirizações e a reforma trabalhista.

> Se, ao longo dos anos 1990 e 2000, este cenário já tinha suas bases estruturadas, criando imensos impedimentos para a universalização das políticas sociais, em 2017, a Emenda Constitucional (EC) 95 representa um substancial salto de qualidade. Ao definir um teto para os gastos primários por um período de 20 anos, esta Emenda constitucionaliza o estrangulamento com os gastos sociais, abrindo um potencial regressivo na garantia dos direitos sem precedentes na história do país. A preocupação com o chamado ajuste fiscal obteve uma vitória que permitirá canalizar todo o aumento futuro na arrecadação para o pagamento de juros, já que foi eliminada qualquer vinculação dos gastos com as receitas. Abre-se, com esta emenda, a possibilidade de aprofundamento dos retrocessos vividos nas últimas décadas. (BRETTAS, 2017, p.73).

De fato, a reforma da previdência é apenas uma mola dessa engrenagem, mas de crucial importância haja visto o expressivo recurso que movimenta no orçamento da união e coloca à disposição dos bancos, ou seja do capital financeiro que detém a hegemonia do processo de acumulação pela financeirização da economia. Pretendem com isso reduzir indiscriminadamente as despesas da seguridade social e destinar cada vez mais orçamento a dívida. Dentro desta linha, vivenciamos uma disputa no orçamento público à serviço da dívida e do enxugamento do Estado, em detrimento de pautas históricas de reforma tributária, da taxação das grandes fortunas, por exemplo, tendo como resultado final a entrega do fundo público do povo brasileiro, através da entrega do Estado ao capital financeiro.

Em consequência, faz parte do pacote, limitar os reajustes dos servidores públicos, elevar alíquotas de contribuição, extinguir concursos públicos e carreiras,

criando regimes de previdência complementares, pautando a reforma administrativa aos servidores públicos com retirada da estabilidade, estabelecimento de produtividade e demissão por ineficiência.

Os retrocessos no INSS, são frutos e fotografia de todas essas expressões, da conjuntura nacional e internacional e difundem esse modelo de reformas gerenciais na administração pública embutindo transformações institucionais voltadas aos valores do mercado, nas palavras de Dasso Jr. (s.n), em suas práticas de gestão e de atendimento.

Antunes (2009) nos lembra que essa nova morfologia do trabalho, pautada na era dos serviços e do meio digital, gera formas heterogêneas de alienação do trabalho informacional em expansão no capitalismo contemporâneo, que tem como característica principal forte tendência a precarização, desregulamentação e desproteção do trabalho.

Nessa mesma perspectiva Huws (2009), revela a construção de um cibertariado quando passa a discutir a atual onda de mudança tecnológica com amplo uso das tecnologias da informação e da comunicação tanto na produção, quanto de consumo.

É evidente que não se assume o papel aqui de contra-argumentar a importância dos avanços tecnológicos. O que há na verdade, é a necessidade de expor a forma que essa aplicabilidade irrestrita da tecnologia vem tomando dentro do órgão, a partir da administração pública na sociedade capitalista, visto que tais meios devem estar adequados ao público atendido no INSS, de forma que a todos seja garantido atendimento de qualidade. Isto é, para aqueles que utilizam os meios digitais e para aqueles que não vislumbram acesso, assim não perpetrando inúmeras lesões aos direitos dos segurados e de seus dependentes.

Ainda há que se abordar, que o protocolo à distância em si não gera nenhuma melhoria sem um atendimento profissional na ponta para acolher as demandas geradas por ele. Dessa forma, por falta de recursos humanos, físicos e materiais gera-se uma fila de espera à população, podendo-se afirmar, que há nesse interim uma intensa violação dos direitos humanos e sociais.

Observa-se, pois que o INSS vem sofrendo um verdadeiro desmonte da sua estrutura enquanto serviço público, as alternativas que são buscadas pela administração são de enxugamento do aparelho estatal pela redução de custos com infraestrutura, a partir de um modelo gerencial, bem como com pessoal focando na redução do trabalho vivo, na capitalização, na terceirização da força de trabalho e de serviços, tudo isso mediado por um verniz de “modernização via atendimento virtual”.

No âmbito da Previdência Social, não há dúvidas de que a materialização do INSS Digital é voltada ao capital e não aos interesses da população, assim como serve de instrumento para controle do atendimento, índice de produtividade, imposição de metas, fundamento para não realização de concursos público e contratação de servidores aposentados ou mesmo de militares.

