

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUIS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

A MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA E O IMPACTO NO ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS: uma análise sobre o INSS - Digital

Edivane de Jesus¹Gabriela Gerevini Kasper²Thainá Cristina Cavalheiro³Ana Maria Baima Cartaxo⁴

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar como a modernização tecnológica, a partir da implantação do projeto INSS-Digital, tem impactado no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. O trabalho recupera brevemente as transformações gerenciais e tecnológicas vivenciadas pelo INSS desde sua criação até a atualidade. Ademais, por meio de dados preliminares de pesquisa acerca da estrutura e o atendimento, busca evidenciar os impactos causados pelo novo modelo de atendimento, mediado por tecnologias de comunicação e informação, no acesso de segurados e usuários aos serviços prestados pela autarquia.

Palavras-chave: INSS Digital; Modernização Tecnológica; Restrição de direitos.

ABSTRACT

This article aims to analyze how technological modernization, from the implementation of the INSS-Digital project, has had an impact on access to social security and assistance rights. The work briefly recovers the managerial and technological transformations experienced by the INSS from its creation to the present day. In addition, through preliminary research data on the structure and service, it seeks to highlight the impacts caused by the new service model, mediated by communication and information technologies, on the access of policyholders and users to the services provided by the municipality.

Keywords: INSS Digital; Technological Modernization; Restriction of rights.

¹ Professora Doutora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: edivane.jesus@ufsc.br.

² Estudante de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: gabrielakasper0@gmail.com.

³ Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: thainacavalheiro@outlook.com.

⁴ Professora Doutora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: acartaxo4@gmail.com.

PROMOÇÃO



APOIO



1 INTRODUÇÃO

O presente artigo objetiva analisar como a modernização tecnológica, a partir da implantação do projeto INSS-Digital, tem impactado no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. Essa realidade expõe o projeto de sucateamento dos direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora, através do aprofundamento do neoliberalismo a partir da década de 1990, a contrarreforma do Estado e a derrocada da previdência pública brasileira.

No bojo de um projeto de modernização do estado, em especial pelo emprego das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), e com vistas a atender o atual estágio do processo de acumulação do capital, o INSS dá início em 2017 à implementação do INSS – Digital. Este projeto migrou gradativamente o modelo de atendimento presencial das Agências da Previdência Social, para o autoatendimento, realizado por canais remotos. Esse novo modelo precarizou o acesso aos serviços do INSS, impondo barreiras tecnológicas para a população em busca de direitos previdenciários e assistenciais. As dificuldades enfrentadas por segurados e usuários da autarquia no acesso aos seus direitos evidenciam a realidade da população brasileira, majoritariamente de baixa renda, baixa escolaridade, com precário acesso às tecnologias de comunicação e informação e alto grau de analfabetismo digital.

O texto em questão é fruto de análises preliminares de projeto de pesquisa em andamento, intitulado INSS Digital - O impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social⁵. Inicialmente realizamos uma revisão bibliográfica sobre a temática e apropriação de legislações e normativas que tratam das modificações vivenciadas pelo INSS. Assim, foi possível identificar os principais aspectos históricos da formação do mercado de trabalho e da política de previdência social no Brasil, o processo de transformação estrutural do INSS, a implantação do Programa INSS-Digital e seu significado no bojo da sociedade capitalista brasileira. Também foram analisados dados requisitados junto ao INSS sobre

⁵ Pesquisa registrada e aprovada pelo Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina iniciada em 11/06/2021 e com previsão de encerramento em 01/08/2024.

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

estrutura e atendimentos, informações sobre requerimentos de benefícios previdenciários, tempo de espera para análise de processos, número de atendimentos da autarquia, número de servidores ativos, entre outros. A requisição dos dados foi realizada via plataforma Brasil, ferramenta disponibilizada pela Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Dessa forma, além desta introdução, o artigo está estruturado em dois tópicos. O primeiro contextualiza a política de previdência brasileira, as transformações gerenciais e tecnológicas vivenciadas pelo INSS desde os anos 1990. O segundo busca evidenciar o impacto desse processo, materializado no novo modelo de atendimento do INSS, no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. Por fim, são apresentadas considerações finais.

