

PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

## REFLEXÕES SOBRE AS REQUISIÇÕES PROFISSIONAIS DIRIGIDAS AO SERVIÇO SOCIAL PREVIDENCIÁRIO E AS PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DAS RESPOSTAS DOS ASSISTENTES SOCIAIS A PARTIR DA IMPLANTAÇÃO DO INSS DIGITAL

Andrêssa Gomes Carvalho de Amorim<sup>1</sup>

### RESUMO

O artigo ora apresentado visa refletir sobre as requisições profissionais dirigidas ao Serviço Social previdenciário e as principais tendências das respostas dos assistentes sociais a partir das alterações processadas no exercício profissional com a implantação do INSS Digital, na busca de novos conhecimentos. Para tanto, sob o viés da perspectiva histórico-crítica, realizamos pesquisa bibliográfica em livros e periódicos que tratam sobre a profissão de Serviço Social na Previdência Social e, também, pesquisa documental em legislações e normativos que tratam sobre o serviço social previdenciário, especialmente, a partir da implantação do INSS Digital e no contexto da pandemia de COVID 19. Conclui-se que as requisições e as respostas profissionais, independente de estarem imbricadas com o sentido da burocracia ou do direito social, são circunscritas nos moldes da sociedade capitalista e, como tal, são utilizadas para mistificar a exploração do trabalho, facilitando a reprodução do capital.

**Palavras-chave:** Requisições Profissionais. Serviço Social. Previdência Social.

### ABSTRACT

The article presented here aims to reflect on the professional requests addressed to the security Social Service and the main trends in the responses of social workers from the changes processed in professional practice with the implementation of the INSS Digital, in the search for new knowledge. To this end, under the bias of the historical-critical perspective, we carried out bibliographical research in books and periodicals that deal with the profession of Social Work in Social Security and, also, documentary research in legislation and regulations that deal with security social service, especially, from the implementation of the Digital INSS and in the context of the COVID 19 pandemic. It is concluded that professional requests and responses, regardless of being intertwined with the sense of bureaucracy or social law, are circumscribed in the molds of capitalist society and, as such, they are used to mystify the exploitation of labor, facilitating the reproduction of capital.

<sup>1</sup> Assistente Social do INSS; Doutoranda em Serviço Social pela UFAL; andressa.asocial@gmail.com

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



**Keywords:** Professional Requirements. Social Work. Social Security.

## 1 INTRODUÇÃO

Inúmeros desafios atravessam o exercício profissional do assistente social na atualidade, o que revela os níveis de complexidade que marca a profissão no tempo presente, exigindo resistência e competência dos profissionais para enfrentá-los e, ao mesmo tempo, demandando ampliação de conhecimentos para empreender ações na direção do projeto crítico do Serviço Social brasileiro (GUERRA, 2007).

Partindo desse pressuposto, o artigo ora apresentado é um desdobramento dos estudos iniciados durante o mestrado em Serviço Social no qual foi possível analisar os fundamentos que explicam a estruturação das requisições profissionais dirigidas ao Serviço Social no âmbito institucional. Ademais, o recorte na política de previdência social deve-se a nossa inserção no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) desde 2009, instigando o interesse pelo tema e se constituindo uma significativa fonte para o conteúdo aqui apresentado, considerando a necessidade de apreender as requisições profissionais dirigidas ao Serviço Social previdenciário a partir das alterações processadas no exercício profissional com a implantação do INSS Digital, cujo estudo encontra-se em andamento na nossa pesquisa para tese de doutorado<sup>2</sup> iniciado no segundo semestre de 2022.

