



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

Relatório Parcial de Pesquisa encaminhado ao Sindprevs/SC - Sindicato dos Trabalhadores  
em Saúde e Previdência do Serviço Público Federal em Santa Catarina

**Autoria:** Ana Maria Baima Cartaxo, Edivane de Jesus e Gabriela Gerevini Kasper.

**INSS Digital** – o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da  
Previdência Social

Florianópolis

2025

**Coordenação de Pesquisa:** Dra. Edivane de Jesus

**Equipe de Pesquisa:**

Ana Maria Baima Cartaxo

Camila Avila dos Santos

Diane Balbinot Silva

Edivane de Jesus

Gabriela Gerevini Kasper

Gláucia Amaral Rubens

Juliana Amorim Policarpo

Maria Helena de Medeiros de Souza

Maria Lúcia da Silva Bueno

Marisa Magali Maieski Wames

Rita de Cassia Farias

**Instituições Parceiras**

Conselho Regional de Serviço Social - 12ª Região - CRESS/SC

Sindicato dos Trabalhadores em Saúde e Previdência do Serviço Público Federal no

Estado de Santa Catarina - Sindprevs/SC

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>5</b>
<b>3. ANÁLISE DOS DADOS DOS GRUPOS FOCAIS</b>	<b>7</b>
3.1. REGIME, CONDIÇÕES E PROCESSO DE TRABALHO DOS SERVIDORES	8
3.1.1. Flexibilização e Trabalho Metrificado	10
3.1.2. Infraestrutura e Instrumentos De Trabalho	12
3.1.3. Alterações na Gestão da autarquia	16
3.1.4. Saúde do trabalhador e os Desafios do Servidor	20
3.2. CONCEPÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL	22
3.3. IMPACTOS AO SEGURADOS E USUÁRIOS DO INSS	25
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>29</b>

## INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar resultados parciais da pesquisa intitulada **“INSS Digital – o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”**.

O objetivo geral da pesquisa foi *“Compreender o impacto do “INSS Digital” na alteração dos processos de trabalho dos servidores do INSS, da rede socioassistencial e no acesso ao direito da população usuária da previdência social (aos serviços e benefícios concedidos e operacionalizados pelo INSS), no bojo das transformações societárias do mundo do trabalho, da redefinição das funções do Estado capitalista e das contrarreformas previdenciárias”*.

Para sua execução esta etapa da pesquisa contou com a parceria do Conselho Regional de Serviço Social - 12ª Região - CRESS/SC e do Sindicato dos Trabalhadores em Saúde e Previdência do Serviço Público Federal no Estado de Santa Catarina - Sindprevs/SC, que representa os servidores ativos, aposentados e pensionistas do INSS, do Ministério da Saúde e da Anvisa. A parceria entre as instituições e o Departamento de Serviço Social da UFSC - DSS/UFSC foi estabelecida mediante assinatura de termo de cooperação. As instituições auxiliaram na divulgação da pesquisa, custeio de transporte, hospedagem, alimentação e organização dos espaços para realização da coleta de dados junto a servidores do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS de Santa Catarina.

Assim, a pesquisa contou com a seguinte etapa: realização de grupos focais junto a servidores do INSS de Santa Catarina. A proposta inicial previa a realização de um grupo focal por gerência executiva do INSS no estado. No entanto, em relação à gerência executiva de Florianópolis, tendo em vista sua extensão e diversidade, optou-se pela realização de dois grupos focais, um em Florianópolis e outro na cidade de Lages. Assim, foram realizados grupos focais em: Florianópolis e Lages (GEX - Florianópolis), Joinville (GEX-Joinville), Blumenau (GEX-Blumenau), Criciúma (GEX-Criciúma), Joaçaba (GEX-Chapecó). Os grupos tiveram como participantes técnicos e analistas do seguro social, convidados de modo aleatório e voluntário a participarem da pesquisa.

Os grupos focais foram realizados mediante roteiro pré-estabelecido, que englobou questões acerca da identificação (sem nome explícito dos participantes), regime de trabalho (presencial, híbrido ou teletrabalho), ferramentas de trabalho (disponibilizadas pelo INSS e as viabilizadas pelo servidor), o INSS Digital e o processo de trabalho, o INSS - digital e o

atendimento da população, as dificuldades e desafios do trabalho, papel do servidor no INSS e a concepção da política previdenciária.

Os grupos foram gravados em áudio, mediante autorização expressa dos participantes, que assinaram termos de consentimento. Após as transcrições das gravações, procedeu-se à organização dos dados, que compõem a estrutura deste relatório, para além desta breve introdução: **Descrição das atividades de pesquisa realizadas, Análise dos dados dos grupos focais e Considerações finais da etapa de pesquisa.**

Considera-se que esta fase da pesquisa coletou um material bastante rico para a análise final do relatório da pesquisa. O material tem contribuído para a construção de comunicações para eventos, artigos para periódicos e poderá fornecer subsídios para as lutas empreendidas pelos trabalhadores do INSS por melhores condições de trabalho.

## 2. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

Acerca das atividades desta etapa da coleta de campo, conforme já sinalizado, foram realizados seis grupos focais junto dos servidores da autarquia do estado de Santa Catarina. Tendo em vista que os grupos focais foram realizados nas Gerências Executivas do INSS em Santa Catarina, o Conselho Regional de Serviço Social de Santa Catarina (CRESS 12ª Região) disponibilizou transporte, alimentação e hospedagem para as pesquisadoras nas respectivas cidades de realização dos grupos focais. Acordou-se assim, que pela parte da manhã, as professoras da pesquisa, Profa. Dra. Edivane de Jesus e Profa. Dra. Ana Maria Baima Cartaxo ministrariam as Oficinas da Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) sobre “As Tecnologias de Informação e Comunicação e o Exercício Profissional no Serviço Social”, e pela parte da tarde, enquanto ocorriam as demais atividades das Oficinas, eram realizados os Grupos Focais com os trabalhadores, em local previamente organizado pela coordenação do Sindprevs.

O convite para a participação dos grupos se deu de maneira aleatória, com a divulgação do CRESS/SC, do Sindprevs/SC, e das assistentes sociais integrantes da pesquisa, as quais articularam internamente dentro de suas regiões convites aos seus colegas de trabalho, possibilitando assim um mínimo de participantes em cada grupo focal. Todos os grupos focais foram conduzidos pelas professoras Edivane de Jesus e Ana Maria Baima Cartaxo, seguindo o instrumental previamente elaborado, o qual contava com a seguinte estrutura:

1. Apresentação dos participantes com nome, cargo, local em que atua, regime de trabalho, quantas horas e dias trabalha por semana:
2. Em relação às suas ferramentas de trabalho, quais são disponibilizadas pelo INSS e quais são viabilizadas por você?
3. O que você pensa sobre a política de previdência social?
4. **Em relação ao seu processo de trabalho no INSS:** O que você pensa sobre o modelo de organização implementado a partir do projeto “INSS – DIGITAL”?
5. **Em relação à população segurada e usuária do INSS:** O que você pensa sobre o atendimento por canais remotos, implementado a partir do projeto “INSS – DIGITAL”?
6. O que você pensa sobre o atendimento presencial para o seu trabalho?
7. O que você pensa sobre o atendimento presencial para a população segurada e usuária do INSS?
8. Quais as principais dificuldades e desafios que você encontra hoje no seu trabalho?
9. Enquanto servidor, qual é o seu papel dentro do INSS hoje? Qual sua importância, enquanto servidor desta autarquia, para a sociedade?
10. Outras observações

Deste modo, o instrumental foi utilizado para orientar o debate nos encontros, com adaptações à realidade de cada grupo. Após a realização dos grupos focais, foram realizadas as transcrições dos mesmos, os quais para traçar a análise, utilizaremos os relatos dos servidores, que foram codificados em: participantes 1, 2, 3, 4, 5 e 6 e o grupo correspondente com a seguinte denominação: Florianópolis - f; Joinville - jv; Lages- - l; Criciúma - c; Blumenau - b.; Joaçaba - jo, para assim resguardar o sigilo dos integrantes. No quadro abaixo, especificamos a data dos encontros em cada região, cidade, endereço, número de participantes e cargo que estes ocupavam no âmbito do INSS.