2 A MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA E GERENCIAL: AS TRANSFORMAÇÕES VIVENCIADAS PELO INSS DESDE OS ANOS 1990

Enquanto primeira iniciativa no âmbito da proteção social, a previdência surge no Brasil a partir da auto-organização dos trabalhadores, no contexto da industrialização e urbanização do país, nos anos 1920. Diretamente ligada ao ordenamento do mercado de trabalho, a configuração desta política foi determinada pela formação econômico-social do Brasil, suas particularidades e transformações no âmbito da universalidade capitalista. Constitui-se, assim, enquanto resposta às lutas dos trabalhadores por proteção social, sem deixar de atender ao novo padrão de acumulação do capital que se estabelecia no país.

A promulgação da Constituição Federal de 1988 inaugura o sistema de Seguridade Social brasileiro, formado pelo tripé: saúde, previdência e assistência social, numa perspectiva ampliadora no âmbito da proteção social. Este avanço em relação aos direitos sociais caminhava, no entanto, na contramão da história. Isto porque como estratégia de restauração, o capital desde os anos 1970, reconfigurava as funções do Estado, por meio da adoção de diretrizes neoliberais.

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 a adoção das políticas neoliberais tenha sido retardada, por conta do momento de efervescência política que o Brasil vivenciava nos anos 1980, a entrada nos anos 1990 vai dar início a um movimento contrarreformista do Estado, cujo alvo preferencial será a política de previdência. Desde então, o andamento das contrarreformas, embora oscile devido a questões conjunturais, afetas à economia, política e capacidade organizativa dos trabalhadores, tem avançado na perspectiva da redução da previdência pública e, conseqüentemente, ampliação do mercado de previdência privada.

Nesta esteira, no início da década de 1990, no Governo de Fernando Collor de Mello, é criado o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia responsável por operacionalizar o reconhecimento de direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), em substituição às funções antes desempenhadas pelo então Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Este ato administrativo, consolidado a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência Social (IAPAS) e INPS, já na nomenclatura dava indicativos de que a concepção de seguridade, proposta pela nova carta constitucional, encontrava-se ameaçada. A forma de operacionalização das políticas de forma segmentada e a lógica de seguro empregada à política de previdência pela reafirmação da contribuição, iriam se acentuar a partir deste momento.

Collor, dentro de sua perspectiva de desmonte do Estado, articulou o primeiro passo para a transformação da Previdência em uma seguradora, ao contrário da seguridade, ao fusionar o IAPAS (Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social) e o INPS (Instituto Nacional de Previdência Social) no INSS (Instituto Nacional de Seguro Social) (Decreto 99350 de 27/6/1990, de acordo com a Lei 8.029 de 12/4/90). (Faleiros, 2003)

Após três décadas, o INSS permanece sendo a autarquia pública⁶ cuja missão é reconhecer e operacionalizar direitos previdenciários (benefícios e serviços) previstos na legislação que rege o RGPS. Historicamente, também esteve a cargo da instituição

⁶ Desde janeiro de 2023 o INSS está vinculado ao Ministério da Previdência Social.

PROMOÇÃO



APOIO



a operacionalização de outros benefícios no âmbito da Seguridade Social e, mais recentemente, o reconhecimento do direito e a manutenção das aposentadorias e pensões dos servidores de autarquias e fundações públicas. Atualmente, existem no território nacional 1586 agências da previdência social, três de teleatendimento (135), cinco agências flutuantes (PREVBarcos) e sete agências internacionais. Nessas instituições atuam servidores com formação profissional em diferentes áreas, majoritariamente técnicos e analistas do seguro social.