A partir dos estudos desenvolvidos até o presente momento foi possível compreender que a legitimidade do Serviço Social enquanto profissão depende de sua capacidade em responder a necessidades historicamente determinadas das classes sociais que se antagonizam no processo produtivo capitalista (IAMAMOTO, 2009), gerando suas demandas e das quais, através de muitas mediações, derivam as requisições dirigidas à profissão sob a forma de requisições técnico-operativas,

<sup>2</sup> A referente pesquisa está vinculada ao Projeto de Pesquisa em Rede: ‘Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)’, de abrangência mais ampla, promovido pela UFRJ, UFAL e UFSC e financiado pelo CNPq.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



embora contemplem em si um caráter essencialmente político-ideológico (AMORIM, 2010). É a estas requisições que os assistentes sociais darão respostas, também, de caráter instrumental, pela mediação do projeto profissional que mobiliza, de modo a “resolver”, ainda que temporária e paliativamente, o conflito entre capital e trabalho, sem, de fato, superá-lo, já que, o campo da resolução é insolúvel nos marcos da ordem burguesa madura e consolidada e, portanto, incompatível com a superação da “questão social”, cujas expressões também são insuprimíveis nesta sociedade, ainda que, a depender do momento histórico-social, sejam alteradas e/ou novas apareçam (NETTO, 2011).

Para o Serviço Social são dirigidas demandas sociais já institucionalizadas, das quais derivam as requisições profissionais colocadas também para os assistentes sociais, no sentido de concretizar a utilidade social da profissão e a participação dos profissionais na prestação dos serviços sociais. Tais requisições, ainda que expressem os interesses dos setores populacionais que são atendidos pelos profissionais, têm características próprias definidas pelas instituições empregadoras segundo as necessidades e exigências econômicas e sociopolíticas do processo de acumulação de capital (AMORIM, 2010). Conforme Iamamoto (2007, p.218-9), as instituições empregadoras, ao organizarem social e tecnicamente o trabalho, “materializam requisições, estabelecem funções e atribuições, impõem regulamentações específicas ao trabalho [...] além de normas contratuais (salário, jornada, entre outras)” e, também, “condicionam o conteúdo do trabalho realizado e estabelecem limites e possibilidades à realização dos propósitos profissionais”.

As diretrizes do exercício profissional no contexto da política pública de previdência social no Brasil demandam o esforço de compreender a totalidade mais ampla e, também, distinguir suas particularidades, apreendendo as mediações que constituem a singularidade do campo profissional. Nesse sentido, cabe esclarecer que o Estado, representado na política pública de previdência social através do INSS, é considerado o requisitante institucional da profissão de Serviço Social e por

PROMOÇÃO



APOIO





PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



meio do qual se contrata o assistente social. Tal requisição revela aspectos políticos, econômicos, ideológicos e técnicos, devendo estes ser entendidos como elementos presentes no processo de legitimação do exercício profissional e do qual a instituição participa, na medida em que, ao incorporar necessidades expressas nas demandas sociais, reconhece a utilidade da profissão para o seu atendimento, ainda que, contraditoriamente, por vezes, tentando extinguir o serviço social previdenciário e descaracterizar a “especificidade” da profissão, sobretudo, quando das discussões em torno das principais contrarreformas da previdência social brasileira.

Nesta perspectiva, este artigo tem como objetivo refletir sobre as requisições profissionais dirigidas ao serviço social previdenciário e as principais tendências das respostas dos assistentes sociais a partir das alterações processadas no exercício profissional com a implantação do INSS Digital, na busca de novos conhecimentos. Para tanto, sob o viés da perspectiva histórico-crítica, realizamos pesquisa bibliográfica em livros e periódicos que tratam sobre o Serviço Social na Previdência Social e, também, pesquisa documental em legislações e normativos que tratam sobre o serviço social previdenciário, especialmente, a partir da implantação do INSS Digital e no contexto da pandemia de COVID 19.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A inserção do Serviço Social na política de previdência social ocorre legalmente em 1944 (IAMAMOTO, 2009), portanto há 79 anos, sendo um dos primeiros espaços sócio-ocupacionais para assistentes sociais no Brasil. Ao longo desses anos, as configurações da política pública de previdência social reverberam no Serviço Social do INSS, dado os inúmeros ataques sofridos e as tentativas de extinção deste serviço previdenciário da estrutura desta autarquia em consequência, sobretudo, da restrição de acesso a direitos de proteção social, levando a categoria profissional a uma mobilização permanente e à organização coletiva de assistentes

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



sociais, entidades representativas (CFESS, FENASPS e outros consórcios de sindicatos), além de movimentos sociais, principalmente, de representação de pessoas com deficiência e idosos, na defesa da previdência social pública e do Serviço Social do INSS.