<b>Data</b>	<b>Cidade</b>	<b>Endereço</b>	<b>Participantes</b>	<b>Cargo</b>
14/04/2023	Florianópolis	Sindprevs, R. Dom Jaime Câmara, 259 - Centro	5	5 Técnicos do Seguro Social
28/04/2023	Criciúma	Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Plásticas de Criciúma, localizado na R. Treze de Maio, 36 - Centro.	6	4 Técnicos do Seguro Social 2 Analistas do Seguro Social
12/05/2023	Lages	Associação dos Aposentados e Pensionistas de Lages. Rua Mal. Deodoro, 71 - Centro, Lages - SC, 88501-000	5	3 Técnicos do Seguro Social 2 Analistas do Seguro Social
02/06/2023	Blumenau	Sindicato dos Trabalhadores Têxteis de Blumenau. Rua Dr. Luiz Freitas Melro, nº 365, Centro	2	2 Analistas do Seguro Social
16/06/2023	Joinville	Sindicato da Saúde, localizado na Travessa Chuí, nº 30, Centro.	6	5 Analistas do Seguro Social 1 Técnico do Seguro Social
23/08/2023	Joaçaba	Sindicato dos Empregados no Comércio de Joaçaba. Rua Frei Rogério, nº 525, Centro.	6	3 Analistas do Seguro Social 3 Técnicos do Seguro Social

**Fonte:** Quadro elaborado pelas autoras, a partir dos dados extraídos dos grupos focais, em 2023.

Previamente a realização de todos os grupos focais, os participantes realizavam a leitura do termo de consentimento, submetido ao Comitê de Ética da UFSC, e assim concordaram com os termos previstos. Ressaltou-se o sigilo por parte das pesquisadoras e o comprometimento ético-político na hora de utilizar os dados provenientes da pesquisa. Assim, na próxima seção serão descritos os resultados obtidos e as análises realizadas pela equipe de pesquisa.

### 3. ANÁLISE DOS DADOS DOS GRUPOS FOCALIS

Após as transcrições dos áudios dos grupos focais, a equipe de pesquisa procedeu a organização dos dados. A primeira sistematização correspondeu a criação de categorias gerais,

a partir das questões formuladas: identificação, regime e tempo de trabalho; condições e instrumentos de trabalho; concepção da política social previdenciária; INSS-Digital e processo de trabalho; impactos do INSS - Digital para a população e concepção de servidor. Durante o trabalho verificou-se a necessidade de aglutinar algumas dessas categorias e renomear outras. Assim foram estabelecidas as seguintes categorias que, por sua vez, se subdividem em subcategorias: regime, condições e processo de trabalho do INSS-Digital; concepção da previdência social; concepção de servidor; e impactos do INSS-Digital para os usuários.

### 3.1. REGIME, CONDIÇÕES E PROCESSO DE TRABALHO DOS SERVIDORES

Neste tópico será abordado acerca, do regime, condições e processos de trabalhos dos servidores da autarquia do INSS/SC. Acerca dos regimes de trabalho vigentes no INSS, foram contempladas, entre os participantes dos grupos, as três modalidades de trabalho existentes hoje na autarquia: presencial, híbrida e teletrabalho. Os servidores destacaram, ainda, os programas de gestão aos quais podem realizar a adesão.

Desta forma, dos participantes dos grupos focais, três servidores estavam em regime de trabalho híbrido, quatorze na modalidade totalmente presencial e dez em teletrabalho. Constatamos três servidores em programas de gestão<sup>1</sup>, podendo estes se enquadrar tanto em regime híbrido como presencial. Sobre a participação na pesquisa, entendemos que existem razões significativas para que os trabalhadores do regime presencial tenham aderido em maior número aos grupos focais. Seus depoimentos evidenciam que valorizam o ambiente do trabalho e possuem uma compreensão mais apurada do impacto que o novo modelo de trabalho trouxe para a autarquia, tanto sob a ótica dos servidores, quanto na perspectiva do atendimento prestado para a sociedade.

Posto isso, um dos principais elementos suscitados nos grupos focais refere-se à redução severa do número de servidores ativos na autarquia, sobretudo a partir da implementação do INSS-Digital. De acordo com dados coletados nos Relatórios de Gestão

---

<sup>1</sup> Os programas de gestão e desempenho foram criados com o objetivo de medir a frequência através do controle de desempenho. Assim, o programa tem enfoque nos resultados e no controle de entrega do servidor. Deste modo, os servidores que optam por aderir aos programas de gestão e desempenho possuem uma maior flexibilidade no regime de trabalho e nos seus horários de execução, podendo ser realizado nas três modalidades de trabalho: teletrabalho integral, teletrabalho parcial e presencial. Saiba mais em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/servidores/programa-de-gestao-e-desempenho#:~:text=O%20Programa%20de%20Gest%C3%A3o%20pode,das%20depend%C3%A2ncias%20f%C3%ADsicas%20do%20%C3%B3rg%C3%A3o.>

do INSS e Anuário Estatístico da Previdência Social, averigua-se um déficit de 19.083 servidores que não foram repostos, vide quadro 2:

Quadro 2: Número de Servidores ativos no INSS (Brasil) -2015-2023

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

Fonte: Dados extraídos do Relatório de Gestão do INSS (2018, 2022 e 2023) e Anuário Estatístico da Previdência Social (2021). Quadro elaborado pela autora.

O quadro explicita a não recomposição dos trabalhadores ao longo dos anos, sobretudo a partir da inserção do INSS-Digital, além disso, é preciso atentar-se para os processos de substituição de diversos postos de trabalho pela mais recente implantação da análise de benefícios automatizados. No que se refere ao caso do INSS, a automatização passa a ser utilizada para a análise de benefícios, que antes eram verificados pelas lentes cuidadosas dos servidores, e agora passam pelo reconhecimento simplista destes mecanismos. Ademais, os servidores apontam para a perda do contato entre os profissionais e os segurados e usuários da assistência social. Além da falta de autonomia e de resolutividade técnica a partir da implementação dos canais digitais.

Para além da perda de contato conforme mencionado acima verifica-se que com a automatização e a implementação das metas muitos dos servidores passam a realizar os despachos de maneira menos cuidadosa, para assim atingir suas metas. No próximo subitem discutiremos sobre estes processos de flexibilização e metificação e suas consequências nos processos de trabalho.

### 3.1.1. Flexibilização e Trabalho Metrificado

Para além da não recomposição da força de trabalho, instaura-se na autarquia, enquanto estratégia para controle do trabalho dos servidores, o trabalho metrificado e a flexibilização dos regimes. A metrificação surge com o estabelecimento de metas mensais de trabalho, quantificáveis, aos servidores em todos os regimes de trabalho, através do Gerenciador de Tarefas (GET)<sup>2</sup>. Aos servidores em regime de teletrabalho, a meta, aferida mensalmente, configura a necessidade do alcance por dia de trabalho de 4,27 pontos. Assim, é estabelecido na autarquia certo quantitativo de pontos para cada atividade. Nos grupos focais servidores relataram sobre como a metrificação estabelecida pelo INSS, a partir da administração central em Brasília, não leva em consideração a análise subjetiva de cada processo, tampouco o seu grau de complexidade.

Com a obrigatoriedade do cumprimento da pontuação presente no cotidiano dos trabalhadores, evidencia-se a precarização da análise dos processos, os quais passam a ter uma série de inconsistências. Com relação a isso foi relatado que,

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

Esta fragilidade na análise dos processos é revelada através da Resolução N° 675/PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2019, a qual instituiu um Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade. Este programa tem como objetivo o pagamento de bônus de R\$57,00<sup>3</sup> aos servidores, por análise de processo, para além de suas metas e jornada de trabalho.

A partir do acentuamento da precarização da estrutura na autarquia, seja a partir da defasagem do parque tecnológico, bem como da não manutenção da estrutura das agências,

---

<sup>2</sup> O Gerenciador de Tarefas (GET) realiza o ordenamento de tarefas para cada servidor previsto para o dia, onde serão cadastradas, atualizadas e concluídas as tarefas existentes.

<sup>3</sup> No momento o pagamento desse bônus encontra-se suspenso e aguarda nova regulamentação por parte do governo.

verifica-se uma adesão significativa dos servidores aos regimes de trabalho “flexíveis”, mais conhecidos como o teletrabalho, trabalho remoto ou *home office*. Com a entrada do trabalho no domicílio dos servidores, ocorre a perda do entendimento da separação do que é próprio da vida privada e o que é da esfera laboral.