A autarquia vivencia um processo de sucateamento ao que diz respeito aos recursos humanos que, somado à falta de estrutura adequada para atender as necessidades da população, é responsável por instaurar um cenário de caos. Esta problemática evidencia-se nos dados apurados pela pesquisa. Em 2016, 791.237 benefícios, de todas as espécies, aguardavam análise no âmbito da autarquia. Dentre o período analisado de 2016 a 2021, observou-se uma alta crescente nesse estoque, que no ano de 2019, chegou há 2.074.222. São milhões de segurados e usuários aguardando uma devolutiva de seus requerimentos e um cenário de insatisfação social que só faz crescer. (CGU, 2022)

Em relação aos recursos humanos a pesquisa revelou que no ano de 2015 o INSS contava com aproximadamente 38 mil⁷ servidores. Esse número diminuiu drasticamente devido a aposentadoria massiva de trabalhadores a partir de 2016, sem que houvesse um planejamento para reposição da força de trabalho por meio de concursos públicos⁸. Neste sentido, apuramos que, entre 2015 a 2022, apenas mil servidores foram nomeados por meio de concurso público. De acordo com o relatório de gestão 2022, a autarquia conta atualmente com cerca de 18 mil⁹ servidores ativos (CGU, 2022). A solução encontrada pela gestão para dar resposta a este quadro foi a

⁷ Dados extraídos do relatório de gestão do INSS 2015.: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RelatorioGestao2015_INSS.pdf

⁸ O INSS, assim como muitos órgãos do executivo federal, passou muitos anos sem realizar concurso público, que só foram retomados em 2003, primeiro ano do Governo Lula. No entanto, as vagas ofertadas nos concursos e nomeações nunca foram pensadas na perspectiva da reposição dos servidores que completariam as condições para a aposentadoria nos anos subsequentes.

⁹ Dados extraídos do relatório de gestão do INSS 2022, disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatorio-de-gestao-compressed.pdf>

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

implementação, a partir de 2017, de um amplo projeto, que alterou a gestão administrativa, os processos de trabalho e o modelo de atendimento do INSS, intitulado INSS-Digital.

É importante que se diga que este projeto tem suas raízes num processo de modernização gerencial do Estado brasileiro, cujo início se dá ainda nos anos 1990, acompanhando mudanças da gestão e organização da força de trabalho no Brasil e no mundo. A partir dos anos 1990 o estado brasileiro passa a reorganizar sua estrutura, incorporando as bases da gestão flexível da força de trabalho, redução de sua atuação, em especial em relação aos gastos com proteção social, buscando assim adaptar-se às necessidades do capital em seu processo de mundialização e financeirização. De acordo com Vasconcelos (2017), no INSS, vários projetos com vistas a adequar gestão, estrutura e atendimento a uma nova racionalidade foram idealizados a partir dos anos 1990. No entanto, o autor sinaliza que estes foram frequentemente descontinuados e nunca chegaram a atingir os resultados a que se propuseram, em especial, no que diz respeito a aumentar a eficiência e recuperar a imagem da autarquia perante a sociedade.

Nesta esteira, Vasconcelos (2017) faz especial referência a: projetos concebidos no âmbito do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE)¹⁰; ao Projeto Novo Modelo de Gestão (PNMG) que mobilizou vultuosos recursos financeiros e recursos humanos em sua tentativa de implementação a partir de 2002; o Projeto Gestão do Atendimento (PGA) de 2007 e, posteriormente, o Projeto de Implantação do NMG (PINMG). Segundo o autor supracitado, estes projetos buscaram, embora com estratégias distintas, empreender mudanças na infraestrutura tecnológica, gestão organizacional, recursos humanos, processos de trabalho, estrutura física e modelo de atendimento da autarquia.

Assim, a racionalidade que se buscou alcançar impactou objetivamente nos processos de trabalho dos servidores e também na sua subjetividade. Em 2004, por meio da Lei nº. 10.855, é criada a Carreira do Seguro Social, que viria, a partir de 2009,

¹⁰ O Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado foi criado no primeiro mandato de Fernando Henrique Cardoso e extinto pela Medida Provisória [MPV nº 1.795 de 01.01.1999](#).

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



condicionar o recebimento de grande parte do salário dos trabalhadores à metas de produtividade individuais e coletivas. Também neste período são implementados novos sistemas de concessão e monitoramento dos benefícios e o agendamento eletrônico (Vasconcelos, 2017).