A conjuntura econômica, política, cultural e social do final dos anos de 1980 e início dos anos 1990 foi salutar na definição de um novo paradigma de intervenção do Serviço Social na política de previdência social, no sentido de reconstruir o fazer profissional do assistente social “de modo que este não seja mero interlocutor em si mesmo, mas que se posicione no interior da instituição” (MPAS, 1994, p.6).

Foi nessa conjuntura que se processou um avanço e um retrocesso na política “pública” de previdência social, uma vez que esta foi inscrita na Constituição Federal de 1988 como parte do tripé da Seguridade Social, junto com a saúde e a assistência social, no campo dos direitos sociais, alargando a proteção social no país. Entretanto, face às transformações ocorridas na sociedade, em especial, às respostas criadas para o enfrentamento da crise estrutural do capital que já se alastrava desde 1970 e, que no Brasil, são demarcadas pela introdução e implementação do ideário neoliberal no país a partir dos anos 1990, houve o desmantelamento e precarização das políticas sociais (focalização, descentralização e privatização) e, inclusive, da previdência social, que, desde então, foi submetida a, pelo menos, três grandes contrarreformas (BEHRING; BOSCHETTI, 2007) em cumprimento às principais exigências do FMI e às orientações do Banco Mundial, visando garantir o superávit primário necessário ao pagamento da dívida externa (MOTA, 2008) e, em consequência, aprofunda o ataque aos direitos e benefícios sociais, atingindo de forma certa as relações de trabalho e aumentando a desproteção social no país.

Os novos modelos de gestão das políticas sociais implementados nas instituições públicas, entre elas o INSS, baseados na ampliação do uso das ferramentas tecnológicas, tecnologias informacionais, robótica, entre outros (VALENTIM; PAZ, 2022) na prestação dos serviços, reconfiguram os espaços

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

sócio-ocupacionais do Serviço Social e imprimem a direção das respostas profissionais do assistente social, dado que as TICs são permeadas pelas relações sociais, dentro das disputas de poder, e, como tais, são portadoras de uma racionalidade, não sendo, portanto, neutras.

A racionalidade que permeia todas as instituições vinculadas à administração pública tem no princípio da burocracia a constituição de seus pressupostos e da sua concepção de serviços, determinando uma concepção de gestão também burocrática. Dito isto, entende-se que a participação dos assistentes sociais em organizações que se baseiam na burocracia, isto é, em que a ênfase está no caráter legal das normas, no caráter formal da comunicação, na rígida divisão do trabalho, na hierarquização da autoridade, na rotina dos procedimentos e no mérito, tende a formatar e padronizar o desempenho dos profissionais no exercício profissional cotidiano (RANCONI, 2009).

Em face da atual configuração da previdência social, os assistentes sociais do INSS se empenham na busca de reconhecimento profissional em virtude dos desafios postos à profissão, em especial, a constante busca e garantia das condições de trabalho compatíveis com um atendimento de qualidade e a garantia da relativa autonomia profissional. Como parte do processo de busca de consolidação e legitimação do Serviço Social no INSS, o assistente social responde as demandas e requisições da previdência e da assistência social (BPC) nesta instituição.

Uma das principais mudanças ocorridas no exercício profissional do assistente social no serviço social previdenciário tem sido a priorização das requisições institucionais voltadas para a operacionalização do Benefício de Prestação Continuada (BPC) à Pessoa com Deficiência, em detrimento da realização das atividades concernentes ao Art. 88 da Lei 8.213/1991 que define como competência deste serviço: *“esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social,*

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade (grifos nossos)”, obstando, ainda mais, o acesso dos segurados/usuários aos seus direitos previdenciários<sup>3</sup>. Tudo isso vem dificultando a elaboração de respostas profissionais na perspectiva de consolidação das diretrizes formuladas na Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social da Previdência Social de 1994 (CARTAXO; CABRAL, 2008)<sup>4</sup>.

