

ARTIGO ORIGINAL

Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais

Maria Lucia Lopes da Silva¹<https://orcid.org/0000-0003-1620-9119>**Murilo Oliveira Souza²**<https://orcid.org/0000-0003-1126-600X>¹Universidade de Brasília, Departamento de Serviço Social, Programa de Graduação em Serviço Social e de Pós-Graduação em Política Social, Brasília, DF, Brasil.²Universidade de Brasília, Departamento de Serviço Social, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Brasília, DF, Brasil.**Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais**

Resumo: Este artigo baseia-se em duas pesquisas. Uma delas decorrente de doutorado, que explora as complexidades do atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no contexto da pandemia da Covid-19, a sobrecarga de trabalho dos servidores da autarquia e denúncias de suas entidades sindicais. A outra, de pós-doutorado, que aborda sobre o avanço e repercussões do uso de TICs nos serviços públicos federais, com ênfase na previdência social, e explicita o processo de digitalização dos serviços do INSS e suas repercussões na restrição de direitos dos trabalhadores e no favorecimento aos capitais. O objetivo e a motivação do artigo é tornar público resultados de ambas as pesquisas. Dessa forma, em seu desenvolvimento, este texto mostra a redução de concessões, o aumento de indeferimentos e da judicialização de benefícios, a sobrecarga de trabalho, o adoecimento dos servidores e denúncias de suas entidades, além de benefícios aos capitais. A estrutura do texto segue o padrão, com introdução, desenvolvimento e considerações finais.

Palavras-chave: pandemia; digital; direitos; INSS; entidades sindicais.

Complexities of INSS-digital during the pandemic: restrictions of rights and trade union complaints

Abstract: This article is based on two research studies. A doctorate, which explores the complexities of service provided by the Brazilian National Social Security Institute (INSS) in the context of the covid19 pandemic and the work overload of municipal employees and complaints from their union entities. The other, a post-doctorate, on the advancement and repercussions of the use of ICTs in federal public services, with an emphasis on social security, it explains the process of digitalization of INSS services and its repercussions in restricting workers' rights and favoring capitals. The objective and motivation of the article is to make results of both researches public. Thus, in its development, the text shows the reduction of concessions, increase in denials and judicialization of benefits, work overload, illness of employees and complaints from their entities, in addition to benefits to capital. The structure of the text follows the standard, introduction, development and final considerations.

Keywords: pandemic; digital; rights; INSS; trade unions.

Recebido em 06.04.2024. Aprovado em 14.07.2024. Revisado em 12.10.2024.



Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.

Introdução

Na atualidade as inovações tecnológicas são muito demandadas. Embora este processo já viesse ocorrendo há alguns anos, no contexto da pandemia da Covid-19 ganhou celeridade mundial em todas as áreas. No Brasil, os serviços públicos fazem parte destas áreas e tem a previdência social como uma das experiências mais avançadas de atendimento ao público por meios digitais.

A Pesquisa do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) mostra que “em 2021, três a cada quatro órgãos federais declararam disponibilizar de forma remota o serviço público mais procurado pelos cidadãos, situação [...] [de] pouco mais da metade desses órgãos em 2019” (Brasil, 2022a, p. 25). Nos primeiros meses da pandemia da Covid-19, em 2020, segundo o Cetic.br, “os serviços mais buscados ou realizados na Internet foram aqueles relacionados aos direitos dos trabalhadores ou da previdência social (72%)” (Brasil, 2022a, p. 119). Como o acesso às tecnologias e mídias digitais é muito desigual no país, a população pobre tem acesso limitado e recorre a intermediários para poder usufruir direitos. No caso da previdência social muitos ganham com isso, como os donos de *lan houses* com a digitalização de documentos; os intermediários entre requerentes de benefícios e serviços e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); as empresas desenvolvedoras de *software* e mantenedoras de sistemas; as vendedoras de “nuvens” para armazenar dados, entre outros. Assim, o acesso de parte da classe trabalhadora aos serviços públicos digitalizados fica comprometido, enquanto alguns setores de iniciativa privada aumentam seus lucros.