Nessa nova dinâmica de trabalho os servidores se veem cotidianamente extrapolando a jornada laboral, devido ao cumprimento de metas, não possuindo mais horário para o trabalho e precisando estar a postos também em finais de semanas e feriados, quando o mês está para fechar e a pontuação estabelecida ainda não foi cumprida. Ademais, avalia-se, nesse sentido, que o trabalho dos servidores, a partir destes novos mecanismos, não se limita à jornada que seria por força de lei de oito horas, mas corriqueiramente se expande, de modo que os limites entre o tempo de trabalho e o tempo fora do trabalho tornam-se cada vez mais difíceis de serem delimitados. Tal aspecto foi mencionado entre os trabalhadores participantes dos grupos focais, conforme se observa no excerto que segue:

**Outro dia teve feriado, acho que foi o feriado do dia 23, do aniversário de Florianópolis, aí a minha mãe: - Ah vamos fazer um churrasco, e eu: Não, tenho que trabalhar. E ela: - Mas como tu tem que trabalhar? É feriado. Não, mas eu respondo processo da Superintendência toda, é feriado em Florianópolis, mas a justiça não para. E a minha mãe: Ué, mas tu não é lotada em Florianópolis? E se tu não trabalhar, o que vão fazer contra você? Mas eu tenho que trabalhar, os pedidos têm que ser feitos (p.f.5, Grupos Focais, Florianópolis, grifo das autoras).**

Reafirmamos o papel substancial da pandemia para a ampla difusão do teletrabalho. No contexto pandêmico grande parte dos trabalhadores experienciou pela primeira vez o teletrabalho, sem qualquer preparação, tanto material, quanto psicológica, para essa súbita transição. Desse modo, durante este período, ocorreram alterações abruptas na rotina dos trabalhadores. Estas mudanças exigiram que os servidores aprendessem a desempenhar suas funções remotamente, precisando lidar com as novas variáveis contextuais, como o espaço e o tempo que se tem para realizar o trabalho. Isto fica evidente a partir da falta dos equipamentos primordiais para a realização de seus processos de trabalho, bem como a ausência de mobiliários e demais instrumentos.

Assim, reiteramos a lógica perversa por trás da flexibilização dos regimes de trabalho. Com a intensificação e mediação das tecnologias de informação e comunicação no processo laboral, os trabalhadores vivenciam cada vez menos tempo para o cultivo de suas relações sociais e com sua família, estando abduzidos pela jornada extensa de preocupação com o trabalho em tempo integral. No caso do INSS, isso se intensifica com a inoperância dos

sistemas, fazendo com que os trabalhadores precisem ficar à mercê do funcionamento de seus instrumentos de trabalho.

A implementação dos canais remotos e a plataformização do trabalho, pairam nesta seara. Ainda, localizamos estes elementos enquanto supostos geradores de uma maior eficácia no melhoramento do trabalho e da prestação do serviço, quando na sua essência se apresentam enquanto barreiras para a efetivação do processo laboral, no tocante ao INSS e, também, no acesso aos serviços ofertados pela autarquia.

Considerando o caráter ideológico por trás dos discursos sobre o ganho de autonomia com o teletrabalho, sendo este um regime passível de fornecer certa “liberdade” aos trabalhadores na gestão do tempo e na organização de seus processos de trabalho. As falas dos trabalhadores nos possibilitam constatar que esta pretensa autonomia, no entanto, é permeada pela intensificação da jornada de trabalho, o financiamento de seus próprios instrumentos de trabalho e a não separação da vida privada do meio laboral.

### 3.1.2. Infraestrutura e Instrumentos De Trabalho

Na autarquia, para além da flexibilização dos regimes de trabalho dos servidores, avaliamos que estes processos se deram de maneira correlacionada à desestruturação das agências e espaços físicos para o trabalho presencial. Muitos trabalhadores se viram forçados a adesão ao teletrabalho, devido à estrutura precária da agência, apontando para a precarização do parque tecnológico da autarquia. Além disso, nos grupos focais, os sujeitos pesquisados destacaram esse sucateamento da infraestrutura tecnológica da autarquia, conforme se depreende dos depoimentos expressos por trabalhadores do próprio INSS:

[...] **os computadores do INSS**, não permitem atualizar o Windows, eles estão com o windows 7 e não dá pra atualizar porque eles já têm mais de dez anos. E é a grande massa desses computadores, eu já usei esses computadores em casa na pandemia, pifou (p.f.2, Grupos Focais, 2023). [...]até porque o Teams, que é a plataforma que eles colocaram para pra gente fazer essas reuniões online assim lá no nosso computador ele não abre, ele aparece, mas ele não funciona lá e a gente acaba tendo que usar o celular e a nossa internet também (p.b.1, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

[...] a gente usa o celular compulsoriamente para trabalhar. **Se você esquece seu celular, você não trabalha**, você tem que autenticar tudo para acessar o sistema né (p.jv.8, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Acerca da qualidade dos instrumentos de trabalho, os servidores reiteram a inviabilidade do uso do maquinário disponibilizado pela autarquia. Elencamos, enquanto equipamentos necessários ao desenvolvimento do trabalho, os seguintes: computadores, celulares, monitores, tochen, telefones, whatsapp business, cadeiras, mesas, entre outros. Assim, devido à precariedade dos instrumentos de trabalho da autarquia, o INSS acaba por repassar os custos financeiros para o trabalhador, utilizando mecanismos como os programas de gestão e o aumento da flexibilidade a partir do cumprimento de pontuação. Deste modo, os servidores apontam para esses processos de precarização de maneira paralela ao avanço da inoperância da autarquia, como está evidenciado pelo excerto da fala de um dos participantes dos grupos focais realizados:

**Não pode exigir uma mudança sem oferecer a estrutura necessária para isso. Em termos de equipamentos, de sistemas, de pessoal, é a redução.** Então é um desgaste e influencia tanto do servidor que atende, que trabalha com sistemas, quanto pro beneficiário. Então é prejudicial para os dois lados. E eu escuto muito falar isso agora, aumentou também: ‘ah então temos que acabar com as filas no INSS’, mas e a fila digital? A fila está enorme. Quantas pessoas se aposentaram e não foram repostas? (p.2.c., Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Deste modo, salienta-se a narrativa dos servidores acerca do encargo do custeio sobre seus meios de trabalho na nova lógica adotada na instituição, bem como é retratado por este fragmento de uma fala de servidora extraído dos Grupos Focais:

[...] por conta do acordo de greve, dessa última greve que teve, o INSS se comprometeu em fazer o empréstimo dos computadores, (...) mas quando houve a pandemia, pra não ser totalmente injusta né,(...), no meu caso por exemplo, cheguei na gerência e falei que eu não ia comprar computador, porque eu não tinha a intenção de ficar no teletrabalho, eu sempre fui muito resistente quanto a isso pela lógica neoliberal que é imposta. Mas aí veio a pandemia, foi todo mundo pra casa, e daí ficou, não tudo bem, a gente vai emprestar (referindo-se ao INSS). Pensei meu Deus, consegui ganhar algo do INSS, se alguma coisa acontecer com esse computador vou ter que pagar dez mil reais em pau de carroça. Um dia a carroça parou de funcionar, aí eu fui pedir outra, **e manutenção não tem, não tem, eles dizem que tem, mas não tem. E eu insisti, eu falei, não vou comprar, o INSS vai me dar um computador ou eu não vou trabalhar, simples assim.** Mas daí eu resgatei um computador meu, então hoje resumindo a história, apesar de eu ter conseguido emprestado na época, **se ele deixa de funcionar o INSS não faz a manutenção e não te dá outra maneira, uma condição de trabalho, uma mínima condição de trabalho. Então eu tive que arcar com tudo isso, hoje o computador tem duas telas, porque não tem como trabalhar com uma tela só, o celular e enfim, todas as ferramentas que eu utilizo para trabalhar, são minhas** (p.f.1, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Deste modo, a implementação do ideário neoliberal também amplifica-se no seio do Estado a partir da redução da proteção social e da precarização do trabalho. É neste quadro

que verificamos, entre os trabalhadores, um maior grau de exigência pela autarquia, sobretudo a partir deste repasse de atribuições aos servidores.

