



Universidade de Brasília (UnB)
Instituto de Ciências Humanas (ICH)
Departamento de Serviço Social (SER)
Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS)

Allana Louise Félix da Silva

**O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas
repercussões no trabalho dos/as servidores/as – uma aproximação.**

Brasília - DF

2025

Universidade de Brasília - UnB

Allana Louise Félix da Silva

**O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas
repercussões no trabalho dos/as servidores/as – uma aproximação.**

Brasília - DF

2025

Allana Louise Félix da Silva

O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho dos/as servidores/as – uma aproximação.

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação em Política Social do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB) como requisito para a obtenção do título de Mestre em Política Social.

Orientadora: prof^a. Dr^a. Maria Lúcia Lopes da Silva.

Brasília - DF

2025

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

SS586 SILVA, Allana Louise Félix da
O avanço do uso das Tecnologias da Informação e
Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho
dos/as servidores/as - uma aproximação. / Allana Louise Félix
da SILVA; orientador Maria Lúcia Lopes da Silva. Brasília,
2025.
206 p.

Dissertação (Mestrado em Política Social) Universidade de
Brasília, 2025.

1. Trabalho. 2. TICs digitais . 3. INSS . 4. Previdência
Social. I. Silva, Maria Lúcia Lopes da, orient. II. Título.

Allana Louise Félix da Silva

O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho dos/as servidores/as – uma aproximação.

BANCA EXAMINADORA

Data: 21 de fevereiro de 2025

Prof^ª. Dr^ª. Maria Lúcia Lopes da Silva
Orientadora - SER/UnB

Prof^ª. Dr^ª. Eblin Joseph Farage
Examinadora Externa - UFF/RJ

Prof^º. Dr. Carlos Alberto Ferreira Lima
Examinador Interno - SER/UnB

Prof^ª. Dr^ª. Andreia de Oliveira
Examinadora Suplente - SER/UnB

À Duda e João,

irmãos, companheiros de vida e maiores incentivadores de meus sonhos.

Agradecimentos

Esta dissertação condensa significados e muitas contribuições. Portanto, se faz caro o registro e gratidão ao que aqui se soma. Eu não poderia deixar de endossar toda a potência coletiva que permitiu a aptidão para a realização e finalização deste trabalho.

A iniciar pelas origens que me trouxeram até aqui. Aos meus pais, Diana e Alexandre, por depositarem confiança em mim e tanto se empenharem em tornar meus planos possíveis. Em especial, à minha mãe, que tanto renunciou de seus caminhos para abrir os meus. Sem dúvidas, a busca por esse título e tantos outros horizontes em minha vida também reúne sonhos e méritos seus.

À Duda e João, meus irmãos, companheiros de vida, confidentes e incentivadores. Não existe uma vida que eu me imagine sem vocês. O apoio, consolo, confiança e encorajamento de vocês foram e são elementos primordiais na busca por minhas aspirações e desejos. A vocês dedico este trabalho e também um tanto do que eu sou. À Beto, meu padrasto e amigo, meu mais sincero agradecimento por estar por mim e por meus irmãos em todos os momentos, poder contar com você apresenta tantas possibilidades para nós.

Aos meus avós, Koka e Gê, por tanto cuidado e dedicação à mim. Não deixo de lembrar um dia que seja disso! À minha avó Cleide (*in memoriam*) que permanece em memória e em história, grata pelos momentos que compartilhamos e que seguem vívidos.

À minha orientadora e querida amiga, prof^a Dr^a Maria Lúcia Lopes, minha mais terna gratidão. Foi quem me apresentou os caminhos para a pesquisa e teve participação central no lapidar de minha trajetória. O meu apreço e interesse pela pesquisa e docência possui relação direta com a sua figura. Esta dissertação e, mais um tanto da assistente social e pesquisadora que venho me tornando tem inspiração em você!

À minha amiga Isabella, por não *arredar* o pé de meu lado em todos os momentos. Contar com você para leitura de minhas produções, desabafos da vida acadêmica e ombro amigo para tantas outras esferas de minha vida foi imprescindível durante todo o processo de mestrado. Espero sempre retribuir todo cuidado, carinho e parceria que você dedicou à mim e à nossa amizade! Ao meu parceiro de tardes na biblioteca, de revisão de produções e crítico que tanto confio, Kim. O seu companheirismo e apoio foram fundamentais. Você marcou este período,

participou ativamente desse momento da minha vida. Eu não poderia ser mais grata não só por sua presença, mas por todo afeto cultivado entre nós.

Agradeço imensamente aos membros da Banca, a professora Doutora Eblin Joseph (UFF) e o professor Doutor Carlos Alberto Ferreira Lima (UnB), que estiveram presentes na defesa e qualificação, participando de todo o delinear da pesquisa. O acompanhamento e contribuições dedicadas foram de grande importância para o resultado alcançado.

Ao Programa de Pós Graduação em Política Social (PPGPS/UnB), que propiciou um curso de mestrado com disciplinas e experiências de muita riqueza e imprescindíveis à minha formação intelectual. Destaco também os/as colegas e amigos/as que me foram apresentados/as pelo Programa e tornaram o processo menos solitário e memorável!

Ao Grupo de Estudos Marxistas e Pesquisas em Política Social e Trabalho (GEMPP), que me acompanha desde a graduação e marca a minha trajetória acadêmica com singularidade em seus diferentes momentos.

Às Entidades Sindicais participantes da pesquisa, FENASPS, CNTSS e CONDSEF, pela disposição em contribuir e colaborar com a pesquisa. A participação de dirigentes comprometidos/as com a luta e a política de Previdência Social foram cruciais no lapidar e riqueza deste trabalho.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) que proporcionou dedicação exclusiva à pesquisa por meio da remuneração no período de pesquisa. O incentivo à educação de qualidade se faz também por meio do investimento. Agradeço e luto para que outros/as estudantes tenham a mesma oportunidade. O investimento feito em mim trouxe maior possibilidade do meu retorno à sociedade.

Eis uma desvantagem contra a qual nada posso fazer, a não ser prevenir e premunir os leitores ávidos pela verdade. Não existe uma estrada real para a ciência, e somente aqueles que não temem a fadiga de galgar suas trilhas escarpadas têm chance de atingir seus cumes luminosos. *Karl Marx*¹

¹ Prefácio da edição francesa, 1872. Marx, 2017, p.93.

Resumo

Esta dissertação resulta de pesquisa de natureza documental e qualitativa fundamentada no método materialista histórico-dialético e examina a nova morfologia do trabalho, com ênfase no avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais e suas repercussões no trabalho no contexto brasileiro, a partir da realidade do teletrabalho, do *home office* e da oferta de serviços digitalizados no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em anos recentes. O avanço do uso das tecnologias digitais na autarquia previdenciária é problematizado mediante o aprofundamento da exploração e intensificação do trabalho e sua combinação com as medidas contrarreformistas e restritivas de direitos. Assim, são destacadas suas repercussões na dinâmica, jornada, processos e métodos de trabalho, além das condições de saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do órgão. A aproximação com as entidades sindicais representativas dos/as servidores/as previdenciários/as, suas lutas e pautas de reivindicações no período da pesquisa, entre 2017 e 2024, revelou questionamentos e protestos quanto às dinâmicas e condições de trabalho impostas, visto que há profundas consequências para a classe trabalhadora tanto no desenvolvimento do trabalho na autarquia quanto aos seus usuários/as. O arranjo entre os procedimentos metodológicos de natureza documental, como dados oficiais e secundários sobre a previdência social e a digitalização dos serviços públicos; documentos e pesquisas disponibilizados e publicados pelas entidades sindicais; e a realização de uma pesquisa de opinião pública na forma de uma enquete com dirigentes sindicais de representação nacional, a Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS/CUT) e a Confederação dos Trabalhadores no Serviço Público Federal (CONDSEF) indicou riqueza de detalhamento e singularidade das experiências dos/as trabalhadores/as do INSS. Os resultados apontam a incisiva orientação neoliberal sobre os processos e métodos de trabalho no órgão, o recrudescimento das péssimas condições de trabalho a partir da combinação do uso das TICs digitais e medidas gerencialistas, que repercutem no aprofundamento do adoecimento, no desgaste da função social do trabalho e na limitação do acesso à previdência social brasileira por parte da população. Esse cenário tem gerado reações e mobilizações dos/as servidores/as que sofrem com obstáculos impostos pelos governos e que sugerem novos contornos da luta de classes na contemporaneidade.

Palavras-chave: Trabalho. TICs digitais. INSS. Previdência Social.

Abstract

This dissertation is the result of documentary and qualitative research grounded in the historical-dialectical materialist method. It examines the new morphology of work, with an emphasis on the advancement of Information and Communication Technologies (ICTs) and their repercussions on labor in the Brazilian context, focusing on the reality of telework, home office, and the provision of digitalized services at the National Institute of Social Security (INSS) in recent years. The increased use of digital technologies in the social security agency is problematized through the deepening of labor exploitation and intensification, combined with counter-reformist measures and the restriction of rights. Thus, the repercussions on work dynamics, schedules, processes, and methods are highlighted, as well as the health conditions and rights of the agency's workers. Engagement with representative trade unions of social security workers, their struggles, and demands during the research period, between 2017 and 2024, revealed questions and protests regarding the imposed work dynamics and conditions, given the profound consequences for the working class both in the development of work within the agency and for its users. The arrangement of methodological procedures of a documentary nature, such as official and secondary data on social security and the digitalization of public services; documents and research made available and published by trade unions; and the conduct of a public opinion survey in the form of a poll with national union leaders from the National Federation of Unions of Workers in Health, Labor, Social Security, and Social Assistance (FENASPS), the National Confederation of Social Security Workers (CNTSS/CUT), and the Confederation of Federal Public Service Workers (CONDSEF), indicated a wealth of detail and uniqueness in the experiences of INSS workers. The results point to the incisive neoliberal orientation over work processes and methods in the agency, the worsening of poor working conditions due to the combination of digital ICTs and managerialist measures, which result in increased illness, the erosion of the social function of work, and the limitation of access to Brazilian social security by the population. This scenario has generated reactions and mobilizations among workers who face obstacles imposed by governments, suggesting new contours of class struggle in contemporary times.

Key-words: Work. Digital ICTs. INSS. Social Security.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Número total de servidores e servidoras e de afastamentos no período de 2016 a 2019.....	125
Tabela 2	Percentual total de cada entidade sindical acerca da percepção sobre a facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho.....	139
Tabela 3	Percentual total de cada entidade sindical acerca da disponibilização de ferramentas tecnológicas adequadas para a realização do teletrabalho.....	141

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Reivindicações e pautas de greve de 2024.....	166
Quadro 2	Total de adesões à greve no INSS de 2024.....	169

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Representação sindical de participação na enquete.....	138
Gráfico 2	Percepção dos/as dirigentes das entidades acerca da facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho.....	139
Gráfico 3	Preparação e capacitação para o atendimento na modalidade de Teletrabalho.....	143
Gráfico 4	Processos e métodos de trabalho indicados que inseriram as mudanças relevantes na dinâmica de trabalho.....	144
Gráfico 5	Mudanças ou novas funções inseridas com o teletrabalho.....	145
Gráfico 6	Prejuízos na modalidade de Teletrabalho.....	147
Gráfico 7	Mudanças nas rotinas de trabalho com o advento da modalidade de Teletrabalho.....	148
Gráfico 8	Novas demandas e novas funções na modalidade de Teletrabalho....	148
Gráfico 9	Novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho.....	149
Gráfico 10	Alcance de metas abusivas de produtividade.....	150
Gráfico 11	As TICs digitais proporcionam maior demanda de trabalho.....	151
Gráfico 12	Aumento dos custos pessoais de trabalho com a adoção da modalidade de teletrabalho.....	151
Gráfico 13	Impacto na subjetividade pelo isolamento e rompimento dos laços entre os/as trabalhadores/as.....	152
Gráfico 14	Crescimento do assédio moral.....	153
Gráfico 15	Dificuldade de separar vida privada e tempo livre do trabalho.....	154
Gráfico 16	Impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental....	155
Gráfico 17	Democratização do acesso aos serviços ofertados pelo INSS com o avanço do uso das TICs digitais.....	156
Gráfico 18	Dificuldades na oferta de serviços do INSS ante o avanço do uso das TICs digitais.....	157

LISTA DE SIGLAS

ANFIP	Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil
APS	Agência da Previdência Social
AUDGER	Auditoria-Geral do INSS
BMOB	Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índices de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios
BPC	Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEAB	Centralização da Análise de Benefícios
CETIC.BR	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CGI	Comitê Gestor da Internet do Brasil
CGU	Controladoria-Geral da União
CNG	Comando Nacional de Greve
CNTSS	Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social
CONDSEF	Confederação dos Trabalhadores no Serviço Público Federal
CONEP	Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CEP/CHS	Comitê de Ética em Pesquisa de Ciências Humanas e Sociais
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DGI	Índice de Governo Digital – Digital Government Index
DJ	Demandas Judiciais

EC	Emenda Constitucional
e-SIC	Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão
EUA	Estados Unidos da América
FENASPS	Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social
FMI	Fundo Monetário Internacional
GDASS	Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social
GET	Gerenciador de Tarefas
GTMI	Índice de Maturidade em GovTech – GovTech Maturity Index
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDBP	Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário
IN	Instrução Normativa
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MAN	Manutenção de Benefícios
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social
MGI	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Público
MOB	Monitoramento Operacional de Benefícios
NIC.br	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OCDE	Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico
OIT	Organização Internacional do Trabalho

ONU	Organização das Nações Unidas
OSI	Índice de Serviços Online – <i>Online Service Index</i>
PEC	Proposta de Emenda Constitucional
PEFPS	Programa de Enfrentamento à fila da Previdência Social
PGD	Programa de Gestão e Desempenho
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD-C	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua
PPGPS	Programa de Pós Graduação em Política Social
PT	Partido dos Trabalhadores
REAT	Regime de Atendimento em Turnos
REC	Recurso
REV	Revisão de Benefícios
SEGES	Secretário de Gestão e Inovação
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SGPRT	Secretário de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho
SGP	Sistema de Gerenciamento de Produtividade
SGP	Secretaria de Gestão de Pessoas
SISREF	Sistema de Registro Eletrônico de Frequência
SRT	Secretário de Relações de Trabalho
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERF	Tarefa Extraordinária de Redução de Fila e Combate à Fraude
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UNB	Universidade de Brasília
RID	Reconhecimento Inicial de Direitos

SUMÁRIO

Introdução.....	19
 Capítulo I - A relação entre capital e trabalho e seus contornos no capitalismo contemporâneo.....	30
1.1. Entre os rastros da gênese do capitalismo e suas atualizações.....	34
1.2. O Estado e o projeto neoliberal: as âncoras do capital.....	45
1.3. <i>Inforproletarização</i> : a ênfase do avanço do uso das TICs digitais no trabalho.....	60
 Capítulo II - A aceleração das inovações tecnológicas e o seu uso intensivo no trabalho e nos serviços públicos no Brasil.....	72
2.1. O papel das tecnologias no processo de acumulação capitalista.....	73
2.2. A contrarreforma do Estado, a aceleração das inovações tecnológicas e sua articulação aos serviços públicos no Brasil.....	81
2.3. Inovações tecnológicas e as novas dinâmicas e consequências do avanço de seu uso para a classe trabalhadora.....	89
 Capítulo III - A experiência digital do INSS a partir de suas repercussões nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas dos/as trabalhadores/as da autarquia.....	98
3.1. INSS, o movimento de contrarreforma da previdência e a condição dos/as trabalhadores/as na era digital e do teletrabalho.....	99
3.2. Uma aproximação com a direção de entidades representativas: como os sindicatos entendem a dinâmica imposta aos servidores/as do INSS.....	132
3.3. As repercussões e reações dos/as trabalhadores/as do INSS frente às condições e dinâmicas de trabalho impostas pela digitalização.....	159
 Considerações Finais.....	173
Referências Bibliográficas.....	182
Anexos.....	195

INTRODUÇÃO

O trabalho assumiu diferentes configurações no decorrer da história, com marcas temporais: do trabalho manual no campesinato às primeiras máquinas na indústria, das extensas jornadas de trabalho às primeiras reações da classe trabalhadora reivindicando seus direitos, da vigência do fordismo e taylorismo nas fábricas à reestruturação produtiva iniciada nos anos 1970 que, dentre outros fatores, impôs novas relações, condições e ferramentas de trabalho na contemporaneidade. Assim, a morfologia do trabalho, nos termos divulgados por Antunes (2018), é modificada com o desenvolvimento das forças produtivas e das relações sociais de produção. O que não altera, porém, a centralidade do trabalho como atividade humana.

Diante da *crise estrutural do capital* (Mészáros, 2009), a reestruturação produtiva, a redefinição das funções do Estado, a financeirização do capital e da ascensão de um novo padrão de acumulação assentado em fundamentos da chamada *acumulação flexível* (Harvey, 1992) foram ordenadas em compor a estratégia capitalista para manter elevados níveis de acumulação. O trabalho, sem sombra de dúvidas, é uma das dimensões sociais mais atingidas.

É diante deste contexto, que desponta a *nova morfologia do trabalho* (Antunes, 2018) que apresenta elementos complexos na forma de organização e nas relações de trabalho:

Em pleno século XXI, mais do que nunca, bilhões de homens e mulheres dependem de forma exclusiva do trabalho para sobreviver e encontram, cada vez mais, situações instáveis, precárias, ou vivenciam diretamente o flagelo do desemprego. Isto é, ao mesmo tempo que se amplia o contingente de trabalhadores e trabalhadoras em escala global, há uma redução imensa dos empregos; aqueles que se mantêm empregados presenciam a corrosão dos seus direitos sociais e a erosão de suas conquistas históricas, consequência da lógica destrutiva do capital que, conforme expulsa centenas de milhões de homens e mulheres do mundo produtivo (em sentido amplo), recria, nos mais distantes e longínquos espaços, novas modalidades de trabalho informal, intermitente, precarizado, “flexível”, depauperando ainda mais os níveis de remuneração daqueles que se mantêm trabalhando (Antunes, 2018, p.25).

Esta dissertação tem como ponto de partida a *nova morfologia do trabalho* (Antunes, 2018), em que se dá ênfase ao avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) digitais² e suas repercussões no trabalho no contexto brasileiro, a partir da realidade do

² A utilização da terminologia Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) inclui as digitais e analógicas, porém, quando se quiser ressaltar as digitais isso será feito explicitamente.

teletrabalho, do *home office* e da oferta de serviços digitalizados no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em anos recentes, sobretudo entre 2017 e 2024. Ao longo desse período, foram realizadas três greves (em 2015, 2022 e 2024) pelos/as trabalhadores/as do INSS, em que as condições, os novos métodos e processos de trabalho foram questionados. O que nos instiga a compreender tanto as motivações do INSS em intensificar o uso das TICs quanto às repercussões desse uso na dinâmica, jornada, métodos e processos de trabalho, além das condições de saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do órgão.

A pesquisa vincula-se à linha de pesquisa *Estado, Política Social e Sociedade*, que compõe o Programa de Pós-Graduação de Política Social/PPGPS, do Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília (UnB). Suas motivações principais resultaram das inquietações diante das metamorfoses do trabalho, sobretudo em relação aos métodos e processos de trabalho mediados por tecnologias avançadas, inclusive na oferta de serviços e políticas públicas, o que contradiz com as condições de acesso a essas tecnologias pelo público que procura esses serviços. O INSS tornou-se referência para a pesquisa por seu alcance e também por ser uma das instituições públicas federais mais relevantes na história da política social brasileira, visto que, “os benefícios previdenciários são a única fonte de renda de milhares de famílias em todas as regiões do Brasil, evitando a fome e a desnutrição, além de retirar um sem número de cidadãos da situação de miserabilidade” (ANFIP, 2019, p.15). O intenso avanço do uso de TICs na autarquia detém desdobramentos para os/as servidores/as do instituto e repercussões para a sociedade brasileira.

São muitos os questionamentos na contemporaneidade, em relação ao trabalho diante do uso intensivo das TICs e processos gerais de digitalização, e estes também nos instigaram:

Se parece evidente que a produção de mercadorias, em sentido amplo, vem se metamorfoseando significativamente a partir da introdução do universo informacional-digital, seria plausível, então, conceber a possibilidade concreta de um capitalismo sem trabalho humano, desprovido de trabalho vivo? E, mais, seria ainda possível equalizar países com realidades tão díspares, borrando as mais diferenciadas formas pelas quais se apresenta a divisão internacional do trabalho, com agudas consequências na nova morfologia do trabalho? (Antunes, 2018, p.27).

O INSS, como referência, proporcionou uma aproximação com as metamorfoses no trabalho articuladas à intensa utilização e aceleração das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), sobretudo digitais, e suas repercussões para o trabalho e a classe trabalhadora, considerando, sobretudo, as mudanças nas relações de trabalho ocorridas nesta autarquia, especialmente de 2017 a 2024 – período em que se destaca o uso acelerado das TICs digitais na autarquia.

A dinâmica que se apresenta no INSS revela pontos a partir de uma análise da totalidade social frente a crise do capital e reconfigurações das funções do Estado. Dimensões da nova morfologia do trabalho (Antunes, 2018) se expressa no INSS com a incorporação intensa das TICs digitais a partir da digitalização dos serviços ofertados, da redução de gastos com o trabalho vivo e investimento nas tecnologias avançadas. O projeto INSS digital, apresentado no ano de 2017, tornou-se o principal marco desse cenário para a instituição, embora as iniciativas nessa direção tenham ocorrido desde 2014, como destacadas por Silva e Souza:

Desde 2014 o INSS prepara-se para os atendimentos eletrônicos, promovendo mudanças no atendimento e na rede física. Uma das iniciativas para estas mudanças foi a criação do Requerimento Eletrônico (EReq) testado na cidade do Rio de Janeiro, a partir da publicação da portaria nº 1.184/PRES/INSS, de 30 de outubro de 2014 (2021, p. 168).

Logo, em relação à essa autarquia pública e as mudanças em seus métodos e processos de trabalho, a seguinte indagação ganhou posição central:

Quais as principais repercussões do uso intensivo das TICs, principalmente digitais nos processos, métodos, relações, condições e jornada de trabalho dos/as trabalhadores/as do INSS tomando por base o período entre 2017 e 2024?

Outros questionamentos se sucederam diante da pergunta norteadora:

1. Quais as características mais relevantes da nova morfologia do trabalho no Brasil ante o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em anos recentes?
2. Como o avanço do uso das TICs contribui para ampliar a regressão de direitos trabalhistas no Brasil?
3. Quais as principais justificativas oficialmente divulgadas para o uso intensivo de tecnologias avançadas, especialmente as TICs digitais, no INSS na última década?
4. Como as entidades representativas dos trabalhadores do INSS têm reagido às consequências do uso intensivo das TICs nos últimos anos?
5. Quais as principais mudanças nos processos e métodos de trabalhos e como essas mudanças repercutem na dinâmica de trabalho e na condição de saúde dos/as servidores/as do INSS?

As respostas alcançadas mostraram a relevância do assunto e investigação para as lutas dos/as trabalhadores/as do INSS, mas também para o conjunto da sociedade uma vez que se trata de uma instituição de grande alcance social. Os processos de adoecimentos, a

sobrecarga de trabalho dos/as servidores/as, a ampliação da jornada de trabalho, a adoção de abonos produtivistas em detrimento de salários compatíveis com as funções desempenhadas são alguns dos resultados alcançados no processo investigativo.

Esses e outros resultados da pesquisa também oferecem contribuições ao curso de serviço social, na medida em que se localiza no antro da dinâmica da questão social e suas expressões, objeto primaz da profissão. Ademais, a seguridade social é um dos campos de atuação profissional mais relevantes, conhecer suas formas de funcionamento importa à formação profissional de novos/as assistentes sociais. Assim, além da relevância indiscutível para o serviço social e para o campo das ciências sociais e humanas de forma geral, trata-se de um conhecimento essencial à classe trabalhadora, no processo de formação de sua consciência crítica e fortalecimento das lutas em defesa de seus direitos.

Sua relevância em dimensões gerais se conecta com as motivações pessoais. As contribuições que o conhecimento e a análise crítica despertam para a classe trabalhadora tomam as rédeas principais. Portanto, a perspectiva de classe tornou-se o grande nutriente. E para além da questão ideológica, o trabalho e a previdência social foram os assuntos centrais que engendraram o interesse pessoal pela pesquisa, logo o seguimento com a linha temática remeteu a uma continuidade iniciada na graduação. O impulso ganha contornos mais definidos ao localizar a pesquisadora na jovem classe trabalhadora que tem se defrontado com as incertezas que permeiam as esperanças e possibilidades depositadas no trabalho. A desestruturação e reconfiguração do trabalho na atualidade possuem desdobramentos alarmantes, assim como as tecnologias, que invadem a vida social.

Dessa forma, diante das mudanças que se efetivam no trabalho, sobretudo com o avanço do uso das TICs, especialmente as digitais, foi investigado sobre suas repercussões, tendo como referência a experiência do INSS, como um dos primeiros órgãos públicos federais a ofertar serviços totalmente digitalizados.

A incorporação das TICs aos serviços públicos e às políticas sociais desperta questionamentos quanto aos interesses e objetivos que carregam. Isto porque, a inserção e avanço do uso das tecnologias nos espaços estatais ocorre alinhado ao movimento de contrarreforma do Estado e “nessa esteira, o modelo de Administração gerencial, implantado sob a justificativa de melhorar os resultados da gestão e prestar serviços de qualidade para os cidadãos, concebe o uso de tecnologias como ferramenta indispensável” (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p.216).

É a partir desse indicativo que o INSS ganhou centralidade na pesquisa aqui descrita, afinal, houveram nítidas repercussões na oferta de serviços, nos processos, métodos, relações, jornada de trabalho, condições, saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS frente a digitalização e avanço do uso das TICs.

Problema/Objeto de pesquisa

O capitalismo contemporâneo apresenta a sua face mais deletéria, ao escancarar o seu fracasso como modo de produção incapaz de assegurar a vida de todos/as³ e do planeta. Neste contexto, o trabalho passa por profundas mudanças para que continue como principal fonte de riqueza. Desde o início dos anos 1970 é vivenciado o que Mészáros (2009) designa de *crise estrutural* do capital, que explicita o limite e as contradições deste modo de produção. Esta crise possui características de longa duração, abrangência planetária em diversas dimensões (econômica, política, ambiental, etc.), que exigiram mudanças no padrão de acumulação, conduzida pelos capitalistas sob a perspectiva do projeto neoliberal. Um dos componentes de tais mudanças é o aumento da composição orgânica do capital, mediante a ampliação de investimentos em capital constante (meios e instrumentos de trabalho) e redução em capital variável (força de trabalho), com especial destaque às inovações tecnológicas. Essa mudança estrutural, com impactos na produção e nas funções do Estado, impôs mudanças substanciais no trabalho.

Tais mudanças atingem de forma ostensiva as dinâmicas do trabalho. São incontáveis elementos que evidenciam essa máxima. No entanto, a perda de direitos e a adesão e aceleração das inovações tecnológicas nos espaços laborais ganham notoriedade.