A partir de 2005 a gestão do INSS passa a investir no estabelecimento de canais de atendimento remoto e, em 2006, inaugura uma central de atendimento terceirizada, denominada de Central de Atendimento 135. Vários atendimentos, antes realizados de forma espontânea nas agências do INSS, passaram a ocorrer apenas mediante agendamento prévio, realizado pela central 135 ou pela internet. Estas iniciativas, no entanto, não foram capazes de aprimorar a capacidade de atendimento e não alteraram de modo estrutural os problemas gerenciais da instituição, apenas ocuparam-se de substituir as filas presenciais por virtuais.

Nos últimos anos, este projeto de “modernização” do Estado aponta a tecnologia como o caminho para uma maior eficiência da máquina pública. Essa política ganha folego no governo Temer e é acelerada, em função da pandemia de Covid, durante o Governo Bolsonaro. Assim, em 2020, é promulgado o Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que “Institui a Estratégia de Governo Digital no âmbito dos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”. Ao assumir o governo em 2023, Lula dá continuidade a essa política, instituindo o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). Está presente nessa diretriz a crença de que o desenvolvimento tecnológico por si só detenha a capacidade de resolver questões estruturais, sem que sejam identificados e repensados processos organizacionais e as necessidades da população. Compreendemos que é nessa seara que se localiza o Projeto INSS-Digital.

Após uma experiência piloto realizada na agência da previdência social de Mossoró/RN, em 2016, e alguns ajustes, o novo modelo de atendimento do INSS passa a ser gradativamente implementado a partir de 2017, em todo o território nacional. Na metade de 2019, a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços já eram realizados exclusivamente via internet, pelo aplicativo “Meu INSS” ou pela central

PROMOÇÃO



APOIO



telefônica 135, sem a mediação dos servidores da autarquia. O processo de fechamento do atendimento presencial é potencializado pela pandemia, quando o INSS permanece por vários meses de portas fechadas e os serviços de orientação e informação ainda realizados de forma presencial passam a ser virtualizados.

Atualmente, o segurado/ usuário é atendido presencialmente de forma espontânea apenas para emissão da senha do Meu INSS; e para um número ínfimo de serviços, desde que previamente agendados como: perícia médica, avaliação, cumprimento de algumas exigências administrativas, atendimento simplificado e atendimento específico. O atendimento simplificado e o atendimento específico foram normatizados em 2022¹¹, em cumprimento a exigências dos órgãos de controle e preveem a realização de atendimentos presenciais para requerimentos de alguns benefícios, orientação e informação e solicitações de alta complexidade que não estão disponíveis nos canais remotos. No entanto, até estes poucos serviços prestados de forma presencial encontram-se ameaçados.

Os dados coletados pela pesquisa até então têm evidenciado que, ao invés de facilidades, todas estas alterações na gestão e a pretensa modernização tecnológica, têm reverberado na criação de barreiras para o acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. No próximo item traremos elementos que embasam esta afirmação.

3 O IMPACTO DO NOVO MODELO DE ATENDIMENTO DO INSS NO ACESSO AOS DIREITOS PREVIDENCIÁRIOS E ASSISTENCIAIS

Considerando os fundamentos da crítica da economia política, compreendem-se as tecnologias de informação e comunicação, dentro do processo histórico de desenvolvimento das forças produtivas. Ou seja, estas possuem vínculos indissociáveis com o conceito de tecnologia, com a técnica e, conseqüentemente, estão ontologicamente fundadas na categoria trabalho. Expressam, assim, um elevado domínio humano acerca das propriedades dos objetos naturais, capacidade inerente ao

¹¹ Portaria INSS/DIRBEN Nº 982 DE 22/02/2022. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=427966>

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



ser social, de produzir ferramentas que facilitam seu processo de trabalho. (VIEIRA PINTO, 2005).

Deste modo, para além de certa fetichização que paira sobre ela, a tecnologia nada mais é do que produto do trabalho humano, criação humana, por si só não dotada de intencionalidade. A racionalidade e objetivos com que estas ferramentas são desenvolvidas e empregadas inscrevem-se, portanto, no âmbito de projetos societários, diretamente vinculados ao modo de produção e ao processo de acumulação. Dessa forma, entendemos que as alterações na gestão, nos processos de trabalho e no modelo de atendimento do INSS, mediadas pelas inovações tecnológicas, não podem ser compreendidas sem a devida conexão com o projeto contrarreformista que avança há 30 anos no Brasil. Neste panorama, as TIC, sobretudo quando utilizadas no domínio do Estado, têm servido aos intentos do capital, aprofundando a precarização do trabalho, das políticas sociais e constituindo-se enquanto barreiras ao acesso aos direitos conquistados pelos/as trabalhadores/as brasileiros/as.