Neste cenário, evidencia-se o comprometimento da renda dos trabalhadores atravessada pelos custos dos próprios instrumentos de trabalho. Para além dos encargos com a aquisição de novos computadores, monitores, celulares e móveis para a efetivação do trabalho, também é necessário considerar os custos com internet, água, luz e demais dispêndios que os trabalhadores arcam por efetivarem o processo laboral de sua casa. Novamente, no depoimento que segue, esta transferência de responsabilidade sobre os instrumentos e meios de trabalho para os trabalhadores do INSS fica evidenciada:

Semana passada eu cheguei pra trabalhar lá, eu demorei duas horas pra conseguir começar a trabalhar, porque não tinha computador, não tinha! Tu vai em um computador tá quebrado, no outro não tem cabo, o outro não entra o touch, o outro leva duas horas pra entrar e quando tu começa a abrir o sistema começa a cair porque a máquina é velha, ou seja, **se eu não trabalhar da minha casa, eu não consigo fazer o trabalho que o INSS me manda durante o dia** (p.f.5., Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Assim, observa-se uma adesão significativa dos servidores ao teletrabalho, pela própria falta de infraestrutura nas Agências da Previdência Social (APS) e a defasagem do maquinário. O desmonte é comprovado pelas falas dos servidores e evidencia o descaso com a categoria. Vejamos:

Por exemplo, **eu uso a minha internet para trabalhar. Eu vou, Ah, eu vou usar meu celular para fazer uma reunião**, porque a internet, se eu estiver na agência hoje, a nossa internet está ruim, então eu não consigo. Não tô conseguindo acessar a reunião pelo computador, ali pela internet do INSS. **Então eu vou usar a minha internet, né? Meus dados móveis** (p.b.4, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Deste modo, para além dos trabalhadores em teletrabalho pontua-se também as despesas dos servidores que permanecem no regime presencial, pois mesmo trabalhando nas agências, não possuem uma estrutura mínima para a efetivação de seu trabalho com dignidade. Além disso, mesmo para os trabalhadores em regime presencial, é necessário que estes façam uso de seu celular particular, visto que sem o aparelho próprio não seria possível trabalhar. Além do celular, precisam utilizar de seus dados móveis de internet, visto que a infraestrutura do INSS nas agências não conta com acesso wi-fi, que permita a execução do trabalho, bem como a abertura dos sistemas necessários. Para viabilizar esta infraestrutura de internet, os trabalhadores pesquisados relataram a criação de estratégias que permitam acesso ao wifi, por exemplo. Tal aspecto é mencionado do excerto que segue:

[...] **nós já consideramos de colocar do bolso para a gente fazer uma vaquinha e pagar o wifi** pra gente poder usar e para deixar de usar os nossos dados móveis (p.jo.2, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Os servidores reforçam a falta de estrutura para a realização do trabalho, com o descompasso entre a “modernização da autarquia” (grifo das autoras) e o aprimoramento dos sistemas. Diariamente os trabalhadores deparam-se com suas principais ferramentas, inoperantes, e se veem prejudicados diante das constantes inconsistências e paralisações dos sistemas, que os obrigam a permanecer mais tempo à disposição do trabalho, para que seja possível cumprir suas tarefas. Tendo em vista a mediação do trabalho, a partir destas plataformas, sua não operância significa para o trabalhador a inviabilidade do cumprimento das metas impostas pela autarquia. Vejamos o que os servidores relatam nestes fragmentos:

**Outra coisa os sistemas do INSS.(...) Parece que o mês de março foi um mês assim, impossível, porque caía a todo instante.** Então isso é frustrante porque gera uma perda de tempo muito grande e retrabalho. E é também um atraso(...) **Os sistemas estão sob muitos problemas** (p.2.c., Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

**Uma das questões que impactam o nosso trabalho, é essa dificuldade de sistemas mesmo** (...) Enfim, e assim como está fora pra gente, está fora para a pessoa que está tentando acessar o meu INSS lá pelo 135 também, então assim ele não consegue lá, se ele vier para a agência, ele não consegue também (p.3.b, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Esta dificuldade de operacionalização dos sistemas é atrelada ao maquinário do INSS, o qual encontra-se em um estado tão obsoleto que já não comporta rodar os sistemas em suas máquinas. Além destes elementos, é preciso dar destaque a estrutura das agências no tocante aos seus prédios. De acordo com a fala do servidor, as agências da previdência social não aparentam ter a fachada de um órgão público, pelo contrário, encontram-se abandonadas, sem um mínimo de acessibilidade e manutenção:

Mas eu queria colocar também uma coisa aqui que é da **aparência da agência** (...) quando você olha pra agência, né? Eu chego, me dá um desespero muitas vezes, porque não é uma aparência de um órgão público, aquilo é você olha para os lados, as empresas estão minimamente bem pintadas, como é ali, você olha para a fachada da agência. Bom, **não é à toa que nós estamos reclamando da infraestrutura, porque a aparência dela já, já fala por si. É uma coisa absurda** (p.jo.5. Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Além da estrutura extremamente fragilizada, os servidores deparam-se com mobiliários também em péssimas condições. Cadeiras, mesas e móveis em situação de deterioração e não atendendo as normas mínimas de ergonomia no trabalho. Neste sentido é simbólica a fala que segue:

Os sistemas caem todo dia por conta, inclusive dos equipamentos, que são muito ruins, **sem contar os móveis, cadeira, tudo antigo e tudo e tudo caindo aos pedaços. Faz anos que o INSS não compra absolutamente nada**” (p.jo.2. Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Este processo de não manutenção da estrutura materializa-se também com os pactos firmados entre o INSS e demais autarquias. Recentemente o INSS estabeleceu parceria com os Correios<sup>4</sup>, permitindo que os usuários e segurados possam dar entrada no Requerimento de Benefício por Incapacidade Temporária nas agências dos Correios. Sob o falso pretexto de facilitar o acesso aos serviços e benefícios, estas parcerias na verdade reafirmam a precarização em que se encontram as agências da previdência social, que passam a limitar o acesso aos segurados e usuários.

Deste modo, através da não recomposição do parque tecnológico da autarquia, bem como da não manutenção de sua estrutura, muitas vezes não restam alternativas aos trabalhadores, se não a adesão ao teletrabalho para assim poder cumprir suas metas e efetivar seu processo laboral. Deste modo, avalia-se que a autarquia ao mesmo passo em que utiliza de mecanismos de controle para a intensificação do trabalho, também ausenta-se do provimento dos meios essenciais para a sua efetivação.

### 3.1.3. Alterações na Gestão da autarquia

Outra esfera de análise durante os grupos focais, foi acerca da alteração dos processos de gestão a partir da introdução do INSS-Digital. Assim, avalia-se que o rumo da nova gestão do INSS apresenta um cenário de fragilidade seja na perspectiva de acessibilidade aos segurados e usuários como também na organização do processo de trabalho, sem a eficácia por ora perspectivada, bem como evidenciam os servidores através deste fragmento extraído dos Grupos Focais:

[...] **a gestão é ruim, mas ela é orientada lá em cima pra ser ruim**, porque, isso desde o Temer e com o Bolsonaro (...) é intencional, é pra ferrar. (p.f.2, Grupos Focais, 2023). [...] **E é gestão do INSS, não é má gestão, é uma gestão direcionada para que funcione desta forma.**” (p.f.1, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

**Eu não acredito que seja má gestão, porque existe uma diferença muito grande em você estar gerindo mal e você conseguir perceber que há uma gestão direcionada para isso**, o INSS hoje tem uma política de gestão em que o segurado que está em busca de reivindicar o seu direito, ele vai ter que se virar pra achar o caminho sozinho (...) Ou seja, você se vira com aquilo que é direito seu, você não

---

<sup>4</sup>Notícia disponível no link: <https://www.correios.com.br/central-de-informacoes/boletim-aos-clientes/correios-inss-e-ministerio-da-previdencia-social-ampliam-parceria-para-facilitar-acesso-a-beneficios-nas-agencias>

sabe qual é o seu direito, você não sabe porque você tá fazendo isso, você não sabe pra que finalidade, você não tem segurança, o segurado não sabe, o que você vai pagar o que você vai receber. (p.1.f, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Este novo *modus operandi* ao qual localizamos no INSS, escancara também a fragilidade na condução da instituição, a qual não dialoga com os trabalhadores sobre os fluxos e os serviços disponibilizados, impactando diretamente nos processos de trabalho, seja na falta de treinamento para novos serviços que os servidores passam a executar, como na ausência de chefias diretas e extinção dos cargos de assessoria técnica. Construindo assim uma centralização nos processos de gestão e de perda de autonomia entre os serviços, ocasionando o trabalho isolado entre os setores. Assim como denunciam os próprios servidores, não entendemos, entretanto, estes elementos enquanto uma estratégia de gestão equivocada, mas sim como parte de uma diretriz na autarquia, sob a ótica de um projeto orientado à restrição dos direitos na perspectiva do ideário neoliberal.