Ademais, o incentivo ao teletrabalho ou semipresencial aos servidores, através do canto da sereia do trabalho em *Home Office*, sem horário pré-estabelecido, de bônus por tarefa excedente executada em substituição ao atendimento presencial, sem desnudar os custos sociais e humanos exponenciados, além do mais com a pandemia do SARS-COVID-19, e do crescimento de centrais de teleatendimento, precarizadas e frágeis aos trabalhadores formais que ali atuam (Central 135) ou aplicativo reverberado a partir de 2019 (MEU INSS) formam contexto propício a terceirização a ritmo frenético no órgão das atividades e o desmonte da política.

3 O TRABALHO DO/DA ASSISTENTE SOCIAL NO INSS EM TEMPOS DAS TICS

A história da profissão no Brasil e a do Serviço Social Previdenciário se entrelaçam visto que o mesmo emerge em 1944, por instrumento da Portaria nº 25 de 6 de abril, somando 77 anos de existência de serviço previdenciário. Essa história passa desde planos básicos de ação e atuações com cariz conservador e funcional até os processos de ruptura e luta pela garantia de direitos da classe trabalhadora. A atuação institucional é regulamentada na Lei 8.213/91, Art.88, que explicita:

> Compete ao Serviço Social esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade (BRASIL, 1991, p. 63)

A Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência (1994), inaugura um novo paradigma de atuação, bebendo na reconceituação do Serviço Social brasileiro ampliou a visão sobre o conceito da Seguridade Social, concebendo a Previdência Social enquanto direito do trabalhador e de sua família, garantido constitucionalmente. Traz, portanto direção, bases ético-legais e de método para a política previdenciária e ao Serviço Social na Previdência buscando consolidar o projeto ético-político da profissão, a emancipação humana e a liberdade como princípios basilares.

O Serviço Social brasileiro é intrínseco ao processo histórico da construção e efetivação da Previdência Social enquanto política pública, seja na construção de estratégias que garantam valores democráticos conforme seus limites e possibilidades, como na garantia de direitos dos trabalhadores e seus dependentes. Desta forma, se insere no campo da socialização dos direitos sociais, dos meios de exercê-lo e na construção coletiva.

O Serviço Social do INSS desenvolve seu trabalho em linhas de atuação, são elas atualmente: Ampliação e consolidação do acesso à Previdência Social, Segurança e saúde do trabalhador e Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas idosas, através de ações profissionais individuais e coletivas em articulação com as outras áreas do órgão, entidades governamentais e organizações da sociedade civil, sendo elas: socialização das informações previdenciárias e assistenciais, fortalecimento do coletivo, assessoria/consultoria técnica.

O Manual Técnico do Serviço Social (2012), atualizado pelo despacho decisório nº319 DIRSAT/INSS, de 25/06/2018, caracteriza-o enquanto serviço previdenciário, favorecendo a viabilização do acesso dos cidadãos aos direitos assegurados na política de Previdência Social. Suas ações são realizadas pelos assistentes sociais em consonância com a legislação da profissão, normas, diretrizes e objetivos estratégicos adotados pela Instituição.

Assim, o Serviço Social previdenciário, considerando suas bases conceituais, operacionaliza suas ações profissionais cotidianamente no âmbito interno das agências do INSS, bem como na comunidade. Utilizando junto as linhas de ação a pesquisa social e de outras técnicas e instrumentos de parecer social, avaliação social

da pessoa com deficiência para fins de acesso ao Benefício de Prestação Continuada e da Aposentadoria por Idade e/ou Tempo de Contribuição.

A socialização das informações previdenciárias e assistenciais, cabe destaque pela relevância e pelo embargo institucional, consiste em um processo democrático e pedagógico que se desenvolve entre o assistente social e os sujeitos sociais, a qual possibilita uma escuta qualificada e informação de qualidade e diferenciada, pois é desenvolvida sob a ótica do acesso ao direito e da ampliação do exercício da cidadania. Ainda, conforme a Matriz:

> Socializar as informações previdenciárias é um processo democrático e político pelo qual se torna transparente o real pela comunicação, análise crítica da burocracia institucional e o desvendamento do significado da Previdência como política social. Esta ação oportunizará o acesso ao direito com respostas concretas às demandas imediatas, o estabelecimento articulado de ações coletivas e correlações de forças que conduzam a um encaminhamento de mudanças (BRASIL, 1995, p. 16).

Tal processo visa tornar as políticas de seguridade transparentes e acessíveis para os usuários, sobretudo no que se refere à Previdência e Assistência Social, e, para a viabilização desse direito, faz-se necessária, por parte do assistente social, a análise crítica da realidade social, dos fundamentos e da legislação pertinente às políticas sociais, bem como dos processos e métodos de trabalho institucionalmente adotados atinentes ao reconhecimento dos direitos.