A partir da análise de dados fornecidos à pesquisa pela CGU e dos Relatórios de Gestão do INSS, é possível observar como a implantação do INSS Digital impactou no acesso da população aos direitos previdenciários e assistenciais. Assim, para tratarmos das barreiras que a adoção Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), enquanto mediadoras desse atendimento à população, é importante elucidar quem é o público majoritário do INSS e como essas mudanças, a partir de processos de digitalização e robotização das ações da autarquia, reverberam sobre esse estrato populacional.

Em abril de 2023, o valor médio da renda mensal do total de benefícios pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS foi de R\$1.600,02, já contemplando o aumento do salário-mínimo, estabelecido em R\$1.320,00. Ao analisarmos os dados históricos é possível observar que a renda média dos beneficiários da previdência social sempre esteve próxima do salário-mínimo nacional. Os dados também indicam que cerca de 70% dos beneficiários do INSS recebem benefícios limitados ao piso nacional. Há que se considerar ainda uma forte tendência a um achatamento

PROMOÇÃO



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



progressivo do valor destes benefícios, tendo em vista as drásticas alterações no cálculo dos benefícios, a partir da contrarreforma da previdência materializada na Emenda 103/2019. Ou seja, o público alvo da autarquia caracteriza-se, majoritariamente, de baixa renda.

O autoatendimento precariza o acesso aos serviços do INSS, em virtude da barreira tecnológica, e traz à tona o analfabetismo digital, realidade da maior parte da população brasileira. De acordo com o IBGE, 170 milhões de brasileiros não conseguem fazer uso da internet ou entender a linguagem eletrônica. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua – TIC) de 2018, divulgados pelo IBGE (2020), aproximadamente 25% da população brasileira com dez anos ou mais de idade, o que corresponde a 45,9 milhões de pessoas, não utilizaram a rede no período de referência do levantamento pelo motivo de não compreenderem o uso desse meio de comunicação. Ademais, embora muitos até possuam acesso à internet e aos aparelhos tecnológicos, não detém o domínio das técnicas para o manuseio das plataformas.¹²

Ainda, de acordo com o IBGE, uma parcela significativa da população nacional (16,2%) residia, em 2019, em domicílios sem acesso à internet. Desta maneira, é indispensável o questionamento quanto à legitimidade da restrição dos atendimentos presenciais no âmbito do INSS, visto que a maior parte da população carece desta natureza de atendimento.

Diante deste cenário, o INSS-Digital, através das novas ferramentas implantadas, transformou-se em um grande aliado dos cofres públicos, seja barrando o usuário de encaminhar seus requerimentos, seja analisando os processos de uma forma precarizada, favorável ao indeferimento das solicitações. Isto fica explícito em alguns processos adotados recentemente através da Portaria DIRBEN/INSS Nº 1.035, de 18 de julho de 2022, que estabeleceu diretrizes quanto a rotina de automação da análise de requerimentos. No período de 18/07/2022 a 31/10/2022 o dispositivo

¹² Dados recentes extraídos da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. 2019

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



Workflow analisou 967.692 benefícios, dentre esses, 114.096 foram indeferidos automaticamente, sem passar pela análise de servidores. É importante sinalizar que a ferramenta não leva em consideração pequenas particularidades, como as profissões que possuem insalubridade, e que se consideradas iriam acrescentar no valor da aposentadoria do segurado.

Para além da análise precarizada, há a construção de um falso ideário de que a partir do uso dos robôs na realização da análise dos benefícios, haveria uma melhora nas filas de espera¹³. Entretanto, desde a efetivação desta ferramenta houve um aumento de 32% na fila de recursos para rever os requerimentos de benefícios indeferidos. Ou seja, o que poderia acelerar os processos e retirar o usuário de uma fila de espera, acarreta na inserção do indivíduo em uma nova fila, em busca de uma reavaliação do seu pedido, visto às análises inconsistentes executadas pelo robô. Ademais, além do crescimento da fila dos recursos, há uma demora significativa para a reavaliação destes indeferimentos, que podem demorar até um ano e meio (G1, 2022).