Os elementos aqui expostos também são expressos a partir das falas dos servidores que ressaltam o processo de auto responsabilização e alienação do trabalhador. Este aspecto pode ser constatado no depoimento coletado na realização dos grupos focais:

Mas a gente fica com essa impressão de que, **é bem lógica do neoliberalismo mesmo né, esses processos são meus, eu tenho que dar conta deles, eu tenho prazo, eu tenho a meta, eu tenho isso, aquilo, é meu, meu.** E não tem absolutamente ninguém ao teu lado, ao teu redor. E tu perde a noção ao longo do tempo, tu perde a noção de quem tu pode se reportar, se tu precisar de suporte técnico, se tu precisar de suporte, enfim, tu vai perdendo a noção porque tu entra nessa lógica né, de que (...) **você vira a sua empresa né, cada servidor tem a sua empresa de análise de processo** digamos assim, é absurdo mas é essa a dinâmica, sabe? **Eu noto assim, às vezes, meu deus espera, esses processos não são meus, são do INSS**” (p.f.1, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Esse interesse pela tecnologia da informação e comunicação vai além da modernização, mas é forjado enquanto mecanismo para o aumento da exploração do trabalho dos servidores, exigindo alta produtividade e o cumprimento de metas rigorosas, o que acaba por sobrecarregar os trabalhadores. Assim, analisamos a gestão enquanto elemento central no tocante às modificações dos processos de trabalho. Este fator é explicitado a partir da fala da servidora que retrata as implicações da nova forma de gerir em seus processos de trabalho:

Então, são coisas que **um processo tocado a toque de caixa né, muito rapidamente e sem essas reflexões, traz de repercussão para o nosso processo de trabalho** né, porque ele fica um processo de trabalho truncado em algumas coisas, que fica parado esperando que a gente possa nessa loucura dessa rotina, sentar e discutir um fluxo que garanta para a pessoa o acesso à informação e o resguardo do sigilo (p.jv.1, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Deste modo, ao trabalhar para o outro, vendendo sua força de trabalho, muitas vezes o indivíduo não encontra prazer e realização na atividade laboral, mas depara-se com a angústia, cumprindo uma atividade imposta. Estes processos de perda de satisfação e de isolamento, se dão de maneira imbricada na autarquia, principalmente a partir da centralização da gestão, conforme se depreende do excerto apresentado a seguir:

É ridículo, um distanciamento, assim, bom no meu trabalho ali na superintendência, e cada vez que você vê uma pessoa assim, você pede: - Quem é você? Eu sou seu novo chefe. Sabe essa coisa, sem critério, sem comunicação (...) não é feito nenhum tipo de consulta a gente, olha vamos mudar, vamos rever, vamos discutir? Não, nada. E onde não tem esse tipo de debate sobre o seu trabalho, não é humanizado. **É um trabalho de cima para baixo, centralizado e essa centralização tá cada vez mais forte** (p.f.2, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Posto isso, esse novo elemento de precarização, além de ampliar a degradação do serviço prestado, reverbera nos serviços que são oferecidos à população. São nestes parâmetros que os trabalhadores passam a conviver cotidianamente com o medo da responsabilização por possíveis falhas na análise de processos e cumprimento de tarefas. Esse processo também foi mencionado por trabalhadores do INSS quando da realização dos grupos focais. Vejamos:

**Depois que foram extintas as funções de responsável técnico, eu me senti abandonada.** Só não mais porque a gente continua no grupo (de trabalhadores) se apoiando né, mas em termos de representação técnica inexistente (p.jv.8, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Ademais, a partir da extinção das funções de apoio, os trabalhadores passam a trabalhar em uma lógica de polivalência, exercendo incumbências para as quais não possuem capacitação, mas que são obrigados a se adequar para conseguir dar continuidade aos seus processos de trabalho, principalmente no tocante a questão de manutenção e reparo das máquinas da autarquia. Neste sentido, a característica da polivalência, própria do modelo toyotista de produção, é adotada também no espaço estatal e conforma o perfil de trabalhadores da autarquia aqui estudada. Neste espaço, ela é entendida como síntese do próprio processo de destruição das estruturas do INSS, forçando o trabalhador a assumir funções que não são as suas. Tal aspecto é problematizado no registro de grupo focal que segue:

Eu estou fazendo coisas que eu nunca imaginava que ia ser como eu falei ali, brinquei de técnico de informática, padre no oratório e por aí vai. **E assessorar a colega a arrumar o token dela, né?** (...) Então esse desafio que eu tenho medo hoje é como é que vai ser? Como vai ser a instituição daqui um ano, daqui dois anos, daqui três anos? (p.c.4, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Frente a esse processo de fragilização nos meandros da autarquia, localizamos o Serviço Social enquanto um dos serviços alvo de extinção. Assim, as servidoras reiteram a luta travada

cotidianamente pela manutenção do serviço social dentro do INSS, vide as profundas e constantes mudanças institucionais, bem como aquelas ocorridas na própria legislação previdenciária nacional. Tais alterações vêm modificando expressivamente o processo de trabalho dos servidores públicos do INSS em geral, em específico dos assistentes sociais que atuam na instituição. Isso ocorre em uma lógica perversa de reestruturação produtiva e de inspiração neoliberal, a qual também tem impactado diretamente nos processos político-organizativos desses trabalhadores. Ainda, é preciso avaliar o papel político e organizativo do Serviço Social na autarquia e que com a ascensão da lógica neoliberal, passa por inúmeras tentativas de pulverização na instituição. Neste contexto, os agentes profissionais da área que atuam na autarquia indicam a luta constante para manter o profissional de serviço social no quadro funcional, diante do intenso processo de desprofissionalização,

**Eu acho que o maior desafio hoje para mim eu vejo para a gente, é conseguir garantir manter o serviço social.** Porque daqui a pouquinho, como eu falei, né, qualquer um vai poder estar fazendo avaliação social das coisas do BPC (p.b.1, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Além disso, as trabalhadoras que atuam no serviço social também expressam que, a partir da metrificacão do trabalho, ocorreram processos de intensificacão da jornada. Os desafios postos não somente para o Serviço Social, conforme já sinalizado, mas para toda categoria dos servidores da autarquia se traduzem a partir dos desgastes tanto para os trabalhadores em relacão às condições de trabalho fragilizadas, como para os beneficiários, que agora não contam mais com o acesso aos servidores para viabilizar a garantia de seus direitos. Acerca do trabalho realizado pelo Serviço Social, assistentes sociais relatam sobre empecilhos na manutenção do sigilo ético e socializacão de informacões, historicamente carro chefe desse serviço previdenciário, assim como atividades de assessoria e consultoria. Devido à gestão truncada e a falta de autonomia, o Serviço Social tem sido reduzido à realizacão de avaliaçoes sociais nos processos concessórios de Benefício de Prestacão Continuada - BPC, muitas delas geradas por agendamentos equivocados, que poderiam ser evitados, caso o usuário tivesse acesso a serviços de orientacão e informacão nas agências do INSS.

Pensando em mim também como profissional, **essa questão do sigilo, ou seja, de não haver a garantia do sigilo (...)** e **você com o processo do INSS digital, você já dificulta o acesso à informacão para aquela populacão.** Ofertar socializacão, fortalecimento do coletivo, assessoria, consultoria, que são formas de você fazer a informacão chegar naquela populacão e uma informacão qualificada que ele possa

entender e poder optar como ela vai, como ela vai usar essa informação né” (p.l.jv, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Assim, no próximo subitem descreveremos a maneira como estes processos de precarização e flexibilização, implicam em rebatimentos na vida dos servidores, sobretudo em sua saúde física e mental.