Além disso, devido não só a redução significativa da força de trabalho dos servidores nos últimos anos e a ampliação da demanda por benefícios, mas, sobretudo, as ingerências da gestão do INSS relacionadas à produtividade, não raras vezes, os assistentes sociais são requisitados pelo Instituto a realizar sua intervenção profissional, concomitantemente, no Serviço Social, na Reabilitação Profissional e/ou na Gestão de Pessoas, sendo submetidos a exercer a polivalência de funções. Também, a requisição institucional dirigida aos profissionais vai no sentido da realização de atividades burocrático-administrativas alheias à profissão, como a análise administrativa de benefícios sem a necessidade do atendimento direto aos usuários, abrindo um leque ainda maior de possibilidades de intervenção não condizentes com a especificidade do saber profissional e, portanto, possibilitando o desvio de funções.

Não bastasse todas as ofensivas ao serviço social previdenciário, com a declaração de emergência de saúde pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), uma série de atos normativos passaram a balizar o atendimento dos órgãos públicos, objetivando proteger os cidadãos e conter a disseminação do vírus, ao mesmo tempo em que se intensifica no INSS a inserção de TIC's<sup>5</sup> na

<sup>3</sup> Sabemos o quanto a legislação previdenciária é complexa e ainda pouco conhecida pelo público, com uma linguagem utilizada nas comunicações oficiais pouco acessível à maioria de seus usuários/segurados/beneficiários, cabendo ao assistente social do instituto “decifrar” o que diz o INSS e apontar o próximo passo ou nova alternativa para a demanda exposta no atendimento.

<sup>4</sup> A Matriz expressa o projeto profissional da profissão, respaldado em um referencial teórico-metodológico crítico, que se coaduna com o Projeto Ético-Político do Serviço Social brasileiro e vai se constituir um marco histórico da profissão na previdência. Esta proposta de prática profissional do Serviço Social na previdência é marcada pela defesa intransigente dessa política como direito social (MPAS, 1994).

<sup>5</sup> Para Valentim e Paz (2022, p.123), entende-se por TIC's “o conjunto de recursos tecnológicos integrados, como hardwares, softwares, redes, equipamentos móveis, serviços, plataformas de

PROMOÇÃO



APOIO

PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

operacionalização da previdência social pública, já em curso desde a implantação do INSS Digital, em 2017, sobretudo, com “o fomento à digitalização do acesso, caracterizado pela ampliação dos atendimentos via aplicativo (*MEU INSS*) e telefone (através do 135), com a migração de serviços antes ofertados presencialmente e que passam a ser disponibilizados apenas nos meios digitais” (VALENTIM; PAZ, 2022, p.120), como soluções à ausência de atendimento presencial nas agências do INSS.

Com a Portaria nº 8.024, de 19 de março de 2020, surge um grande desafio profissional aos assistentes sociais do INSS, na medida em que os profissionais são requisitados para trabalhar em regime de *home office*. O trabalho em domicílio, trabalho remoto ou *home office*, como são conhecidos, são incompatíveis com a natureza da profissão, especialmente, quando a intervenção do assistente social passa pelo contato direto com os segurados e requerentes dos benefícios e serviços previdenciários e assistenciais operacionalizados no INSS. Foi nesse contexto de pandemia que a gestão do Instituto encontrou o terreno fértil para impor o uso das TIC's na prestação do serviço social previdenciário potencializando os ataques que ao longo dos anos esse serviço vem sofrendo (ibidem).

Como uma das novas estratégias de ação direcionadas à profissão, a Divisão de Serviço Social (DSS) passou a orientar a categoria sobre as alternativas de trabalho remoto com atendimentos aos usuários com agendamentos de socialização das informações individuais, de avaliação social inicial do BPC, sobretudo, com requerimentos pendentes de análise, através de um tipo de “plantão social remoto”, na tentativa de dar respostas minimamente efetivas frente às requisições colocadas ao Serviço Social previdenciário sem ferir as competências éticas profissionais. Vale salientar que tais atendimentos foram realizados a partir da prestação de informações e orientações dos assistentes sociais previdenciários aos usuários por meio de contato telefônico e via aplicativos de mensagens, e-mail e, na ausência destes, na articulação com os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS),

comunicação, entre outros meios que possibilitam a transmissão de informações e constituem canais tecnológicos de comunicação”.

PROMOÇÃO



APOIO





PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

sendo utilizados os recursos privados (telefone, equipamentos, internet, etc.) do próprio profissional, diante da não disponibilização de meios institucionais.