Silva (2021) baseada em pesquisas que realiza sobre o tema¹, destaca que desde 2020, entre as medidas de ajuste do INSS às exigências da Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, foram instituídas normas reguladoras infraconstitucionais e medidas de gestão que provocaram prejuízos à classe trabalhadora. Prejuízos, como: limites para acessar os benefícios devido a regras restritivas da EC nº 103/2019; atrasos nas análises dos requerimentos de benefícios; aumento dos indeferimentos; redução das concessões administrativas e aumento das concessões judiciais; ônus financeiro e presença de intermediários nas relações com o INSS, sobretudo advogados; além da desestruturação de serviços, sobrecarga e adoecimento dos trabalhadores do órgão. Em sua opinião, entre as medidas de gestão que corroboraram esses prejuízos, encontram-se a completa digitalização dos serviços, o teletrabalho, incluindo o *home office*, o atendimento exclusivamente remoto por seis meses no contexto pandêmico, o número reduzido de servidores e a política de produtividade de pessoal adotada pelo INSS, com base em metas preestabelecidas que interferem na composição salarial dos servidores. Souza (2022) em sua pesquisa de doutorado² confirma essa realidade e mostra as denúncias das entidades sindicais em cuja base de sindicalizados encontram-se os servidores do INSS. Assim, o atendimento do INSS tem se desenvolvido, marcado por grandes complexidades que se traduzem em precarização do atendimento e restrições de direitos. Tais restrições são provocadas, principalmente, pelas regras estabelecidas pelas contrarreformas da previdência social e pelos limites de acesso aos serviços e benefícios em decorrência das mediações tecnológicas altamente desenvolvidas, nem sempre acessíveis à população que recorre a essa autarquia.

Este artigo baseia-se nas pesquisas de ambos os autores naquilo em que se cruzam: as complexidades do INSS-digital impulsionado no contexto pandêmico, ou seja, o complexo uso de Tecnologias de Informações e Comunicação (TICs) nos serviços públicos, direcionados a uma parcela da população de baixa renda e nível educacional, sobretudo àquela que recorre à previdência social, que nem sempre dispõe ou sabe utilizar tais tecnologias.

Elaborado sob uma perspectiva teórico-metodológica dialética materialista, este artigo tem por objetivo tornar público, pelo menos parcialmente, os resultados dessas pesquisas, de modo a contribuir com as reflexões, principalmente no meio acadêmico, sobre as contradições que marcam a aceleração das inovações tecnológicas e seu uso cada vez mais intensivo nos serviços públicos.

Nesta introdução, é preciso destacar que o conceito de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) não é consensual. Todavia, há prevalência na literatura especializada recente de utilização de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para expressar a convergência entre a informática e as telecomunicações, agrupando ferramentas computacionais e meios telecomunicativos como, rádio, televisão, vídeo, etc. para facilitar a difusão das informações. Já as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) englobam, a tecnologia digital mais avançada. Por meio desta é possível processar qualquer informação em tempo real (Internet, Internet das Coisas, Inteligência Artificial etc.) o que tem provocado mudanças radicais na vida das pessoas, sobretudo no que diz respeito à comunicação instantânea e busca por informações. Assim, as TICs

podem ser usadas em sentido genérico envolvendo as tecnologias digitais, todavia, dada a especificidade das digitais, em geral estas são destacadas (Silva, 2022). Neste artigo as tecnologias digitais são destacadas quando for necessário chamar a atenção sobre elas. Porém, a utilização de TICs de modo genérico não excluirá as TDICs.

Este texto é composto por esta introdução e desenvolve-se a partir de três eixos: Pandemia e aceleração da inovação tecnológica nos serviços públicos – ênfase na previdência social; as complexidades no atendimento e restrições de direitos no INSS no contexto pandêmico; e, a voz e denúncias das entidades sindicais. Ao final, são apresentadas as considerações e as referências.

Pandemia e aceleração das inovações tecnológicas nos serviços públicos – ênfase na Previdência Social

A aceleração das inovações tecnológicas é uma realidade incontestável no capitalismo contemporâneo. No curso da pandemia da Covid19, principalmente em sua fase aguda, nos anos de 2020, 2021 e meados de 2022, essa aceleração tornou-se mais evidente diante do aprofundamento da crise do capital e da necessidade de distanciamento social em decorrência da grande contaminação do Sars-Cov-2, causador da Covid-19.