#### 3.1.4. Saúde do trabalhador e os Desafios do Servidor

O rol de transformações em que os servidores do INSS estão implicados apresentam-se como desafios na manutenção de sua saúde. A submissão do INSS a esta nova lógica representou mudanças significativas que corroboram para o aumento da pressão sobre os trabalhadores. O esgotamento da saúde mental dos servidores, reflete a dinâmica de um capitalismo dependente, em que a modernização, muitas vezes, acaba por reforçar o controle e a carga sobre os trabalhadores, ao invés de melhorar as condições de realização do trabalho. É nesta seara que localizamos os desafios ligados aos processos de trabalho dos servidores da autarquia. Sobretudo a partir dos elementos aqui apresentados, os quais refletem o seu retrato de adoecimento, bem como é ilustrado pelo fragmento extraído dos grupos focais:

**O desafio maior às vezes pra mim, sem exageros, é continuar tendo saúde mental, porque em vários momentos, vários colegas tinham a sensação de que a gente fica nessa lógica, de trabalhar em casa, ou parte na agência e parte em casa. Você fica alienado do mundo do trabalho e o trabalho tem uma função social na vida das pessoas, e o INSS retirou isso dos servidores”** (p.f.1, Grupos Focais, grifos das autoras, 2023).

De forma perversa e em uma perspectiva de “neutralidade técnica”, os trabalhadores passam a sofrer com os reflexos das cobranças acentuadas, do controle e da pressão pela execução do trabalho. As repercussões são diversas, sendo a mais significativa traduzida no comprometimento da saúde. De acordo com a FENASPS, em 2019, ano de consolidação do projeto inicial do INSS-Digital, os afastamentos dos servidores por adoecimento foram cerca de 65% do total de trabalhadores do efetivo do instituto, o que materializa as denúncias proclamadas pelos servidores. O excerto abaixo denuncia esses elementos:

**[...] eu acho que uma grande dificuldade também é você se manter bem, tendo que enfrentar todos os dias uma situação que te machuca, que te incomoda. Então, isso é um desafio muito grande. A gente tem que se manter bem emocionalmente, passando por isso todo dia e pensando meu Deus, esse problema é meu? (...) um desafio emocional [...]** (p.l.1, Grupos Focais, 2023). **[...] maior desafio à sanidade mental mesmo porque a gente acaba absorvendo muito, né?** (p.l.4, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

No que se refere aos impactos do teletrabalho na saúde dos servidores, é preciso atentar-se para os elementos que influenciam na saúde física e mental de quem trabalha nessa modalidade. Com a entrada do trabalho na esfera domiciliar há impactos significativos na dinâmica familiar, o que pode acarretar no aumento dos conflitos e até perda de laços sociais ou familiares sob estas condições de trabalho estressantes. Ademais, elenca-se uma série de elementos que impactam na saúde física do trabalhador, como a redução do repouso entre as jornadas de trabalho, jornadas extensivas e intensificadas, a falta de ergonomia nos domicílios e o uso excessivo de telas. Estes fatores tornam-se explícitos a partir dos fragmentos abaixo extraídos dos grupos focais com os servidores:

**É muito mais cansativo, por conta de ser só uso de tela.** Causa impacto visual, **eu fui ter problema de visão depois do INSS digital**, foi assim gritante. Eu passei seis meses só trabalhando com tela, e eu comecei a perceber que tinha algo errado na minha visão e de fato tinha” (p.f.1, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Então, recentemente **eu estive afastada por problemas na coluna e grande parte disso é a maneira como a gente trabalha** ainda da intensificação do uso de novas tecnologias e pela instantaneidade da comunicação, este direito passou a ser ameaçado e refutado em diversos momentos visto **a prolongação da jornada de trabalho e a necessidade de permanecer “online” por muito mais tempo** (p.jv.2, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Assim, esta “nova forma de se trabalhar” na autarquia, materializa-se nas narrativas dos servidores destacando os mais diversos agravos, como: problemas na coluna e de visão, agravo da ansiedade, depressão, crises de pânico e sentimento de solidão. Com o aumento da adesão ao teletrabalho, os servidores permanecem cada vez mais isolados. Esta solidão e impessoalidade, provoca implicações no âmbito da compreensão da identidade do trabalhador, enquanto parte integrante de uma classe, que se fragiliza politicamente. A perda da identidade de classe e do senso de coletivo, se dá de maneira conjunta ao adoecimento mental do trabalhador, revelando o dilema posto entre saúde versus trabalho.

**Eu acho que o nosso desafio é manter a nossa saúde mental dentro da instituição.** Sinceramente, o ano passado, eu tenho 13 anos de INSS, e **o ano passado eu tive uma crise dentro da agência, uma crise de pânico, uma coisa que eu nunca pensei passar na minha vida (...)** tu vai aguentando, tu vai superando. (...) Então o meu desespero naquele momento é que eu não tinha parado, tipo, **eu me senti totalmente abandonada.** (p.c.3, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Ainda sobre estes processos de identificação, a partir do distanciamento dos servidores do seu *lócus* de trabalho, verifica-se o não reconhecimento destes trabalhadores enquanto parte

integrante do INSS, pela adesão da lógica operacional “robótica” em que apenas se busca cumprir uma determinada pontuação.

De acordo com o INSS [...] “em 2022, 209.124 mil pessoas foram afastadas do trabalho por transtornos mentais, entre depressão, distúrbios emocionais e Alzheimer, enquanto em 2021 foram registrados 200.244 afastamentos. Segundo a OPAS (2024) [...] são necessárias medidas urgentes para garantir que o trabalho evite riscos à saúde mental e proteja e apoie a saúde mental no ambiente de trabalho.”

Deste modo, verifica-se também as dificuldades de mobilização e de articulação dos trabalhadores nas lutas conjuntas da categoria. A partir do distanciamento da autarquia e da perda do entendimento sobre o seu papel enquanto servidor público, muitos dos servidores tornam-se alheios aos processos organizativos em que deveriam estar implicados. Evidenciando desta maneira a perda do senso de coletividade, o qual acarreta no enfraquecimento da luta coletiva e das entidades organizativas.

### 3.2. CONCEPÇÃO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL

Neste tópico abordar-se-á acerca da compreensão da política de previdência social dos servidores do INSS de Santa Catarina. A partir dos relatos dos servidores, foram considerados alguns eixos principais para análise devido a sua relevância e, estes foram: A) Política, B) Contrarreformas e C) Previdência x População.

Primeiro, sobre a categoria **A) Política**. Destaca-se o entendimento e diferenciação entre a política de previdência como integrante da seguridade social e a política de governo, não a política de Estado, entendendo-a como parte da garantia da proteção ao trabalhador. Intui-se que ao relatar dessa forma não há um entendimento da diferenciação entre a política de governo e a política de Estado. A concepção da previdência como política de governo significa a sua volatilidade às mudanças impostas a cada governo, já a política de Estado é àquela garantida constitucionalmente, cujas mudanças somente podem ocorrer por emendas Constitucionais votadas em duas instâncias em cada casa do Congresso Nacional.

Devido ao desmantelamento constante desta política previdenciária também houve a compreensão da mesma como uma negação de si mesma e de sua existência. Ademais, houveram questionamentos sobre como a política visa excluir o público usuário.

Já em outra perspectiva, ocorreram apontamentos acerca da política deixar de ser um direito social, ao direcionar-se para as demandas do capital. Além disso, os servidores

explicitam existir um desconhecimento da realidade da população e da autarquia por parte dos idealizadores da política, “uma fuga do social”, devido a desproteção, ao não atendimento das necessidades dos usuários, considerando dessa forma a previdência como uma política injusta e desumana. Ainda neste viés, houveram relatos acerca do desmantelamento dessa política, a partir da implementação do INSS- Digital.