Sob o imperativo da “modernidade” e “desenvolvimento” o INSS implanta novas plataformas digitais fechando as portas aos atendimentos presenciais nas agências espalhadas por todo o país. Dificultando o acesso aos trabalhadores, visto que as tecnologias não são bens públicos disponíveis a toda população, redução ainda maior do acesso à política de previdência social e as demais políticas da seguridade social, a exemplo o Benefício de Prestação Continuada-BPC operacionalizado pelo Instituto.

O trabalho no Setor de Serviço Social nas APS se torna, nesse momento, fundamental a população, através das ações profissionais já que os demais servidores; sobrantes após massiva aposentadoria e ausência de concursos, se encontram reservados a fazer suas tarefas e rotinas em “nuvens” de sistemas de manutenção, de revisão, recurso ou do reconhecimento do direito não presenciais, na

forma de teletrabalho ou semipresencial sem a presença do “outro lado da tela” do cidadão pleiteante. Some-se a isto, que

> Usuários e a sociedade em geral não têm acesso ou domínio do conhecimento sobre seus direitos previdenciários e a lógica de como estes se estruturaram, pela lógica burocrática que se apresenta através de uma legislação complexa, cifrada, incompreensível para a maioria da população. (BRASIL,1994, p. 15)

Nessa perspectiva, o INSS DIGITAL emerge como uma nova demanda posta ao assistente social provocando inquietações e desafios a seu fazer, ao desempenho de suas competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas.

Concordamos com a afirmação de Iamamoto (2003) quando trata que a prática do Serviço Social, dia a dia, requer um trabalho comprometido com a defesa e a universalidade, atualização dos compromissos ético-políticos e com os interesses coletivos. Ressaltando, que o Código de Ética Profissional, no art. 5º, prevê na relação do Assistente Social com os usuários dentre outros deveres o de “contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados” (BRASIL, 2012, p. 30).

À luz de todo esse arcabouço teórico-metodológico, ético-político e normativo que regulamentam as atribuições e competências do/a assistentes sociais no INSS salienta-se que vivenciamos, todavia em tempos de crise e ofensiva do capital, mais uma vez, esvaziamento e desmantelamento de nossos serviços e atribuições como o risco a extinção do Serviço Social do INSS, além do limite a autonomia por imposições de metas, produtivismo e outros mecanismos de controle acelerados com a pandemia do COVID-19, incluído o atendimento à distância.

A racionalização dos processos de trabalho dos trabalhadores do Instituto e do próprio assistente social a fim de obter mais-valia, sob domínio do capital retira o controle desse processo e o modo de executá-lo.

> Os assistentes sociais do INSS estão subordinados ao controle dos processos de trabalho assim como os demais trabalhadores. Os profissionais têm o seu trabalho controlado por diversas ferramentas institucionais que limitam a autonomia profissional, tais como: delimitação das agendas dos profissionais (do que atender), do tempo disponibilizado para cada atividade, dos sistemas informatizados e da participação na execução e não no planejamento das atividades. (Prado; Duarte, 2015, p.169-170).

Cada dia encurralam os trabalhadores através de termos de compromisso conduzindo-os, forçadamente ao teletrabalho com custos de todo o processo de trabalho (equipamentos, internet, mobiliário, telefone, etc.) e metrificações, inclusive para atividades incabíveis para o que nos propomos executar. Tentam impor ações profissionais a distância, que se caracterizam como um incentivo ao fim desse serviço de grande relevância a política, usando a tecnologia a propósito do capital, da privatização e do fim do serviço público.

Experienciamos, ainda junto a esse processo de racionalização do trabalho da expropriação do conhecimento e de sua centralização a nível gerencial quando se aplica um emaranhado de normativas cifradas, sem qualquer transparência dos critérios de elegibilidade, propositalmente para que a população não tenha acesso ao conhecimento ou mesmo a equipe tenha acesso a informação mínima para repasse.

É patente e tem sido denunciado por vários canais, a exemplo dos documentos produzidos pelo CFESS, o desmonte por práticas arbitrárias gerenciais, alterações nas legislações e medidas provisórias nesse serviço de grande importância para a população brasileira, principalmente em contexto de uso TIC´S. Donde o serviço social do INSS é um direito dos trabalhadores (as), que pode impulsionar o acesso a outros direitos, mas que cada vez se torna mais difícil perpetra-lo.