Os Estados capitalistas sempre foram sustentáculos da aceleração tecnológica. No curso da pandemia não foi diferente. Pois, o uso de TICs e TDICs em grande escala nos serviços públicos, ampliado no curso da pandemia, não diz respeito exclusivamente à necessidade de facilitar o acesso ao conjunto de serviços oferecidos pelo Estado como é anunciado pelos governos. Mas, vincula-se principalmente aos interesses dos banqueiros, comerciantes e empresários em ampliarem seus lucros adquirindo e ofertando os serviços do Estado por meio de convênios, como os bancos que processam os pagamentos de benefícios e outros serviços; vendendo equipamentos e tecnologias digitais, como as empresas de TICs; ou vendendo seus produtos e serviços diretamente aos que recorrem aos serviços públicos, como os segurados da previdência, para que possam atender às novas exigências administrativas digitais para acesso aos benefícios, como o fazem os donos de *lan houses* e grandes escritórios de advocacia. Portanto, a aceleração das inovações tecnológicas atende aos interesses dos capitais e conta com o apoio do Estado, de diferentes formas, inclusive como consumidor de tais tecnologias e equipamentos de rápida obsolescência. Sabe-se que aceleração da obsolescência é uma estratégia de consumo e expressa uma das leis fundamentais do desenvolvimento capitalista.

Na contemporaneidade, essa lei se aplica a diferentes formas de consumo de mercadorias diversas, inclusive as tecnologias e maquinarias que lhe são associadas. No que se refere às tecnologias, atualmente, a conectividade em níveis célere e amplo é uma das molas propulsora de poder e riqueza. Como mencionado por Kenski (2012), o avanço das tecnologias de informação e comunicação, incluindo as digitais, define poderes baseados na velocidade de acesso às informações disponíveis nas redes. Todavia, a obsolescência dos equipamentos e tecnologias, inclusive digitais, é cada vez mais veloz.

Marx, nos *Grundrisse*, anunciava que quando a indústria alcançasse um nível de desenvolvimento superior e a maquinaria disponível possibilitasse elevados níveis de recursos, todas as ciências seriam forçadas a servir ao capital e impulsionar as invenções tecnológicas e, nesse caso, a invenção se tornaria um ramo de negócios (Marx, 2011). Os tempos atuais revelam a veracidade dessa assertiva. O desenvolvimento tecnológico é um poderoso ramo de negócios, cujos produtos são consumidos amplamente pelo Estado.

A aceleração do uso intensivo de TICs nos serviços públicos e políticas sociais ofertadas pelo Estado o tornam um importante consumidor deste ramo de negócios de inovações tecnológicas. No caso brasileiro, os dados da pesquisa TIC governo eletrônico, 2021, em sua quinta edição, realizada sob a responsabilidade do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) revela que:

Uma das principais mudanças observadas na edição de 2021 foi o aumento da contratação de serviços de computação em nuvem em todos os níveis de governo. Na esfera federal, [...], a contratação de escritório em nuvem e software cresceu 32 pontos percentuais em relação a 2019, alcançando 67% dos órgãos federais em 2021. A adoção de e-mail em nuvem aumentou 25 pontos percentuais quando comparada à última [...] pesquisa, [...] (Brasil, 2022a, p. 83).

A pesquisa traz outros dados que mostram este papel consumidor de tecnologias digitais pelo Estado: “Quase metade (45%) dos órgãos federais e 22% dos órgãos estaduais utilizaram tecnologias de Inteligência

Artificial (IA) nos 12 meses anteriores à pesquisa.” (Brasil, 2022a, p. 25). Enquanto isso, os concursos públicos foram reduzidos.

Ainda no curso da pandemia, muitos órgãos passaram a prestar serviço exclusivamente por canais remotos (digitais ou não). No caso da previdência social, o INSS passou seis meses atendendo exclusivamente por canais remotos para requerimento de benefícios ou outros serviços, apesar de ser um serviço essencial e muitas pessoas não possuem acesso à internet e/ou a equipamentos adequados para o uso dos canais oferecidos. Além disso, a demanda por pensão e outros benefícios, em contexto pandêmico não foi pequena. Destaca-se, porém, que o INSS desde 2019, antes da pandemia já estava com quase 100% de seus serviços totalmente digitalizados, a pandemia apenas acelerou a intensificação dos canais remotos. Como menciona Silva (2021, p. 11–12):

O projeto INSS digital vem sendo implantado desde 2017, [...] a partir de 2019, mais de 90% de suas atividades já eram realizadas digitalmente. Além disso, o teletrabalho já estava implantado de modo generalizado e opcional em algumas áreas, desde 2019. Diante da pandemia, a Portaria ME/INSS nº 412 de 20 de março de 2020, suspendeu o atendimento presencial e disciplinou a realização das atividades. [...] e suspendeu todos os agendamentos presenciais. [...]. Com isso, o atendimento tornou-se exclusivo por canais remotos, por seis meses consecutivos [...]. O problema em relação a isso é que boa parte dos que precisam da previdência social não sabem ler, escrever nem manusear as tecnologias avançadas, além de não terem acesso à internet, computadores, tablets ou mesmo a telefones celulares para acessar os serviços remotos. Assim, o fechamento da totalidade das APS por um período tão longo contribuiu para o represamento e indeferimento de benefícios [...] expôs mais ainda a população à vil ação dos atravessadores [...], além de prejudicá-la pelo não usufruto dos benefícios em atraso.