No que diz respeito a mediação com as demais políticas sociais, enquanto alguns servidores elencaram que a previdência deveria ser unificada com as demais políticas sociais, outros evidenciaram anseio pela separação da Previdência na operacionalização dos benefícios da Assistência Social, destacando-se as falas de servidores acerca da temática,

E eu já penso em outra situação. **A questão é aproveitar a deixa e colocar uma palavra em torno dessa. Seria unificação. Não existe, no meu entendimento, você falar em política, previdenciária ou qualquer tipo de política pública. Se você não faz o dever de casa.** Se você não olha para a tua casa e dá a infraestrutura necessária para a coisa funcionar. Sem isso não tem política pública (...) (p.3.jo, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

E, do ponto de vista sociológico filosófico, **buscar o fundamental que seria a seguridade social no caso social**, no momento da doença, da falência, da velhice, do óbito? (...) **A Previdência é um patinho feio na maioria dos governos.** Precisa implorar para alguém querer ser ministro (p.4.jo, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

No tocante a subcategoria **B) Contrarreformas**, o contexto das falas dos servidores demonstrou a não compreensão da política previdenciária em si, mas apontou para seus movimentos de “reforma” (designação do servidor), assim como será evidenciado. Há um alinhamento empírico entre os trabalhadores da autarquia, os quais enfatizaram que, a partir das contrarreformas previdenciárias, ocorreu a retirada de direitos dos segurados. Vejamos a fala da servidora:

**No meu ponto de vista, não temos política de previdência social, e se temos ela não está sendo operacionalizada.** Então, essa última reforma (...) a gente já teve várias, todas elas têm o mesmo objetivo que é aumentar o tempo de contribuição e esse viés da permanência dos segurados na previdência com a justificativa de que a previdência ela não se sustenta, e na verdade, e isso é uma falácia. (p.1.f, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Além disso, destacaram os processos de contrarreforma previdenciária na perspectiva da redução de custos para a Previdência mas que, de acordo com os servidores, acarretam em “desastre para o segurado”. Também essa política foi mensurada como de prejuízo, sendo, portanto, inconstitucional. Ainda nessa perspectiva, os trabalhadores apontaram para uma concepção de previdência extremamente atrelada aos seus processos de desmonte e de

tendência à privatização. A fala da participante (p.3.c) indica a nova lógica que adentra a política e a gestão do INSS,

**[...] para mim não existe mais política previdenciária, existe uma lógica produtivista de análise e concessão de benefício.** Enfim, o INSS virou isso, né? E com base na produtividade. (...) (p.3.c., Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Assim, alguns servidores entendem que a nova concepção vigente no INSS sob os trabalhadores é de desumanização. Estes fatores materializam-se a partir da realidade evidenciada no cotidiano dos servidores, vejamos este fragmento:

**A lógica é a total desumanização, começando já por nós, servidores,** porque tu não é visto mais como humano, tu é visto como um robô de quanto tu produz. Então tu é visto como um número, né? (p.c.3. Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Alguns servidores demonstraram haver um distanciamento significativo entre a instituição e os usuários. Outrossim, foi abordado acerca do não atendimento presencial para a população com a inserção dos novos protocolos. Também foi explicitada a ausência do movimento político dos sujeitos, devido à não compreensão da conjuntura previdenciária e do movimento contrarreformista e a importância, nesse sentido, de ser proporcionada uma educação previdenciária. O que acreditamos não ser de absoluta vontade política no sentido de propiciar uma consciência crítica da população acerca dos seus direitos sociais

Posto isto, os trabalhadores abordaram sobre a percepção dos segurados do direito vinculado a um favor, e não de fato como algo consolidado.

**Mas a pessoa, ela é tratada como se ela estivesse ali, alguém estivesse fazendo um favor para ela.** E quem está tendo o melhor atendimento nessa política de previdência social? É aquele que tem condições de custear alguém pra intermediar aquilo, né? E o INSS Digital? Ele tem contribuído para a gente sedimentar essa ideia de que você buscar um atravessador, quase sempre um advogado, é vantajoso (p.1.jv, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

O que denota uma ausência de uma consciência crítica acerca da concepção do direito social, e desse direito escrito, embora formalmente, na Constituição Brasileira de 1988, mesmo sendo numa perspectiva de uma democracia liberal. O que tem raiz na nossa história, a herança de um Brasil colonial, patriarcal e escravagista, durante quase 400 anos, sendo um dos últimos países latino-americanos a decretar a abolição desse sistema.

Então eu penso que a política de Previdência Social, ela foi pensada no texto da lei, né? Para trazer mecanismos e formas para assegurar o acesso a esse direito social. (...). Entretanto, a gente se organiza enquanto o Estado brasileiro, enquanto sociedade, refletindo os avanços que o capital traz para poder se reproduzir. Então, o INSS digital, trazendo essa celeridade aqui para os processos, ao ponto de que cria dificuldades para a população adentrar nessa política de previdência dessa operacionalização, né? (...)

**Então o texto da lei ele leva para uma direção, mas a operacionalização leva para outro, não é?** (p.3.jv, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

No que diz respeito à compreensão de previdência dos próprios servidores, alguns expressaram esta política como sendo um investimento compulsório para o futuro, suporte para momentos importantes.

Dessa forma, notou-se que a maioria desses trabalhadores têm uma concepção de previdência social, centrada no seu movimento contrarreformista, destruidor da razão precípua dessa política, o que demonstra o quanto esse retrocesso é forte e está presente no cotidiano laboral desses servidores, sobrepondo-se ao direito social, propriamente dito.

### 3.3. IMPACTOS AOS SEGURADOS E USUÁRIOS DO INSS

A implantação do novo modelo de gestão e atendimento do INSS, denominado INSS-Digital, ocorreu de forma gradual a nível nacional a partir de 2017, após uma experiência piloto realizada em 2016, na agência da previdência social de Mossoró/RN. Já na metade de 2019 a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços de segurados e usuários eram realizados exclusivamente via internet, através do aplicativo “Meu INSS” ou pela central telefônica 135, sem a mediação dos servidores da autarquia.

A pandemia de Covid, fez com que as agências do INSS, assim como a maior parte dos órgãos públicos, fechassem totalmente as portas por meses e adaptassem seus fluxos de trabalho e atendimento. No INSS, a crise sanitária acelerou o projeto de fechamento do atendimento presencial, consolidando e ampliando o projeto INSS-Digital. No auge do período pandêmico todos os serviços prestados pela autarquia passaram a ser realizados por meio de canais remotos de atendimento. Uma vez reabertas, as agências não voltaram a ofertar a maior parte deles. Atualmente, alguns poucos serviços são prestados de forma presencial à população que busca atendimento da autarquia.

Ainda que este modelo de atendimento seja contestado pela sociedade e pelos órgãos de controle e que os dados de represamentos e indeferimentos indevidos denunciem seu fracasso, a postura da gestão tem sido a de ignorar ou criar subterfúgios para ocultar a realidade. Os dados quantitativos levantados pela pesquisa por si só evidenciam o caos vivenciado pelo INSS desde o início da implantação do INSS-Digital. No entanto, no intuito de qualificar este debate os grupos focais trataram acerca da percepção dos servidores sobre os **impactos aos segurados e usuários da autarquia**. Nesta direção, os servidores que se dispuseram a participar dos grupos

pelo estado de Santa Catarina deram depoimentos importantes das muitas dimensões que permeiam esta temática.

Sobre o fechamento das agências, os servidores sinalizaram que esta medida distanciou servidores de segurados e usuários, o que tem dificultado sobremaneira o acesso aos direitos. O que antes poderia ser resolvido de maneira rápida no contato direto com o servidor na agência, agora demanda uma série de procedimentos administrativos, como protocolo de requerimentos, agendamentos, cumprimento de exigências, gera várias tarefas no sistema que organiza o trabalho e, por consequência, aumento da fila de processos e tempo de espera para acesso aos direitos previdenciários e ao BPC. Neste sentido, a fala de um servidor de Florianópolis é bastante ilustrativa:

[...] **a população perdeu aquele contato que ela tinha e a forma rápida de resolver.** Porque quando a gente tava na agência e a pessoa tinha algum problema, fosse o que fosse o benefício, ela chegava, pegava uma senha, e sim demorava, mas em algum momento ela iria ser atendida e sair de lá com uma resposta. (...) agora você faz uma perícia, aí faltou um documento, daí é acerto após perícia. Tem gente que fica seis meses esperando o resultado de uma perícia, gente. (...) **Porque tudo gera um processo administrativo e esse processo no GERT vai pra uma fila que não tem gente suficiente pra dar conta de fazer.** (...) então eu acho que **pra população, foi horrível, horrível, as pessoas não têm com quem tirar dúvida** (p.5.f, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Desse modo, os servidores reconhecem que o modelo de atendimento não é condizente com o público do INSS, cuja população em sua maioria é *“Pobre, idosa e em grande maioria analfabeta.”* Assim como os servidores afirmam,

**A nossa população é maioria, é bem pobre e daí os idosos não sabem usar a tecnologia.** Eles simplesmente falaram pra gente ah, vocês vão ter que mandar ligar pro 135 que não funciona a maior parte das vezes ou usar a internet, mas vai falar para o idoso usar a internet, sabe? Tem muito analfabeto que não sabe nem escrever o nome, então é bem triste (p.2.jv, Grupos Focais, 2023, grifos das autoras).