Nas palavras de Prado e Duarte (2015, p.170), “na maioria das vezes estas estão subordinadas às prioridades definidas pela instituição que dá preferência àquelas que interferem de forma direta nos indicadores e metas estabelecidos pelo INSS”. Ainda que, como qualquer outro trabalhador, “o assistente social vendeu sua força de trabalho e preza por sua manutenção em favor de sua sobrevivência”.

Compreendendo, dessa feita sermos profissionais cujas características exigem criatividade e proposição, além de crítica e reflexão para o devido conhecimento, desvelamento e intervenção na realidade, numa perspectiva de totalidade, buscamos nesse artigo apreender determinantes para atuação profissional frente as tecnologias da informação e comunicação implementadas no INSS, das fragilidades e desgastantes repercussões que têm restringido o fazer profissional, correlacionando as competências profissionais e a precarização do trabalho do assistente social no INSS e o acesso e usufruto da Previdência Social, enquanto direito social.

4 CONCLUSÃO

Vivemos em pleno século XXI, cita Antunes (2018), uma era voltada a informatização do trabalho e da vida sendo o maquínico- informacional- digital determinante fator na retração do trabalho vivo pelo trabalho morto, principalmente nos países centrais. Deslocando-se em metamorfose ganha novos contornos nos países periféricos; irrompendo graves consequências, determinando uma nova morfologia do trabalho e como regra a flexibilização, precarização e informalidade.

Marco da desproteção social vem a ser a entrada da China e dos Tigres Asiáticos no mercado capitalista, nas atividades industriais e a crise que assola o capital em 2008; ponto fundante segundo Antunes e Braga (2009; 2018) de efeitos deletérios sobre o trabalho e aos trabalhadores, o qual já vinha sendo remodelado desde 1970 com a reestruturação produtiva em escala global e, em particular no Brasil nos anos 1990 com a entrada do neoliberalismo e que se aprofunda com a nova divisão internacional do trabalho e as estratégias de saídas capitalistas.

Não sem relação, o conjunto de assistentes sociais do INSS vivenciam no dia a dia esses rebatimentos, tensões, esvaziamento e desmonte de suas atribuições propulsados sob várias frentes (MEU INSS, INSS DIGITAL, ACTs, automatização, atendimento à distância, teletrabalho, trabalho semipresencial, central 135, etc.).

Ressalte-se que essas medidas no Serviço Social do INSS, não se reduzem a um ataque a uma profissão, trata-se de uma das expressões da forte relação com os ataques aos direitos sociais, trabalhistas e previdenciários conquistados e concreta ofensiva contra a direção social dada pela equipe de Serviço Social no cotidiano do INSS, justamente por se alinhar a defesa dos direitos da população usuária dos serviços do INSS enquanto integrante do sistema de seguridade social, nos termos da Constituição Federal de 1988 (CF/88).

A tentativa de substituição dos servidores por maquinários em que pese a distribuição de todos os serviços de forma não presencial, que o INSS denomina “transformação digital”, impõe aos sujeitos sociais maiores barreiras no acesso e entraves a efetivação dos direitos sociais da população brasileira; principalmente de pessoas idosas, com deficiência e com baixa escolarização público principal da

política, conforme dados de boletins estatísticos divulgados anualmente pelo próprio órgão.

As tecnologias desenvolvidas amplamente são formatadas em detrimento da população e atentas para necessidades do mercado. Presentemente, o estado nacional a dar fôlego a sua reprodução ampliada com ajustamento fiscal, contrarreformas, fim de concursos e redução do número de unidades de atendimento sendo, portanto, obstáculo a efetivação de garantias e instrumento de desigualdades.

Quanto as TICS poderiam auxiliar na execução dos trabalhos nos mais diversos espaços, enquanto resultado do desenvolvimento social e ao Serviço Social aliada nos processos de trabalho para organização, sistematização, pesquisa e comunicação dos profissionais.

Ora, entendemos às tecnologias como acessórias ao trabalho profissional e não substitutivas e o que vemos é a informatização da burocratização e a expansão de um projeto de reestruturação tecnológica que vislumbra o fim dos atendimentos presenciais como estratégia para reduzir os enfrentamentos e, também confrontos presenciais, individualizando a reação de cada usuário(a) desrespeitado(a).

Sob todos esses pormenores, ainda advêm a pandemia ocasionada pelo COVID 19, desnudando a desigualdade social e potencializando as expressões da questão social. Seguindo do fechamento das unidades entre março a setembro de 2020, sendo o retorno gradual e não realizado em todas as agências, mais uma vez ocorrendo repercussões na atuação e usufruto do acesso na previdência.