Nessa conjuntura, ao mesmo tempo ocorre várias tentativas de interferência no exercício profissional do Serviço Social previdenciário a partir de medidas de gestão e organização do trabalho pautadas nas mudanças de fluxos, do tempo e de quantidade de atendimentos a serem realizados; imposição de demandas incompatíveis com as atribuições profissionais que, na pandemia, foram intensificadas; além da tentativa de impor a *modalidade remota* em todas as ações do Serviço Social, mesmo as que demandam atendimento presencial, sendo a principal delas regulamentada através da Lei 14.176, de 22/06/2021, que altera a LOAS (Lei 8.742/1993). Com a publicação desta Lei, autoriza-se, em caráter excepcional, a realização de *avaliação social mediada por meio de videoconferência*, além da *avaliação social média*, sendo esta realizada automaticamente por meio de Inteligência Artificial (IA) no qual se exclui o atendimento do assistente social nas situações em que for considerado o impedimento de longo prazo para fins de concessão do BPC para a Pessoa com Deficiência. A autorização de excepcionalidade foi prorrogada e a possibilidade de agendamento de Avaliação Social por videoconferência foi ampliada através da Portaria Conjunta MC/MTP/INSS nº 18, de 27 de dezembro de 2021.

Em face da recomendação do Tribunal de Contas da União (TCU), diante das informações prestadas pela gestão administrativa do INSS, e desconsiderando todos os motivos apresentados pelo CFESS<sup>6</sup> e pela Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS) nas diversas reuniões realizadas com o presidente do Instituto, a Direção Central da autarquia impôs, a princípio, apenas aos poucos assistentes sociais que permanecem em trabalho remoto, a requisição para a realização de

<sup>6</sup> Cf. CFESS, *Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 17 Mai 2021.

PROMOÇÃO



APOIO

PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

avaliação social por videoconferência<sup>7</sup>, porém, com publicação da Portaria DIRBEN/INSS Nº 978, de 4 de fevereiro de 2022, abre-se a possibilidade desta modalidade de avaliação social, também, ser realizada por assistentes sociais que executam suas atividades no atendimento presencial.

São estas requisições que os assistentes sociais que atuam no Serviço Social previdenciário são chamados a responder, num contexto em que as demandas do INSS convocam o profissional a ter um perfil genérico, rompendo com a especificidade da profissão; técnico, esvaziado do perfil crítico; gerencialista, para atender as metas de produtividade. Por isso, parte dos instrumentos de trabalho do assistente social é constituída em torno dessas TIC's, cujos conteúdos são pré-definidos, cabendo ao profissional enquadrar a situação social do usuário/requerente/segurado/beneficiário nos domínios e qualificadores determinados. Esses instrumentos, bem como as condições em que se realiza o exercício profissional, são permissíveis a que seja revelado o sigilo profissional, sobretudo, agora com a realização da avaliação social do B-87 na modalidade remota. Dada à racionalidade formal-abstrata que permeia todas as instituições e é utilizada na constituição das políticas sociais (GUERRA, 2005), o uso das TIC's pelos assistentes sociais tende ao aprofundamento da racionalidade instrumental na condução das respostas profissionais, considerando que traz dilemas ético-políticos, teórico-metodológicos e técnico-operativos no exercício da profissão.

Contudo, ainda que os normativos tendam a padronizar as rotinas de atendimentos e procedimentos, cabe ao assistente social no exercício profissional cotidiano a capacidade de desenvolver habilidades e competências capazes de responder dinâmica e dialeticamente ao movimento da realidade com base em escolhas conscientes respaldadas nas dimensões teóricas, éticas, políticas e técnicas que orientam a ação profissional em consonância com a Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social da Previdência. Isto porque, as demandas e

<sup>7</sup> A Portaria DIRBEN/INSS Nº 978, de 4 de fevereiro de 2022, institui, em âmbito nacional, a realização da Avaliação Social da Pessoa com Deficiência – Remota, devendo esta ser realizada por meio do aplicativo *Microsoft Teams*, não sendo permitida que seja realizada nas modalidades revisional e recursal, mas apenas para o requerimento inicial do B-87.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



requisições não são neutras e, ainda que sejam constituídas a partir da racionalidade formal-abstrata, o assistente social é quem as interpreta, podendo ultrapassar a aparência do que se é requisitado, ao agir sobre elas imprimindo uma direção social estratégica à sua resposta profissional, tornando relevante a qualidade dessa resposta.