Ademais, novos discursos impregnados de valores neoliberais pairam sobre os dias de hoje e estão assentados em um forte apoiador, o Estado, que dispõe com celeridade a prática de um projeto desenfreado que se consolida na *subsunção real do trabalho ao capital*:

No capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TICs o suporte fundamental dessa nova fase de subsunção real do trabalho ao capital (Antunes, 2018, p.38).

Assim, o Estado atua em favorecimento ao capital, seja com medidas contrarreformistas, seja no fortalecimento do ideário neoliberal e no impulsionamento das inovações tecnológicas (Silva, 2024).

O cenário do trabalho tem sido marcado pelo desemprego crônico, pela precarização

³ Reconhecemos a linguagem de gênero. Todavia, neste trabalho seguiremos a gramática brasileira, apesar de suas matizes impregnadas de orientações sexistas.

das relações de trabalho, pelo esfacelamento da proteção trabalhista, pela *uberização* e *plataformização* do trabalho, em que a utilização das TICs, especialmente digitais, atuam como ferramentas de intensificação e exploração do trabalho.

Este movimento, marcado pelo uso intensivo de TICs, condiciona o mundo do trabalho em uma esfera global e nos mais diferentes espaços. No Brasil, o uso intensivo das TICs tem avançado tanto nos serviços privados quanto públicos. De acordo com a pesquisa sobre Governo Eletrônico 2020, publicada pela ONU (2020), o Brasil ocupa a 16ª posição no ranking de governo digital da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), apresentando um índice de governo digital superior à média dos países da Organização. Os serviços prestados pelo Governo Federal acompanham o processo de digitalização com mais da metade dos serviços prestados digitalizados (58%), disponibilizados no portal único “gov.br” (Lafuente; Leite; Porrúa; Valenti, 2021). Nesse âmbito, o INSS é um desses serviços, em que este avanço tem ocorrido aceleradamente nos últimos anos. Por isso, adotou-se a categoria de trabalhadores/as da autarquia como base de investigação.

Essa situação tem afetado os métodos, processos, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos dos/as servidores/as de modo assustador, como demonstram as reclamações, pautas de reivindicações e lutas das entidades representativas da categoria, especialmente a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), que detém a maior base de sindicatos filiados.⁴ O número reduzido de servidores/as, a sobrecarga de trabalho, o controle rígido sobre o trabalho, a ausência de uma política salarial, os gastos com equipamentos de trabalho, no caso daqueles que estão em modalidade de teletrabalho e/ou *home office*, são elementos que tensionam as relações de trabalho e afetam a dinâmica de trabalho e da oferta de serviços à população.

Diante do exposto as indagações que conformam o problema de pesquisa são circunscritas a essa esfera do problema, contemplando os seguintes eixos: repercussões do uso intensivo das TICs digitais nos processos, métodos, relações, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS tomando por base o período entre 2017 e 2024; características relevantes da nova morfologia do trabalho no Brasil ante o avanço do uso das TICs em anos recentes; o avanço do uso das TICs e sua relação com a expansão da desproteção trabalhista no Brasil; as principais justificativas oficialmente divulgadas pelo INSS para o uso intensivo das TICs digitais na última década; reação das

⁴ A CNTSS (Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social) e a CONDSEF (Confederação dos Trabalhadores no Serviço Público Federal) também compõem o estudo.

entidades representativas dos/as trabalhadores/as do INSS às consequências do uso intensivo das TICs, segundo suas entidades representativas.

Assim, o problema de pesquisa se traduz no avanço do uso das TICs digitais e suas repercussões no trabalho no contexto brasileiro, a partir da realidade do teletrabalho, do *home office* e da oferta de serviços digitalizados no INSS em anos recentes, sobretudo entre 2017 e 2024.

Diante do problema, o objetivo geral da pesquisa esteve voltado em compreender como as metamorfoses no mundo do trabalho se apresentam a partir da ênfase à intensa utilização das TICs, sobretudo digitais e suas repercussões nos processos, métodos, relações, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS e também na oferta de serviços por essa autarquia. A investigação também buscou conhecer as reivindicações e lutas travadas pelas entidades representativas dos/as servidores/as do INSS, frente às profundas mudanças desencadeadas no trabalho desses/as servidores/as ante o avanço do uso das TICs, sobretudo digitais.

Esse objetivo geral foi seguido pelos seguintes objetivos específicos:

- Investigar a relação entre capital e trabalho na contemporaneidade, com ênfase no redesenho da morfologia do trabalho no contexto do capitalismo tardio e da reestruturação produtiva no Brasil, especialmente a partir da década de 1970;
- Destacar a aceleração das inovações tecnológicas, articulando-a ao contexto de digitalização dos serviços e adoção do teletrabalho e *home office* no INSS;
- Evidenciar o uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais e sua articulação com a desproteção ao trabalho no Brasil, adotando como referência a categoria dos/as previdenciários/as;
- Identificar as repercussões do uso intensivo das TICs, especialmente digitais, na oferta de serviços, nos processos, métodos, relações, condições e na jornada de trabalho e saúde dos/as trabalhadores/as do INSS; e
- Conhecer as reações das entidades representativas dos/as servidores/as do INSS ante o uso intensivo das TICs, sobretudo digitais na autarquia.

Recorte Metodológico

O fio condutor desta pesquisa é o materialismo histórico dialético. A investigação e compreensão do objeto de pesquisa tem relação direta com a dinâmica e estrutura da sociedade, uma vez que:

Para Marx, a sociedade burguesa é uma totalidade concreta. Não é um “todo” constituído por “partes” funcionalmente integradas. Antes, é uma totalidade concreta, inclusiva e macroscópica, de máxima complexidade, constituída por totalidades de menor complexidade (Netto, 2011, p.27).

É tendo como ponto de partida a teoria marxista, que se buscou investigar de forma crítica, a *nova morfologia do trabalho* (Antunes, 2018), que ganha novos contornos ante o avanço das TICs e tem repercussões nos métodos, processos, na jornada de trabalho e na composição da classe trabalhadora. O locus central da investigação foi o Instituto Nacional do Seguro Social, naturalmente compreendido como uma totalidade interconexa a outras totalidades maiores como a reestruturação produtiva e as relações sociais de produção no contexto da crise estrutural do capital que marca o capitalismo desde a década de 1970.

Nessa perspectiva foram realizados procedimentos metodológicos que possibilitaram uma aproximação sucessiva ao objeto de pesquisa por meio da revisão de bibliografias especializadas sobre *a relação entre capital e trabalho*, com ênfase no *capitalismo contemporâneo*, a *reestruturação produtiva*, a *crise do capital*, *neoliberalismo* e seus reflexos no trabalho, a *nova morfologia do trabalho*, o *desenvolvimento tecnológico*, o *uso das TICs* no mundo do trabalho e a *desproteção trabalhista*. Ademais, dados e informações foram coletados em páginas oficiais do governo sobre tecnologias, sobre previdência, sobre trabalho, em especial no Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e o TIC governo eletrônico (cetic.gov) sobre dados gerais referentes à temática da pesquisa, além das páginas eletrônicas de entidades organizativas dos/as previdenciários/as.

Isto implicou o encadeamento dos seguintes procedimentos:

a) Revisão bibliográfica, por meio da utilização de livros, artigos publicados em revistas acadêmicas, dissertações de mestrado, teses de doutorado, relatório de dados de gestão e de levantamentos específicos, relatórios públicos de pesquisas, sínteses de indicadores sociais do IBGE, entre outros;

b) Coleta de dados secundários produzidos pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), por meio do censo populacional e pesquisas como a *Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD) Contínua*, *Pesquisa Mensal de Emprego* e outras que oferecem dados e informações sobre trabalho, e conjuga temas e tópicos de interesse para a pesquisa desenvolvida, como: *Teletrabalho*, *Plataformas Digitais e Mercado de Trabalho* (2022) e *Tecnologias da Informação e Comunicação/TICs* (2022);

c) Coleta de dados estatísticos disponibilizados pelo *Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC)*, sendo um departamento do

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC), ligado ao Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI). Os estudos conduzidos monitoram a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no Brasil, contribuindo com dados importantes para a pesquisa;

d) Coleta de dados nas páginas do Governo Federal, INSS e relatórios de avaliação e auditoria da Controladoria-Geral da União (CGU);

e) Coleta de dados secundários em relação ao quadro de pessoal e rede de atendimento do instituto, obtidos por meio da lei de acesso à informação, mediado pela plataforma Fala.Br, por meio dos protocolo nº 18800.104961/2024-18, nº 18800.105380/2024-01 e nº 18800299168/2024-98;

f) Enquete com dirigentes de entidades representativas de trabalhadores/as do INSS, especialmente a FENASPS, CNTSS e a CONDSEF, considerando a proporção de representatividade nacional, com base no número de sindicatos filiados. Há sindicatos da previdência social organizados de forma nacional e regional. Assim, a proporção foi a seguinte: Existem 36 sindicatos⁵ que representam os/as trabalhadores/as da previdência social. A aplicação da enquete ocorreu de acordo com a abrangência nacional, sendo assim, foram considerados os 25 sindicatos que são filiados à FENASPS⁶, cujo representa 69,44% da totalidade; 13 são filiados à CNTSS⁷ representando 36,11% e 3 filiados à CONDSEF⁸, representando 8,33%.

Diante disso, a partir da proposta inicial de aplicabilidade de 20 (vinte) formulários, cuja distribuição ocorreu de acordo com a abrangência de cada entidade sindical, foi cumprida o total de 13 aplicações. É reiterado que os contatos foram direcionados a partir da proposta inicial, no entanto, a rotina, indisponibilidade e opção dos/as dirigentes contatados ocasionou a redução da amostra coletada. Portanto, 69,2% das respostas foram obtidas junto aos diretores/as da FENASPS, o que totalizam 9 (nove) retornos. A CNTSS contabilizou 23,1% das respostas coletadas, o representou 3 (três) aplicações e respostas obtidas com seus diretores/as. Por fim, devido ao reduzido número, a CONDSEF foi responsabilizada por 7,1% dos dados identificados na pesquisa, com apenas 1 (uma) aplicação junto aos diretores/as.

A enquete foi realizada por meio do formulário *Google Forms* (anexo I). A escolha pela aplicação remota da pesquisa objetivou a agilidade do processo e adaptação às rotinas

⁵ Disponível em: <[Entidades Sindicais Cadastradas no MTE — Ministério do Trabalho e Emprego](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

⁶ Disponível em: <[Sindicatos - Fenasps](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

⁷ Disponível em: <[CNTSS - Entidades Filiadas](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

⁸ Informação obtida diretamente com dirigentes. Acesso em: 22 jan. 2025.

instáveis dos/as dirigentes sindicais. Assim, apesar de visitas presenciais de apresentação da pesquisa nas sedes das entidades, como ocorrida na sede da CONDSEF e tentativa com a CNTSS, o contato remoto foi priorizado.

Não foi necessária a submissão do projeto de pesquisa para análise do Comitê de Ética em Pesquisa de Ciências Humanas e Sociais da Universidade de Brasília (CEP/CHS), por seguir as orientações da Resolução n.º 510, de 7 de abril de 2016, fundamentada pelo Conselho Nacional de Saúde, que inclui o parágrafo único do art. 1º, inciso 1, sobre a não necessidade de registro, nem avaliação pelo sistema CEP/CONEP pesquisas de opinião pública com participantes não identificados:

Art. 1 Esta Resolução dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana, na forma definida nesta Resolução.

Parágrafo único. Não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP/CONEP:

I – pesquisa de opinião pública com participantes não identificados⁹.

Isso combinado às diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas da Resolução 466/2012, com destaque aos itens III – dos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, que dispõe sobre o atendimento aos fundamentos éticos e científicos pertinentes no processo de pesquisa; e IV – do processo de consentimentos livre e esclarecido, que define a exigência do processo de pesquisa processado com consentimento livre e esclarecido dos/as participantes¹⁰.

A enquête realizada se enquadra nos critérios de uma opinião pública, visto que busca conhecer o pensamento de um público definido e específico, no caso os/as representantes dos/as servidores/as do INSS, que se mantiveram em anonimato, portanto, sem identificação.

Logo, ainda que não submetida a análise do CEP, a pesquisa foi estruturada conforme determinam as resoluções n.º 466, de 12 de dezembro de 2012 e n.º 510, de 7 de abril de 2016, inclusive alinhada com seus termos e definições, com a apresentação e registro do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), na qual explicita o consentimento livre e esclarecido de todos/as os/as participantes da pesquisa.

⁹ RESOLUÇÃO Nº 510, DE 07 DE ABRIL DE 2016. Acesso em: <[resolucao-no-510.pdf](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

¹⁰ RESOLUÇÃO Nº 466, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012. Acesso em: <[resolucao-no-466.pdf](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

A sistematização e organização dos dados, informações das fontes e revisões foram realizadas cuidadosamente com o propósito de expor os resultados obtidos. A combinação entre os procedimentos metodológicos dispostos deram sustentação teórica, analítica e concreta para o desdobramento acerca das repercussões do uso intensivo das TICs, sobretudo digitais, para os/as trabalhadores/as do INSS. No curso da análise, tentou-se fazer comparações pontuais com outras situações similares com o propósito de identificar características que possam ser compreendidas como desdobramentos mais abrangentes do que o universo dos/as trabalhadores/as do INSS.

Por fim, esta dissertação conta com três capítulos, além da introdução e considerações finais.

O primeiro capítulo, *A relação entre capital e trabalho e seus contornos no capitalismo contemporâneo*, resgata o histórico da relação entre capital e trabalho. A partir da base estrutural do modo de produção capitalista, suas atualizações são destacadas em suas reconfigurações na contemporaneidade. Nesse âmbito, o papel do Estado e o projeto neoliberal são enfatizados como determinantes na caracterização da nova morfologia do trabalho.

Já o segundo capítulo, *Aceleração das inovações tecnológicas e o seu uso intensivo no trabalho e nos serviços públicos no Brasil*, é estruturado a partir do uso das tecnologias na acumulação capitalista. A ênfase do capítulo, no entanto, concentra-se na aceleração das inovações tecnológicas e suas repercussões sobre o trabalho e os serviços públicos no Brasil.

Por fim, o terceiro capítulo, *A experiência digital do INSS a partir de suas repercussões nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas dos/as trabalhadores/as da autarquia*, aborda os reflexos da aceleração das inovações tecnológicas e seus reflexos no serviço público a partir da referência do INSS. Os desdobramentos são elencados a partir das mudanças engendradas nos processos, métodos, jornada de trabalho e condições de trabalho dos/as servidores/as do instituto.

As considerações finais trazem apontamentos e reflexões sobre o conteúdo abordado, assim como possibilidades frente ao cenário vivenciado.

Capítulo I - A relação entre capital e trabalho e seus contornos no capitalismo contemporâneo

Tempo para a formação humana, para o desenvolvimento intelectual, para o cumprimento de funções sociais, para relações sociais, para o livre jogo das forças vitais físicas e intelectuais, mesmo o tempo livre de domingo – e até mesmo no país do sabatismo –, tudo isso é pura futilidade! Mas em seu impulso cego e desmedido, sua voracidade de lobisomem por mais-trabalho, o capital não transgride apenas os limites morais da jornada de trabalho, mas também seus limites puramente físicos. Karl Marx.¹¹

Marx expõe como um dos resultados de sua investigação sobre a dinâmica da sociedade burguesa, que o trabalho é uma atividade central em qualquer forma social. Afinal, é por meio do trabalho que o homem objetiva a satisfação de suas necessidades ao se relacionar com a natureza de forma consciente, modificando-a e modificando a si mesmo:

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. Ele se confronta com a matéria natural como com uma potência natural [*Naturmacht*]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeças e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. Ele desenvolve as potências que nela jazem latentes e submete o jogo de suas forças a seu próprio domínio. (Marx, 2017, p.255).

É esta mediação com a natureza, que se concretiza conscientemente e com uma prévia ideiação, que distingue o trabalho humano do trabalho realizado pelos animais, assim como permite sua compreensão sob um viés ontológico:

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e uma abelha envergonha muitos arquitetos com a estrutura de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera. No final do processo de trabalho, chega-se a um resultado que já estava presente na representação do trabalhador no início do processo, ou seja, um resultado que já existia idealmente (Marx, 2017, p.255).

Esse resultado a que se chega é a objetivação do que foi projetado. Dessa forma: “[...] é importante ressaltar que o trabalho [humano] é uma atividade projetada,

¹¹ MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro 1. 1ª ed. Revista. São Paulo: Boitempo, 2017. p.338.

teleologicamente direcionada, ou seja: conduzida a partir do fim proposto pelo sujeito” (Netto; Braz, 2006, p.32).

O processo de trabalho, com o trabalho direcionado é o motor de construção da história, na medida em que repercute sobre outras dimensões:

O modo como os seres humanos produzem seus meios de subsistência expressa um modo de vida específico, em época e lugar determinados. Esse modo de vida manifesto pelos indivíduos reflete o que eles são. E o que eles são coincide com a sua produção, ou seja, com o quê e como produzem (Silva, 2006, p.31).

Apesar do trabalho ser fundamentado num processo entre o homem e a natureza, não se reduz apenas à transformação da matéria natural pela ação dos sujeitos, mas afeta os próprios indivíduos e sua organização, marcando uma interação da própria sociedade (Netto; Braz, 2006, p.34).

Portanto, além de transformar a natureza, ao realizar o trabalho, há a transformação de si próprio, do sujeito em questão: “[...] foi através do trabalho que, de grupos primatas, surgiram os primeiros grupos humanos – numa espécie de *salto* que fez emergir um novo tipo de ser, distinto do ser natural (orgânico e inorgânico): o ser social” (Netto; Braz, 2006, p.34). Tal concepção se destaca nas produções de Engels (2005) ao comentar que o trabalho, enquanto condição básica e fundamental de toda a vida humana, criou o próprio homem, expressando-se no desenvolvimento dos próprios órgãos humanos, como se visualiza na mão. A mão não é apenas o órgão do trabalho, mas também produto dele, já que suas funções são resultado de um processo de adaptação que se engendra no decorrer da história e da evolução humana. Sobre essa relação entre o desenvolvimento humano e o trabalho, Engels sintetiza:

Em face de cada novo progresso, o domínio sobre a natureza, que tivera início com o desenvolvimento da mão, com o trabalho, ia ampliando os horizontes do homem, levando-a descobrir constantemente nos objetos novas propriedades até então desconhecidas (Engels, 2005, p.15).

Trata-se de uma experiência ampla e dialética, já que traz grandes avanços humanos, mas também implica em reconhecer as consequências mais remotas das aplicações humanas e seus atos sobre a produção social. A nitidez deste cenário se aplica em discernir os desdobramentos gerados pelo domínio e controle sobre a natureza, assim como as formas de organização social orientadas pelo conhecimento humano, como mostra a história.

A articulação entre os seres humanos e a produção de seus meios de subsistência demanda uma organização, determinada por um contexto histórico, social e político, como explicitado por Silva (2011):

Para produzir os meios de subsistência, os seres humanos estabelecem relações, as quais variam de acordo com o nível de desenvolvimento dos meios de produção e ocorrem em condições históricas determinadas. Dessa forma, a produção é uma atividade social e histórica que gera objetos materiais e relações sociais entre pessoas e classes sociais. A produção social gera também ideias e representações que expressam as relações sociais, pois os seres humanos, ao desenvolverem sua produção material, transformam o seu pensamento a partir da realidade que lhes é própria. (p.47)

O trabalho se concretiza como uma atividade que compõe o processo de produção social dos meios de vida, sendo estruturante na sociabilidade humana, assim como é central na formação de consciência e determinação do modo de vida humana. Trata-se de uma categoria fundamental para a própria dinâmica humano-social.

Esta dinâmica é estruturada pelo modo de produção em que as atividades humanas se inserem e como afirmado por Marx, “seja qual for a forma social do processo de produção, ele tem de ser contínuo ou percorrer periodicamente, sempre de novo, os mesmos estágios” (2017, p.641). É a partir disso que a relação entre capital e trabalho se desenha. Apesar do trabalho ter condição central para a vida humana, enquanto elemento estruturante para a humanidade, “no modo de produção capitalista o processo de trabalho aparece apenas como um meio para o processo de valorização”.

A relação entre capital e trabalho é marcada por seu caráter antagônico, na medida que os interesses burgueses se contrapõem aos interesses dos/as trabalhadores/as. O elemento crucial que prova este antagonismo é o cerne do modo de produção capitalista, a exploração do trabalho. Estas são as condições de produção e, ao mesmo tempo, as condições de reprodução, afinal a condição de reprodução do capital é também a manutenção e reprodução da classe trabalhadora: “em seu próprio desenrolar, portanto, o processo capitalista de produção reproduz a cisão entre força de trabalho e condições de trabalho. Com isso, ele reproduz e eterniza as condições de exploração do trabalhador” (Marx, 2017, p.652).

Marx (2017) sintetiza a lei da acumulação capitalista:

Na realidade, portanto, a lei da acumulação capitalista, mistificada numa lei da natureza, expressa apenas que a natureza dessa acumulação exclui toda a diminuição no grau de exploração do trabalho ou toda elevação do preço do trabalho que possa ameaçar seriamente a reprodução constante da relação

capitalista, sua reprodução em escala sempre ampliada. E não poderia ser diferente, num modo de produção em que o trabalhador serve às necessidades de valorização de valores existentes, em vez de a riqueza objetiva servir às necessidades de desenvolvimento do trabalhador. Assim como na religião o homem é dominado pelo produto de sua própria cabeça, na produção capitalista ele o é pelo produto de suas próprias mãos (Marx, 2017, p.697).

Dessa forma, a base estrutural do capitalismo é consolidada na acumulação do capital que, em última instância, resulta da exploração do trabalho. A compreensão acerca desta relação se faz fundamental para entender as características do trabalho na atualidade. O ponto de partida para a análise do objeto, o trabalho na contemporaneidade, é atravessado pela relação entre capital e trabalho enquanto base estrutural da sociedade capitalista.

A partir do entendimento desta conformação entre capital e trabalho, os seus contornos na contemporaneidade são destacados, afinal, apesar de ser direcionada por um alicerce, o capitalismo sofreu reconfigurações no decorrer de sua trajetória. É o que o subitem *1.1 - Entre os rastros da gênese do capitalismo e suas atualizações* buscou aprofundar.

Tais atualizações não podem ser evidenciadas sem estarem vinculadas ao papel do Estado e ao projeto neoliberal, que assumem posição determinante na caracterização do trabalho contemporâneo, ou melhor, na *nova morfologia do trabalho*.

O Estado é um instrumento essencial aos interesses capitalistas desde a origem do modo de produção capitalista até os momentos atuais. O subitem *1.2 - o Estado e o projeto neoliberal: as âncoras do capital* buscam desmistificar a relação entre capital e Estado e a reconfiguração de suas funções como pontos fundamentais para entender as metamorfoses no trabalho.

Por fim, o subitem *1.3 - A ênfase do avanço do uso das TICs no significado e caracterização da Nova morfologia do trabalho* comenta as metamorfoses no trabalho contemporâneo, destrinchando a categoria *nova morfologia do trabalho*, com ênfase ao avanço do uso das TICs na configuração do trabalho na contemporaneidade.

A base estrutural da relação entre capital e trabalho, seus redesenhos no capitalismo contemporâneo conjugados à reconfiguração das funções do Estado, à ascensão do projeto neoliberal e às mudanças nos processos e métodos de trabalho e perfis de trabalhadores/as que engendram uma nova morfologia do trabalho, são pressupostos fundamentais para entender como estes elementos se refletem sobre a realidade do trabalho na atualidade, impactando as mais diferentes esferas, como é o caso do INSS.

1.1. Entre os rastros da gênese do capitalismo e suas atualizações

A produção, enquanto atividade social, histórica e orientadora do trabalho, assumiu diferentes configurações no decorrer da história. É com a organização social que o trabalho adquire na sociedade burguesa, que Marx vai se debruçar sobre o modo de produção capitalista n’*O capital (livro 1)*. Seu ponto de partida é a aparência, para assim, chegar à essência. Parte, portanto, da produção geral, tendo como referência os trabalhadores determinados. A essência é o concreto pensado, a síntese de múltiplas determinações, a unidade de contrários, a Mercadoria. Em sua exposição dos resultados, ele parte do que é a mercadoria, para então suscitar as relações de produção. Para o autor, a mercadoria é “[...] antes de tudo, um objeto externo, uma coisa que, por meio de suas propriedades, satisfaz necessidades humanas de um tipo qualquer” (Marx, 2017, p.113). Na sociedade capitalista, a mercadoria é essencial à acumulação de capital. Para sua produção, a força de trabalho é indispensável. Assim, na sociedade capitalista, apreende-se a configuração do trabalho enquanto:

[...] Uma expressão da relação social baseada na propriedade privada, no dinheiro e no capital. Deixa de ser visto apenas como atividade vital do ser humano e passa a ser trabalho assalariado, alienado, fetichizado (Silva, 2011, p. 47).

Na sociedade burguesa, regida pela produção de mercadorias e de sua troca, pois “a circulação de mercadorias é o ponto de partida do capital” (Marx, 2017, p.223), a força de trabalho também assume sua forma. Trata-se de uma mercadoria especial, na medida em que proporciona a produção de novas mercadorias e valoriza o valor.

Sob a ótica marxiana, a mercadoria deve ser vista sob uma dupla dimensão: enquanto *valor de uso* e *valor de troca*. O valor de uso de uma mercadoria é expresso no conteúdo material da riqueza, independente de sua forma social, seu valor se efetiva apenas no uso ou no consumo. Os valores de uso são os suportes materiais para os valores de troca. Já o valor de troca só faz sentido no direcionamento burguês, e aparece inicialmente sob a forma quantitativa. O formato do valor de troca se expressa na quantidade de determinado valor de uso que possa ser trocado por uma quantidade específica de outro valor de uso, sendo uma relação mutável, no tempo e no espaço (Marx, 2017, p.114). Mas, aqui é salientado sobre a posição central do trabalho, já que o valor de uma mercadoria só pode ser definido enquanto valor de troca quando estimado o tempo de trabalho socialmente necessário para sua produção:

O elemento comum, que se apresenta na relação de troca – ou valor de troca – das mercadorias, é, portanto, seu valor. A continuação da investigação nos reconduzirá ao valor de troca como o modo necessário de expressão ou forma de manifestação do valor, mas este tem de ser, por ora, considerado independentemente dessa forma. Assim, um valor de uso ou bem só possui valor porque nele está objetivado ou materializado trabalho humano abstrato. Mas como medir a grandeza de seu valor? Por meio da quantidade de “substância formadora de valor”, isto é, da quantidade de trabalho nele contida (Marx, 2017, p. 116).

A mercadoria é vista sob esse duplo caráter: objeto com utilidade e acrescido de valor. O trabalho socialmente necessário¹² depositado é o elemento fundamental para a definição de uma mercadoria como valor de troca, visto que não é a utilidade de uma mercadoria que determina seu valor de troca, mas o trabalho cristalizado nela.