No que se refere à concessão e indeferimento de benefícios e atrasos atinentes ao processo analítico de reconhecimento de direitos pelo INSS durante a pandemia, os dados preliminares da pesquisa de Silva (2021) revelam prejuízos sofridos pela população:

Em 2019 foram concedidos 5.190.239 benefícios pelo INSS. E, indeferidos 4.201.320, ou seja, 8,01% a mais do que em 2018 (Brasil, 2021b, p. 49). Em 2020, foram concedidos 4.868.146 benefícios, isto é, – 6,21% do que em 2019. Já os indeferidos em 2020 foram 4.463.911 – um aumento de 6,25% em relação a 2019 (Brasil, 2021b, p. 49). Na pandemia, o número de benefícios com pendências de análise também cresceu. Em abril de 2021, esse número atingiu quase dois milhões, ou seja, 1.900.391 benefícios. Deste total, 76,9% dependiam de providências do INSS e 1.262.217 aguardavam análise há mais de 45 dias [...] (Brasil, 2021b, p. 50). Assim, [...] quando a classe trabalhadora é ferozmente atingida pelo desemprego, queda da renda familiar, a elevação do valor da cesta básica, adoecimentos e mortes por COVID-19 e tem maior necessidade de proteção pelos direitos processados pelo INSS [...] os números acima mostram pouca correspondência de resposta a esta necessidade (Silva, 2021, p.11).

Ainda no que concerne aos indeferimentos de benefícios e sua correlação com o uso intensivo das tecnologias digitais, a pesquisa de pós-doc de Silva (2022) mostrou que houve um crescimento enorme dos indeferimentos de benefícios concedidos automaticamente, ou seja, com base em algoritmos. Nessa direção, é importante registrar informação constante em relatório de avaliação do INSS (exercício de 2021 a 2023) realizado pela Controladoria Geral da União:

Outro aspecto a ser considerado é a expansão da operacionalização das análises automáticas de benefícios ocorrida a partir de 2021, fazendo com que a quantidade de decisões automáticas atingisse a quantidade de 1.325.387 em 2022, mais do que o dobro alcançado no ano anterior, de 490.264. Esse incremento, entretanto, esteve associado, principalmente, ao aumento na quantidade de indeferimentos, que passou de 204 mil em 2021 para 869 mil em 2022 (Brasil, 2023, p. 14–15).

Esses dados mostram que a aceleração do uso de TICs nos serviços públicos, de forma indiscriminada e sem considerar o perfil da população que busca esses serviços, como no INSS, impõe prejuízos à população, mas favorece muito aos capitais. Não se trata, pois, de resistência às inovações tecnológicas, mas de problematizar o seu uso generalizado em um país profundamente desigual, sem democratizar o acesso a estas tecnologias.

As complexidades no atendimento e restrições de direitos no INSS no contexto pandêmico

O INSS é a autarquia federal responsável pela administração de benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) como as aposentadorias, auxílios e pensões; do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social e de outros benefícios pecuniários de caráter indenizatório³. Na atualidade, são mais de 37 milhões de beneficiários cujos benefícios são concedidos e administrados por essa autarquia.

As alterações promovidas pelo INSS-Digital impactaram diretamente na forma como as pessoas seguradas têm acesso a esses benefícios. Majoritariamente, o acesso a um benefício depende de requerimento prévio e da comprovação do cumprimento dos requisitos exigidos. Com a implementação do INSS-Digital o requerimento administrativo passou a ser realizado por meio de plataforma digital, seja diretamente pelo aplicativo INSS-digital ou por meio de entidades conveniadas que usam a plataforma. Ressalta-se que no início do INSS-Digital, houve também a implementação do teletrabalho opcional, que impôs dentre outras alterações nos processos de trabalho, com a implementação do sistema de métricas por meta de produção, em substituição a jornada de trabalho de seis horas diárias para os servidores do órgão.