Conforme Netto (1996, p.123-4), os profissionais que defendem uma direção social estratégica para o Serviço Social não podem “contentar-se com a sinalização do mercado de trabalho”:

deve conectá-la à análise das tendências societárias macroscópicas (o que supõe forte investimento na pesquisa da realidade e a apropriação de categorias e procedimentos da teoria social moderna) e aos objetivos e valores do projeto social que privilegia; assim, sua resposta às demandas do mercado de trabalho tem que contemplar prioridades e alternativas. A resposta direta, pura e simples, instrumental-operativa, às demandas do mercado é o caminho mais rápido para a neutralização dos conteúdos críticos da cultura profissional.

Nesta perspectiva, as respostas profissionais dos assistentes sociais devem ser construídas sob a perspectiva das dimensões da competência profissional (IAMAMOTO, 2009a):

1) Conhecimento teórico-metodológico que lhe propicie desvelar a realidade social, identificar as necessidades sociais subjacentes às demandas sociais institucionalizadas e às requisições profissionais, assim como as possibilidades de sua ação profissional.

2) Capacidade técnico-operativa que propicie segurança no desenvolvimento do exercício profissional, na definição de estratégias e uso dos instrumentos e técnicas de trabalho em consonância com a direção social estratégica e hegemônica assumida no Projeto Ético-Político do Serviço Social e na deontologia que regulamenta e orienta à profissão.

3) Compromisso ético-político com o aperfeiçoamento da política de previdência e assistência social e na prestação dos serviços profissionais com qualidade devido à participação direta na sua implementação e operacionalização; o exercício profissional crítico, propositivo e politicamente comprometido com a classe

PROMOÇÃO



APOIO





PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



trabalhadora, os movimentos sociais e as organizações populares de defesa de direitos. Que tenha o compromisso de fortalecer o Serviço Social do INSS, lutando e resistindo para que o serviço seja oferecido tal qual preconiza o Art.88 da Lei 8.213/91 e o espaço sócio-ocupacional do assistente social seja preservado, enquanto um profissional de nível superior com formação generalista e crítica que exige formação técnica exclusiva dos profissionais graduados em Serviço Social e regularmente inscritos nos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS).

Contudo, não podemos deixar de evidenciar também que as requisições e as respostas profissionais, independente de estarem imbricadas com o sentido da burocracia ou do direito social, são circunscritas nos moldes da sociedade capitalista e, como tal, são utilizadas para mistificar a exploração do trabalho, facilitando a reprodução do capital.

### 3 CONCLUSÃO

Os rebatimentos para o exercício profissional do assistente social, sob a égide neoliberal, têm se dado no que se refere à precarização na prestação do serviço social, às condições de seu assalariamento (jornada, metas, etc), e à burocratização das condições e relações de trabalho a partir das quais a intervenção profissional é organizada. Além disso, a introdução de novas ferramentas tecnológicas na mediação da prestação dos serviços públicos propiciada, sobretudo, a partir reforma gerencial promovida nos anos 1990 pelo Governo FHC e o redirecionamento da atuação profissional, em especial, a partir de 2009, para as demandas advindas do BPC, também, alteraram significativamente o exercício profissional do assistente social no INSS.

Não apenas no contexto da pandemia, mas há tempos o Serviço Social vem sofrendo com ataques às políticas públicas, sobretudo, na política de previdência social com a precarização dos serviços, automatização dos requerimentos (que

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS



seria interessante, caso existisse sem excluir/substituir às formas de atendimento presencial) e com o avanço do projeto político anti-social.

É preciso reconhecer que a Covid-19 agudizou as demandas apresentadas e, no caso do Serviço Social do INSS, impõe o desafio dos assistentes sociais trabalharem em regime de home office, regime este incompatível com a natureza da profissão, levando-os a buscar estratégias de ação sem ferir as competências éticas e técnicas da profissão para dar respostas minimamente efetivas frente às requisições que lhes são dirigidas.