Sobre o valor de uma mercadoria, Silva (2011) sob a perspectiva marxiana, sintetiza:

O valor da mercadoria é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário à sua produção e torna-se visível como valor-de-troca, quando as mercadorias se confrontam na troca e o valor-de-troca passa a ter um valor expresso sob a forma de dinheiro. Na circulação, o dinheiro é meio de compra ou pagamento e realiza o preço da mercadoria. Para transformar o dinheiro em capital é preciso, por um lado, na esfera da circulação, converter o dinheiro que exercerá a função de capital em meios de produção e força de trabalho (p.48).

Assim como a mercadoria, o trabalho também assume uma dupla dimensão no capitalismo: o *trabalho concreto* e o *trabalho abstrato*. O trabalho concreto é a capacidade efetiva de realização do trabalho, ou seja, a atividade técnica de modificação da matéria prima em objetos concretos úteis à vida humana. Logo, está relacionado à sua ontologia, na medida em que é inerente ao processo social e humano. Qualquer formação social necessita da produção de valores de uso, como meios de subsistência e de reprodução humana.

No entanto, por se tratar do trabalho sob a organização capitalista, cujo valor não se reduz ao seu uso, se faz indissociável considerar o valor que se objetiva na acumulação burguesa. É sobre esse viés que o trabalho *abstrato* ganha contornos, pois se expressa na quantidade de trabalho necessário para a produção de dada mercadoria. Assim,

Todo trabalho é, por um lado, dispêndio de força humana de trabalho em sentido fisiológico, e graças a essa sua propriedade de trabalho humano igual ou abstrato ele gera o valor das mercadorias. Por outro lado, todo trabalho é dispêndio de força humana de trabalho numa forma específica, determinada

¹² “Tempo de trabalho socialmente necessário é aquele requerido para produzir um valor de uso qualquer sob as condições normais para uma dada sociedade e com o grau social médio de destreza e intensidade do trabalho” (Marx, 2017, p.117).

à realização de um fim, e, nessa qualidade de trabalho concreto e útil, ele produz valores de uso (Marx, 2017, p.124).

Ainda sobre as formas de valor na sociedade capitalista, Marx (2017) dispõe em sua obra, um capítulo sobre *o dinheiro ou a circulação de mercadorias*. A compreensão sobre a medida dos valores, o meio de circulação e o dinheiro precede o entendimento sobre o dinheiro como forma de valor de troca, o qual se concretiza como uma forma universal de compra ou pagamento. De uma forma sintética sobre a mercadoria e o processo de troca, o dinheiro tem papel simbólico:

Se abstrairmos do conteúdo [*stofflichen Inhalt*] da circulação das mercadorias, isto é, da troca dos diversos valores de uso, e considerarmos apenas as formas econômicas que esse processo engendra, encontraremos, como seu produto final, o dinheiro. Esse produto final da circulação das mercadorias é a primeira forma de manifestação do capital (Marx, 2017, p.223).

O dinheiro assume a função de capital, na medida em que é convertido em meios de produção e força de trabalho. Os meios de produção e a força de trabalho são aspectos fundantes das mercadorias porque, como mencionado, o dinheiro se transforma em capital na medida em que as mercadorias contém o valor desembolsado para a aquisição de meios de produção e mão de obra, acrescido de mais-valor. Ao serem vendidas, as mercadorias têm seus valores convertidos em dinheiro, que será reinvestido em capital. Esta repetição periódica de ciclo constitui a reprodução simples do capital, que de forma ampliada resulta na acumulação (Silva, 2011, p. 49).

Este processo de reprodução simples do capital, tem no trabalho um aspecto intrínseco para sua reprodução. O trabalho enquanto uma mercadoria especial, desdobra-se na produção de novas mercadorias e para a sua ocorrência, necessita de um tempo dedicado a essa produção. Portanto, o trabalho é operado sob o cumprimento de uma jornada de trabalho, que é composta pelo *tempo necessário à produção e reprodução da força de trabalho*, que é o tempo determinante do valor do salário, ou seja, o trabalho socialmente necessário. E, além dele, há uma parte da jornada de trabalho que corresponde ao trabalho gerador de mais-valor, o trabalho excedente, que seria o trabalho não pago.

O exposto dispõe os elementos que forjam a dinâmica de trabalho que se consolida na sociedade capitalista. Em outros momentos da história, o trabalho se desenvolveu de forma diferente. O que designa como este assume configurações conforme a organização social e o modo de produção em vigor demanda, mas se mantém central na esfera humana:

O processo de trabalho, como expusemos em seus momentos simples e abstratos, é atividade orientada a um fim – a produção de valores de usos –, apropriação do elemento natural para a satisfação de necessidades humanas, condição universal do metabolismo entre homem e natureza, perpétua condição natural da vida humana e, por conseguinte, independente de qualquer forma particular dessa vida, ou melhor, comum a todas as suas formas sociais (Marx, 2017, p.261).

No entanto, para a estruturação e desenvolvimento do modo de produção capitalista foi necessário que o trabalho correspondesse às suas necessidades, sendo indispensável sua adequação aos moldes burgueses, enquanto trabalho assalariado.

Marx (2017) disse: “[...] para que o possuidor de dinheiro encontre a força de trabalho como mercadoria no mercado, é preciso que diversas condições estejam dadas” (p.242). Portanto, para que as relações de trabalho assumissem tais configurações, foi fundamental o momento de transição da *assim chamada acumulação primitiva*, para que assim fossem criadas as condições necessárias para o desenvolvimento capitalista.

A *assim chamada acumulação primitiva* é o título do capítulo XXIV d’O capital (Marx, 2017) que tem em sua própria nomenclatura uma crítica a Adam Smith, “*previous accumulation*”, que trata sobre os primeiros passos do capital em uma teorização idílica sobre o processo de conversão dos meios de vida da população em capital. A crítica de Marx é no sentido de afirmar que esta conversão se traduziu em uma separação dos camponeses da propriedade dos meios de produção, em que a *expropriação* se colocou como ponto chave para o marco inicial do capitalismo, e que é transmitida por Smith de forma romantizada em uma suposta ideia de acumulação prévia. A realidade se mostra contrária. A destruição da sociedade feudal apoiou-se em formas de roubo do campesinato, em uma expulsão violenta, em concentração de riqueza e na criação de trabalhadores livres e excedentes, que não mais dispunham de suas propriedades e possibilidades de reprodução e sobrevivência:

O roubo dos bens da Igreja, a alienação fraudulenta dos domínios estatais, o furto da propriedade comunal, a transformação usurpatória, realizada com inescrupuloso terrorismo, da propriedade feudal e clânica em propriedade privada moderna, foram outros tantos métodos idílicos da acumulação primitiva. Tais métodos conquistaram o campo para a agricultura capitalista, incorporaram o solo ao capital e criaram para a indústria urbana a oferta necessária de um proletariado inteiramente livre (Marx, 2017, p.804).

A base social do capitalismo foi forjada no processo de expropriação, possibilitando sua origem por meio das condições fundamentais não só para o seu desenvolvimento, mas

também para sua reprodução. A história deste processo violento e cruel está gravado nos anais da humanidade com traços de sangue e fogo¹³.

Esse movimento foi ancorado em apoios. A participação do Estado e dos meios utilizados pelo aparato estatal foram decisivos para a efetivação das possibilidades para o desenvolvimento capitalista. Tais possibilidades foram endossadas em legislações que se colocavam como manobras para favorecer os interesses dos primeiros movimentos do capital, como legislações sanguinárias contra a vagabundagem, leis para a compressão de salários, leis dos cercamentos e do clareamento eram ferramentas forçosas de ajustar as pessoas arrancadas de seu modo de vida à nova sociabilidade que se assentava (Marx, 2017, p.806).

A *assim chamada acumulação primitiva* esteve intimamente relacionada ao desdobrar do trabalho assalariado, na medida em que “a relação capitalista pressupõe a separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da realização do trabalho” (Marx, 2017, p.786). Afinal, foi a separação dos trabalhadores de suas propriedades de sobrevivência e condições para a realização do trabalho que não só possibilitou a origem do trabalhador assalariado, como também contribuiu para a gênese do capital:

O capital só surge quando o possuidor de meios de produção e meios de subsistência encontra no mercado o trabalhador livre como vendedor de sua força de trabalho, e essa condição histórica compreende toda uma história mundial. O capital anuncia, portanto, desde seu primeiro surgimento, uma nova época no processo social de produção (Marx, 2017, p.245).

É tendo em perspectiva o processo de desenvolvimento da sociedade capitalista e do trabalho assalariado como aspectos componentes da história, que se percebe:

Numa palavra, este é o processo da história: o processo pelo qual, sem perder sua base orgânico-natural, uma espécie de natureza constitui-se como espécie humana – assim, a história aparece como a história do desenvolvimento do ser social, como processo de humanização, como processo da produção da humanidade através da sua auto-atividade; o desenvolvimento histórico é o desenvolvimento do ser social (Netto; Braz, 2006, p.37-38).

A construção da sociabilidade permite compreender o avanço do processo de humanização como a diferenciação e a complexificação das objetivações do ser social (Netto; Braz, 2006, p.40). Logo, o desenvolvimento do ser social implica o próprio desenvolvimento do ambiente em que este se insere, pois, “mais complexa se torna a relação entre os homens tomados singularmente e a genericidade humana” (Netto, Braz, 2006, p.46).

¹³ Karl Marx, O capital: crítica da Economia Política (Boitempo, 2017) p.787.

O que se exprime, portanto, é que “a produção capitalista não é tão-somente produção e reprodução de mercadorias e de mais-valor: *é a produção e reprodução de relações sociais*” (Netto, Braz, 2006, p.149). É a lógica do capital que determina essas relações.

Na base estrutural do capitalismo, encontra-se a exploração do trabalho, pois seu objetivo determinante é a produção de mais-valor: “a produção capitalista não é apenas produção de mercadoria, mas essencialmente produção de mais-valor” (Marx, 2017, p.578). Afinal, o único impulso vital do capital é “o impulso de se autovalorizar, de criar mais-valor, de absorver, com sua parte constante, que são os meios de produção, a maior quantidade possível de mais-trabalho” (Marx, 2017, p.307). Como descrito pelo próprio Marx, o capital é como um vampiro, que vive apenas da sucção do trabalho vivo, e só consegue viver, porque há a reprodução deste ciclo, que se estrutura sobre a exploração do trabalho. Desse modo, a relação entre capital e trabalho tem como fundamento a exploração do trabalho.

As formas de extração de mais-valor ocorrem tanto em mais-valor absoluto, quanto em mais-valor relativo:

Ao mais-valor obtido pelo prolongamento da jornada de trabalho chamo de mais-valor absoluto; ao mais-valor que, ao contrário, deriva da redução de tempo de trabalho necessário e da correspondente alteração na proporção entre as duas partes da jornada de trabalho chamo de mais-valor relativo (Marx, 2017, p.390).

Logo, a extração de mais-valor ocorre pelo prolongamento da jornada de trabalho, em que o excedente produzido como resultante da extensão do trabalho é usurpado pelo capital, consagrado *mais-valor absoluto*. Já o *mais-valor relativo* pressupõe condições para sua efetivação, já que são utilizados mecanismos para a maior extração de mais valor sem recorrer ao prolongamento da jornada de trabalho. Logo, o mais-valor relativo demonstra maior desenvolvimento e sofisticação do capital para sua extração, visto que envolve outras técnicas para a sua realização. Sobre isso:

A extensão da jornada de trabalho além do ponto em que o trabalhador teria produzido apenas um equivalente do valor de sua força de trabalho, acompanhada da apropriação desse mais-trabalho pelo capital – nisso consiste a produção de mais-valor absoluto. Ela forma a base geral do sistema capitalista e o ponto de partida para a produção do mais-valor relativo. Nesta última, a jornada de trabalho está desde o início dividida em duas partes: trabalho necessário e mais-trabalho. Para prolongar o mais-trabalho, o trabalho necessário é reduzido por meio de métodos que permitem produzir em menos tempo o equivalente do salário. A produção do mais-valor absoluto gira em torno da duração da jornada de trabalho; a

produção do mais-valor relativo revoluciona inteiramente os processos técnicos do trabalho e os argumentos sociais (Marx, 2017, p.578).

É tendo em perspectiva a produção de mais valor que se constata que a reprodução do capital significa, portanto, a reprodução da exploração do trabalho:

[...] o próprio mecanismo do processo de acumulação aumenta, juntamente com o capital, a massa de “pobres laboriosos”, isto é, dos assalariados, que convertem sua força de trabalho em crescente força de valorização do capital crescente e, justamente por isso, têm de perpetuar sua relação de dependência para com o seu próprio produto, personificado no capitalista (2017, p.692).

É diante do exposto que também se faz mais palpável as motivações para as intensas lutas pela jornada de trabalho desde o período da primeira Revolução Industrial:

Desde já, é evidente que o trabalhador, durante toda sua vida, não é senão força de trabalho, razão pela qual todo o seu tempo disponível é, por natureza e por direito, tempo de trabalho, que pertence, portanto, à autovalorização do capital. Tempo para a formação humana, para o desenvolvimento intelectual, para o cumprimento de funções sociais, para relações sociais, para o livre jogo das forças vitais físicas e intelectuais, mesmo o tempo livre de domingo [...] **tudo isso é pura futilidade!** Mas em seu impulso cego e desmedido, sua voracidade de lobisomem por mais-trabalho, o capital transgride não apenas os limites morais da jornada de trabalho, mas também seus limites puramente físicos (Marx, 2017, p. 337, *grifos nossos*).

O evidente primordial toma forma, a lei absoluta é a produção de mais-valor, o que impõe um destino fatídico à classe trabalhadora, o aprofundamento de sua exploração. O antagonismo entre classes se prova ao que é almejado pela classe burguesa. Logo, a força da classe trabalhadora está na possibilidade de revolucionar essa condição.

Todavia, deve-se considerar sempre que a acumulação capitalista parte do processo de crescimento da riqueza social, na mesma medida em que se utiliza de sua apropriação e, conseqüentemente, promove o aumento da pobreza e aprofundamento da desigualdade social. Este é o eixo central da Lei Geral de acumulação capitalista:

Quanto maiores forem a riqueza social, o capital em funcionamento, o volume e o vigor de seu crescimento e, portanto, também a grandeza absoluta do proletariado e a força produtiva de seu trabalho, tanto maior será o exército industrial de reserva. A força de trabalho disponível se desenvolve pelas mesmas causas que a força expansiva do capital. A grandeza proporcional do exército industrial de reserva acompanha, pois, o aumento das potências da riqueza. Mas, quanto maior for esse exército de reserva, em relação ao exército ativo de trabalhadores, tanto maior será a massa de superpopulação consolidada, cuja miséria está na razão inversa do martírio de seu trabalho. Por fim, quanto maior forem as camadas lazentas da classe trabalhadora e o exército industrial de reserva, tanto maior será o

pauperismo oficial. *Essa é a lei geral da acumulação capitalista* (Marx, 2017, p. 719 *grifos do autor*).

Tendo isso como alvo, é que se pode inferir que ao longo dos anos, independentemente das formas de apresentação formalizadas ou não, a exploração do trabalho continua sendo a base da relação capital e trabalho, da mesma forma, a formação de uma superpopulação relativa. O cenário atual não é diferente, sendo necessário desvelar seus contornos e nuances. É a partir do resgate histórico do desenvolvimento do capitalismo, que se pode apreender as raízes que fundam a dinâmica que se expressa nas esferas e relações sociais na contemporaneidade. É a noção desse movimento entre capital e trabalho e seus interesses antagônicos, que pode inferir a luta de classes.

Dessa forma, assim como ocorrido no período da primeira Revolução Industrial, há formas de luta que reivindicam e confrontam o intenso avanço das inovações tecnológicas e sua incorporação cada vez mais desenfreada ao trabalho. Os objetivos e finalidades das tecnologias sintonizam os interesses de classe, que se consolidam, sob o viés capitalista, enquanto ferramentas que não só mantêm a exploração do trabalho, como aprofundam suas formas de extração de mais-valor. Isso ganha impulso em contextos de crise.

No que se refere aos serviços públicos, embora o uso intensivo de tecnologias não se voltem para a produção direta do mais-valor, há conexões que repercutem na acumulação do capital, mesmo em contexto de crise. Ademais, há uma grande ampliação da jornada de trabalho, devido o pouco investimento em força de trabalho. Aliás, a redução da jornada de trabalho tem sido objeto de reivindicação na greve dos/as servidores/as do INSS, com mobilização em diferentes estados e que perdurou por 114 dias. A greve iniciada em julho foi finalizada no dia 8 de novembro de 2024, após a assinatura de acordo entre o Governo Federal e as entidades representativas dos/as trabalhadores/as do INSS, a CNTSS, a CONDSEF e a FENASPS¹⁴.

A atualidade é marcada por uma forte crise do capital. Sem aprofundar sobre as crises do capital nesse momento, é importante destacar que as transformações na sociedade burguesa nos últimos tempos estão alinhadas a uma *crise estrutural* (Mészáros, 2009).

Por isso, tendo como objeto compreender como as relações de trabalho se configuram no momento atual, é imprescindível partir de como se articula a base estrutural da

¹⁴ Governo assina acordo com Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**. Disponível em: <[Governo assina acordo com Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social — Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos](#)>

relação entre capital e trabalho e suas engrenagens na contemporaneidade, em contexto de crise do capital e sob o predomínio de monopólios.

Marx já apontava em seus estudos sobre o capital, alguns de seus mecanismos componentes: a concentração e a centralização de capitais. Além de já ser apresentado pelo autor, Lênin (1985, p.16) retoma a discussão: “o enorme desenvolvimento da indústria, e o processo de concentração extremamente rápido de produção, em empresas cada vez mais importantes, constituem uma das características mais marcantes do capitalismo”.

Lênin (1985) evidencia o monopólio como um fato:

[...] o nascimento dos monopólios, como consequência da concentração da produção, é uma lei geral e essencial do atual estágio de evolução do capitalismo. No que se refere à Europa, pode se estabelecer com bastante precisão o momento em que o antigo capitalismo foi substituído *definitivamente* pelo novo: esse momento é o início do século XX (p.20).

Ele também destaca sobre algumas características da fase monopolista do capitalismo:

- 1) Anos 1860-1880: ponto culminante do desenvolvimento da livre concorrência. Os monopólios não são mais que embriões dificilmente perceptíveis;
- 2) Após a crise de 1873 – período de grande desenvolvimento dos cartéis; no entanto, eles ainda aparecem a título excepcional. Carecem ainda de estabilidade. Têm ainda um caráter transitório;
- 3) Expansão do fim do séc. XIX e crise de 1900 a 1903: os cartéis tornam-se uma das bases de toda a vida econômica. O capitalismo se transformou em imperialismo (Lênin, 1985, p.22).

É na fase monopolista que se inserem novas dinâmicas e configurações ao capitalismo, como a função dos bancos, que adquire uma posição central acerca do poder e papel dos monopólios, tendo como uma de suas expressões a fusão do capital bancário e capital industrial, assim como o capital portador de juros.

O capital financeiro ganha dominação no capitalismo contemporâneo, sendo seu funcionamento marcado por dois fenômenos:

O primeiro é a reaparição maciça, junto ao salário e ao lucro e, ao mesmo tempo, fazendo pagar acréscimo de impostos, das receitas resultantes da propriedade de títulos de dívidas e de ações. O segundo é o papel representado pelos mercados financeiros na determinação das principais grandezas macroeconômicas (consumo, investimento e emprego). O papel “regulador” das finanças é exercido de múltiplas maneiras: pela fixação do nível das taxas de juros; pela determinação da parte dos lucros que é deixada aos grupos para investir sem medo de sofrer a sanção dos acionistas ou de dar aos rivais os meios para fazerem oferta pública de ações; pela força dos mecanismos que ela faz pesar sobre os governos para lhes impedir de

sustentar as taxas de investimentos e para empurrá-los à privatização e à desregulamentação (Chesnais, 2000, p.16-17).

François Chesnais ao investigar sobre essa dominação das finanças e da mundialização do capital, detalha que todas as esferas da vida social sofrem influências daquilo que Marx designou como a forma mais impetuosa de fetichismo, pois com as finanças, tem-se “dinheiro produzindo dinheiro, um valor valorizando-se por si mesmo, sem que nenhum processo (de produção) sirva de mediação aos dois extremos” (Chesnais, 2000, p.9).

Sobre alguns traços característicos da ascensão do setor financeiro, Durans e Nascimento (2018, p.701), referenciados nas ideias de Chesnais, ressaltam três processos: 1) do movimento de relativa autonomização da esfera financeira em relação à produção e, sobretudo, em relação à capacidade de intervenção das autoridades monetárias. 2) do ‘fetichismo’ (ressaltado por Marx e Keynes) das formas de valorização do capital de natureza especialmente financeira 3) do fato de que são operadores que delimitam os traços da mundialização financeira e que decidem quais os agentes econômicos, de quais países e para quais tipos de transação, que participarão desta.

Para além da questão econômica muito bem retratada, Chesnais (2000) afirma que os fundamentos são econômicos tanto quanto são políticos, sendo necessário a recusa que o processo de mundialização vivenciado seja uma questão natural. O sucesso triunfal do “mercado” não seria possível sem as intervenções políticas muito bem direcionadas dos Estados capitalistas mais poderosos, como os Estados Unidos e outros países componentes do G7. Como medidas, a “revolução conservadora” de Margaret Thatcher e de Ronald Reagan dos anos 1979-1981, foram instrumentos utilizados pelo capital e exemplos em como o capital atuou perfeitamente diante dos obstáculos e freios encontrados (Chesnais, 2000).

Além das novas ferramentas encontradas pelo capital para sofisticar sua própria engrenagem, convém ressaltar a necessidade de uma nova reconfiguração pela incapacidade que o fordismo-keynesianismo começava a apresentar a partir do final dos anos 1960. As próprias contradições do capitalismo demandava novas orientações:

A profunda recessão de 1973, exacerbada pelo choque do petróleo, evidentemente retirou o mundo capitalista do sufocante torpor da “estagflação” (estagnação da produção de bens e alta inflação de preços) e pôs em movimento um conjunto de processos que solaparam o compromisso fordista. Em consequência, as décadas de 70 e 80 foram um conturbado período de reestruturação econômica e de reajustamento social (Harvey, 1992, p.140).

É com as primeiras expressões da falência do keynesianismo-fordismo que um regime de acumulação inteiramente novo passa a dar seus primeiros passos. É o que Harvey (1992) nomeia de *acumulação flexível*, cuja configuração se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Além disso, “caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional” (Harvey, 1992, p.140).

Para além das evidências estruturais e organizacionais que atualizam o capital, o capitalismo contemporâneo reflete, de forma escancarada, a sua lógica destrutiva. Algumas tendências são apresentadas:

- 1) O padrão produtivo taylorista e fordista vem sendo crescentemente substituído ou alterado pelas formas produtivas flexibilizadas e desregulamentadas, das quais a chamada acumulação flexível e o modelo japonês ou toyotismo são exemplos.
- 2) O modelo de regulação social-democrático, que deu sustentação ao chamado estado de bem-estar social, em vários países centrais, vem também sendo solapado pela (des)regulação neoliberal, privatizante e antissocial (Antunes, 2015, p.224-225).

As manifestações deletérias do capital são inúmeras. Mas, se destacam algumas, como a destruição e/ou precarização da força de trabalho, expressada no aprofundamento da exploração da força humana, e a degradação crescente do meio ambiente. Evidencia-se, portanto, esse agudo caráter do modo de produção burguês, que se efetiva e ganha maior contorno no capitalismo contemporâneo, não sendo nada menos do que a expressão máxima da crise estrutural do capital, em que a força humana trabalhadora, os direitos sociais, a natureza e o que estiver em alcance do capital são alvos diretos de destruição, “criando-se uma monumental ‘sociedade do descartável’, que joga fora tudo que serviu como ‘embalagem’ para as mercadorias e o seu sistema, mantendo-se, entretanto, o circuito reprodutivo do capital” (Antunes, 2015, p.225).

Diante da nova conformação capitalista na contemporaneidade, alguns elementos ganham destaque:

O mundo produtivo contemporâneo, particularmente a partir do amplo processo de reestruturação do capital desencadeado em escala global no início da década de 1970, vem apresentando um claro sentido multiforme. Por um lado, acentuando as tendências de informalização da força de trabalho em todo o mundo e de outro lado do pêndulo, as tendências em curso nas últimas décadas estariam sinalizando traços que seriam vistos

como mais “positivos”, em direção a uma maior intelectualização do trabalho, sobretudo nos ramos dotados de grande impacto tecnológico-informacional-digital (Antunes, 2018, p.65).

É de se questionar como a reprodução de um sistema construído sob tanta destruição e violência tenha uma continuidade ainda irrefreável, o que demonstra sua forte e grandiosa estrutura e organização. Sua capacidade é indiscutível, mas sua conformação não se faz isolada. Muito pelo contrário, só se faz possível com uma rede muito bem consolidada, que possibilite o funcionamento de seu arranjo de forma plena. O Estado e as matrizes econômicas e políticas orientadoras, como é o caso do neoliberalismo, conjugam algumas dessas esferas, atuando como amparos para o capital.

1.2. O Estado e o projeto neoliberal: as âncoras do capital

O Estado é comentado por Marx e Engels em suas obras, porém, não chegaram a se debruçar sobre o tema de forma organizada. Engels dedicou-se a uma teorização mais sistematizada. Todavia, ambos os autores ofereceram muitas contribuições esparsas em suas obras. A visão de Estado expressa no *Manifesto do Partido Comunista* de autoria de Marx e Engels é um dos pontos de partida para muitos/as pesquisadores/as e estudiosos/as do campo da tradição marxista.

Engels em sua obra, *a origem da família, do Estado e da propriedade privada*, nos oferece uma maior sistematização sobre a origem do Estado. Ele faz um resgate histórico sobre algumas formas principais do Estado, como exemplo, Atenas e Roma. Isto evidencia que o Estado não é uma instituição exclusiva da sociedade burguesa, apesar de sua origem coincidir com a gênese da propriedade privada.

Cada forma social corresponde a uma forma política, o que implica entender que o Estado assume configurações conforme a sociedade se organiza e a necessidade de sua existência ocorre com certo grau do desenvolvimento econômico, a partir da divisão da sociedade em classes:

Acabava de surgir, no entanto, uma sociedade que, por força das condições econômicas gerais de sua existência, tivera que se dividir em homens livres e escravos, em exploradores ricos e explorados pobres; uma sociedade em que os referidos antagonismos não só não podiam ser conciliados como ainda tinham que ser levados a seus limites extremos. Uma sociedade desse gênero não podia subsistir senão em meio a uma luta aberta e incessante das classes entre si, ou sob o domínio de um terceiro poder que, situado aparentemente por cima das classes em luta, suprimisse os conflitos abertos destas e só permitisse a luta de classes no campo econômico, numa forma dita legal. O regime gentilício já estava caduco. Foi destruído pela divisão do trabalho que

dividiu a sociedade em classes, e substituído pelo Estado (Engels, 2010, p.212)

Os escritos iniciais de Marx sobre o Estado vão num sentido de refutar o idealismo de Hegel. Engels reafirma essa contestação à teoria hegeliana ao descrever que “o Estado não é pois, de modo algum, um poder que se impôs à sociedade de fora para dentro; tampouco é ‘a realidade da idéia moral’, nem ‘a imagem e a realização da razão’, como afirma Hegel” (2010, p.213). Ele ainda define o Estado como “um produto da sociedade”, resultado que se atinge a certo grau de desenvolvimento, determinada em antagonismos irreconciliáveis expressos na luta de classes: “esse poder, nascido da sociedade, mas posto acima dela se distanciando cada vez mais, é o Estado” (Engels, 2010, p.13).