Diante desse fato, o que se percebeu, a partir do relato de dirigentes sindicais, é que houve um aumento no número de decisões de indeferimento dos pedidos administrativos, quando ausente um documento ou mesmo preenchimento incorreto das informações, para que o atendimento fosse concluído e o trabalhador obtivesse a pontuação necessária para cumprir suas metas (Souza, 2022).

Tal cenário ilustra como uma mudança pode impactar ambos os sujeitos sociais: trabalhadores que realizam o trabalho e aqueles que buscam os serviços ofertados pelo órgão. Quando o atendimento ocorre de forma presencial é possível esclarecer as dúvidas antes mesmo da formalização do requerimento. A orientação prévia possibilita maior eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos, nesse caso, pelo INSS.

O processo de digitalização dos serviços públicos, por meio do INSS-Digital, contribuiu para promover uma restrição ao acesso dos serviços prestados pela autarquia, haja vista essa transformação não ter levado em consideração a realidade social dos que precisam dos serviços e benefícios da previdência social.

A pesquisa temática realizada pela PNAD-Contínua (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2021), voltada a examinar o uso das TICs pela população brasileira, realizada no último trimestre de 2019, traz uma dimensão das características da população que atualmente utiliza os serviços públicos do governo federal por meio de TICs. Em síntese, a pesquisa demonstra que a maioria da população tem utilizado os telefones celulares para obterem acesso à internet, dentre os quais 45% destes são pessoas com 60 anos ou mais (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2021, p. 01). Assim, a maioria que recorre aos serviços do INSS acessa os portais digitais por meio de celulares. Estes nem sempre possuem aparelhos compatíveis com as novas tecnologias e que consigam transmitir arquivos pesados, nem possuem um pacote de dados capaz de permitir a operação. Isso seria importante, uma vez que não há internet gratuita no Brasil. Vale a pena destacar que a renda mensal dessas pessoas é mínima, inclusive boa parte é beneficiária da assistência social, com renda inferior a um salário mínimo.

Essas são dificuldades no domínio das tecnologias. Há ainda dificuldades relacionadas à falta de informações para formalização do requerimento e sobre a documentação a ser anexada. A completa automatização dos serviços exclui as informações prévias que a população alcançava nas agências da previdência social.

Diante das dificuldades apresentadas, muitas pessoas que necessitam dos serviços previdenciários recorrem aos intermediários para acessarem os serviços ofertados pelo INSS. Nesse sentido, o que antes era realizado com o apoio do trabalho dos servidores públicos lotados no órgão, atualmente é realizado de forma onerosa por terceiros. Paga-se duplamente para acesso a esses serviços, por meio de contribuições previdenciárias prévias e, no momento do requerimento, pagando-se a um terceiro.

Além das dificuldades de acesso aos serviços enfrentados pela população, a digitalização dos serviços do INSS não se mostrou efetiva quanto à diminuição do tempo de espera para análise de um benefício ou respostas a outros serviços requeridos, o que reforça a natureza contraditória da digitalização completa dos serviços. Os dados do Boletim Estatístico da Previdência Social (BEPS) de setembro de 2017 (Brasil, 2017, p. 04) apontam que foram concedidos 433.846 benefícios, ao passo que o tempo médio de concessão em dias era de 55 dias. Por sua vez, os dados do BEPS (Brasil, 2022b, p. 05) de dezembro de 2022 apontam que foram concedidos 422.965 benefícios, mas o tempo médio de concessão era de 79 dias. Ou seja, reduziu-se o número

de concessões, porém, o tempo de análise do pedido foi prologado. Ressalta-se que em 2022, o tempo médio de espera superou 90 dias. (Brasil, 2022b, p. 06).

Esses dados mostram que no período que antecedeu a completa digitalização havia mais concessões de benefícios e em menos tempo, quando comparado aos dias atuais. É óbvio que as regras rígidas impostas pelas contrarreformas da previdência também incidem nos indeferimentos e, conseqüentemente na quantidade de concessões, todavia, as inovações tecnológicas também corroboram isso.

O que se vê é a materialização do processo de reestruturação produtiva, pautado na mudança da organização do trabalho por meio de novas tecnologias, que trouxe reflexos tanto para os servidores do INSS, como também para os que buscam os seus serviços.