Na mesma perspectiva, a autarquia instituiu, por meio da Resolução Nº 675 /PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2019, um Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade e o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade. Através do pagamento de bônus de R\$57,00¹⁴ aos servidores, por análise de processo, para além de suas metas e jornada de trabalho, o governo também apostou na diminuição do estoque de requerimentos. Neste sentido, os dados acessados têm evidenciado a ocorrência de uma significativa precarização nas análises dos processos por parte dos servidores, atravessada pelo cunho monetário. Logo, a negação ao direito passa a ser forjada também pelos próprios servidores, a partir de análises rápidas, sem qualidade, que acabam gerando indeferimentos indevidos dos benefícios, sem que segurados e usuários tenham garantido o direito de atender possíveis exigências.

¹³ Notícia G1 sobre o tempo de demora para receber benefício chegando até um ano. Disponível em: https://oglobo.globo.com/economia/fila-para-receber-beneficios-do-inss-chega-quase-1-ano-25478282?utm_source=Whatsapp&utm_medium=Social&utm_campaign=compartilhar. Acesso em 13 de jun. 2023.

¹⁴ No momento o pagamento desse bônus encontra-se suspenso e aguarda nova regulamentação por parte do governo.

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



Em 2021, dos 8.646.914 benefícios (de todas as espécies) requeridos junto ao INSS no âmbito nacional, 4.619.327 foram indeferidos. Dessa forma, observa-se que mais da metade dos requerimentos foram negados, sendo uma das principais causas do indeferimento o não cumprimento de exigência (CGU, 2022). Esse índice revela a dificuldade do segurado em acompanhar os processos junto ao sistema, em função das barreiras apresentadas pelos canais remotos.

A portaria conjunta DIRBEN/INSS/SPMF/SPREV/MTP N° 1, de 26 de janeiro de 2022 estabeleceu o fluxo de operacionalização para realização da Perícia Médica com uso da Tele Avaliação – PMUT, em projeto piloto. Também em 2022 a Portaria Conjunta MTP/INSS N° 7 (de 28 de julho de 2022), passou a viabilizar a concessão do benefício por incapacidade temporária por análise documental, realizada pela Perícia Médica Federal através de atestados, dispensando a presença do segurado. Tais medidas também visam o aceleração dos atendimentos periciais dos segurados e redução do tempo de espera.

Na mesma direção, a portaria DIRBEN/INSS N° 978, publicada em 4 de fevereiro de 2022, autorizou que a avaliação social de pessoas com deficiência, realizadas por assistentes sociais do INSS, para fins de concessão do BPC, pudesse ser realizada de forma remota, por meio de videoconferência. Essa proposta já estava contemplada na Lei N° 14.176, de 22 de junho de 2021 que, além de duras perdas aos usuários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), também normatizou a aplicação de uma média automatizada em substituição à avaliação social, e inverteu a ordem de avaliações sociais e médicas. Ou seja, neste novo modelo, a concessão ou negativa do BPC passa a ser definida primordialmente pela perícia médica, deixando a avaliação social e os acúmulos realizados em prol do movimento de defesa da pessoa com deficiência, e do modelo biopsicossocial, em segundo plano.

Diante da discussão em tela, há que se observar que as críticas aqui realizadas não caminham na perspectiva de negar a adoção de tecnologias de comunicação e informação ou mesmo de demonizar a tecnologia, e sim, problematizar o projeto social a que seu uso tem servido. Nos parece evidente, assim, que na esteira das

PROMOÇÃO



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



contrarreformas estas tem se apresentado enquanto mais um entrave ao acesso aos direitos previdenciários e assistenciais.

4 CONCLUSÃO

O debate traçado até aqui nos leva à compreensão de que as alterações na gestão, nos processos de trabalho e no modelo de atendimento do INSS, mediadas pelo avanço tecnológico, devem ser compreendidas de forma conectada ao projeto contrarreformista do estado, que avança há 30 anos no Brasil. Neste escopo, as TIC, utilizadas nos espaços e políticas governamentais, têm servido aos intentos do capital, aprofundando a precarização do trabalho, das políticas sociais e constituindo-se enquanto barreiras ao acesso aos direitos conquistados pelos/as trabalhadores/as brasileiros/as.