Entre os/as estudiosos/as do campo da tradição marxista, Lênin (1987) é um dos autores que nos oferece uma importante reflexão sobre o Estado na sociedade burguesa, apresentando uma posição marxista mais “ortodoxa”. Em sua obra “*O Estado e a Revolução*”, o autor disserta sobre, apoiando-se nos autores citados, como um produto do antagonismo inconciliável das classes. Além de Lênin, as contribuições de Mandel e Harvey também trazem elementos valiosos para a compreensão sobre o papel do Estado.

Lênin (1987) ainda pontua que, em termos marxistas, o Estado é uma ferramenta de dominação de classe, um órgão de *submissão* de uma classe sobre outra, sendo um órgão que viabilize, legalize e consolide essa submissão, amortecendo os conflitos de classes, o que é reforçado também por Engels:

Como o Estado nasceu da necessidade de conter o antagonismo das classes, e como, ao mesmo tempo, nasceu em meio ao conflito delas, é, por regra, o Estado da classe mais poderosa, da classe economicamente dominante, classe que, por intermédio dele, se converte também em classe politicamente dominante e adquire novos meios para a repressão e exploração da classe oprimida (2010, p.215-216).

Há diferentes formas assumidas pelo Estado. Mandel (1982, p.335) ressalta que sua existência é mais antiga que o capital, e suas funções não derivam diretamente das necessidades da produção e da circulação de mercadorias, portanto, se faz incorreto reduzir seu funcionamento ao modo de produção capitalista. No entanto, a adequação do Estado enquanto um instrumento da acumulação progressiva de capital e importante componente para sua origem, manutenção e reprodução, ou como nas palavras do próprio Mandel, “o parceiro do modo de produção capitalista”, exigiu certo grau de maturidade, adensado após a *acumulação primitiva* e do capital mercantil.

As funções e formas de assegurar seu desempenho se sofisticam com o tempo. Apesar do Estado não ser uma ferramenta pertencente apenas à sociedade burguesa, o aparato estatal burguês terá uma característica marcante: “O isolamento das esferas pública e privada da sociedade, que é consequência da generalização sem igual da produção de mercadorias, da propriedade privada e da concorrência de todos contra todos” (Mandel, 1982, p.336).

No entanto, antes de adentrar nas suas mutações com o decorrer do tempo, partimos de suas principais funções, evidenciadas por Mandel (1982):

- 1) criar as condições gerais de produção que não podem ser asseguradas pelas atividades privadas dos membros da classe dominante;
- 2) reprimir qualquer ameaça das classes dominadas ou de frações particulares das classes dominantes ao modo de produção corrente através do Exército, da polícia, do sistema judiciário e penitenciário;
- 3) integrar as classes dominadas, garantir que a ideologia da sociedade continue sendo a da classe dominante e, em consequência, que as classes exploradas aceitem sua própria exploração sem o exercício direto da repressão contra elas (porque acreditam que isso é inevitável, ou que é ‘dos males o menor’ ou a ‘vontade suprema’, ou porque nem percebem a exploração) (Mandel, 1982, p. 333-334).

É importante pontuar que, apesar de o Estado cumprir algumas funções básicas, o aparato estatal também sofre alterações com o decorrer do tempo. Isso como uma resposta ao próprio desenvolvimento do capitalismo, já que trabalha em favor da classe dominante e precisa acompanhar suas exigências e necessidades. Mandel (1982) destaca sobre o papel do Estado no *capitalismo tardio*, enfatizando suas configurações na fase monopolista do capital. É neste momento que se agudiza o panorama estatal como uma relação social, sua estrutura responde aos interesses da classe dominante, mas sua aparência como uma instituição acima dos conflitos de classe e como representante do bem comum é fundamental para sua legitimidade e aceitação.

A dominação de classe por meio dos pensamentos também é reforçado por Mandel, que destaca o papel das diferentes ideologias nas sociedades de classes, cuja a reprodução e evolução dessas funções se efetivam pela instrução, pela educação, pela cultura e pelos meios de comunicação (Mandel, 1982, p.334).

Algumas características do *capitalismo tardio* foram destacadas por ele, por se tratarem de características que se refletem na dinâmica e na ampliação das funções do próprio Estado, são elas: a redução do capital fixo, a aceleração da inovação tecnológica e o aumento enorme do custo dos principais projetos de acumulação de capital (Mandel, 1982, p.339). Tais

características impõem ao Estado um maior planejamento econômico, mas também a socialização de seus custos:

Portanto, há uma tendência inerente ao capitalismo tardio à incorporação pelo Estado de um número sempre maior de setores produtivos e reprodutivos às “condições gerais de produção” que financia. Sem essa socialização dos custos, esses setores não seriam nem mesmo remotamente capazes de satisfazer as necessidades do processo capitalista de trabalho (Mandel, 1982, p.339).

O Estado, enquanto regulador dos conflitos de classe, tem essa característica aprofundada na fase monopolista do capitalismo, em que o investimento em uma vasta maquinaria de manipulação ideológica para o apassivamento e a sensação de “integração” do trabalhador à sociedade seja concretizado (Mandel, 1982, p.341).

Ele ainda traz uma síntese sobre as funções do Estado no contexto de capitalismo tardio:

O capitalismo tardio caracteriza-se pela combinação simultânea da função diretamente econômica do Estado burguês, do esforço para despolitizar a classe operária e do mito de uma economia onipotente, tecnologicamente determinada, que pode supostamente superar os antagonismos de classe, assegurar um crescimento ininterrupto, um aumento constante de consumo e, assim, produzir uma sociedade “pluralista” (Mandel, 1982, p.342).

O que se percebe diante do abordado pelos autores mencionados, é que o Estado cumpre um papel imprescindível na sociedade burguesa, sobretudo no que concerne ao capitalismo contemporâneo, estágio do capitalismo delimitado para o estudo.

A dinâmica e lógica do modo de produção capitalista pressupõe o funcionamento do Estado inclinado aos seus interesses, sendo fundamental sua ação na manutenção da ordem vigente, assim como funções muito bem estabelecidas como a garantia de extração de mais-valor, administrar as crises inerentes ao sistema capitalista, assegurar a propriedade privada, manter o controle social acerca da força de trabalho, assim como ser grande difusor da hegemonia dominante.

Para além das funções do Estado burguês, convém ressaltar sobre sua dinâmica em uma realidade de capitalismo dependente, como ocorre no caso brasileiro. Por se tratar de um país em que as características típicas de seu modo de produção capitalista se engendram em posição de *dependência*, em relação ao capitalismo central sua condução no desenvolvimento capitalista adquire tons particulares, se refletindo também no Estado.

Sem um maior aprofundamento sobre a fundamentação de *dependência*, é importante ressaltar que como destacado por Osório (2019), há particularidades do Estado no capitalismo dependente, que além das fissuras próprias de um Estado de classes, também é atravessado por processos que se instauram por sua condição dependente, repercutindo sobre a condução do Estado nestas formações sociais. Ele comenta que as relações de poder e dominação no âmbito dos Estados que se enquadram nessa posição, é caracterizada pelas relações restritas de soberania em comparativo com outros espaços em que o capitalismo se estabelece de forma central e portanto, apresentam exercícios de soberania mais plenos. Assim como as relações organizadas pela divisão internacional do trabalho apresentam condições desiguais para as nações, o mesmo se aplica ao campo do Estado:

Este exercício desigual da soberania no interior do sistema mundial capitalista é uma característica estrutural, processo que acentua ou atenua em diferentes períodos históricos, mas que provoca no Estado do capitalismo dependente relações de *subsoberania* (2019, p.206).

O autor também caracteriza o que seria esse caráter subsoberano:

Entre outras coisas, a dimensão subsoberana do Estado do capitalismo dependente implica a subordinação/associação do capital e das classes dominantes locais frente ao capital e às classes soberanas do mundo desenvolvido e imperialista, situação que não deve ser interpretada como um obstáculo, mas ao contrário, como uma condição de vida das classes dominantes locais, o que não exclui possíveis conflitos (Osório, 2019, p.206).

Para além das relações de subsoberania, os Estados dependentes cumprem em manter o fundamento da dependência, cuja base fundamental está na *superexploração do trabalho*¹⁵. As consequências que se desdobram contam com ações estatais:

A reprodução do capital sustentada na superexploração gera agudas fraturas sociais: ilhas de riqueza no meio de um mar de pobreza, trabalhadores esgotados prematuramente, miséria e desemprego. Tudo isso tende a criar condições para potencializar os enfrentamentos sociais e a luta de classes. Assim, a ordem social se torna possível sobre a base de um exercício férreo do poder político, o que requer um Estado no qual mecanismos coercitivos operam de forma recorrente (Osório, 2019, p.209).

¹⁵A posição de dependência que a América Latina ocupa na divisão internacional do trabalho vem da tentativa em compensar uma perda de mais valia que não se faz possível no campo das relações de mercado, e cuja reação da economia dependente é compensá-la no plano da própria produção. É neste contexto que são utilizados alguns mecanismos que possibilitem essa compensação, como é o caso das alternativas buscadas para o aumento da mais valia, que se viabilizam no aumento da intensidade do trabalho e na prolongação da jornada de trabalho. [...] Em termos capitalistas, estes mecanismos (que além disso se podem dar e normalmente se dão, de forma combinada) significam que o trabalho se remunera por baixo de seu valor e correspondem, então, a uma superexploração do trabalho (Marini, 2000, p.123-126).

A compreensão sobre a posição em que o Estado ocupa na sociedade capitalista ganha relevância na discussão sobre o trabalho no capitalismo contemporâneo, já que os rumos da organização social e sociabilidade são orientadas por um projeto neoliberal que conta com a participação direta do Estado na concretização de seus projetos, estes que só se fazem possíveis com a regulação e ação direta estatal.

A relação entre capital e trabalho no capitalismo contemporâneo e o papel do Estado são fundamentais para entender as metamorfoses no trabalho. Aqui se encontra a analogia do Estado e o projeto neoliberal enquanto âncoras do capital, já que estes se articulam enquanto ganchos para manter o capitalismo seguro em seus objetivos.

Diante da crise estrutural do capital, este cenário torna-se, ainda mais, promissor. Ao responder sua própria pergunta sobre as causas das crises, Mandel (1990) estabelece como pontos a superacumulação de capitais e o subconsumo das massas, mas também a anarquia da produção e a desproporcionalidade entre os diferentes ramos da produção. Estes são os fatores determinantes para a decorrência de uma crise capitalista, no entanto,

para compreender o encadeamento real entre a queda da taxa de lucro, a crise de superprodução e o desencadeamento da crise, devemos distinguir os fenômenos de aparecimento da crise, seus detonadores, sua causa mais profunda e sua função no quadro da lógica imanente do modo de produção capitalista (Mandel, 1990, p.211).

Aprofundando sobre as motivações das crises no capitalismo, Mandel (1990) pontua sobre suas caracterizações. O autor classifica que as crises do capital são sempre de superprodução, superacumulação e subconsumo (p. 210-211). Além destas, ele também destaca sobre a incidência da “anarquia da produção” e a “queda da taxa de lucros”.

A crise que se instaura, cujo primeiros indícios se apresentam nos anos 1970, trata-se de uma crise clássica de superprodução, sendo marcada por outros elementos como a expansão do crédito e a junção da crise de superprodução com o estreitamento da chamada *onda longa*. A reação crescente do movimento dos trabalhadores assinala uma crise social e política que abala os países imperialistas. A junção e correlação desses fatores com as próprias contradições do capital, que colocam em xeque seus limites, vão impor uma resposta à altura dos obstáculos frente ao capital:

A conjunção dessas quatro crises com a profunda crise estrutural da sociedade burguesa de mais de um decênio acentua a crise de todas as relações sociais burguesas e, mais particularmente, a crise das relações de produção capitalista. A credibilidade do sistema capitalista - no sentido de

poder garantir a melhoria permanente do nível de vida, o pleno emprego e a consolidação das liberdades democráticas - está fortemente minada em função das reincidências da recessão (Mandel, 1990, p.222).

Ainda a fim de aprofundar acerca da crise do capital, Mandel (1990) destaca os ciclos recessivos que marcam esse período, cujo os elementos devem ser apreendidos como ponto de convergência de cinco crises de tipo diferente. É diante desse quadro crítico que se impõe, que instituições vinculadas ao capital ganham papel determinante, como é o caso do Fundo Monetário Internacional (FMI), que terá papel determinante na resolução e amenização dos conflitos (Mandel, 1990).

Ainda que as crises sejam inerentes ao modo de produção capitalista e conjugadas a seu próprio funcionamento, com as características descritas por Mandel, Mészáros (2009) aprofunda sobre a crise que se impõe a partir dos anos 1970 enquanto uma *crise estrutural*, caracterizada pela agudização das contradições do próprio sistema. O aprofundamento das próprias contradições do sistema capitalista é comentado pelo autor:

A imensa expansão especulativa do aventureirismo - sobretudo nas últimas três ou quatro décadas - é naturalmente inseparável do aprofundamento da crise dos ramos produtivos da indústria, assim como das resultantes perturbações que surgem com a absolutamente letárgica acumulação de capital (na verdade, acumulação fracassada) no campo produtivo da atividade econômica. Agora, inevitavelmente, também no domínio da produção industrial a crise está ficando cada vez pior (Mészáros, 2009, p.25).

Os aspectos e elementos dessa crise estrutural são destacadas por Mészáros:

- (1) seu caráter é universal, em lugar de restrito a uma esfera particular (por exemplo, financeira ou comercial, ou afetando este ou aquele ramo particular de produção, aplicando-se a este e não àquele tipo de trabalho, com sua gama específica de habilidades e graus de produtividade etc.);
- (2) seu alcance é verdadeiramente global (no sentido mais literal e ameaçador do termo), em lugar de limitado a um conjunto particular de países (como foram todas as principais crises no passado);
- (3) sua escala de tempo é extensa, contínua, se preferir, permanente, em lugar de limitada e cíclica, como foram todas as crises anteriores do capital;
- (4) em contraste com as erupções e os colapsos mais espetaculares e dramáticos do passado, seu modo de se desdobrar poderia ser chamado de rastejante, desde que acrescentemos a ressalva de que nem sequer as convulsões mais veementes ou violentas poderiam ser excluídas no que se refere ao futuro: a saber, quando a complexa maquinaria agora ativamente empenhada na “administração da crise” e no “deslocamento” mais ou menos temporário das crescentes contradições perder sua energia (2011, p.796).

Os aspectos e elementos da crise estrutural do capital apontam para um caráter universal e global, não se restringindo a espaços e áreas específicas. Sua escala de tempo também é extensa, ou como o próprio autor menciona, “permanente, ao lugar de limitada e cíclica”, como crises anteriores. Além dos aspectos principais destacados acima, ele também salienta como essa crise afeta um complexo social de forma totalitária.

Diante de um cenário que se interpõe incertezas frente ao controle da estrutura capitalista, uma reconfiguração que retome as rédeas de seu desenvolvimento é necessária. É aqui que se coloca a *acumulação flexível*, como uma estratégia capitalista que busca o enfrentamento da crise que se apresenta, em que se viabiliza por meio de novas operacionalizações no campo trabalhista e que agregam uma nova base tecnológica, organizacional e sociometabólica para a exploração da força de trabalho. A acumulação flexível é abordada por Harvey, que comenta sobre seu apoio na flexibilidade dos processos e mercados de trabalho, assim como dos produtos e padrões de consumo. Ele também traz sua caracterização:

Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, [...] bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a ‘Terceira Itália’, Flanders, os vários vales e gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados). Ela também envolve um novo movimento que chamarei de ‘compressão do espaço-tempo’ no mundo capitalista [...] (Harvey, 2008, p. 140).

Diante das expressões fenomênicas de uma crise, foi necessária a adoção de alternativas contra os obstáculos que se colocavam frente ao capital, seu ciclo reprodutivo precisava ser recuperado. Ao escancarar as contradições e os limites do próprio sistema, um projeto reestruturador do sistema se faz necessário. Uma matriz orientadora que compõe novos moldes da sociabilidade e de reestruturação produtiva é adotada, o *neoliberalismo*:

O neoliberalismo é em primeiro lugar uma das teorias práticas político-econômicas que propõe que o bem-estar humano pode ser melhor promovido liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais no âmbito de uma estrutura institucional caracterizada por sólidos direitos a propriedade privada, livres mercados e livre comércio (Harvey, 2008, p.12).

Antunes (2015) reforça sobre o processo de reorganização do capital como resposta à crise, que tem no neoliberalismo, componentes característicos como a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal.

O neoliberalismo é um projeto muito bem articulado e com um amplo investimento, o que demonstra o encadeamento de organização para sua viabilidade, “com muita competência e fartos recursos, humanos e financeiros, por meio de agências internacionais e do governo norte-americano” (Batista, 1994, p.6). A década de 1940 foi importante como início das formulações neoliberais. A sociedade de Mont Pelerin assume relevância como ponto de partida, inclusive para financiamentos importantes. Porém a década de 1970 é tida como a década do experimento prático do neoliberalismo, no Chile, a partir do golpe de Pinochet. Expandiu-se, posteriormente, a partir dos governos Thatcher na Inglaterra e Reagan nos Estados Unidos, na década de 1980.

A década de 1980 e 1990 foi o período de tentativa de ajuste estrutural dos países de capitalismo dependente à lógica neoliberal.

O encaminhamento neoliberal teve como marco o encontro realizado na capital dos EUA, em 1989, conhecido como o *Consenso de Washington*, que trouxe orientações primordiais para a adoção e desenvolvimento do projeto neoliberal, como o enxugamento do Estado. Ademais, a privatização e desnacionalização foram componentes importantes do “consenso”.

A adoção das medidas neoliberais possui entranhas nas mais diversas dimensões da estrutura social, mas um ponto de destaque para sua máxima expressão é o complexo do trabalho. A ascensão do neoliberalismo afetou profundamente as relações entre o capital e o trabalho, tendo como marco a desfiguração do trabalho:

Em todas as dimensões e modalidades de precarização do trabalho no Brasil, conforme a classificação de Franco e Druck, a terceirização está presente como fenômeno central. Assim, quando se examina a dimensão “mercado de trabalho”, isto é, as formas de mercantilização da força de trabalho, encontra-se uma condição de heterogeneidade e segmentação, marcada por uma vulnerabilidade estrutural que se reconfigura, com formas de inserção (contratos) precárias, sem proteção social, com salários mais baixos, presentes na terceirização de forma exemplar e cujo crescimento exponencial pode ser observado em diferentes segmentos da classe trabalhadora (Antunes, 2018, p.157).

A trípole destrutiva (Antunes, 2018), composta pela terceirização, a informalidade e a flexibilidade tornam-se características do trabalho na contemporaneidade, que se expressam

nas formas de trabalho informal, intermitente, precarizado, parcial, “flexível”, *plataformizado*, dentre outras variadas modalidades que carregam um traço em comum: a precarização e a desproteção.

Os retrocessos tornam-se regras com o neoliberalismo. Afinal, é num contexto de uma crise estrutural que atinge amplamente os mais diversos espaços e esferas, que o projeto neoliberal se coloca como resposta e será adotado dos países de capitalismo central aos periféricos. Sobre seus efeitos e impactos, Harvey dispõe:

O processo de neoliberalização, no entanto, envolveu muita "destruição criativa", não somente dos antigos poderes e estruturas institucionais (chegando mesmo a abalar as formas tradicionais de soberania do Estado), mas também das divisões do trabalho, das relações sociais, da promoção do bem-estar social, das combinações de tecnologias, dos modos de vida e de pensamento, das atividades reprodutivas, das formas de ligação à terra e dos hábitos do coração (2008, p.13).

Antunes (2015) também reforça sobre o projeto neoliberal pontuado por Harvey (2008), enfatizando sobre como passou a ditar o ideário a ser implementado “contemplando reestruturação produtiva, privatização acelerada, enxugamento do Estado, políticas fiscais e monetárias, sintonizadas com os organismos mundiais de hegemonia do capital, como o Fundo Monetário Internacional” (Antunes, 2015, p.229).

A crise estrutural que assola o modo de produção capitalista e toda a sociedade se expressa da forma mais destrutiva possível. Os traços mais evidentes da crise estrutural são destacadas por Antunes (1999): a queda da taxa de lucro, motivada, dentre outros elementos causais, pelo aumento do preço força de trabalho pós-45; o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista; a hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia diante aos capitais produtivos; a maior concentração de capitais, gestadas nas fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas; a crise do Welfare State/Estado de bem estar social e dos seus mecanismos de funcionamento e a necessidade de retração dos gastos públicos; e incremento acentuado das privatizações, tendência generalizada às desregulamentações e à flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho, entre outras expressões que designavam esse novo quadro crítico (Antunes, 1999, p.29-30).

Essa mudança estrutural na produção também redefiniu funções do Estado, impondo mudanças substanciais. Logo, o papel do Estado também ganha novos formatos com as novas inserções no regime de acumulação do capital, de forma que o aparato estatal atua de forma

alinhada e subsumida ao capital financeiro. Sobre o papel do Estado com o advento do neoliberalismo, Harvey (2008) enfatiza que seu papel, nesse momento, é criar e preservar uma estrutura institucional apropriada aos interesses da matriz neoliberal, que são os direitos à propriedade privada, livre mercados e livre comércio. Além disso,

Deve também estabelecer as estruturas e funções militares, de defesa, da polícia e legais requeridas para garantir direitos de propriedade individuais e para assegurar, se necessário pela força, o funcionamento apropriado dos mercados. [...] Mas o Estado não deve aventurar-se para além dessas tarefas. As intervenções do Estado nos mercados (uma vez criados) devem ser mantidas num nível mínimo, porque, de acordo com a teoria, o Estado possivelmente não possui informações suficientes para entender devidamente os sinais do mercado (preços) e porque poderosos grupos de interesse vão inevitavelmente distorcer e viciar as intervenções do Estado (particularmente nas democracias) em seu próprio benefício (Harvey, 2008, p.12).

Os impactos do projeto neoliberal atingem dos países de capitalismo avançado aos países de capitalismo periférico. Como comentado por Antunes (1999), os casos se estendem do neoliberalismo de Thatcher à “Terceira Via” de Tony Blair, em que se preserva regras neoliberais, mas com particularidades de acordo com as características das formações sociais.

Os efeitos da crise estrutural são avassaladores desde o princípio, mas seus impactos podem ser ainda mais severos ao considerar a divisão internacional do trabalho e as formações históricas e sociais que ocupam uma posição determinante na dinâmica do capitalismo mundial:

Como explicar, realmente, que o “Terceiro Mundo” que está dando certo seja aquele que não seguiu as prescrições neoliberais do FMI e do Banco Mundial? Talvez os tecnocratas de Washington não ficassem tão desagradavelmente surpreendidos se fossem mais humildes na sua atitude, como sugere Keynes, que devam se comportar os economistas, e levassem em conta a complexidade e as especificidades latino-americanas (Batista, 1994, p.41).

O projeto neoliberal foi adotado para guiar as direções de diferentes países e governos, assumindo feições com traços unânimes, mas também com contornos particulares com as diversas realidades em que se aplica. Na América Latina,

Tudo se passaria, portanto, como se as classes dirigentes latino-americanas se houvessem dado conta, espontaneamente, de que a gravíssima crise econômica que enfrentavam não tinham raízes – a alta dos preços do petróleo, a alta das taxas internacionais de juros, a deterioração dos termos de intercâmbio – e se devia apenas a fatores internos, às equivocadas políticas nacionalistas que adotavam e às formas autoritárias de governo que praticavam. Assim, a solução residia em reformas neoliberais, contra o anacronismo de nossas estruturas econômicas e políticas (Batista, 1994, p.7).

No Brasil, diferentemente de outros países que o adotaram anteriormente, a ascensão do neoliberalismo ocorre mais tardiamente. No contexto brasileiro, os movimentos iniciais da agenda neoliberal ganham expressão a partir das décadas de 1980/1990, a princípio com o governo de Fernando Collor de Mello, mas é no governo de Fernando Henrique Cardoso que o seu desenrolar ganha maior destaque e evidência, tendo sua ênfase na desregulamentação do trabalho.

É a partir do funcionamento da agenda neoliberal na sociedade brasileira que algumas características passam a se identificar:

No Brasil o quadro é ainda muito grave. Durante nossa década de desertificação neoliberal, nos anos 1990, pudemos presenciar, simultaneamente, tanto a prahgmática desenhada pelo Consenso de Washington (com suas desregulamentações nas mais distintas esferas do mundo do trabalho e da produção), quanto uma significativa reestruturação produtiva em praticamente todo universo industrial e de serviços, consequência da nova divisão do trabalho que exigiu mutações no plano da organização sociotécnica da produção quanto nos processos de reterritorialização e desterritorialização da produção [...] Dentro dessa contextualidade, pode-se constatar uma nítida ampliação de modalidades de trabalho mais desregulamentadas, distantes e mesmo burladoras da legislação trabalhista (Antunes, 1999, p.125-127).

Percebe-se na trajetória dos governos brasileiros que a intensificação das medidas neoliberais se provam mais perversas ou se mostram mais amenas, no entanto, a política econômica se mostrou consolidada dos governos mais liberais aos que apresentavam uma variante um tanto mais social-liberal. Isto se exemplifica tendo como alvo os governos petistas, que apesar de apresentarem algumas concessões e avanços à classe trabalhadora, atendendo às necessidades reais da população, tinha uma ampla defesa e comprometimento aos interesses do capital.

Para além dos aspectos perversos do neoliberalismo em qualquer espaço, os traços constitutivos da realidade brasileira, enquanto espaço latino-americano e de capitalismo dependente, intensificam esse processo para aqueles que vivem do trabalho. A superexploração do trabalho, enquanto atributo de capitalismos periféricos, dispõe de um efeito ainda mais peculiar ao analisar o aprofundamento da exploração do trabalho nos tempos de crise estrutural do capital.

É este panorama que forja a articulação entre o Estado e o projeto neoliberal, enquanto componentes fundamentais na dinâmica contemporânea do capitalismo. O neoliberalismo, apoiado na ampla financeirização e mercantilização, conta com a atividade e

função central do Estado, já que a crise estrutural do capital impõe maneiras ainda mais profundas em dar continuidade à sua dominação. Logo, o Estado ganha novos formatos com as inserções e atualizações no regime contemporâneo de acumulação do capital.