Por essa razão, é preciso ter cautela com o uso intensificado das TICs nos serviços públicos, sem levar em consideração o perfil daqueles aos quais os serviços são destinados. Pois, ao invés de assegurar conforto e segurança na prestação dos serviços, poderá criar entraves quanto ao usufruto dos direitos.

Dessa forma, ao optar pela digitalização de todos os serviços e pelo atendimento, fundamentalmente por canais remotos, o INSS parece ter criado entraves ao acesso aos direitos, haja vista a incompatibilidade desses serviços e formas de atendimentos com o perfil da população atendida pela autarquia, o que favorece a ação dos intermediários e, com isto, estimula a “comercialização” de serviços que antes eram prestados gratuitamente.

A voz e as denúncias das entidades sindicais

A tese de doutorado utilizada como base para o desenvolvimento do item anterior e deste, pautou-se em investigação documental e pesquisa de campo realizada, por meio de entrevistas semiestruturadas, com dirigentes de entidades sindicais representativas de previdenciários.⁴ A partir do relato apresentado foi possível compreender as condições de trabalho dos trabalhadores do INSS e as dificuldades enfrentadas no período de transição do trabalho presencial para o teletrabalho, para aqueles que fizeram a opção pelo teletrabalho. Notou-se que:

Os documentos [...] produzidos pela FENASPS, tais como notas técnicas, informativos, relatórios de reuniões realizados com a direção do órgão, entre outros, denotam como a Presidência do INSS buscou na ideologia do trabalho colaborativo os instrumentos necessários para a criação do modelo de teletrabalho implementado no órgão (Souza, 2022, p. 206).

As entrevistas realizadas com os dirigentes sindicais foram ricas em detalhes, uma vez que os mesmos estão frequentemente em mesas de negociação ou eventos promovidos pelas entidades e mantêm diálogos constantes com a base sindicalizada.

A base das entidades sindicais⁵ da categoria dos previdenciários é mais ampla do que o INSS, pois abrange trabalhadores que atuam no âmbito da seguridade social, ou seja, profissionais que atuam na previdência social, na assistência social e na saúde. No que diz respeito à representação nacional da categoria dos previdenciários até o ano de 2022, duas entidades promoviam a organização e representavam estes trabalhadores, sendo elas uma federação (a FENASPS⁶) e uma confederação (a CNTSS⁷). Assim, essas entidades conduzem a pauta de reivindicações no âmbito nacional, na qual constam as reivindicações decorrentes dos servidores do INSS.

As entidades nacionais de representação dos servidores do INSS, desde o início da implementação do INSS-Digital, preocuparam-se em constituir grupos de trabalho que pudessem avaliar o programa e o seu impacto para a população e para os servidores.

Nesse sentido, os grupos de trabalhos tiveram reuniões com a diretoria do órgão e, desde o início da implementação do INSS-Digital questionaram os diretores sobre o desenvolvimento do projeto, mas não obtiveram as informações necessárias. Além disso, fizeram críticas e ofereceram sugestões que poderiam melhorar o sistema e contribuir tanto com o desenvolvimento tecnológico do órgão, quanto com a qualidade dos serviços prestados. Mas, em geral, as sugestões não foram aceitas.

Do relato apresentado pelos diretores entrevistados, destacam-se as seguintes denúncias relacionadas à situação do órgão, condições de trabalho, quadro de pessoal, INSS-Digital e o teletrabalho: i) redução do número de trabalhadores no período de 2016 a 2021, sem a necessária reposição; ii) definição de metas abusivas, cuja principal consequência consistiu na intensificação do trabalho a ser cumprido por aqueles que se encontravam

em regime de teletrabalho; iii) ausência de definição sobre a jornada de trabalho; iv) dificuldade de adaptação de parcela dos trabalhadores à nova dinâmica de trabalho digital, o que contribui para um aumento no número de pedidos de aposentadoria de servidores; v) aumento do adoecimento e afastamento de trabalhadores no período de 2016 a 2019; vi) diminuição na qualidade do serviço prestado pelos trabalhadores, haja vista o aumento nas metas, a diminuição no número de trabalhadores e a pressão pelo cumprimento de metas abusivas; vii) ausência de infraestrutura necessária para o desenvolvimento do trabalho (mobiliário, equipamentos e acesso à Internet); e viii) reprodução de valores da iniciativa privada incompatíveis com a natureza do funcionalismo público (Souza, 2022).