O período pandêmico não só acentuou, como também acelerou os processos de digitalização dos serviços do órgão e sua implementação tende, na conjuntura que se apresenta, permanecer com metodologia diante mudança emblemática nos processos de trabalho.

O Estado ultraneoliberal aproveita da ocasião e assume, a partir das TICS, perspectiva de se transformar em um “Estado Digital”, bastando observar o espraiamento pretendido frente às demais políticas sociais e, aqui sem deixar de conotar o deslocamento de nossas matérias, principalmente a rede sócioassistencial com recursos adversos humanos, físicos, etc. para tamanha enxurrada de demandas para além das suas tão caras e necessárias e, mais enfaticamente a mercantilização

do serviço público que passa a ser vendido e comprado, a partir da prestação de serviços dos escritórios de advocacia e corporações com lucratividade abissal, em expansão diante oportunismo do decurso e desmonte do serviço público.

As velocidades das mudanças são avassaladoras, catastróficas sendo o que aqui trazemos ao leitor pode mudar entre esta feitura e a sua leitura. Cabe referenciar que voga em vias de implantação a aplicação de avaliação social média aos que requerem o BPC, isto é, através de uma automatização e uma métrica padrão, aligeirada e sem a participação do profissional assistente social e do usuário, violando o conceito da Pessoa com Deficiência desconsideram as condições de vida e histórias dos sujeitos sociais que buscam a efetivação de seus direitos.

Diante dessa discussão constatou-se que a TI traz dilemas na atualidade, no âmbito do trabalho e do Serviço Social, apresentando em suas entranhas as contradições sob hegemonia do capital financeiro, pois ao mesmo tempo que pode trazer maior facilidade na execução do trabalho deturpa seu papel para viabilizar a redução de trabalhadores, exigência da produtividade e distanciamento da população.

É preciso, pois orientarmo-nos sob forte consistência teórica-metodológica, técnico-operativa em defesa do INSS e da previdência pública, de qualidade e acessível compondo respostas alternativas as atuais condições e relações que se impõe a partir das requisições institucionais, sem desconsiderar sermos classe trabalhadora que tem na degradação objetiva e subjetiva repercussão direta na autonomia e na materialização do PEP. Reafirmando a defesa intransigente da classe trabalhadora e do nosso trabalho presencial e por jornada, construindo no cotidiano resistência e possibilidades na busca por constituir uma contra-hegemonia.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p.231-238.

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

BEHRING, Elaine Rossetti. **Brasil em contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. 2. ed. – São Paulo: Cortez, 2003.

BOSCHETTI, Ivanete**. Seguridade Social e Projeto Ético-político do Serviço Social**: que direitos para qual cidadania? In: Revista Serviço Social e Sociedade, n. 79, São Paulo – SP: Cortez, 2004.

BRASIL. **Constituição Federal** (1988). Texto constitucional de 5 de outubro de 1988. 21ª ed. Brasília: Câmara dos Deputados, coordenação de publicações,2003.

_____. **Matriz teórico-metodológica do Serviço Social na Previdência Social**. Ministério da Previdência Social, 1995.

_____. Presidência da República. Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre a os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União.**

_____. Ministério da Economia. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. v.25, nº2, ed. Fevereiro. 2020.

_____. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão. 10ª ed. Brasília: CFESS,2012.

BRETTAS, Tatiana. **Capitalismo dependente, neoliberalismo e financeirização das políticas sociais no Brasil.** In: Revista Temporalis, Brasília, nº34, Jul./ Dez. 2017.

DASSO JR. Aragon. **A Nova Gestão Pública (NGP)**: a teoria da Administração Pública do Estado Neoliberal. [s.l], [s.n].

HUWS, Ursula. A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p.231-238.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

INSS. **Manual Técnico do Serviço Social**. 2012. Atualizado pelo Despacho Decisório nº 319 DIRSAT/INSS, de 25/06/2018.

OLIVEIRA, Iris Maria de. **Cultura política, direitos e política social**. In: BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine R.; SANTOS, Silvana Mara de Morais & MIOTO, Regina C. Tamaso. Política Social no capitalismo*:* Tendências contemporâneas. São Paulo: Cortez, 2008.

PRADO, Fernanda de Oliveira; Duarte, Evaristo Emigdio Colmán. **A racionalização do trabalho dos assistentes sociais do INSS**. In: Revista Katalysis, Florianópolis, v.18, nº2, P.162-171, jul. /dez. 2015.