A expropriação, enquanto processo componente para a manutenção e reprodução do capitalismo, é reatualizado em novas formas no prosseguimento dos interesses burgueses: “A relação capitalista pressupõe a separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da realização do trabalho. Tão logo a produção capitalista esteja de pé, ela não apenas conserva essa separação, mas a reproduz em escala cada vez maior” (Marx, 2017, p.786). Fontes (2010) dando continuidade ao pensamento de Marx, desenvolve sobre esse processo de expropriação nos dias de hoje, já que assim como o capitalismo se desenvolve e desempenha novas formas de lidar com os contratempos que fazem parte de sua história, as ferramentas de explorar e usurpar dos trabalhadores seguem o mesmo ritmo. Logo, a expropriação foi fundamental não só na pré-história do capitalismo, mas continua sendo imprescindível para sua manutenção e expansão:

Expandir relações sociais capitalistas corresponde, portanto, em primeiro lugar, à expansão das condições que exasperam a disponibilidade de trabalhadores para o capital, independentemente da forma jurídica que venha a recobrir a atividade laboral de tais seres sociais. A expropriação primária, original, de grandes massas campesinas ou agrárias, convertidas de boa vontade (atraídas pelas cidades) ou não (expulsas, por razões diversas, de suas terras, ou incapacitadas de manter sua reprodução plena através de procedimentos tradicionais, em geral agrários) permanece e se aprofunda, ao lado de expropriações secundárias, impulsionadas pelo capital-imperialismo contemporâneo (Fontes, 2010, p.44).

As *expropriações contemporâneas* ou *secundárias* (Fontes, 2010) não se apresentam conforme o processo de *expropriação primária*, como descrito por Marx, no sentido de perda de alguma propriedade, pois a grande maioria já não mais dispunha. Mas, trata-se de maior exasperação da disponibilidade dos trabalhadores para o mercado e um aprofundamento da precarização dos modos de vida. Logo, as expropriações se consolidam de forma permanente: “as expropriações constituem um processo permanente, condição da constituição e expansão da base social capitalista e que, longe de se estabilizar, aprofunda-se e generaliza-se com a expansão capitalista” (Fontes, 2010, p.45).

O que se evidencia, portanto, é que muitos mecanismos são articulados nesse estágio do capitalismo, de forma a manter a acumulação em níveis satisfatórios. O preço para isso é o aprofundamento da exploração do trabalho e a mercantilização desmedida da vida em todas as suas esferas.

O Brasil, enquanto país de capitalismo dependente, possui algumas particularidades que efetivam esse cenário de maneira ainda mais severa e perversa. Os diferentes governos do Brasil durante esse período caracteriza medidas relacionadas com o projeto neoliberal, mesmo que em maior ou menor grau. É no governo Fernando Henrique Cardoso que a adesão à agenda neoliberal ganha maior destaque, apesar de seus indícios no governo Fernando Collor de Mello. O governo Fernando Henrique Cardoso é marcado pela adoção de medidas restritivas de direitos e com um amplo processo de privatizações (Silva, 2018, p.1572). A seguridade social, o sistema de proteção social adotado no contexto brasileiro, conquistado com muita mobilização e ação dos trabalhadores tem articulado à sua efetivação um expressivo movimento contrário. Além da sinalização dos primeiros ataques à seguridade social, que se destacam nas áreas da saúde e previdência social, o desemprego também ganha proporções cada vez maiores, demonstrando que o cenário adverso atinge também o rebaixamento dos salários e o precário crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) (Silva, 2018).

O governo Lula, que sucedeu o governo Fernando Henrique Cardoso, apesar de apresentar um discurso e algumas medidas que atendem as necessidades da classe trabalhadora, não se desvincula do compromisso com a burguesia, caracterizando-se como um governo de conciliação de classes. De forma que, ainda que o desempenho da economia, os indicadores do trabalho, a valorização do valor real do salário mínimo e até a redução dos índices de pobreza extrema, sua política macroeconômica não fugiu do receituário neoliberal, ainda que menos feroz que o governo Fernando Henrique Cardoso (Silva, 2018, p. 1573). O mesmo ritmo do governo Lula se apresenta com a presidente Dilma Rousseff, que segue com o caráter conciliatório do Partido dos Trabalhadores (PT).

Logo, o que se evidencia é que algumas características se aprofundam no contexto de crise do capital, em que são buscadas formas de amenização e amortecimento de seus efeitos, fazendo parte de um projeto consolidado e com variações. O aumento da exploração de trabalho, a redução dos salários, o barateamento dos elementos do capital constante (máquinas, tecnologias), as expropriações de direitos, como as contrarreformas trabalhista e previdenciária, entre outras medidas, são algumas das ferramentas utilizadas pelo capital para que sua taxa de lucro se mantenha em níveis satisfatórios (Silva, 2017).

Apesar do projeto neoliberal mostrar adesão de todos os governos brasileiros a partir de meados dos anos 1990, seu aprofundamento de forma incisiva e célere ganha destaque nos

governos Temer e Bolsonaro, que se caracterizam pelo grande compromisso com a agenda neoliberal. São nestes governos que algumas medidas¹⁶ ganham impacto ainda maior, e que atingem de forma inescrupulosa o trabalho, repercutindo em tantas outras dimensões na vida dos/as trabalhadores/as.

Dessa forma, até aqui há a reunião de fundamentos necessários para chegar na discussão central do objeto de pesquisa: o *trabalho*. A relação entre capital e trabalho dá o seguimento necessário na análise de qualquer determinante da sociedade burguesa, enquanto elemento central, mas conta com outros aspectos que forjam a realidade. O Estado e as diferentes ferramentas utilizadas pelo capital como amortecedores em sua reprodução ganham destaque, como é com o projeto neoliberal.

A acepção da reconfiguração das funções do estado e o ordenamento neoliberal que paira sobre ele são elementos imprescindíveis para o entendimento da dinâmica no INSS. Primeiro, por ser um fundamento central na compreensão acerca da contrarreforma do Estado, que reverbera sobre o formato dos serviços públicos e das políticas sociais, cujo a previdência social conjuga enquanto tripartite da seguridade social e é viabilizada pela autarquia mencionada. Segundo, por ter participação decisiva na reconfiguração do trabalho na contemporaneidade, na qual as TICs possuem espaço determinante, como também se demonstra nas mudanças operacionais do trabalho no instituto. Jesus, Lins e Teixeira (2023) comentam a interlocução entre o papel do Estado e o processo de valorização do capital:

[...] as mudanças no mundo do trabalho e na proteção social não seriam possíveis sem as mediações político-institucionais do Estado, que assume o papel de locomotiva no processo de valorização do capital. Neste viés, o Estado atua como elemento fundamental na reestruturação capitalista, regulamentando os processos de flexibilização das relações de produção e de trabalho, bem como, na desregulamentação da proteção social, evidenciada aqui, pela situação do INSS (p.2)

Diante do exposto, há uma clara evidência que o capital se utiliza de todas as alternativas alcançáveis para dar continuidade a sua reprodução. As forças produtivas avançam e o acirramento da relação capital e trabalho se prova.

Em síntese: o capitalismo se adequa às novas possibilidades para dar continuidade ao seu poderio. O Estado cumpre com papel elementar nas condições necessárias para que o

¹⁶ Pode-se citar a Emenda Constitucional nº 95, que congela gastos sociais por vinte anos; a contrarreforma trabalhista, executada na Lei nº 13.467, de julho de 2017, como ofensivas destaques do governo Temer; a Emenda Constitucional n.103/2019, realizada no governo Bolsonaro, convém ser enfatizada enquanto uma das medidas mais destrutivas ao campo da seguridade social.

modo de produção capitalista continue a se manter e a se reproduzir, seu aparato voltado aos interesses dominantes confirma o suporte que é desempenhado para o capital.

Nos últimos tempos, a demarcação e fortalecimento pelo Estado das demandas e necessidades dos projetos do capital se evidenciam, as medidas neoliberais reforçam isso. Uma de suas máximas expressões é o trabalho, que conta com características inéditas, mas há também características históricas vivenciadas em outros momentos, como detalharemos a seguir.

1.3. Inforproletarização: a ênfase do avanço do uso das TICs digitais no trabalho

O processo de reestruturação produtiva desencadeado a partir dos anos 1970, cuja ênfase se desenrola a partir da crise estrutural do capital, insere mudanças substantivas no campo da produção e do trabalho. Há um receituário que impera sobre o trabalho, a seguir regras e padrões bem definidos orientados pela acumulação flexível e a agenda neoliberal. Antunes (2018) dispõe sobre um processo degradante: do trabalho taylorista-fordista ao da empresa flexível, na qual se destaca uma *nova era de precarização estrutural do trabalho*. Há uma processualidade multi tendencial que impacta o trabalho na contemporaneidade e caracteriza o que foi designado como *Nova morfologia do trabalho* por Antunes, abrangendo diferentes modos de precarização do trabalho:

Essa *nova morfologia do trabalho* abrange os mais distintos modos de ser da informalidade, ampliando o universo do *trabalho invisibilizado*, ao mesmo tempo que potencializa novos mecanismos geradores de valor, ainda que sob a *aparência* do não valor, utilizando-se de novos e velhos mecanismos de intensificação (quando não de autoexploração) do trabalho (Antunes, 2018, p.67).

As ferramentas e artimanhas utilizadas pelo capital assumem feições diferentes com o tempo. Apesar de tais reconfigurações indicarem novos caminhos, sua essência permanece intacta: ônus para o trabalhador. A exploração do homem sobre outro é um traço irreversível da sociedade de classes. No capitalismo, a luta de classes demonstra o gigantesco desequilíbrio entre os lados, já que o capital dispõe de poder e de todos os mecanismos possíveis para fazer prosperar sua dominação.

Sem dúvida, os recursos tecnológicos, sob controle dos capitalistas, é uma importante ferramenta utilizada ao longo dos anos para preservar essa dominação sobre a classe trabalhadora, inclusive, otimizando o seu desempenho produtivo para elevar a produção de mais valor – interesse fundamental dos capitalistas.

As inovações tecnológicas sempre foram marcadores das épocas. E, a aceleração desmedida neste contexto de crise do capital, desde início dos anos 1970, tem sido a marca dos tempos atuais.

As mudanças no trabalho partem da mera sofisticação dos dispositivos e receituários do trabalho e vão além das descobertas realizadas que tornem as atividades que circundam a vida humana mais viáveis e menos predatórias aos trabalhadores. A conquista de algumas proteções e barreiras contra o caráter mercenário do capital foi algo adquirido após o sofrimento e penúria de muitos trabalhadores/as que antecederam as questões trabalhistas da atualidade. O que se vivencia é para além da negação do capital em usar certas possibilidades em favor da humanidade, cooptando tudo que está ao seu alcance, mas de um retrocesso de avanços já consolidados pelos/as trabalhadores/as. Não se trata apenas de não se apropriar dos avanços em favor da coletividade e benefício comum, mas de uma recusa até ao que já se tinha conquistado.

As repercussões do neoliberalismo são nítidas desde sua ascensão no Brasil, em que a expropriação de direitos sociais é central por meio das contrarreformas trabalhista e previdenciária. Estas ganham relevância ao se constituírem como agressivas expropriações de direitos dos/as trabalhadores/as, e cujos objetivos almejam a lucratividade do capital em detrimento de condições de vida socialmente aceitáveis aos trabalhadores/as (Silva, 2017, p.207).

Este cenário se provou em diversos países, no contexto brasileiro não foi diferente. A receita neoliberal atinge a vida em amplas dimensões, provoca mudanças nas mais variadas esferas, mas convém elencar os seus profundos ataques em relação ao trabalho, na qual seu teor ganha ênfase, sobretudo, nos governos Temer e Bolsonaro. Os ataques e desmontes ao sistema de proteção social, em especial, à seguridade social e aos direitos trabalhistas, ganham uma viabilização precisa e veloz, apesar de apresentarem variações na realidade brasileira desde os anos 1990.

As expropriações no capitalismo contemporâneo ganham materialidade, dentre outras formas, no aniquilamento dos direitos sociais. As contrarreformas trabalhista e previdenciária são enfatizadas aqui como alvos deste processo, e que indica um movimento, já que se expressa em diferentes momentos, mas possui caráter ainda mais destrutivo e célere nos últimos governos, o de Michel Temer e Jair Bolsonaro.

Alinhada a essa desregulamentação dos direitos do trabalho, outras inserções e mudanças apresentam uma nova reconfiguração: uma revolução tecnológica ainda mais intensa, com a introdução da automação, da robótica e da microeletrônica, a flexibilização da unidade fabril, os novos padrões de gestão e “envolvimento” da força de trabalho redesenham as formas de execução do trabalho e repercutem diretamente sobre a classe trabalhadora. Para além das transformações palpáveis, a crise também atinge, sem tardar, a *subjetividade* do trabalho, sua consciência de classe, afetando seus organismos de representação, dos quais os sindicatos e partidos são expressão (Antunes, 2015, p.198).

Conjugado a isso, há um processo de ocultamento das novas modalidades de exploração do trabalho, como ocorre com a “*uberização*”, que ganha certa ascensão com uma narrativa que expressa o novo ideário que paira sobre o significado do trabalho na contemporaneidade.

O que se apresenta, então, é um amplo cenário de desemprego estrutural, desmonte do trabalho regulamentado e com proteção social, e distintas formas de flexibilização do trabalho, enquanto há uma gama de possibilidades e alternativas apresentadas pelo capital que ocultam seu caráter exploratório sob uma roupagem e um discurso meritocrático, permeado de valores que fortalecem a hegemonia neoliberal, estimulando o trabalhador a ter seu “próprio negócio”, ser o “seu próprio chefe”, enquanto materialmente, o trabalhador é empurrado para um contexto de precarização do trabalho, desprovido de segurança, direitos e proteção.¹⁷ O ideário neoliberal se expressa em narrativas que permeiam o trabalho e ganham cada vez mais incorporação na dinâmica social:

Desse modo, reengenharia, lean production, team work, eliminação de postos de trabalho, aumento da produtividade, qualidade total, “metas”, “competências”, “parceiros” e “colaboradores” são partes constitutivas do ideário e da pragmática cotidiana da “empresa moderna” (Antunes, 2018, p.103-104).

Antunes (2018) traz uma síntese contundente em relação à esse aspecto subjetivo:

[...] a empresa da *flexibilidade liofilizada* acabou por engendrar novos e mais complexificados mecanismos de interiorização, de personificação do trabalho, sob o “envolvimento incitado” do capital, incentivando o exercício de uma *subjetividade marcada pela inautenticidade*, isto é, aquela que ocorre quando o estímulo para o exercício da subjetividade do trabalho é sempre conformado pelos *interesses das empresas*, não comportando nenhum traço que confronte com o ideário do lucro e do aumento da produtividade. O exercício da subjetividade empresarial não comporta, por

¹⁷ SILVA, ALF da. Contrarreformas trabalhista e previdenciária e a expansão do trabalho sem direitos no Brasil no contexto da crise do capital entre 2016 e 2021. Brasília, DF, 2022.

exemplo, a propositura de uma greve para melhorar as condições de trabalho. Ao contrário, trata-se de um exercício de subjetivismo antioletoivo, antissindical e intensamente empresarial (p.105 *grifos do autor*).

Ainda sobre os traços da nova era do trabalho, Antunes (2018) pontua sobre o menor contingente de *trabalho vivo*, ou seja a redução da presença de trabalhadores/as desempenhando o processo de trabalho, enquanto há a concentração de um maior volume de *trabalho morto*, em que o maquinário informacional-digital se destaca, gerando maiores índices de produtividade e de lucratividade na concorrência.

Apesar desse movimento ter se iniciado no campo empresarial, atinge também os serviços públicos. É o que se apresenta no INSS, que tem o quadro de funcionários reduzidos, na mesma contrapartida em que há o investimento cada vez mais oportuno em tecnologias avançadas e a utilização do Programa de Gestão por Desempenho (PGD) como forma de aprofundar a produtividade e a intensificação do trabalho dos/as servidores/as da autarquia.

Assim, percebe-se metamorfoses que atingem o campo do trabalho de uma forma geral que ganham ênfase, como as detalhadas:

Essas metamorfoses no processo de produção tiveram – e ainda têm – consequências significativas no universo do trabalho: desregulamentação dos direitos sociais; precarização e terceirização da força humana que trabalha; aumento da fragmentação e heterogeneização no interior da classe trabalhadora; enfraquecimento do sindicalismo de classe e incentivo à sua conversão em um sindicalismo mais negocial e de parceria, mais de cúpula e menos de base, mais parceiro e colaborador e menos confrontacionista (Antunes, 2018, p.104).

Estas mudanças possuem profundo impacto sobre cenários e questões já estabelecidas, mas que se agudizam neste momento, inclusive, repercutindo nos processos de reconhecimento e consciência enquanto classe.

A forma como o trabalho se dá, assim como suas definições, são permeadas de outros fatores que impactam diretamente em como seu processo se desdobra. Isto implica pontuar que as questões de gênero, raça, as questões culturais, de sexualidade, regionais, entre outras, também são predominantes em como o trabalho se dispõe na contemporaneidade, obtendo teor ainda mais profundo.

Dessa forma, o que se percebe com as mudanças em relação ao trabalho, e que inclusive o perpassam, é de uma expansão do trabalho sem direitos¹⁸, especialmente, na realidade brasileira:

A expansão do trabalho sem direitos é cada vez mais palpável, seja pelas medidas de contrarreformas previdenciária e trabalhista, que atinge os direitos sociais básicos da classe trabalhadora e a protege minimamente numa perspectiva social, seja pelos discursos hegemônicos neoliberais e reacionários que tentam distorcer o significado de trabalho, pela sua desestruturação e precarização, seja pela desmobilização dos trabalhadores de múltiplas formas, pela ascensão dos desgovernos com valores ultraliberais, neoconservadores e neofascistas, assim como outras mil ferramentas utilizadas pelo capital de forma a manter a hegemonia do seu modo de produção, custe o que custar, e garantir que novas formas de contribuir à acumulação do capital e sua hegemonia, da forma mais deletéria possível (Silva ALF da, 2022, p.72).

Mota (2018) destaca que os impactos dos mecanismos de valorização do valor, de intensificação do trabalho e de elevação das produtividade, repercutem diretamente no aprofundamento da superexploração do trabalho, e ao mesmo tempo, possuem relação orgânica com a espoliação dos/as trabalhadores/as e da riqueza socialmente construída (p.172).

As possibilidades concretas de uma vida centrada em seu sentido humano e emancipatório se defrontam com um obstáculo: a impossibilidade de se desfrutar, na sociedade burguesa, dos avanços sociais conquistados até hoje, direcionados à humanidade, afinal seu objetivo central volta-se para o lucro de poucos.

É este processo mostra as contradições no capitalismo:

Estranhado frente ao produto do seu trabalho e frente ao próprio ato de produção da vida material, o ser social torna-se um ser estranho frente a ele mesmo: o homem estranha-se em relação ao próprio homem, tornando-se estranho em relação ao gênero humano [...]. Essa dupla dimensão presente no processo de trabalho que, ao mesmo tempo *cria e subordina, emancipa e aliena, humaniza e degrada, oferece autonomia, mas gera sujeição, libera e escraviza*, impede que o estudo do trabalho humano seja unilateralizado ou mesmo tratado de modo binário e dual (Antunes, 2009, p.233 *grifos do autor*).

Na contemporaneidade estas contradições se acentuam sob a forma de uma *nova morfologia*. Antunes (2009, p.235-237) enumera algumas das principais tendências do que denomina como *nova morfologia do trabalho*: uma redução do proletariado industrial, fabril, tradicional, manual, estável e especializado, que ocorre desde o início da reestruturação

¹⁸ SILVA, ALF da. Contrarreformas trabalhista e previdenciária e a expansão do trabalho sem direitos no Brasil no contexto da crise do capital entre 2016 e 2021. Brasília, DF, 2022.

produtiva, e que marcava o período de indústria verticalizada de tipo taylorista e fordista, sobretudo nos países de capitalismo avançado; em detrimento dessa redução do proletariado industrial, há um aumento do novo proletariado fabril e de serviços, que se expressa nas diversas modalidades de trabalho precarizado, possibilitado em grande parte com a desestruturação crescente do Estado de bem-estar social nos países do Norte e o aumento da desregulamentação laboral nos países do Sul, que se potencializa com o desemprego estrutural; uma outra tendência significativa é o aumento do trabalho feminino; a expansão dos assalariados médios no “setor de serviços” também ganha destaque relevante; a crescente exclusão dos jovens também marca uma tendência da nova morfologia do trabalho, já que estes não encontram condições adequadas ao ofício; junto aos jovens, somam-se os trabalhadores considerados “idosos” pelo capital, que dificilmente conseguem reingressar ao mercado de trabalho, quando excluídos; a introdução precoce e criminosa de crianças no mercado, em diferentes atividades produtivas também se coloca com uma dessas tendências; outro elemento que se mostra como um desdobramento dessas tendências já citadas é uma crescente expansão de ofícios no “terceiro setor”, em que predominam-se trabalhos com perfil mais comunitário, voluntário, com caráter assistencial, sem fins diretamente mercantis; e convém ressaltar a tendência de expansão do trabalho à domicílio, permitida pela desconcentração do processo produtivo, pelo crescimento de pequenas e médias unidades produtivas. *Desse modo, o trabalho produtivo a domicílio mescla-se com o trabalho reprodutivo doméstico, aumentando as formas de exploração do contingente feminino.*

A nova morfologia do trabalho possui tendências, como citadas acima, mas se desenvolvem com algumas particularidades, de acordo com as formações sócio econômicas.

Nos países de capitalismo dependente como o Brasil são nítidos os contornos neoliberais. Como destacado por Antunes: “As informações levantadas por pesquisas realizadas em todo o país nos últimos vinte anos evidenciam de forma unânime a indissociabilidade entre terceirização e precarização do trabalho [...]” (Antunes, 2018, p.156). Portanto, apesar das formas precárias de trabalho anteceder o neoliberalismo no Brasil, em anos recentes, este cenário se dispõe como regra.

Trata-se do aprofundamento da *subsunção real do trabalho ao capital* em sua força máxima, em que a mutação substantiva no trabalho tem causa e fator decisivo: o capital. Fontes (2010) sintetiza sobre isso:

A subsunção real significa que o capital tende a subordinar, definir, circunscrever a atividade mais propriamente humana – o trabalho – sob qualquer modalidade concreta que este se apresente, alterando incessantemente a maneira específica de seu exercício, modificando suas características, em prol da acumulação ampliada de capital (p.43).

Ela ainda reforça como a expansão dos processos de acumulação, concentração e centralização do capital produz um considerável número de trabalhadores disponíveis para a exploração, um dos fatores que explica o desemprego estrutural no capitalismo contemporâneo, sendo parte da composição do aumento da composição orgânica do capital. Sobre isso:

A dinâmica de funcionamento do capitalismo produz de maneira dupla superpopulação relativa, ou exército industrial de reserva: pela expropriação daqueles cujos meios de existência possam converter-se em capital e pelo desemprego recorrente de grandes quantidades de trabalhadores (Fontes, 2018, p.25)

De acordo com Antunes (2018), a contemporaneidade é marcada pela erosão do trabalho contratado e regulamentado, sendo substituído pela precarização do trabalho. O desemprego estrutural, como um elemento próprio da composição orgânica do capital, também tem impacto direto na desvalorização e precarização do trabalho.

Essa nova configuração do trabalho, que dialoga com outros fatores que compõem o projeto societário do capital, é legitimado e viabilizado por medidas contrarreformistas, atingindo os direitos sociais básicos da classe trabalhadora, assim como se traduz na capitalização de determinados setores, como a saúde e a previdência, transformando serviços públicos e estatais em mercadorias (Mota, 2018).

As artimanhas utilizadas pelo capital são bem elaboradas, cujos desdobramentos são perversos desde sua concepção, mas que se aprofundam em seu teor destrutivo, como evidencia a conjuntura social, econômica e política. Tal cenário é comentado por Mota (2018), que reúne suas variadas formas da negação do mínimo a quem depende da força de trabalho para sobrevivência:

Essa cadência, que explora e expropria, integra e exclui os trabalhadores da produção capitalista, seja pelo desemprego, seja pelo rebaixamento salarial ou pelas novas formas de assalariamento [...] é adensada pela supressão de políticas públicas. [...] Assim, as novas modalidades de valorização do valor respondem pela centralidade do trabalho precário e pela negação do direito ao trabalho protegido e à proteção social universal (Mota, 2018, p.182).

O desfecho não poderia ser diferente, como concluído pela autora: “o resultado é um crescente aumento da superexploração dos trabalhadores pela combinação da exploração e

espoliação capitalista” (Mota, 2018, p.181). Esta superexploração ocorre tanto pela expropriação de direitos trabalhistas, desresponsabilizando os empregadores e o Estado, como pela única alternativa de acessar direitos básicos pela compra, aprofundando o caráter de superexploração já determinado nos países de capitalismo dependente.

A perspectiva que orienta a visão desenvolvida aqui sobre *superexploração do trabalho* se ancora em Marini (2000), que teoriza sobre a posição de *dependência* que os países latinoamericanos ocupam diante da divisão internacional do trabalho. A configuração de dependência de determinados países assegura e reproduz ampliamente a relação de subordinação entre nações.

A dependência se expressa na transferência de valor dos países dependentes para os países centrais, gerando uma necessidade de compensação dessa perda de mais valor, que não se faz possível no campo das relações de produção, repercutindo no que se entende por *superexploração do trabalho*¹⁹, já que essa compensação se estreia na própria produção.

Portanto, há um projeto que direciona a realidade para o aprofundamento da exploração do trabalho e da mercantilização da vida, num movimento em que a expropriação se atualiza e ganha legitimação para sua continuidade, como é o caso do Brasil.

Diante do exposto, a relação entre capital e trabalho ganha novas nuances na contemporaneidade. A era financeirizada e neoliberal ganham centralidade no capitalismo e possuem efeitos profundos e nefastos nas diversas dimensões da vida humana, sobretudo, para a classe trabalhadora. Como visto, o trabalho é um dos grandes alvos das alterações atenuadas nos últimos tempos, em que “a combinação entre padrões produtivos tecnologicamente mais avançados, busca pela melhor qualificação da força de trabalho e prática da intensificação da exploração da força de trabalho se tornou característica do capitalismo no Brasil” (Antunes, 2018, p.118).

As medidas neoliberais atingem de forma global, não há espaço laboral hoje que escape de suas garras. No entanto, é indiscutível que a superexploração do trabalho no Brasil, nos termos de Marini (2000), antecede a ascensão do neoliberalismo:

¹⁹ “A posição de dependência que a América Latina ocupa na divisão internacional do trabalho vem da tentativa em compensar uma perda de mais valia que não se faz possível no campo das relações de mercado, e cuja reação da economia dependente é compensá-la no plano da própria produção. É neste contexto que são utilizados alguns mecanismos que possibilitem essa compensação, como é o caso das alternativas buscadas para o aumento da mais valia, que se viabilizam no aumento da intensidade do trabalho e na prolongação da jornada de trabalho” (Marini, 2000, p.123).

Internamente, a dinâmica do padrão de acumulação capitalista se baseava na vigência de um processo de superexploração da força de trabalho, caracterizado por baixos salários, ritmos de produção intensificados, jornadas prolongadas, combinando uma extração tanto do mais-valor absoluto quanto do mais-valor relativo (Antunes, 2018, p.118).

Além da comentada desproteção trabalhista, outro componente que marca a atualidade é o avanço das TICs, especialmente digitais, que adentram o íntimo e pessoal da vida humana. O campo do trabalho segue o mesmo percurso. O trabalho online, digital e informacional marcam uma nova modalidade de trabalho que ascende de forma ininterrupta: *a escravidão digital* (Antunes, 2018), em que o uso das inovações tecnológicas atua como um forte aliado do capital para o aprofundamento da exploração e precarização do trabalho.