Essas dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores resultam da implementação de um modelo de gestão da força de trabalho que não contou com a participação das entidades sindicais na sua concepção. Com o acordo de greve, celebrado em maio de 2022, um primeiro passo no sentido de mudar tal realidade é realizado, uma vez que prevê a instituição de um comitê com participação paritária e poder deliberativo das entidades sindicais no que diz respeito à gestão do trabalho na autarquia.

Considerações Finais

É crescente o uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação nos serviços públicos. A aceleração das inovações tecnológicas como elemento propulsor mostra que o Estado é um grande consumidor dessas tecnologias por pressão dos capitais. As pesquisas realizadas pelos autores deste artigo, que se constituíram base de apoio ao conteúdo aqui desenvolvido, trazem resultados que apontam nessa direção.

O INSS é um dos órgãos do serviço público federal em que essas tecnologias são utilizadas em abundância. Porém, esse uso, ao invés de assegurar agilidade e conforto no atendimento à população, tem limitado o acesso desta aos direitos requeridos.

Para os trabalhadores da autarquia, as dificuldades enfrentadas também são muitas, desde as de ordem técnicas, como, por exemplo, a falta de equipamento e Internet compatível com as plataformas digitais, até a sobrecarga de trabalho em decorrência das exaustivas metas que lhes são exigidas, sobretudo no teletrabalho, como denunciaram as entidades sindicais representativas desses servidores.

A experiência do INSS de atendimento exclusivamente remoto, durante o período mais agressivo da pandemia, por meio das plataformas digitais, mostrou que ainda é preciso que se avance muito na igualdade de condições de acesso da população às tecnologias avançadas para que este tipo de atendimento democratize o acesso aos direitos ao invés de restringi-los. Da mesma forma, há a necessidade de melhorar as condições e relações de trabalho nos serviços públicos por outros mecanismos que o uso de tecnologias isoladamente não resolve, como a contratação de mais servidores públicos para a recomposição do quadro de pessoal. Ademais, é preciso que os servidores sejam capacitados e ouvidos sobre os processos de trabalhos. Um primeiro passo nesse sentido foi dado por meio do acordo de greve celebrado entre as entidades sindicais e o INSS, permitindo que os trabalhadores possam contribuir na definição dos métodos e processos de trabalho na autarquia. Uma gestão democrática produz melhores resultados.

Referências

- BRASIL. Secretaria de políticas de previdência social. Boletim Estatístico da Previdência Social, v. 22, n. 09 set. 2017. Brasília: SPS, 2017. Disponível em: <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/11/beps17.09.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2023.
- BRASIL. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Resumo Executivo: pesquisa TIC governo Eletrônico 2021. São Paulo: Cgi.br, 2022a. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20220725170710/tic_governo_eletronico_2021_livro_eletronico.pdf. Acesso: 23 set. 2022.
- BRASIL. Secretaria de políticas de previdência social. Boletim Estatístico da Previdência Social, v. 27, n. 12 dez. 2022. Brasília: SPS, 2022b. Disponível em: https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos/dados-abertos-previdencia/previdencia-social-regime-geral-inss/arquivos/beps122022_final.pdf. Acesso em: 19 fev. 2023.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União. Relatório de avaliação: Instituto Nacional do Seguro Social, exercício 201 a 2023. Brasília: CGU, 09 out. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf. Acesso em: 19 fev. 2023.

KENSKI, V. M. Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação. 8. ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

MARX, K. Grundrisse: manuscritos económicos de 1957-1958. Esboços da crítica da economia política. Tradução de Mauro Duayer e Nélcio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2011.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. Neofascismo, ultraneoliberalismo e corrosão da essencialidade da previdência social no Brasil. Textos & Contextos, Porto Alegre, v. 20, n. 1, e41326, jan./dez. 2021. DOI <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2021.1.41326>

SILVA, Maria Lucia Lopes da. O avanço do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e digitais e nos serviços públicos federais, em anos recentes (ênfase na previdência social): repercussão no acesso aos serviços pela classe trabalhadora e favorecimento aos capitais. Projeto de pesquisa de pos-doutorado (2023-2024). Universidade de Brasília. Departamento de Serviço Social. Brasília: SER/UnB, 2022.