Para esse estrato populacional as tecnologias de comunicação e informação podem se colocar como barreiras intransponíveis

Eu acho que quando se criou o INSS Digital e o atendimento digital, eles imaginaram que o pessoal mais atendido no INSS, que o segurado do INSS é o mesmo segurado da Receita Federal. E não é. É o pessoal de baixa renda. É o pessoal que não tem muita escolaridade, é o pessoal que não tem acesso à internet, é o pessoal que não tem muito conhecimento. **Então aí a gente esbarra no uso da tecnologia. Então, para o segurado tá complicado, tá complicado, até porque não funciona, não atende, não por falta de conhecimento, por falta de funcionar, o sistema também.** Você pega o meu INSS é um parto (p.1.jo, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Junto de baixos índices de escolaridade históricos do país, a exclusão digital, enquanto desigualdade de acesso à internet e às tecnologias de informação e comunicação (TICs), faz parte da realidade da população brasileira e é revelada tanto por dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) quanto por outros estudos e pesquisas. Ainda é importante salientar que, embora parte da população disponha de equipamentos (em especial smartphones) e de acesso à internet, faltam habilidades para utilizar estes recursos. O analfabetismo digital se faz mais presente em faixas etárias mais elevadas e é gigante entre os idosos brasileiros. Além disso, a ferramenta “Meu INSS”, conforme sinalizam os próprios servidores, apresenta várias inconsistências e uma linguagem de difícil compreensão. Soma-se a isso o fato de a previdência funcionar como um enigma à população brasileira, que historicamente possui dificuldades para compreender a natureza dos benefícios, condicionalidades de acesso e a documentação. Ou seja, são inúmeras barreiras que se colocam entre o segurado/usuário e a possibilidade de acessar seus direitos.

Assim, conforme explicita o depoimento de um servidor, quando se contesta o novo modelo de atendimento do INSS, não se trata de negar o uso da tecnologia e as possibilidades de que essa seja uma alternativa de atendimento e busca de informações sobre benefícios e serviços prestados pela autarquia. A questão está em essa ser a única possibilidade de acesso. O atendimento por meio dos canais remotos pode e deve existir como uma alternativa ao atendimento presencial.

**Eu particularmente não sou contra ele (MEU INSS), o sistema em si, só que o que não pode acontecer é o bloqueio e a possibilidade das pessoas irem por conta própria para ter acesso, solicitar informação, evitar o atravessador.** (...) porque às vezes uma informação salva a vida de uma pessoa, uma contribuição na época certa gera um benefício, um direito lá na frente. Então, não podemos privar a população de dar informação (p.4.c, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

[...] **uma parte grande da população, não tem acesso a uma informação mais elaborada e o entendimento das leis é complicado** (...) e o que é acessível para a população são as *fake news*, porque daí é bem acessível, bem chamativa, vai longe (p.8.c, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Ao encontrarem as agências fechadas, segurados e usuários veem-se obrigados a buscar auxílio de terceiros para acesso ao que deveria ser um direito prestado no âmbito administrativo. É aí que entra a figura do intermediário ou atravessador.

[...] **não é só questão de escolaridade, não. Tem muitos professores que têm muita dificuldade.** E tanto é que a gente vê, como o \*\*\*\*\* falou, estatisticamente, que a gente criou uma nova categoria no Brasil, que foi do despachante previdenciário, porque era um serviço tirar extrato. (...) Então se criou essa categoria intermediária, que foi despachando previdência, que teve cursos no Brasil, discutiu-se regulamentação dessa nova profissão. Porque **o segurado precisa de um atravessador para poder requerer um benefício**, porque antes ele chegava no

balcão e tinha a possibilidade de apresentar, jogava os documentos dele e praticamente **a gente organizava a vida dele e agora tem que pagar uma pessoa pra fazer isso** (p.4.jo, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Pelo país inteiro essa modalidade de serviço se difundiu. Pessoas com algum conhecimento de legislação previdenciária ou apenas facilidade para acessar o Meu INSS têm feito dessa atividade um trabalho bastante lucrativo. Escritórios de advocacia, contabilidade, *lan houses* e mesmo pessoas de referência em comunidades tem se beneficiado financeiramente do fechamento das agências do INSS. Desde o princípio da implantação do INSS-Digital, foram realizados acordos de cooperação técnica, sendo o primeiro deles com a Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, que passou a ter prioridade no atendimento junto ao INSS.

Qual foi a primeira coisa que o INSS fez quando ele resolveu fazer o projeto do INSS Digital? Acordos de cooperação técnica. Qual foi o primeiro que pegou o bonde? OAB, **acordo de cooperação técnica com a OAB. E daí está institucionalizada a atuação do advogado nos processos administrativos.** Um absurdo por que qual é a premissa dos serviços públicos? **Eu não tô sendo paga enquanto servidora pública para atender o cidadão que vem até a agência?** Eu não tô sendo paga? **Não, não basta, agora ele tem que pagar um advogado, ou um atravessador,** o que é pior ainda, porque não sabe de nada e não pode se responsabilizado perante a OAB, pra ir lá e fazer o requerimento dele. (...) **o segurado não tem mais o serviço gratuito** (p.1.f, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Verdadeiros absurdos têm sido observados país afora sobre cobranças abusivas no atendimento prestado por advogados no requerimento de benefícios previdenciários. A maior parte dos procedimentos é puramente administrativa e não possui nenhum trabalho jurídico, envolvendo apenas protocolos, anexação de documentos no sistema e acompanhamento do andamento dos requerimentos.

Os segurados e usuários que não possuem condições de arcar com os custos de um advogado ou outro atravessador, têm buscado auxílio junto à rede socioassistencial, em especial os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), sobrecarregando esses equipamentos já suficientemente precarizados, pela insuficiência de equipe técnica e o desfinanciamento dos últimos anos. Vejamos:

Mas assim, a grande maioria, a grande maioria que eu atendo, pelo menos são pessoas que ou contrataram um advogado para fazer o processo da entrada ou precisaram do **suporte dos CRAS** (p.6.jv, Grupos Focais, 2023, grifo das autoras).

Em relação às dificuldades vivenciadas pelos segurados do INSS, os trabalhadores da autarquia relatam ainda o impacto sofrido pelas alterações na base de cálculo dos benefícios, após a contrarreforma da previdência realizada em 2019, no governo Bolsonaro. Pouco mencionada durante o período de discussão da reforma, a alteração na forma de cálculo reduziu

brutalmente o valor da média recebida pelos usuários. As concessões automáticas também foram citadas como prejudiciais ao cálculo do valor de benefício, uma vez que inconsistências do Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS, deixam de contabilizar salários de contribuição e tempo, que poderiam agregar valor ao benefício.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório parcial, construído a partir dos dados coletados pelos grupos focais realizados com servidores do INSS/SC, tem o intuito de ofertar uma devolutiva ao SINDPREVS/SC sobre os achados mais significativos desta etapa da pesquisa. Considerando a natureza da pesquisa e o fato de a participação de servidores ter ocorrido de forma voluntária, os achados não são passíveis de generalizações, no que condiz ao entendimento da totalidade da categoria, acerca do impacto da implantação do INSS-Digital.

No entanto, os depoimentos coletados possibilitam constatar que, apesar de grande parte dos trabalhadores da autarquia ter aderido ao discurso ideológico que coloca o teletrabalho como um benefício e o atendimento remoto como uma facilidade a segurados/ usuários, há pensamento crítico e contestação sobre o modelo e, portanto, há possibilidade de disputar a narrativa política.

Às instituições que atuam na organização e defesa dos trabalhadores do INSS cabe o papel de politizar o debate, desvendar os meandros dos processos a que servidores se veem envolvidos, para que o véu ideológico que reveste de liberdade a individualização dos processos de trabalho seja descortinado. Ultrapassar a aparência e conhecer a essência dos fenômenos postos na realidade social é o que torna possível sua transformação. A Universidade também possui um papel fundamental neste processo: por meio da pesquisa e da extensão, lançar luz sobre a realidade, mas somente a luta dos trabalhadores organizados abre brecha para a construção de um outro mundo.

Assim, esperamos que este relatório possa contribuir para o debate realizado pelo SINDPREVS/SC e pela FENASPS junto a sua base. Recomendamos que o documento seja publicizado por meio de eventos e publicações e nos colocamos à disposição para estar em espaços em que seja importante sua divulgação e debate.