Aqui, restringe-se ao estudo do avanço das TICs digitais à esfera do trabalho. Mas, é indiscutível que seu dimensionamento atinge todos os poros da vida, na atual fase do capitalismo. Há discussões sobre esta repercussão, inclusive, na aparição de novos conceitos que se ampliam sobre a temática, como o *capitalismo de plataforma*²⁰, o que indica tamanha grandiosidade de seus efeitos. São elencadas as repercussões do uso e avanço das TICs digitais em diversas dimensões: na área da educação, da saúde, na própria sociabilidade, entre outros.

É neste contexto de processualidade capitalista, com a articulação de novos e velhos fenômenos no campo do trabalho, em que há uma expressiva ampliação do trabalho morto, em que o maquinário digital toma frente como condutor, enquanto há a redução do trabalho vivo (Antunes, 2023, p.34).

A expansão do trabalho viabilizado pela utilização do maquinário informacional-digital, inclusive, colocou em discussão e ascensão de teorias sobre a possível eliminação do trabalho humano. No entanto, o que se prova é o contrário:

[...] estamos presenciando o advento e a expansão monumental do *novo proletariado da era digital*, cujos trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganharam novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho. Portanto, em vez do *fim do trabalho na era digital*, estamos vivenciando o *crescimento exponencial do novo proletariado de serviços*, uma variante global do que se pode denominar *escravidão digital*. Em pleno século XXI (Antunes, 2018, p.30).

²⁰ “Mesmo sabendo que o conceito de capitalismo de plataforma pode ser problematizado, aqui o utilizamos mais no sentido descritivo, qual seja, em referência a uma fase informacional-digital-financeira do capitalismo na qual o sistema depende cada vez mais do uso intensificado das plataformas digitais” (Antunes, 2023, p.17-18).

Antunes (2018) defende a noção de inforproletariado (ou cibertariado), que “parece exprimir muito mais uma *nova condição de assalariamento* no setor de serviços sujeito à exploração do seu trabalho, desprovido do controle e da gestão do seu labor [...]” (p.79). O trabalho digital-informacional, inicialmente com repercussão alinhada à expansão aos trabalhos do setor de serviços e dos fenômenos de *uberização* e *plataformização*, mas que avança em um “movimento em que todos os espaços possíveis se tornam *potencialmente geradores mais-valor*” (Antunes, 2018, p.33 *grifos do autor*).

É a partir dessa prerrogativa que se tem a percepção do trabalho digital para além dos espaços privados e empresariais, mas que atingem também os espaços de trabalho socialmente úteis, indicando uma espécie de “uberização” no serviço público. Nos termos de Druck e Vieira:

Em síntese, a “uberização” no serviço público é a privatização do Estado no Brasil, que está em curso e se aprofunda. Para além do uso de aplicativos, do processo de automação dos serviços públicos que gradativamente vai substituindo os servidores, da centralização da gestão da força de trabalho pelo governo federal, esvaziando órgãos gestores nas instituições, há também a adoção do teletrabalho, fortalecido pela situação de excepcionalidade criada pela pandemia do coronavírus. Um conjunto de transformações que vêm retirando autonomia e poder de gestão das instituições públicas, cada vez mais à mercê do presidente de plantão e da iniciativa privada (2023, p.318).

Mais uma vez, há a conjugação dos elementos descritos até aqui intimamente conectados. O emprego das TICs nos serviços públicos enfatizam este caráter, na medida em que há a combinação da contrarreforma do Estado e a inserção das TICs digitais nos espaços e serviços públicos.

Como descrito no subitem 1.2 - O Estado e projeto neoliberal: âncoras do capital, a redefinição das funções do Estado é um dos pontos característicos do estágio neoliberal e financeirizado do capitalismo, a contrarreforma do Estado, viabilizada no governo Fernando Henrique Cardoso em 1995, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado é delineado por duas diretrizes principais: o enxugamento do tamanho do Estado e o gerencialismo da administração pública (Druck; Vieira, 2023).

O aparato do Estado, portanto, dispõe de reformulações e o próprio é partícipe elementar nas mudanças trabalhistas que fundamentam o trabalho na atual realidade brasileira. A sua própria estrutura não escapa dos extermínios do capital, pois uma das formas de desmontar a atuação estatal é por meio de seus serviços:

É o aprofundamento do ajuste fiscal permanente que se traduz na redução do número de funcionários públicos, com a suspensão de concursos, da quebra da estabilidade, da redução dos salários e da terceirização sem limites, reduzindo drasticamente a disponibilidade de serviços públicos à maioria da população brasileira (Druck; Vieira, 2023, p.311).

Dentre as medidas que conjugam as contrarreformas que conformam o teor ultraneoliberal do governo Bolsonaro, está a Proposta de Emenda Constitucional (PEC) 32, de 3 de setembro de 2020, a chamada Reforma Administrativa, sendo uma verdadeira “Reforma Trabalhista” para os servidores públicos (Druck; Veira, 2023, p.311). Além da ofensiva da PEC 32, em 29 de março de 2021, há a aprovação da Lei nº 14.129, também angariada no governo Bolsonaro, formalizando a articulação do cenário estabelecido pelo desmonte dos serviços públicos com o avanço do uso das TICs digitais:

Em nome de um dos princípios expostos na lei: “a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis”, o Governo Digital prevê a instalação de uma plataforma única de acesso às informações e aos serviços públicos. Todo o “espírito da lei” está na afirmação da radical transformação dos processos de trabalho através da sua digitalização, por meio de aplicativos, alguns dos quais já em funcionamento no país, como é o caso do Meu INSS, Sougov.br, dentre outros (Druck; Vieira, 2023, p.314-315).

Há uma ampla disseminação de novas modalidades do trabalho, em que há uma forte articulação entre o desmonte do trabalho regulamentado e formal e a intensa utilização das TICs digitais. A adoção do uso das TICs digitais se direciona em objetivos já comentados, os retornos para o Estado seguem essa mesma sina:

A transformação de processos físicos em eletrônicos, o uso de aplicativos, de algoritmos para dimensionamento de pessoal são desdobramentos que atendem ao propósito governamental de enxugamento da máquina do Estado, redução de custos, controle pelo acesso aos dados do servidor e a almejada subordinação da máquina estatal ao grupo político de plantão para atender aos interesses privados (Druck; Vieira, 2023, p.318).

Diante do intenso avanço do universo digital e sua apropriação cada vez mais tonificada ao trabalho, convém ressaltar sobre o seu significado no contexto do capitalismo, “de modo a melhor captar o papel que essas tecnologias vêm desempenhando nas formas de acumulação do capitalismo contemporâneo” (Antunes, 2023, p.17).

A digitalização do INSS e o avanço cada vez mais contínuo e intenso das TICs digitais à autarquia federal provoca reflexões sobre seus objetivos, já que as repercussões deste processo tem se refletido em impactos para os/as próprios/as trabalhadores/as, afinal a política implementada de transformação digital está alinhada às mudanças na dinâmica,

jornada, métodos e processos de trabalho, além das condições de saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do órgão, como serão detalhadas no capítulo 3.

As repercussões tanto para os/as trabalhadores/as, quanto para a população usuária dos serviços do INSS colocam em questionamento a finalidade da incorporação e avanço do uso das TICs aos serviços oferecidos pela autarquia federal. A dinâmica institucional do órgão oferece um demonstrativo sobre “as características da tecnologia e seus entrelaçamentos com as relações sociais” (Castells, 1999, p.31).

Castells (1999) reforça sobre o papel estratégico e decisivo que as tecnologias incorporam em cada período histórico que, “embora não determine a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia (ou sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades [...]” (p.26). É a partir disso que se amplia as perspectivas sobre o novo paradigma tecnológico que se põe na década de 70 “que concretizou um novo estilo de produção, comunicação, gerenciamento e vida” (Castells, 1999, p.25) e que não se fez desvinculada dos propósitos a que pretendia: “ela originou-se e difundiu-se, não por acaso, em um período histórico da reestruturação global do capitalismo, para o qual foi uma ferramenta básica” (p.31).

No capítulo subsequente aprofunda-se a reflexão sobre a aceleração das inovações tecnológicas e o seu uso intensivo no trabalho e nos serviços públicos no Brasil, em especial no INSS.

Capítulo II - A aceleração das inovações tecnológicas e o seu uso intensivo no trabalho e nos serviços públicos no Brasil

As contradições e os antagonismos inseparáveis da utilização capitalista da maquinaria inexistem, porquanto têm origem não na própria maquinaria, mas em sua utilização capitalista! Karl Marx.²¹

As tecnologias expressam o desenvolvimento das forças produtivas. A sofisticação dos meios de trabalho se evidencia ao decorrer da trajetória do capitalismo. Dessa forma, o avanço da *tecnologização* não é um marco do capitalismo contemporâneo, não há uma “era tecnológica”, visto que as tecnologias sempre foram desenvolvidas a partir das atividades humanas de trabalho (Pinto, 2005; Grohmann, 2020). A relação histórica entre o trabalho humano e os conhecimentos e ferramentas tecnológicas “nos ajuda a não desistoricizar a tecnologia, como se fosse algo novo” (Grohmann, 2020, p.93).

Ademais, a tecnologia guarda um caráter contraditório, na medida que traz implicações tanto positivas quanto negativas às relações sociais.

Ao iniciar o capítulo 13 (treze) d’*O capital*, Marx (2017) desenvolve sobre a maquinaria e a grande indústria, ele destaca uma citação de John Stuart Mill, que diz: “É questionável que todas as invenções mecânicas já tenham servido para aliviar a faina diária de algum ser humano” (2017, p.445). Marx critica tal afirmação, comentando que o citado deveria ter complementado “de algum ser humano que não se alimenta do trabalho de outrem” (2017, p.445), pois os avanços da maquinaria e tecnologia, sem sombra de dúvidas, não são utilizadas para aliviar os esforços gerais, mas sim contribuir de forma incisiva para o enriquecimento daqueles que se beneficiam da exploração de outros. Dando continuidade a esse pensamento, o próprio reforça que mesmo a maquinaria se apresentando como um meio de encurtar o tempo de trabalho, definitivamente não possui esta finalidade no modo de produção capitalista.

O uso das tecnologias e a aceleração das inovações tecnológicas assumem posição central na investigação e análise de seus desdobramentos na acumulação capitalista, sobretudo, ao considerar seus efeitos sobre o trabalho e serviços públicos, como tem ocorrido no caso do INSS.

²¹ MARX, K. **O capital: crítica da economia política**. Livro 1. 1ª ed. Revista. São Paulo: Boitempo, 2017 (p.513).

Sendo assim, partimos do entendimento das tecnologias no processo de acumulação capitalista, afinal é como a “[...] lei de Kranzberg diz: a tecnologia não é nem boa, nem ruim e também não é neutra” (Castells, 1999, p.113). É a esta reflexão que o subitem 2.1 *O papel das tecnologias no processo de acumulação capitalista* se propõe.

As compreensões sobre o papel desempenhado pelas tecnologias na sociedade capitalista dão sustentação para depreender alguns dos desdobramentos do emprego de tais ferramentas. O avanço do uso das tecnologias, a aceleração das inovações tecnológicas e sua relação com a contrarreforma do Estado delineiam os caminhos para chegar ao INSS e ao movimento que tem ocorrido na autarquia. Portanto, o subitem 2.2 *A contrarreforma do Estado, a aceleração das inovações tecnológicas e sua articulação aos serviços públicos no Brasil* engloba essas questões delimitadas.

O subitem 2.3 - *Inovações tecnológicas e as novas dinâmicas e consequências do avanço de seu uso para a classe trabalhadora* torna nítido, por fim, os desdobramentos do emprego das tecnologias e suas consequências para a classe trabalhadora.

2.1. O papel das tecnologias no processo de acumulação capitalista

O uso das tecnologias possui papel relevante no desenvolvimento humano,

O homem, dentre todos os seres vivos, é o único a produzir sua existência. Fazendo-o livremente, graças à escolha consciente dos meios a empregar, dos caminhos a seguir, está obrigado a inventar. Aparece aqui a técnica, os recursos de que tem de se valer e os modos de aproveitá-los (Pinto, 2005, p.149).

Pinto (2005) aponta que “toda fase da história humana, em qualquer cultura, caracteriza-se, do ponto de vista descritivo, pelas produções técnicas capaz de elaborar” (p.63). Portanto, a técnica, que engloba a noção de tecnologia, faz parte do processo relacional do ser humano com a natureza.

O entendimento sobre o que é tecnologia toma as rédeas iniciais em sua análise. A concepção de tecnologia apresenta muitas interpretações e propósitos. Diante das diversas acepções do termo, o autor elenca quatro significados principais:

- (a) De acordo com o primeiro significado etimológico, a “tecnologia” tem de ser a teoria, a ciência, o estudo, a discussão técnica, abrangidas nesta última noção as artes, as habilidades do fazer, as profissões e, generalizadamente, os modos de produzir alguma coisa. [...]
- (b) No segundo significado, “tecnologia” equivale pura e simplesmente a técnica. Indiscutivelmente constitui este o sentido mais frequente e popular da palavra [...].

- (c) Estreitamente ligado à significação anterior, encontramos o conceito de “tecnologia” entendido como o conjunto de todas as técnicas de que dispõe uma determinada sociedade, em qualquer fase histórica de seu desenvolvimento. [...]
- (d) Por fim, encontramos o quarto sentido do vocábulo “tecnologia”, aquele que para nós irá ter importância capital, a ideologização da técnica. Condensadamente, pode dizer-se que neste caso a palavra tecnologia menciona a ideologia da técnica (Pinto, 2005, p.219-220).

Ele evidencia, dentre outras ramificações, a *tecnologia como epistemologia da técnica*, pois a técnica se configura como “um dado da realidade objetiva, um produto da percepção humana que retorna ao mundo em forma de ação, materializado em instrumentos e máquinas” (2005, p.221) e apesar da palavra ser carregada de tantos outros sentidos, é importante ressaltar o valor primordial que a tecnologia carrega.

Marx (2017, p.257) já falava sobre o diferencial entre as épocas econômicas: não é “o que” é produzido, mas “como”, “com que meios de trabalho”. “Estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas também indicam as condições sociais nas quais se trabalha” (Marx, 2017, p.257). As tecnologias, enquanto meios que permitem a simplificação da relação entre os seres humanos e a natureza, marcam o desenvolvimento das forças produtivas. Dessa forma

A referida expressão não pode ser usada em sentido correto senão por quem possua as justas categorias do pensar histórico e compreenda o significado dialético da tecnologia no desenrolar do processo produtivo da existência humana (Pinto, 2005, p.256).

Nesse debate, um ponto é fundamental: a tecnologia revoluciona a ação do homem e isso se evidencia historicamente, a partir das contribuições advindas de seu uso e as transformações de qualidade que repercutem sobre a ação do homem e sobre o próprio homem em consequência desse processo cumulativo no campo das técnicas (Pinto, 2005, p.67). No entanto, o desenvolvimento tecnológico “impõe o progresso das técnicas de subjugação política [...] nada surpreendente, portanto, em que o florescimento da tecnologia tenha por sede a área historicamente dominante em cada época” (*idem*, p.259).

Isto nos permite entender o emprego e uso das tecnologias na sociabilidade burguesa e a consequente imbricação histórica de tecnologia e trabalho, afinal “o trabalho constitui um existencial do homem, um aspecto definidor do seu ser, tal como a técnica, porque não se pode conceber o indivíduo humano senão em sua qualidade de trabalhador” (Pinto, 2005, p.414).

Assim, é possível captar as relações entre o trabalho e o desenvolvimento tecnológico na sociedade capitalista. O desenvolvimento das técnicas e, consequentemente das tecnologias, possui incidências sobre o trabalho, como já vinha sendo detalhado por Marx em sua investigação sobre os processos que compunham o capital em outros momentos da história. Mais do que as contribuições marxianas, a relação com a tecnologia nos últimos tempos demonstram suas possibilidades na experiência humana. Torna-se um mecanismo apreendido não só pelo trabalho, mas por diferentes espaços, mediando amplos cenários da vida social.

As contribuições de Marx sobre as máquinas e tecnologias no período da primeira Revolução Industrial já trariam componentes valiosos para a análise contemporânea. Ele trata das ferramentas fundamentais que revolucionaram o processo de desenvolvimento do modo de produção e foram fundamentais para o que se coloca nos dias de hoje. Sobre esses *revolucionamentos*, ele destaca: “na manufatura o revolucionamento do modo de produção começa com a força de trabalho; na grande indústria, com o meio de trabalho” (Marx, 2017, p.445).

As máquinas se interpõem como meios de trabalho naquele momento. Marx define estes meios de trabalho como uma coisa ou um complexo de coisas que o trabalhador usa para mediar sua relação com o objeto de trabalho, assim servindo como um instrumento para a finalidade de seu objeto: “ele utiliza as propriedades mecânicas, físicas e químicas das coisas para fazê-las atuar sobre outras coisas, de acordo com o seu propósito” (Marx, 2017, p.256). Assim, também destaca sobre a importância adquirida no desenvolvimento humano:

O uso e a criação de meios de trabalho, embora já existam em germe em certas espécies de animais, é uma característica específica do processo de trabalho humano, razão pela qual Franklin define o homem como “*a toolmaking animal*”, um animal que faz ferramentas. A mesma importância que as relíquias de ossos têm para o conhecimento da organização das espécies de animais extintas têm também as relíquias de meios de trabalho para a compreensão de formações socioeconômicas extintas. O que diferencia as épocas econômicas não é “o que” é produzido, mas “como” “com que meios de trabalho”. Estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas também indicam as condições sociais nas quais trabalham (Marx, 2017, p.257).

Na indústria, as máquinas são responsáveis pela grande inovação em se colocarem como meios que introduzem novas características ao trabalho. Mas, apesar de possuírem a capacidade de aliviar a faina diária, de tornarem o processo de trabalho mais facilitado, no modo de produção capitalista assumem características contrárias: “onde a máquina se apodera

pouco a pouco de um setor de produção se produz uma miséria crônica nas camadas operárias que concorrem com ela” (Marx, 2017, p.503).

Ao destacar sobre os rebatimentos desse processo, ele enfatiza sobre o impacto direto e relevante sobre a composição do *trabalho vivo*, assim como as repercussões diretas sobre a jornada de trabalho e sua intensificação:

Se a maquinaria é o meio mais poderoso de incrementar a produtividade do trabalho, isto é, de encurtar o tempo de trabalho necessário à produção de uma mercadoria, ela se converte, como portadora do capital nas indústrias de que imediatamente se apodera, no meio mais poderoso de prolongar a jornada de trabalho para além de todo limite natural. Ela cria, por um lado, novas condições que permitem ao capital soltar as rédeas dessa sua tendência constante e, por outro, novos incentivos que aguçam sua voracidade por trabalho alheio (Marx, 2017, p.476).

Evidente que diante das intensas transformações, os/as trabalhadores/as sentiram os efeitos da produção mecanizada. As reações da classe trabalhadora frente à um cenário de ampliação das jornadas de trabalho, viabilizado na produção do mais valor-relativo, encontra terreno fértil na celeridade do desenvolvimento do sistema da maquinaria: “em geral, o método de produção do mais-valor relativo consiste em fazer com que o trabalhador, por meio do aumento da força produtiva do trabalho, seja capaz de produzir mais com o mesmo dispêndio de trabalho no mesmo tempo” (Marx, 2017, p.482). Logo, diante das barreiras às formas de prolongamento da jornada de trabalho se compensa em grau de esforço realizado, sendo as máquinas ferramentas fundamentais neste processo: “[...] a máquina se converte, nas mãos do capitalista, no meio objetivo e sistematicamente aplicado de extrair mais trabalho no mesmo período de tempo” (Marx, 2017, p.484).

Os escritos de Marx com destaque para os efeitos da produção mecanizada sobre o trabalhador no período industrial como é com a apropriação do trabalho de mulheres e de crianças, a ampliação da jornada de trabalho, a priorização do trabalho morto, promovendo a liberação da quantidade de trabalho vivo, antecede o que se realiza e se aprofunda na contemporaneidade. A aceleração das inovações tecnológicas e sua incorporação cada vez mais intensa à diferentes dimensões da vida, como o campo do trabalho, apresenta novas e amplas possibilidades de aprofundamento da exploração e intensificação do trabalho.

Castells (1999, p.25) destaca sua noção sobre tecnologia ao enfatizar que “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas

ferramentas tecnológicas”²². Assim, ao apontar sobre as *Lições da Revolução Industrial*, evidencia a relevância das tecnologias em caracterizar tanto a primeira revolução industrial, com a máquina a vapor e a fiadeira, entre outras maquinarias, quanto a segunda, que se destacou pela introdução da eletricidade, produtos com base científica e pelo início das tecnologias de comunicação, que traziam os elementos centrais das revoluções tecnológicas. O autor ainda explica do porque são intituladas como revoluções:

Foram, de fato, “revoluções” no sentido de que um grande aumento repentino e inesperado de aplicações tecnológicas transformou os processos de produção e distribuição, criou uma enxurrada de novos produtos e mudou de maneira decisiva a localização das riquezas e do poder no mundo, que, de repente, ficaram ao alcance dos países e elites capazes de comandar o novo sistema tecnológico. O lado escuro dessa aventura tecnológica é que ela estava irremediavelmente ligada a ambições imperialistas e conflitos interimperialistas (Castells, 1999, p.71).

O desenvolvimento das tecnologias, inclusive em outros momentos da história, mesmo que com características e contornos diferentes, assinala sobre um fator comum: a tecnologia e o trabalho humano estarem articulados: “as tecnologias são fruto do trabalho humano, e o desenvolvimento tecnológico refere-se às forças produtivas e às relações de produção. [...] As tecnologias são recheadas de “geleias de trabalho humano” (Grohmann, 2020, p.93).

Sobre a própria trajetória das tecnologias, Castells (1999) comenta sobre os fatores que podem incidir na determinação das inovações técnicas, mas enfatiza que a explicação contextual acerca disso se apresenta de forma ampla e aberta em interpretações alternativas. Em relação às Tecnologias da Informação, o autor marca sobre sua trajetória, em que os antecessores industriais e científicos das tecnologias da informação já mostram seus rastros com base na microeletrônica, que podem ser observados antes da década de 1940, mas as principais descobertas tecnológicas em relação à eletrônica possuem marco na Segunda Guerra Mundial, em que o cerne da revolução da informação no século XX são materializados no primeiro computador programável e no transistor, mas é na década de 1970 que a difusão das TICs ganha uma repercussão ampla, seu desenvolvimento sinérgico se acelera, assim como converge com um novo paradigma. Os estágios da inovação se dão em três campos principais da tecnologia, que estão inter-relacionados e se baseiam na eletrônica: microeletrônica, computadores e telecomunicações (Castells, 1999, p.76).

²² Castells considera a perspectiva sociológica adequada acerca da definição de tecnologia como “cultura material”, assentado na discussão realizada por Fischer (1992).

O processo de desenvolvimento das tecnologias da informação ganham um ritmo célere e isso se expressa na própria trajetória das inovações no ramo da tecnologia. Além da temporalidade veloz no espaçamento entre uma descoberta ou avanço tecnológico e outro, trata-se de operações conexas, em que a convergência de todas essas tecnologias repercutem em novos avanços: “a convergência de todas essas tecnologias eletrônicas no campo da comunicação interativa levou à criação da Internet, talvez o mais revolucionário meio tecnológico da Era da Informação (Castells, 1999, p.82).

Ainda sobre as relações sinérgicas da revolução da tecnologia da informação, o mesmo afirma que o desenvolvimento das redes foi possível com avanços tanto das telecomunicações quanto das tecnologias de integração de computadores em rede, que também só foram viáveis após o surgimento de novos dispositivos microeletrônicos e o aumento da capacidade de computação, enfatizando, mais uma vez, sobre a composição conjugada entre as tecnologias para os resultados prósperos.

O ambiente e suas direções neste desenvolvimento também não passam despercebidos. Os contextos históricos, sociais e econômicos que permeiam esses progressos não se descolam de seus significados e efetivações, como se exemplifica na expressão “mãe de todas as tecnologias” em referência a Segunda Guerra Mundial, cujos objetivos dos maquinários e ferramentas tecnológicas se direcionaram em sentidos bélicos, assim como ganha evidência na criação da Internet, que foi consequência de “uma fusão singular de estratégia militar, grande cooperação científica e inovação contracultural” (Castells, 1999, p.82). Portanto, esse sistema tecnológico, que ganha ascensão nos anos 70, traz uma bagagem histórica, com trajetórias específicas e com particularidades dos modos de interação da sociedade com a tecnologia. A primeira revolução em tecnologia da informação, ocorrida nos EUA, é destacada por Castells (1999, p.98) como um contexto social e dinâmica de transformação tecnológica baseado na confluência de vários fatores institucionais, econômicos e culturais.

A cooptação do uso das tecnologias aos interesses burgueses se mostram em muitos estágios do modo de produção capitalista, como é o caso do processo de reestruturação organizacional e econômica que o capitalismo passa no período de 1970/1980, “no qual a nova tecnologia da informação exerceu um papel fundamental e foi decisivamente moldada pelo papel que desempenhou” (Castells, 1999, p.98). Percebemos com a análise de Castells, então, que não só o processo de desenvolvimento tecnológico é imerso em contextos

históricos e sociais definidos, em projetos políticos que assinalam disputas, mas também marcam posição importante em seu uso voltados aos interesses que atende.

O papel do Estado também é decisivo, como se visualiza em diferentes localidades. No caso do Japão, em que o investimento estatal foi fundamental para alcançar o estágio de superpotência tecnológica, assim como o patrocínio e orientação do Estado estão diretamente relacionados com as bases tecnológicas da China e da Índia em relação a seus complexos industriais militares. No próprio EUA, os contratos militares e as iniciativas tecnológicas do Departamento de Defesa desempenharam papéis decisivos na formação da tecnologia da informação, no período de 1940 e 1970 (Castells, 1999, p.105-106).

Sobre isso, pode-se aferir:

Portanto, foi o Estado, e não o empreendedor de inovações em garagens, que iniciou a revolução da tecnologia da informação tanto nos Estados Unidos como em todo o mundo. Porém, sem esses empresários inovadores, como os que deram início ao Vale do Silício ou anos clones de PCs em Taiwan, a revolução da tecnologia da informação teria adquirido características muito diferentes e é improvável que tivesse evoluído para a forma de dispositivos tecnológicos flexíveis e descentralizados que se estão difundindo por todas as esferas da atividade humana. Sem dúvida, desde o início dos anos 70, a inovação tecnológica tem sido essencialmente conduzida pelo mercado. [...] Com isso, há um aumento da velocidade da inovação tecnológica e uma difusão mais rápida dessa inovação [...] (Castells, 1999, p.107).

Este cenário evidencia as trajetórias da tecnologia no capitalismo e suas relações com o modo de produção, sendo diretamente moldado pela relação entre capital e trabalho. O seu uso e os caminhos que as tecnologias têm adquirido na contemporaneidade acompanham este trajeto histórico. Um contexto de ampliação do uso das TICs, especialmente digitais, assim como os avanços possibilitados pela *Indústria 4.0*, que encontra no maquinário-digital um meio de dominação do processo produtivo na atualidade marca essa máxima.