SOUZA, Murilo Oliveira. O teletrabalho no INSS: a visão de entidades sindicais de trabalhadores sobre o teletrabalho em implementação na autarquia federal. 2022. 501 f., il. Tese (Doutorado em Política Social) — Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

Notas

- ¹ Em destaque a pesquisa “O Estado brasileiro e os paradoxos da implementação da seguridade social”, coordenada pela autora, cujos resultados parciais são divulgados em Silva (2021). Os resultados desta pesquisa suscitaram o projeto de pós-doutoramento, “o avanço do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) e digitais e nos serviços públicos federais, em anos recentes (ênfase na previdência social): repercussão no acesso aos serviços pela classe trabalhadora e favorecimento aos capitais”, aprovado pelo colegiado do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília, que está sendo executado conforme cronograma estabelecido em Silva (2022) desde setembro de 2023 e se estenderá até setembro de 2024, cujos resultados parciais subsidiam parcialmente este texto.
- ² A tese, “O teletrabalho no INSS: a visão de entidades sindicais de trabalhadores sobre o teletrabalho em implementação na autarquia federal” de Murilo Oliveira Souza, que é base parcial para este texto.
- ³ São exemplos: a pensão às vítimas de talidomida, a pensão aos familiares das vítimas de contaminação pelo processo de hemodiálise em Caruaru, pensão para vítimas do césio em Goiânia, entre outras.
- ⁴ A pesquisa de doutorado foi realizada por Murilo Oliveira Souza, no Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS) da Universidade de Brasília sob a orientação da Profa. Dra. Maria Lucia Lopes da Silva, também autora deste artigo.
- ⁵ Com exceção do Acre, Tocantins e Amapá, todas as unidades federativas, inclusive o Distrito Federal, possuem um sindicato no âmbito de sua circunscrição cuja base possui servidores de órgãos federais de previdência, saúde e assistência social. Ao todo são 24 sindicatos. A organização do Paraná é diferenciada.
- ⁶ Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores de Saúde, Previdência e Assistência Social (FENASPS), que possuem sindicatos filiados, exceto de Brasília, Bahia, Pernambuco, Alagoas e Paraíba.
- ⁷ A Confederação Nacional dos Trabalhadores da Seguridade Social (CNTSS) possui base de filiados em 13 unidades federativas (AL, BA, DF, GO/TO, MA, MT, MS, MG, PB, PE, PI, SP e SE) (Souza, 2022).

Maria Lucia Lopes da Silva

lucialopes198@gmail.com

Doutora em Política Social. Professora Associada do Departamento de Serviço Social (SER,) da Universidade de Brasília (UnB), atuando no curso de graduação em serviço social e no Programa de Pós-Graduação em Política Social. Pós-doutorado em gestão de Política Social na Universidade de Milano Bicocca –Itália e Pós-doutorado em Serviço Social na Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ. Líder do Grupo de Estudos Marxistas e Pesquisas em Política Social e Trabalho - GEMPP/UnB/CNPq.

Murilo Oliveira Souza

souzamuh@hotmail.com

Doutor em Política Social pela Universidade de Brasília (DINTER/UFMT/UnB). Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito do Trabalho. Atuou como professor como professor substituto no curso

de Direito da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT) e Universidade Federal do Estado de Mato Grosso (UFMAT). Pesquisador do Grupo de Estudos Marxistas e Pesquisas em Política Social e Trabalho (GEMPP/UnB).

UnB

Brasília – DF - Brasil

CEP: 90619-900

Agradecimentos

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelos seis meses de bolsa de Doutorado de Murilo Oliveira Souza. Processo: CAPES Programa de Doutorado Interinstitucional (DINTER) - Edital DINTER nº 02/2016. Processo nº 88887.319003/2019-00.

Agência financiadora

Não se aplica.

Contribuições dos autores

Maria Lucia Lopes da Silva contribuiu com o resumo, abstract, introdução e o tópico 1 do desenvolvimento (Pandemia e aceleração da inovação tecnológica nos serviços públicos – ênfase na previdência social). Murilo Oliveira Souza contribuiu com o tópico três do desenvolvimento (a voz e denúncias das entidades sindicais) e ambos os autores contribuíram com o tópico 2 do desenvolvimento (as complexidades no atendimento

e restrições de direitos no INSS no contexto pandêmico) e as considerações finais.

Aprovação por Comitê de Ética e consentimento para participação

Com seres humanos das áreas de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Estado do Mato Grosso (CEP/ Humanidades/UFMT). Parecer de aprovação n.º 4.970.973 de 13/09/2021.

Consentimento para publicação

Os autores consentem a publicação do presente manuscrito.

Conflito de interesses

Não há conflito de interesses.

Editores Responsáveis

Michelly Laurita Wiese – Editora-chefe

Maria Regina de Ávila Moreira – Comissão Editorial