Por fim, o momento proporciona muitos enfrentamentos ao Serviço Social previdenciário, necessitando estar atentos e fortes, demarcando o direcionamento social e político da profissão.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, A. G. C de. **O Serviço Social e a institucionalização das demandas sociais**: um estudo a partir das necessidades sociais no capitalismo. Maceió, UFAL, 2010. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Alagoas, 2010.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. Política social no Brasil contemporâneo: entre a inovação e o conservadorismo. In: \_\_\_\_\_. **Política social**: fundamentos e história. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007, p.147-191 (Biblioteca básica do serviço social; v.2).

BRASIL. **Lei nº 8.213**, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, 1991b.

\_\_\_\_\_. **Lei 14.176**, de 22 de junho de 2021. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para estabelecer o critério de renda familiar per capita para acesso ao benefício de prestação continuada, estipular parâmetros adicionais de caracterização da situação de miserabilidade e de vulnerabilidade social e dispor sobre o auxílio-inclusão de que trata a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência); autoriza, em caráter excepcional, a realização de avaliação social mediada por meio de videoconferência; e dá outras providências. Brasília, 2021.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 6.214**, de 26 de setembro de 2007. Regulamenta o benefício de prestação continuada da assistência social devido à pessoa com deficiência e ao

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

idoso de que trata a Lei n o 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e a Lei n o 10.741, de 1º de outubro de 2003 , acresce parágrafo ao art. 162 do Decreto n o 3.048, de 6 de maio de 1999, e dá outras providências. Brasília, 2007.

\_\_\_\_\_. **Portaria Conjunta MC/MTP/INSS n o 18**, de 27 de dezembro de 2021. Dispõe sobre a prorrogação da aplicação das medidas excepcionais previstas na Lei n o 14.176, 22 de junho de 2021, acerca de procedimentos aplicados à concessão, manutenção e revisão do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Brasília: MC/MPT/INSS, 2021.

CARTAXO, A. M. B.; CABRAL, M. do S. R. O processo de desconstrução e reconstrução do projeto profissional do serviço social na previdência – um registro de resistência e luta dos assistentes sociais. In: BRAGA, L.; CABRAL, M. do S. R. (orgs). **Serviço Social na previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes**. 3ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008, p.156-184.

CFESS; FENASPS; CONASF. **Diretrizes de ações do Serviço Social no INSS**. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2018-CfessFenasps-DiretrizesINSS.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2022.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do serviço social**. 4. ed. São Paulo, Cortez, 2005.

\_\_\_\_\_. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: **Serviço Social & Sociedade**, n o 91, Ano XXVII, São Paulo: Cortez, set. 2007.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo, Cortez, 2007.

\_\_\_\_\_. O Serviço Social na cena contemporânea. In: **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/UNB, 2009a, p. 15-50.

IAMAMOTO, M. V; CARVALHO. R. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 26. ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2009.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Projeto INSS Digital**. Uma nova forma de atender. Brasília: INSS, 2017. Disponível em: <<https://www.fenasps.org.br/images/2017/FINAL-PROPOSTA-PROJETO-FORMATO-ACADMICO.pdf>>. Acesso em 21 Abril 2022.

PROMOÇÃO



APOIO





PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO  
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA  
Formação da Consciência de  
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA  
DE CLASSE DE LUKÁCS

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Matriz Teórico-Methodológica do Serviço Social na Previdência Social**. Brasília: MPAS, 1994.

MOTA, A. E. Crônica de uma morte anunciada: as reformas da Previdência Social Brasileira nos anos 1990 e 2000. In: BRAGA, L.; CABRAL, M. do S. R. (orgs). **Serviço Social na previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes**. 3ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008, p.137-155.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, n. 50, ano XVII, p. 87-132. São Paulo: Cortez, abr. 1996.

VALENTIM, E. C. do R. B.; PAZ, F. A. R. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. In: **Revista Katalysis**, vol.25, n.1, p. 114-124, jan./abr. 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82538/48240>>. Acesso em: 28 Abr. 2022.

PROMOÇÃO



APOIO