A ampliação do *trabalho morto*, comentada por Marx, ganha teor severo na atualidade; o emprego de suas vertentes para a disputa de consciências e aplicação de projetos políticos conservadores; a utilização desmedida das ferramentas digitais, que se espalha aos horizontes, intensifica a expansão do trabalho digital e online e vem apresentando o que pode ser denominado *escravidão digital*, a linha entre o tempo de vida no trabalho e o tempo de vida fora dele se torna ainda mais tênue (Antunes, 2018). Estes e outros elementos destacam o uso das tecnologias na acumulação capitalista, sendo imprescindível a análise de seus desdobramentos acompanhado do desenvolvimento do modo de produção burguês:

As contradições e os antagonismos inseparáveis da utilização capitalista da maquinaria inexistem, porquanto têm origem não na própria maquinaria, mas em sua utilização capitalista! Como, portanto, considerada em si mesma, ela facilita o trabalho, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela aumenta sua intensidade; como, por si mesma, ela é uma vitória do homem sobre as forças da natureza, ao passo que, utilizada de modo capitalista, ela subjuga o homem por intermédio das forças da natureza; como, por si mesma, ela aumenta a riqueza do produtor, ao passo que, utilizada de modo capitalista ela o empobrece etc. (Marx, 2017, p.513).

As ideias marxianas já se inclinavam para o cenário recente: “a produção capitalista só desenvolve técnica e a combinação do processo de produção social na medida em que solapa os mananciais de toda a riqueza: a terra e o trabalhador” (Marx, 2017, p.574). É com essa prerrogativa de Marx sobre a introdução das máquinas e do desenvolvimento das forças produtivas durante a Revolução Industrial, que se pode ampliar suas contribuições sobre o significado do trabalho ante o avanço do uso das TICs no trabalho e se tornam fundamentais para a análise da discussão hoje. Afinal, o avanço do uso das TICs digitais indicam o exato contexto mencionado pela análise marxiana, a precarização do trabalho, contraditoriamente, tem se aprofundado com os avanços proporcionados pelas tecnologias. O seu avanço também possui repercussões ambientais, como a maior demanda pelo consumo de energia, que tende a se ampliar com as inovações tecnológicas, como a IA.

Souza (2022, p.130) traz uma síntese sobre essas mudanças que atingem o trabalho:

A tecnologia desempenha, portanto, um papel central e contraditório em relação à força de trabalho. A inserção de novos modelos de organização do trabalho em nível mundial comprovou que o processo de reestruturação produtiva pautada pela inovação tecnológica, ao invés de proporcionar melhores condições aos trabalhadores, contraditoriamente, impulsiona a exploração de trabalho por meio de extensas jornadas, que implica na captura da subjetividade do trabalho, o qual passa a viver inteiramente ao trabalho, além de outros fatores que implicam na precarização das condições do trabalho. Nesta esteira de mudança verifica-se o desenvolvimento de uma ampla massa de trabalhadores inseridos em um contexto de degradação das condições do trabalho, de poucos direitos e garantias associados ao trabalho. As consequências deste processo são a existência de uma intensificação do trabalho em um cenário no qual não são assegurados ao trabalhador e a trabalhadora condições para se proteger diante dos riscos sociais atrelados ao trabalho, e a transferência do próprio custo do trabalho para estes profissionais.

Dessa forma, o trabalho na contemporaneidade está cada vez mais imbricado e articulado ao uso, sobretudo, das TICs digitais. A ascensão de novos fenômenos no trabalho, como a *uberização*, assim como a adesão, cada vez mais abrangente, dos meios tecnológicos digitais nos espaços privados e públicos de trabalho impõem novos formatos e implicações em sua composição. Percebe-se novos desdobramentos tanto no espaço laboral, quanto para

os/as trabalhadores/as com a introdução das TICs digitais e sua articulação ao trabalho. Não há dúvidas que as tecnologias, em geral, trouxeram avanços, e nas mais diversas dimensões, mas é fundamental destacar as consequências de seu uso, principalmente para a classe trabalhadora. A discussão acerca dos rumos tecnológicos que se ampliam na atualidade assume reflexão necessária frente a aceleração das inovações tecnológicas. As contribuições de Mandel (1982) sobre este cenário no capitalismo tardio também são criteriosas, sobretudo quanto “[...] a uma aceleração da atividade de invenção, e as condições específicas de valorização do capital, capazes de efetuar uma aplicação mais rápida dessas invenções e descobertas aceleradas” (p.176).

Silva (2024) salienta sobre a necessidade da aceleração das inovações tecnológicas para o modo de produção capitalista, cujo opera conforme o contexto histórico, as condições e as características do capitalismo de acordo com seus estágios, mas que, principalmente em contexto de crise do capital, ganha maior relevância. A inovação tecnológica acelerada marca a era do capitalismo tardio e conduz a contradição básica do modo de produção capitalista a seu mais alto grau (Mandel, 1982). Uma das expressões dessa contradição é a inovação tecnológica implicar no também crescimento acelerado da produtividade média do trabalho (Mandel, 1982, p.181). Tais contradições foram salientadas por Marx (2017) ao descrever as possibilidades da maquinaria, mas dos contrários que se concretizam em sua utilização capitalista.

Esses antagonismos se provam em variadas esferas, como acontece com o emprego e uso das TICs e avanços tecnológicos nos serviços públicos.

2.2. A contrarreforma do Estado, a aceleração das inovações tecnológicas e sua articulação aos serviços públicos no Brasil

O Estado redefine suas funções e arranjos de acordo com as requisições e interesses do capital²³, pois “nesta sociabilidade, o Estado é fundamental à reprodução das relações sociais e à garantia de infraestrutura e outras condições necessárias à acumulação do capital” (Silva, 2024, p.285). Foi o que se mostrou em diferentes estágios do capitalismo,

²³ Detalhado no item 1.2 *O Estado e o projeto neoliberal: as âncoras do capital*, capítulo I.

desde sua gênese até o modo de regulação estatal keynesiano, em que o Estado Social²⁴ ganha relevância.

A ascensão de um Estado neoliberal, assim como em outros momentos, traz respostas às necessidades apresentadas pelo capital, afinal, a própria reconfiguração do modo de produção demanda um aparato estatal alinhado aos seus movimentos, que “apenas podem ser compreendidos no contexto das transformações mais profundas engendradas no mundo do capital, em especial a partir dos anos 1970” (Behring, 2003, p.31). Há a inserção de diferentes características ao capitalismo contemporâneo, mas aqui é ressaltado a adoção de um novo modelo de produção, apoiado em um padrão tecnológico avançado. Há um reordenamento da produção e do trabalho, cujo alguns desdobramentos já foram elencados até aqui.

O intenso avanço do uso das TICs, sobretudo digitais, possui espaço destaque em tais desdobramentos. A sua incorporação e aceleração cada vez mais acentuada demarca transformações importantes no trabalho, e não só nele. A análise destas transformações pressupõe não apenas a introdução e avanço do uso das TICs de forma descolada, mas é aqui defendido como elemento importante de um amplo processo de desregulamentação, flexibilização e precarização do trabalho e dos direitos trabalhistas.

É a partir disso que se determina a relação entre o avanço do uso das TICs digitais nos serviços públicos, como se mostra no INSS, e a contrarreforma do Estado, que conjuga um dos elementos característicos do capitalismo contemporâneo. O desmantelamento do Estado ocorre, dentre outras formas, pela precarização dos serviços públicos, que passa pela precarização do trabalho dos/as próprios/as servidores/as públicos, como forma de fortalecer um espaço fértil em que a privatização se apresente como alternativa atrativa frente à “ineficácia” do aparelho estatal e seus serviços; e as novas modalidades de trabalho, centradas na flexibilização e precarização, ganhem maior adesão frente ao trabalho estável e “ineficiente” dos/as servidores/as públicos.

Este panorama dá maior fundamentação ao alinhamento entre a precarização do trabalho dos/as servidores/as e o avanço do uso das TICs, sobretudo digitais, que tem adentrado os amplos serviços oferecidos pelo Estado. Afinal, desde os anos 1990, “buscou-se

²⁴“Destaca-se neste processo algumas funções do Estado desenvolvidas por ocasião do período fordista/keynesiano – a promoção de uma política expansiva e anticíclica, a articulação de um aparato produtivo autônomo, a garantia dos serviços públicos, a dotação de infraestrutura, a realização de alguma redistribuição de renda por meio das prestações sociais na forma de direitos [...]” (Behring, 2003. p.58).

esvaziar o conteúdo político do tema da reforma do Estado, apresentando-o como medida necessária em si mesma, de caráter administrativo, da governabilidade” (Costa, 2006, p.151).

A agenda contrarreformista do Estado seguiu com as orientações estimuladas pela ação do Bando Mundial e do Fundo Monetário Internacional (FMI), que propunha a adoção das políticas neoliberais centradas nos objetivos do capital internacional em ampliar seu poder de mercado e manter a lucratividade dos investimentos (Costa, 2006). Assim:

Collor conseguiu articular uma ampla campanha contra o funcionalismo público, divulgando a inoperância dos serviços públicos. Devemos considerar que o sucateamento do setor público foi decorrente da própria política do governo [...]. A partir deste conjunto de fatores, o setor público ganhou a antipatia de setores populares. A ideia da eficiência do setor privado, visto por meio da lente míope que desconsidera a história recente do país, foi a bandeira do governo Collor (Costa, 2006, p.150).

Após a inauguração de uma nova agenda orientadora sobre a regulação estatal com Collor, em que a suposta necessidade do enxugamento do Estado em prol de uma máquina estatal mais ágil e menos onerosa foi pauta, foi no governo Fernando Henrique Cardoso que ocorreu “a estratégia mais importante do ajuste estrutural brasileiro, no contexto de reestruturação produtiva e da mundialização” (Behring, 2003, p.167).

O *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*²⁵, sancionado em novembro de 1995, no governo Fernando Henrique Cardoso, é delineado por duas diretrizes principais: o enxugamento do tamanho do Estado e o gerencialismo na administração pública (Druck; Vieira, 2023). Os elementos destacados como “inadiáveis” no plano de contrarreforma do Estado:

[...] são inadiáveis: (1) o ajustamento fiscal duradouro; (2) reformas econômicas orientadas para o mercado, que, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica, garantam a concorrência interna e criem as condições para o enfrentamento da competição internacional; (3) a reforma da previdência social; (4) a inovação dos instrumentos de política social, proporcionando maior abrangência e promovendo melhor qualidade para os serviços sociais; e (5) a reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua “governança”, ou seja, sua capacidade de implementar de forma eficiente políticas públicas (Brasil, 1995).

O documento mencionado não esconde suas orientações e medidas necessárias voltadas para o mercado e também é o pontapé inicial para a implementação de uma contrarreforma administrativa, com a adoção de medidas gerenciais como recurso para

²⁵ BRASIL. Presidência da República. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. Brasília, 1995. Disponível em: <[Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado](#)>.

reorganizar o setor público: “a ênfase na administração gerencial apareceu como a solução para os dilemas do Estado” (Costa, 2006, p.177). Logo, a estrutura do Estado passa por reformulações, a EC nº 19, de 19 de junho de 1998, inseriu parâmetros gerencialistas na administração pública, “voltada para o controle dos resultados e baseada na descentralização, visando qualidade e produtividade no serviço público” (Behring, 2003, p.177). A contrarreforma administrativa e outras medidas contrarreformistas, como da previdenciária, “foram importantes elementos da proposta de ajuste fiscal” (Costa, 2006, p.181).

Behring (2003) ainda menciona categóricos apontamentos sobre os significados que entornam a contrarreforma do Estado:

A “reforma” do Estado, tal como está sendo conduzida, é a versão brasileira de uma estratégia de inserção passiva (*apud* Fiori, 2000: 37) e a qualquer custo na dinâmica internacional e representa uma escolha político-econômica, não um caminho natural diante dos imperativos econômicos. Uma escolha, bem ao estilo de condução das classes dominantes brasileiras ao longo da história, mas com diferenças significativas: esta opção implicou, por exemplo, uma forte destruição de avanços, mesmo que limitados, sobretudo se vistos pela ótica do trabalho, dos processos de modernização conservadora que marcaram a história do Brasil [...] Observa-se que o centro da “reforma”, na verdade, é o ajuste fiscal (Behring, 2003, p.198).

Desde então, se mostra determinado um contexto de ajuste fiscal²⁶, delimitado por ações contrarreformistas que pairam sobre o Estado. Convém citar algumas destas medidas mais relevantes, como a contrarreforma trabalhista, a lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, a Emenda do teto de gastos, a EC nº 95, de 15 de dezembro de 2016, ambas aprovadas no governo Temer. A contrarreforma da previdência, que mais se gesticula como uma contrarreforma da seguridade social, a EC nº 103/2019, aprovada no governo Bolsonaro.

As políticas sociais são alvo direto desse processo contrarreformista, imbuídas em um discurso ideológico que as caracterizam como “paternalistas, geradoras de desequilíbrio, custo excessivo do trabalho, e devem ser acessadas via mercado” (Behring, 2003, p.64). É nessa esteira que a desresponsabilização e o desfinanciamento da proteção social pelo Estado ganha força.

Logo, além dos efeitos da desregulamentação do trabalho, da contrarreforma do Estado, a contrarreforma das políticas sociais, como a contrarreforma previdenciária, possui

²⁶ SALVADOR, E. da S. O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal. *Serviço Social & Sociedade*, n. 130, p. 426–446, set. 2017. Disponível em: <[Revista130_book.indb](#)>.

repercussões diretas sobre o INSS. Afinal, a dinâmica de trabalho dos/as servidores/as do instituto sofre com as mudanças que reconfiguram as políticas sociais diante de tais medidas gerencialistas e privatistas que atingem o serviço público.

É neste contexto, que aliado ao desmonte do Estado, o avanço do uso das TICs digitais atua como ferramenta que une o “útil ao agradável” no contexto contrarreformista. A inserção do uso das ferramentas tecnológicas digitais aos serviços públicos se articula ao movimento de contrarreforma administrativa, na qual “nessa esteira, o modelo de Administração gerencial, implantado sob a justificativa de melhorar os resultados da gestão e prestar serviços de qualidade para os cidadãos, concebe o uso de tecnologias como ferramenta indispensável” (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p.216).

Como bem descrito pela Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, trata-se de uma conjugação de medidas do Estado neoliberal a fim de desmontar diversos direitos sociais da classe trabalhadora (FENASPS, 2024). Diante dessa esteira, as TICs ganham espaço central nos últimos anos, já que o Estado, enquanto “suporte indispensável à reprodução do capital” (Silva, 2024, p.285) se utiliza dessa condição,

[...] estimulando inovações tecnológicas essenciais aos diferentes capitais (industrial, comercial, financeiro, agrário, etc). Esse incentivo ocorre por isenções fiscais às entidades desenvolvedoras; investimentos diretos; aquisição destas tecnologias e de equipamentos úteis à sua utilização e outros meios (Silva, 2024, p.285-286).

Por um lado, como levantado por Amaral²⁷ e reforçado por Druck e Vieira, “no âmbito da evolução das despesas públicas, os impactos dessas políticas de ajuste fiscal evidenciam uma gradativa destruição dos serviços públicos” (Druck; Vieira, 2023, p.310). Os recursos financeiros do Estado aplicados no período de 2014 a 2020 evidenciam este cenário de desfinanciamento. Há a redução dos recursos em diferentes áreas, na educação representou a perda de 28,5%; na saúde, redução de 21,6% considerando 2021 (2020 devido a pandemia, recursos especiais foram acionados, proporcionando um aumento) na cultura, uma queda de 90,2%; na gestão ambiental, redução de 74,2%; na ciência e tecnologia, redução de 57,1%. Em contrapartida a este restringimento dos gastos sociais, há um aumento de 62,5% dos recursos para pagamento de juros, encargos e amortizações da dívida pública. Um cenário que

²⁷ Nelson Cardoso Amaral, “Dois anos de desgoverno: os números da desconstrução”, a Terra é Redonda, 8 abr. 2021; disponível em: <[Dois anos de desgoverno – os números da desconstrução - A Terra é Redonda](#)> Acesso em: 5 nov. 2024.

atesta a disputa pelo fundo público e sua subordinação aos interesses dos capitais (Druck, Vieira, 2023, p.311). Em paralelo, além do desfinanciamento dos serviços públicos, os interesses do setor privado são priorizados, com o “potencial de R\$413,5 bilhões em investimentos nos próximos quatro anos em tecnologias digitais no Brasil” (Druck; Vieira; 2023, p.315).

A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, que indica e estimula a digitalização e demarca a posição do Estado, que por uma parte, investe e consome de forma cada vez mais ostensiva os meios tecnológicos e coloca sua estrutura amplamente subsumida ao viés privatista; e por outro, adequando sua própria esfera ao desmonte que executa.

Apesar da Lei do Governo Digital datar o período de 2021, os planos de transformação digital começaram a ser pactuados em 2019 pela Secretaria de Governo Digital (SGD), em conjunto com a Secretaria Especial de Modernização do Estado da Presidência da República, “os primeiros planos pactuados remontam a abril de 2019, como pode ser observado nos casos do Ministério da Infraestrutura e do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS)” (Mitkiewicz, 2024, p.273). Desde então, há uma ampliação do número de serviços digitais oferecidos, totalizando em um número de quatro mil, cento e vinte e nove (4.129) serviços digitais até o final de 2022, representando um percentual de 87% do total de serviços digitalizáveis (Mitkiewicz, 2024, p.273).

O estímulo à aceleração das inovações tecnológicas pelo Estado expressa-se nos dados coletados pela pesquisa TIC Governo Eletrônico, que em 2021, mediu “a adoção de novas tecnologias baseadas em dados, como Inteligência Artificial (IA) e *blockchain*, entre órgãos públicos federais e estaduais. Em 2023, ocorreram mudanças no uso de tecnologias de IA (de 24% para 30%) e Internet das Coisas (IoT) (de 18% para 27%)” (Cetic.br, 2023, p.3). Além do avanço da incorporação das inovações tecnológicas pelo Estado, também, “houve crescimento na contratação de serviços de computação em nuvem” (Cetic.br, 2023, p.3). Ao contrário do aumento do uso das ferramentas tecnológicas, as ações para inclusão digital tiveram um decréscimo:

Observa-se uma diminuição de iniciativas de centros públicos de acesso, como telecentros, ao longo da série histórica da pesquisa. Entre 2015 e 2023, houve uma queda de 27 pontos percentuais na oferta de centros de acesso gratuito à Internet pelas prefeituras, passando de 72% para 45%. (Cetic.br, 2023, p.4).

Os desdobramentos frente a digitalização dos serviços públicos reforçam o sentido que se incorpora ao intenso avanço do universo digital no capitalismo e, revela “o papel que essas tecnologias vêm desempenhando nas formas de acumulação do capitalismo contemporâneo” (Antunes, 2023, p.17).

Apesar da ampliação da digitalização e do acesso a dispositivos tecnológicos na atualidade, a incorporação generalizada destes meios amplia o debate acerca da democratização ao acesso tecnológico e à internet, sobretudo, no campo dos serviços públicos. A implantação do Governo digital na execução e acesso a direitos sociais especialmente, perpassa pela articulação com as condições e limites de sua aplicação (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p.228).

Os resultados de recentes índices e rankings de avaliação e análise de governos eletrônicos/digitais revelam o avanço do Brasil na articulação de seus serviços com a digitalização:

O país figurou com o segundo maior Índice de Maturidade em GovTech – *GovTech Maturity Index* (GTMI) apurado pelo Banco Mundial em 2022, entre 198 países; com a melhor posição da série histórica no ranking do Índice de Serviços Online – *Online Service Index* (OSI) da ONU de 2022, em 14º lugar, entre 193 países; e com um Índice de Governo Digital – *Digital Government Index* (DGI) apurado pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), em 2020, acima da média dos países-membros do organismo, tendo ficado na 16ª posição entre os 33 países estudados, mesmo antes da implantação de várias medidas efetivadas após o estudo. Nos índices do Banco Mundial e da ONU, o Brasil foi classificado no grupo dos países com o mais alto grau de maturidade apurado (Mitkiewicz, 2024, p.290-291).

Apesar do forte investimento em inovações tecnológicas e estímulo à digitalização dos serviços vinculados ao Estado, os índices apurados pela ONU sobre as barreiras de acesso da população aos serviços avaliam o Brasil em posição de menor destaque, revelando os obstáculos e desafios na utilização e acesso de serviços públicos digitais (Mitkiewicz, 2024). Isto indica que os avanços na superação de barreiras tecnológicas não tem acompanhado a aceleração das tecnologias e sua profícua incorporação aos serviços públicos. As desigualdades de acesso e uso das TICs perpassam o meio digital, mas refletem desigualdades sociais, econômicas e culturais, “por isso, superar a exclusão digital é algo que vai além do que simplesmente garantir o acesso à Internet” (Mielli, 2024, p.20).

Dados coletados em pesquisas realizadas pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), departamento do Núcleo de

Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), refletem disparidades no uso e acesso das TICs digitais em relação à questão de gênero: os dados mostram que 83% dos homens e 86% das mulheres no Brasil são usuários de Internet (NIC.br, 2023). Apesar de as mulheres apresentarem a maior posição no uso de Internet, um aprofundamento sobre a conectividade revelam uma disparidade de gênero expressiva, em que 28% dos homens têm conectividade significativa em comparação com apenas 17% das mulheres (NIC.br, 2024): “as piores condições de conectividade entre as mulheres agravam as barreiras existentes para sua inclusão produtiva, igualdade de renda, presença pública e participação na vida social, política e econômica” (Castello, 2024, p.3). Isto se apresenta, inclusive, na digitalização dos serviços públicos:

Disparidades entre mulheres e homens são perpetuadas no acesso ao digital, o que cria desafios para a implementação de serviços e informações digitais pelos governos, impedindo que grupos vulnerabilizados, inclusive as mulheres, possam acessar plenamente serviços e informações pelos meios digitais (Macaya; Ribeiro; Lima, 2024, p.3)

No que concerne ao órgão pesquisado, o INSS, os dados chamam ainda mais atenção, isto porque “tanto os serviços relativos a impostos e taxas governamentais quanto a direito do trabalhador ou previdência social são predominantes entre os homens nas diversas desagregações sociodemográficas divulgadas na TIC Domicílios” (Macaya; Ribeiro; Lima, 2024, p.5). Sendo assim, a discussão sobre o avanço do uso das TICs digitais e a digitalização dos serviços públicos implicam em determinantes sociodemográficos:

Embora homens e mulheres no país acessem a Internet em proporções iguais, há diferenças de gênero no acesso a serviços públicos pela Internet, bem como de acordo com cor ou raça, idade, nível educacional e classe social. Elas estão presentes nos tipos de informações e/ou serviços de e-Gov buscados Governo digital inclusivo: diferenças de gênero no acesso a serviços públicos online por usuários de Internet. Essas lacunas podem significar que as oportunidades oferecidas pelo governo digital são menos aproveitadas. Portanto, além de demonstrar as diferenças de acesso a serviços públicos online entre homens e mulheres, a TIC Domicílios também aponta disparidades entre mulheres de acordo com cor ou raça e classe social, o que traz implicações para o desenvolvimento do governo digital no país (Macaya; Ribeiro; Lima, 2024, p.6-7).

É evidente as significativas repercussões na oferta e acesso de serviços públicos. Mas, para além disso, o uso dos instrumentos tecnológicos possui relevância nos rebatimentos de sua utilização na acumulação capital num aspecto geral, já que apesar de proporcionar avanços positivos, há também um retrocesso nas condições de trabalho e na ampliação das formas de extração do mais-valor impulsionadas pelo uso das TICs.

O CFESS (2020, p.4) reforça que a defesa do uso das tecnologias no serviço público é incorporada a discursos convincentes sobre seus benefícios, como a modernização e o aumento de produtividade. No entanto, percebe-se o oposto, já que o avanço da integração dos mecanismos tecnológicos é acompanhado da privatização dos serviços públicos, em uma lógica gerencialista e desconsiderando seus impactos sobre a qualidade do serviço prestado

As implicações da digitalização do Estado para os/as servidores/as são incontáveis. A política implementada de transformação digital alinhada às mudanças nos processos, gestão e controle de trabalho e à fragilização de uma política de prevenção e proteção ao trabalho alterou profundamente a dinâmica de trabalho. Além disso, a incidência da implantação de um governo digital torna-se central na análise de serviços que se direcionam em torno dos direitos sociais, como disposto no projeto INSS Digital, projeto proposto para a digitalização de um serviço fundamental da política social brasileira.

Diante disso, os desdobramentos dos avanços tecnológicos impactam de forma determinante a vida em suas diversas facetas. As dinâmicas sociais têm sido reconfiguradas com uma vida cada vez mais imersa no uso primordial das tecnologias e seus avanços. As possibilidades impostas pelos avanços tecnológicos são inegáveis, há indiscutíveis facilidades proporcionadas pelo intermédio tecnológico, mas é fundamental refletir sobre as consequências e contradições de seu uso na sociabilidade vivenciada atualmente. No trabalho, dinâmicas e consequências geradas pelo avanço do uso das tecnologias, especialmente das TICs digitais, reforçam uma reflexão necessária, como será discutido a seguir.

2.3. Inovações tecnológicas e as novas dinâmicas e consequências do avanço de seu uso para a classe trabalhadora

A aplicação célere das inovações tecnológicas é um marco da contemporaneidade. A chamada indústria 4.0, gestada na Alemanha, 2011, “constitui um conjunto de tecnologias inovadoras, como a nanotecnologia, as plataformas digitais, Inteligência Artificial (IA), a robótica, a internet das coisas, entre outras” (Gonsales, 2023, p.125). A 5G, “uma mescla entre evolução e revolução” marca um “novo padrão da telefonia móvel celular traz consigo muitas promessas, que ainda terão de ser desenvolvidas” (Spadinger, 2024, p.154). Há um horizonte de transformações aceleradas, em que a ascensão de uma economia digital impulsionada pela produção constante de dados demanda cada vez mais de uma conectividade crescente (Castello, 2024).

O que se apresenta é um amplo movimento em que as inovações tecnológicas ocupam posição central na acumulação capitalista e na dinâmica social:

O mundo das telecomunicações, da tecnologia da informação e da mídia continua convergindo e influenciando de todas as formas o comportamento das pessoas, das empresas e dos governos. A internet, mais do que nunca, está em todos os meandros de nossas vidas, desde uma simples chamada telefônica, passando por processos internos e pelo controle de empresas, até a influência e decisão de eleições, sendo a mais poderosa alavanca de transformação da sociedade, responsável por produzir mudanças econômicas, sociais, políticas e culturais em todo o mundo (Spadinger, 2024, p.153)

As utilizações destas novas tecnologias assumem posição estratégica nas análises sobre o trabalho contemporâneo (Antunes, 2020). Isto é recuperado no órgão de referência estudado, o INSS. Apesar do aprofundamento se veicular no recorte delimitado, as novas dinâmicas e consequências que daí suscitam não se reduzem à mero aspecto, tampouco se restringe à esfera do trabalho, “esses processos de mudança estrutural [...] levam a uma transformação fundamental dos contextos macropolíticos e macrosociais que definem e condicionam a ação social e a experiência humana em todo o mundo” (Castells, 2020, p.36).