O sucateamento do INSS, materializado do desmonte de sua estrutura de atendimento, expõe uma das frentes da ofensiva aos direitos previdenciários e assistenciais: as reformas administrativas e gerenciais. Assim, para além de uma estratégia equivocada de gestão, entendemos que se trata de um projeto, que se inscreve na esteira do controle e cerceamento dos direitos previdenciários da população brasileira.

REFERÊNCIAS

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

BRASIL. **Controladoria-Geral da União**. Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União (SIC/CGU). [Brasília]: CGU, [2022].

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Art. 194. [Brasília]: CF/88, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 de maio de 2023.

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



BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Gabinete do Ministro. **Portaria Conjunta n. 7 de 28 de julho de 2022**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 143, p. 104. 29 jul. 2022. Disponível em: <https://in.gov.br/web/dou/-/portaria-conjunta-mtp/inss-n-7-de-28-de-julho-de-2022-418669676>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Atos do Poder Legislativo. **Lei nº 14.176 de 22 de junho de 2021**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 116, p. 2. 29 jul. 2022. Disponível em: <https://in.gov.br/web/dou/-/portaria-conjunta-mtp/inss-n-7-de-28-de-julho-de-2022-418669676>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. Instituto Nacional do Seguro Social. Presidência **Resolução nº 675 de 21 de fevereiro de 2019**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 38, p. 26-27. 22 fev. 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-675-de-21-de-fevereiro-de-2019-64575423>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Benefícios. **Portaria DIRBEN/INSS Nº 978, de 4 de fevereiro de 2022**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 27, p. 66. 08 fev. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-675-de-21-de-fevereiro-de-2019-64575423>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência/Instituto Nacional do Seguro Social/Diretoria de Benefícios. **Portaria Conjunta DIRBEN/INSS/SPMF/SPREV/MTP Nº 1, de 26 de janeiro de 2022**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 20, p. 139. 28 jan. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-conjunta-dirben/inss/spmf/sprev/mtp-n-1-de-26-de-janeiro-de-2022-376597539>. Acesso em: 06 jun. 2023.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. Institucional. [Brasília]: INSS, [2023]. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional>. Acesso em: 01 de maio de 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. **Portaria n. 8.024, de 19 de março de 2020**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília,

PROMOÇÃO



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



DF, ed. 55, p. 67. 20 mar. 2020. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-8.024-de-19-de-marco-de-2020-24902814>
5. Acesso em: 04 mai. 2023.

GRESS-17 (Espírito Santo). **Lei do BPC muda modelo de avaliação e quem perde é a pessoa com deficiência.** 2021. Disponível em:

<http://www.cress-es.org.br/lei-do-bpc-muda-modelo-de-avaliacao-e-quem-perde-e-a-pessoa-com-deficiencia/>. Acesso em: 06 jun. 2023.

Estudos e Pesquisas Informação Demográfica e Socioeconômica número 43. **Síntese de Indicadores Sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira.** Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Previdência social: Conflitos e consensos.** *Ser Social (UnB)*, Brasília, v. 11, n.11, p. 29-74, 2003.

G1 (Rio de Janeiro). **Robôs indeferem pedidos do INSS, e tecnologia faz fila de recursos crescer 32%.** 2022. Disponível em:

<https://g1.globo.com/globonews/globonews-em-ponto/video/robos-indeferem-pedidos-do-inss-e-tecnologia-faz-fila-de-recursos-crescer-32-11001879.ghtml>. Acesso em: 06 jun. 2023.

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

PINTO, ÁLVARO VIEIRA. **O conceito de tecnologia.** v.1. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

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

VASCONCELOS JUNIOR, Jorge Og de. **Instituto Nacional de Seguro Social (INSS): uma análise da "modernização" da previdência social brasileira.** 2017. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7597>. Acesso em 21 abr. 2023.

PROMOÇÃO



APOIO