A revolução tecnológica da informação “transformou nosso modo de pensar, de produzir, de consumir, de negociar, de administrar, de comunicar, de viver, de morrer, de fazer guerra e de fazer amor” (Castells, 2020, p.35). A forma como essas transformações tecnológicas se organizam e interagem com a economia e a sociedade são esboçadas no conceito de paradigma tecnológico, em que suas expressões são sintetizados em alguns aspectos: a primeira característica é que a informação é sua matéria prima, “*são tecnologias para agir sobre a informação, não apenas informação para agir sobre a tecnologia, como foi o caso das revoluções tecnológicas anteriores*” (Castells, 1999, p.108). O segundo aspecto se evidencia na *penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias*, em que as repercussões das tecnologias atingem todas as esferas da nossa existência. A *lógica de redes* ganha ênfase como a terceira característica, já que essas novas tecnologias da informação ganham um uso na forma como se desenvolve determinado sistema ou conjunto de relações. A crescente *convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado* assume o posto de quinta característica, pois mesmo que algumas tecnologias tenham se dado de forma isolada, nos sistemas de informação estão todos integrados.

Apesar de a bagagem tecnológica carregar um longo percurso cumulativo de conhecimentos já existentes, o sistema tecnológico que impera hoje e tem ascensão nos anos

1970 é colocado como um *divisor tecnológico*, na medida que representam “um salto qualitativo na difusão maciça da tecnologia em aplicações comerciais e civis, devido a sua acessibilidade e custo cada vez menor, com qualidade cada vez maior (Castells, 1999, p.91).

A utilização das tecnologias, sobretudo as TICs digitais, cada vez mais imbricadas ao trabalho tem apresentado novas características aos espaços laborais, já que muitas atividades antes restritas ao espaço físico e presencial, agora se tornam possíveis pelo meio digital.

Filgueiras e Antunes (2020) trazem algumas características que marcam o trabalho na contemporaneidade. Novas ferramentas desenvolvidas pelo capital, que encontram nas TICs formas de mascarar as relações de trabalho e de sua exploração. A negação do assalariamento é o elemento central no uso das TICs pelo ramo empresarial, já que “sob a aparência de maior autonomia (eufemismo para burlar o assalariamento e efetivar a transferência de riscos, o capital busca, de fato ampliar o controle sobre o trabalho para recrudescer a exploração e a sujeição” (Filgueiras; Antunes, 2020, p.60). As TICs se configuram como centrais entre os distintos mecanismos de acumulação criados pelo capital financeiro de nosso tempo (Antunes, 2020, p.13).

A utilização das TICs como potencializador do cenário de recusa do vínculo empregatício como estratégia de gestão e controle do trabalho também ganha maior dimensão. As plataformas e aplicativos cumprem um papel fundamental na adequação de seu uso voltado aos interesses do capital, em que narrativas e discursos empresariais reafirmam os interesses voltados e subordinados à exploração do trabalho.

Outra característica que ganha evidência implica numa contradição máxima: apesar da utilização das TICs trazer possibilidades de facilitação do trabalho em várias dimensões, inclusive na identificação e efetivação dos direitos trabalhistas, o que se observa é um movimento contrário, “tem impactado fortemente as legislações e as instituições públicas, além de constituir um elemento a mais para dificultar e obliterar a criação de laços de solidariedade e de organização da classe trabalhadora” (Filgueiras; Antunes, 2020, p.60-61).

Há uma ampla gama de termos e características particulares que permeiam as transformações tecnológicas e suas imbricações com o trabalho. Apesar de possuírem especificidades, algumas tendências se destacam:

- 1) Contato online entre produtores e consumidores, trabalhadores e empresas;
- 2) Uso de aplicativos ou plataformas para acesso em computador ou instrumentos móveis de comunicação;
- 3) Uso abrangente de dados digitais para a organização e gestão dessas atividades;
- 4) Relações estabelecidas por “demanda” (ou seja, que resultam de arranjos a cada produto, desprovidos de segurança jurídica capaz de garantir sua continuidade) (Filgueiras; Antunes, 2020, p.62).

Trata-se de um processo em que as relações de trabalho são crescentemente individualizadas e invisibilizadas, na qual assumem a aparência de “prestação de serviços”. Esta caracterização do trabalho tem tido cada vez amplitude, “[...] a partir da expansão das TICs, ampliaram-se os processos de precarização da força de trabalho em amplitude global, o que propiciou inclusive a universalização do termo *uberização do trabalho*” (Filgueiras; Antunes, 2020, p.65).

As plataformas atuam como infraestruturas digitais que também se consolidam como meios de produção e meios de comunicação, são funcionais tanto para o trabalho, quanto para a interação, “sendo um *locus* de atividades de comunicação e trabalho” (Grohmann, 2020, p.95). Logo, são fundamentais como contribuidoras nos processos de produção em meio à circulação do capital, ampliando para a aceleração dessa circulação, diminuindo o tempo de rotação e agilizando a produção e o consumo.

Assim, os impactos da nova morfologia do trabalho, que se utiliza das TICs como meios de aprofundar a exploração do trabalho, são severos. A introdução das máquinas e tecnologias em outros períodos da história, já demonstravam seus efeitos.

Algo similar vem ocorrendo também com o home office e o teletrabalho, uma vez que as vantagens para a classe trabalhadora não podem obliterar a percepção dos grandes ganhos empresariais, obtidos não só pela enorme redução de gastos com o espaço, mas também por meio de medidas que intensificam e induzem o prolongamento das horas de trabalho para além dos limites legais. O volume de pontos negativos tende, portanto, a suplantiar eventuais pontos positivos (Antunes, 2023, p.29).

Aqui não se trata de caracterizar as tecnologias como negativas, são indiscutíveis os confortos e facilidades que tais proporcionam: “melhor controle do tempo de trabalho, eliminar o tempo de deslocamento entre a casa e o trabalho, poder desfrutar de uma melhor alimentação e conferir mais espaço para o trabalho reprodutivo e dos cuidados da casa” (Antunes, 2023, p.29). No entanto, é imprescindível refletir sobre seu uso na acumulação capitalista, pois “tais consequências sobre as condições de trabalho e vida dos assalariados

nos mais diversos setores de trabalho não derivam diretamente das novas tecnologias, e sim da concepção e aplicação capitalista delas” (Antunes, 2023, p.45) e que assumem maior potencial com as narrativas que empregam o viés empreendedor, coberto de “autonomia” e liberdade para a incorporação das TICs digitais ao trabalho, mascarando os aspectos negativos, que nem sempre se tornam perceptíveis de forma imediata.

Algumas das consequências para a classe trabalhadora são indicadas com a maior individualização do trabalho; a perda de sociabilidade, consciência coletiva e laços solidários proporcionados pelo espaço comum laborativo; maior dificuldade e obstaculização de organização sindical; risco de maior perda de direitos, como a substituição do vínculo formal, por tempo indeterminado e com garantias trabalhistas por outras formas de contratação (PJ, MEI, etc.); sem falar na demolição da separação entre tempo de trabalho e fora do trabalho, pois o espaço residencial passa a ser duplamente utilizado (Antunes, 2023, p.30).

Um ponto fundamental na discussão sobre a utilização das TICs no trabalho exige entender que “a digitalização do trabalho *não foi e não é socialmente neutra*. Ela irrompeu num contexto caracterizado pela precarização estrutural do trabalho” (Antunes, 2023, p.44). Este cenário tem implicado em desdobramentos determinantes sobre as condições de trabalho:

A intensificação do trabalho (intensificação dos ritmos de trabalho, redução dos tempos de execução das atividades e demais tarefas, saturação dos tempos de trabalho); o fortíssimo controle do desempenho das tarefas, por meio de uma vigilância minuciosa e um monitoramento contínuo dos “tempos e métodos”; o alongamento do tempo de trabalho; a fragmentação da jornada de trabalho; a desqualificação profissional (Antunes, 2023, p.45).

O cenário perpassa o espaço laboral e as questões trabalhistas, mas atingem outras esferas da vida, como tem ocorrido com o aumento dos “adoecimentos, depressões, assédios, desencantos, estranhamentos, alienações, acidentes, mortes, suicídios, etc” (Antunes, 2023, p.25). No campo da saúde, o processo de adoecimento pode ter relação com a crescente individualização do trabalho, visto que há a possibilidade de *home office*, afastando os/as trabalhadores/as do espaço comum laboral. Os impactos não se reduzem ao aspecto do adoecimento, já que há também a ruptura dos laços solidários entre trabalhadores/as, que só o espaço coletivo proporciona. A ação ofensiva do capital “busca desmontar de forma cotidiana sua manifestação de classe historicamente antagônica aos interesses da ordem capitalista” (Antunes, 2018, p.145).

Antunes (2018, p.35) descreve a *escravidão digital* como fenômeno que impera sobre o trabalho contemporâneo, já que há a articulação do uso das TICs digitais novas formas de sustentação para a precarização do trabalho. As modalidades de trabalho inseridas com as medidas contrarreformistas, “com contratos “zerados”, “uberizados”, “pejotizados”, “intermitentes”, “flexíveis”, os trabalhadores são obrigados a cumprir “metas”, impostas frequentemente por práticas de assédio capazes de gerar adoecimentos”.

O uso das TICs digitais, além de se utilizar das amplas variações de trabalho precarizado e informal com um forte viés ideológico centrado em narrativas que empregam maior liberdade, autonomia e flexibilidade, mascaram as possibilidades vigilantes, gerenciais e controladoras acerca do/a trabalhador/a. Nota-se maior assédio com o uso das ferramentas digitais combinada com as metas gerencialistas.

O fortalecimento dos valores individualizadores, meritocráticos e culpabilizatórios se tornam mais fortes do que nunca, afinal, é preciso que as pessoas se convençam dos propósitos ao se submeterem às péssimas condições de trabalho. Isto explica as grandes dificuldades encontradas na atualidade para o aflorar da consciência dos trabalhadores e trabalhadoras, que além das condições que fortalecem sua heterogeneização e fragmentação, contam com um receituário ideológico sagaz em sua desmobilização de classe. Diante disso, o envolvimento interativo maquínico nos espaços de trabalho promovem a maior intensificação do estranhamento do trabalho, “ampliando as formas modernas da reificação, distanciando ainda mais a subjetividade do exercício de uma cotidianidade autêntica e autodeterminada” (Antunes, 2018, p.107).

As nuances da nova morfologia do trabalho escapam as linhas e apesar de tendências unificarem os severos efeitos sobre a classe trabalhadora, suas expressões ganham contornos específicos de acordo com cada espaço profissional. Logo, considerando a ampliação do uso das TICs na dinâmica do trabalho, as implicações no trabalho dos/as servidores/as públicos adquire posição central em nossa investigação.

As plataformas digitais e os aplicativos viabilizados pela generalização do uso das TICs digitais dão sustentação para a ampliação de processos de precarização do trabalho, em que se verifica uma infinidade de modalidades e possibilidades, como ocorre na Amazon e nos aplicativos de transporte privado e delivery da Uber, Cabify, 99, iFood, Rappi, entre outros (Filgueiras; Antunes, 2020). Este fenômeno que se destaca como a *uberização do*

trabalho, inicialmente estrito aos trabalhos mediados pelas plataformas digitais, mas que passa a atingir outros setores afinal, aqui o termo *trabalho uberizado* é entendido

[...] como um processo global, que afeta, de forma desigual, todos os trabalhadores, das mais diferentes esferas. Atualmente, é difícil encontrar qualquer modalidade de trabalho que não tenha alguma forma de interação e dependência de celulares, computadores, smartphones e assemelhados, e a expansão do trabalho digital vem demolindo a separação entre o tempo de vida no trabalho e o tempo de vida fora dele. Nesse sentido, é um engano pensar que os trabalhadores formais, “não-uberizados”, ou seja, que possuem vínculo empregatício direto, seja no setor privado ou público, não estão inseridos ou sofrem os efeitos do fenômeno da uberização do trabalho (Souza, 2023, p.3)

Druck e Vieira (2023) apontam alguns indicadores sobre uma possível “uberização” no serviço público, como a Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021, que estabelece as aplicações do Governo Digital. No entanto, como apontado por Silva (2024), desde a ascensão do contexto neoliberal no país, cujo marco é a década de 1990, há um amplo investimento do Estado brasileiro na digitalização dos serviços públicos, apoiado nos valores de modernidade e agilidade. Desde então, sua aplicabilidade tem adquirido movimento, apesar de ser

a partir de 2016 que esta área ganhou celeridade. O Decreto nº 8.936 de 12 de dezembro instituiu a plataforma de cidadania digital, o Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018 instituiu o plano nacional de transformação digital e o Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020 instituiu a estratégia de governança digital. Esses decretos constituem a base legal do projeto de transformação digital do governo federal que inclusive criou um abjeto ranking dos órgãos, com o propósito de acelerar estas transformações, que pressupõem o uso de TDIC (Silva, 2024, p.290).

O uso das TICs por parte do Estado não se restringe à digitalização de seus serviços. O Programa Governo Eletrônico, desde os anos 2000, utiliza dos auxílios tecnológicos. A partir disso, uma série de iniciativas que vinculam as TICs aos serviços públicos foram propostas e concretizadas, como evidencia a linha do tempo do Governo Digital²⁸. Em 2018, há a publicação do documento central da política pública, Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), que reúne todo o processo de transformação digital do Estado brasileiro²⁹. É importante ressaltar que este movimento também ocorre de forma ampla:

Governos Eletrônicos, Data Warehouse, Business Intelligence, Big Data, Transformação Digital, entre outros, são denominações para arranjos

²⁸ Disponível em: <[Linha do tempo — Governo Digital](#)>. Acesso em: 26 dez. 2024.

²⁹ Disponível em: <[Linha do tempo — Governo Digital](#)>. Acesso em: 26 dez. 2024.

negociais-tecnológicos, originados fora dos governos, que foram se sucedendo e se disseminam pelos Estados em todo o planeta como um vírus inoculado pelas consultorias e empresas. Por isso, é possível encontrar planos similares de Transformação Digital em países tão díspares como a Inglaterra, Austrália, Canadá e Brasil, dentre outros. Sua estrutura e ideias-força são similares ou idênticas, mesmo com as grandes diferenças entre a cultura, a economia e as necessidades de cada país (Silveira et al., 2019, p.2).

Assim como ocorre ante o fenômeno da uberização no setor empresarial e de serviços, no espaço público, os/as trabalhadores/as também não são amenizados de suas consequências. A digitalização ocorre alinhada a novas dinâmicas de trabalho, como a instituição do teletrabalho. Além disso, há complementações devastadoras, um exemplo são as medidas infraconstitucionais, que entornam a degradação do trabalho, como apontado pela FENASPS em referência ao INSS³⁰. Um exemplo de tais medidas é a Instrução Normativa IN nº 65³¹, que encontrou fundamentação no Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, medida que normatiza o programa de gestão e dispõe sobre a implementação do Programa de Gestão vinculado ao teletrabalho.

As normas básicas do Programa de Gestão e Desempenho (PGD) são o Decreto n. 11.072, de 17 de maio de 2022, que o consolida como “instrumento de gestão que disciplina o desenvolvimento e a mensuração das atividades realizadas pelos seus participantes, com foco na entrega por resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade” (Art. 1º, parágrafo único); A Instrução Normativa IN nº 24, de 28 de julho de 2023, que estabelece orientações relativas à implementação e execução do PGD; e a Instrução Normativa IN nº 52, de 21 de dezembro de 2023, que estabelece orientações relativas às regras de gestão de pessoas no âmbito do PGD.

O PGD, incorporado ao teletrabalho e fundamentado nas medidas citadas acima, “[...] está alicerçado em um modelo de gestão muito influenciado pelo ideário da uberização. A prescrição detalhada e pré-estabelecida das tarefas e a transferência para o trabalhador dos custos do processo de trabalho são características que estão postas sem disfarces” (Souza, 2023, p.5).

³⁰ A utilização de atos infraconstitucionais para degradação do trabalho no INSS. In: A assim chamada modernização do INSS: a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto, 2024.

³¹ INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, de 30 de julho de 2020. “Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação do Programa de Gestão”. Disponível em: <[IN_SGP_2020_65.pdf](#)>. Acesso em: 31 dez. 2024.

Partindo do entendimento da uberização enquanto forma de organização do trabalho, as implicações na saúde do/a trabalhador/a se tornam componentes em sua análise, visto que as mudanças na organização do trabalho, conseqüentemente, inserem mudanças na relação saúde-doença no trabalho (Souza, 2023). Tendo isso em perspectiva,

Para além dos processos eletrônicos e dos aplicativos, o teletrabalho é uma estratégia que transforma o servidor em trabalhador digital, submetido a um controle por produção, fiscalizado pela chefia e pelo Executivo através de sistemas informatizados. Além de recair sobre o trabalhador as despesas relativas a todos os equipamentos e infraestrutura necessários para exercício da função em sua residência, numa espécie de “uberização” do serviço público (Druck; Vieira, 2023, p.319).

Logo, além do maior controle e intensificação e o aumento dos custos com os equipamentos necessários, há novas formas de adoecimento que se incluem com o avanço do uso das TICs e do teletrabalho, visto que os/as trabalhadores/as estão expostos à flexibilização e intensificação dos ritmos de trabalho designadas não só pela robotização, mas pelas práticas e métodos direcionados pela multifuncionalidade e polivalência, “além da submissão a uma série de mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica voltada ao aumento da produtividade” (Antunes, 2018, p.140). Há a flexibilização como base do adoecimento (Antunes, 2018), com a perda de “sentido da vida fora do trabalho, o que aumenta pressão e estresse com impactos para a saúde” (Druck; Vieira, 2023, p.320). A crescente individualização do trabalho e o assédio também se somam às motivações que contribuem para o adoecimento psíquico dos/as trabalhadores/as.

Dessa forma, a implementação de um “governo digital” reflete alguns dos direcionamentos da uberização do trabalho nos serviços públicos, de acordo com suas especificidades, em que o avanço do uso das TICs digitais e a digitalização de tais serviços trouxeram implicações determinantes para os/as trabalhadores/as.

A digitalização do INSS, com a incorporação do projeto INSS Digital e o aplicativo Meu INSS, são alguns dos aspectos que esboçam como esse processo atinge os serviços públicos e, conseqüentemente, expressa sobre as condições de trabalho e o processo saúde-doença de seus trabalhadores/as.

As mudanças inseridas no INSS compõem os resultados nefastos deste processo. Há a reconfiguração do acesso e operacionalização da política de previdência social, com rebatimentos profundos para a população usuária e para os/as trabalhadores/as da autarquia, como será aprofundado a seguir.

Capítulo III - A experiência digital do INSS a partir de suas repercussões nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas dos/as trabalhadores/as da autarquia

Por que o labor humano tem sido, predominantemente, espaço de sujeição, sofrimento, desumanização e precarização, numa era em que muitos imaginavam uma proximidade celestial? E mais: por que, apesar de tudo isso, o trabalho carrega consigo coágulos de sociabilidade, tece laços de solidariedade, oferece impulsão para a rebeldia e anseio pela emancipação? Ricardo Antunes³²

A aceleração das inovações e ferramentas tecnológicas tem inserido novas dinâmicas em todo o complexo da vida social. O campo do trabalho tem acompanhado esse ritmo com as mudanças determinadas ante o avanço do uso das TICs, sobretudo as digitais.

O INSS é um dos órgãos públicos que teve seus serviços digitalizados, como tem ocorrido amplamente na esfera governamental. A experiência digital do INSS trouxe repercussões significativas para a população usuária dos serviços ofertados na autarquia. Para além das reconfigurações que remodelam o acesso à política de previdência social, os desdobramentos nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas dos/as trabalhadores/as previdenciários/as ocupam posição determinante na discussão sobre o trabalho e as políticas sociais.

O subitem 3.1 *INSS, o movimento de contrarreforma e a condição dos/as trabalhadores/as na era digital e do teletrabalho* articula o movimento de contrarreforma e o avanço das TICs digitais na previdência social, com ênfase em seus impactos para os/as trabalhadores/as da instituição com as mudanças nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos.

O subitem 3.2 *Uma aproximação com a direção de entidades representativas: como os sindicatos entendem a dinâmica imposta aos servidores/as do INSS?* busca entender os pensamentos, perspectivas e percepções da direção dos/as trabalhadores/as sindicalizados/as e organizados/as frente à dinâmica vivenciada pelos/as servidores/as do INSS.

O capítulo é finalizado com o subitem 3.3 *As repercussões e reações das entidades dos/as trabalhadores/as do INSS frente às condições e dinâmicas de trabalho impostas pela digitalização* que se propõe a evidenciar as repercussões se desdobram em reações dos/as

³²ANTUNES, Ricardo. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. 2ª ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p.23.

trabalhadores/as, que apesar de enfrentarem um cenário adverso, têm demonstrado resistência e mobilização, como pode ser visto na realização de greves pela categoria.

3.1. INSS, o movimento de contrarreforma da previdência e a condição dos/as trabalhadores/as na era digital e do teletrabalho

O INSS se consolidou como o maior órgão público distribuidor de renda da América Latina. É uma autarquia pública criada pelo Decreto nº 99.350, em 27 de junho de 1990, como um dos marcos da implementação do sistema de Seguridade Social no Brasil, composta pelo tripé saúde, assistência e previdência social. A autarquia é “responsável pelo processamento de benefícios previdenciários, assistenciais e de legislação especial” (Silva; Souza, 2021, p.175). Sua magnitude pode ser explicado nos seguintes dados:

Desde então, compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, que abrange atualmente 71 milhões de filiados, mais de 52 milhões de segurados, aproximadamente 36,5 milhões de beneficiários e dotação orçamentária anual de 760 bilhões de reais (Jesus, 2022, p.6).

A rede de atendimento³³ do INSS, no momento, é composta por diferentes tipos de unidades físicas e virtuais, “como unidades de atendimento fixas e móveis, centrais de atendimento telefônico e portal do INSS na internet” (Brasil, 2020). Em relação às modalidades de atendimento viabilizadas através das TICs digitais, há o portal do INSS, “disponível na internet através do endereço www.inss.gov.br, disponibiliza ao cidadão diversos serviços online que dispensam o atendimento presencial, além de informações sobre benefícios e serviços” (Brasil, 2020). Há também a central de atendimento 135, por meio do atendimento por telefone e com horário de funcionamento das 7 às 22 horas. Nos serviços presenciais, há unidades fixas espalhadas por todo o Brasil, na qual totalizam mais de 1500 pontos de atendimento, são as Agências da Previdência Social (APS). Este tipo de atendimento, atualmente, ocorre por agendamento. Além das citadas, há outros dois tipos de agências: a Agência da Previdência Social de Atendimento de Demandas Judiciais e a Agência da Previdência Social de Acordos Internacionais. A primeira tem como objetivo a centralização em local determinado todas as atividades “que assegurem o cumprimento de decisões judiciais dentro dos prazos estabelecidos pelo juízo” (Brasil, 2020). Estas não fazem atendimento ao público, visto que as demandas decorrem de ordem judiciais. Já a segunda trabalha,

³³ Todas as informações oferecidas estão disponíveis no site do Instituto Nacional de Seguro Social: <https://www.gov.br/inss/pt-br/canais_atendimento/rede-de-atendimento>. Acesso em: 16 fev. 2024.

exclusivamente com requerimentos de benefícios de cidadãos estrangeiros, que trabalham no Brasil, ou brasileiros, que trabalham no exterior, e que estão amparados por acordo internacional de reconhecimento de contribuições previdenciárias entre ambos os países (Brasil, 2020).

As formas de atendimento da autarquia se diversificaram durante sua trajetória, o que se explica tanto pelo avanço dos meios de mediação entre o INSS e seus usuários/as, quanto por mudanças estruturais que atingem a instituição, como o movimento de contrarreforma da previdência social:

[...] sob imposição de instituições financeiras e organismos internacionais, desde os anos 1990, o Estado brasileiro vem implantando uma agressiva contrarreforma da seguridade social, cujo principal alvo tem sido a previdência social. O andamento desta contrarreforma oscila conforme uma junção de fatores conjunturais, que determinam sua intensidade, mas avança na direção da redução da previdência pública e ampliação do mercado da previdência privada (Campos; Jesus, 2021, p.88-89).

A dinâmica contrarreformista alcança diferentes esferas desde a ascensão neoliberal. Além da seguridade social, o trabalho também é alvo de tais usurpações. A conjuntura evidencia um aprofundamento da exploração do trabalho combinado a uma imposta e intensa retirada de direitos já conquistados pela classe trabalhadora.

O arranjo entre progressos e regressos demarca um movimento dialético que atinge os espaços de trabalho e orchestra movimentos importantes do capital na contemporaneidade. Os novos desenhos inseridos pela *mundialização neoliberal* sob hegemonia financeira, o avanço do uso de *tecnologias digitais*, da *Inteligência Artificial* e outros componentes inseridos pela aceleração das inovações tecnológicas, como a *Indústria 4.0* (Antunes; Praun, 2020, p.179) se mesclam à feroz *precarização ampliada e multiforme*, cujo um dos componentes primordiais é a erosão devastadora dos empregos e a corrosão e demolição exponencial dos direitos do trabalho (Antunes; Praun, 2020, p.181).

Evidenciando esta reconfiguração à realidade brasileira, dentre suas expressões, o ataque a seguridade social se estabelece como um “campo minado”, que

[...] nem chegou a ser implementado totalmente quando se tornou alvo de um movimento incessante de contrarreforma, desde o início da década de 1990, ora mais agressivo e com maior reação social, ora mais sutil e com baixa reação social, a depender, entre outros fatores, dos instrumentos usados, da correlação de forças e do grau de comprometimento do Estado com os interesses dos capitais (Silva, 2021, p.34).

Convém destacar que as contrarreformas trabalhista e previdenciária assumem relevância nesta discussão. Afinal, a contrarreforma trabalhista acarretou amplas mudanças

no trabalho, sendo grande aliada nas liberdades para o capital. Além dela, o *movimento de contrarreforma* da previdência (Silva, 2018) mantém grande conexão com a trabalhista, ambas limitam o acesso aos direitos previdenciários.

A contrarreforma trabalhista tem na lei 13.467, de 2017, a escancarada abertura das “portei­ras” para o desmantelamento do trabalho. Sua implementação institui o contrato de teletrabalho³⁴, o trabalho intermitente, a ampliação dos contratos de trabalho em tempo parcial e da terceirização, entre outras alterações que se consolidam como sinônimo de desproteção para os/as trabalhadores/as. Antunes e Praun (2020) designam a contrarreforma trabalhista como uma segurança jurídica para o capital e precarização ampliada para o trabalho:

Em 11 de novembro de 2017, com a entrada em vigor da Lei n.13.467, de 13 de julho do mesmo ano, e da Medida Provisória n. 808, as mudanças na legislação trabalhista brasileira atingiram novo patamar. As novas regras resultaram da aprovação na Câmara dos Deputados e no Senado Federal do Projeto de Lei da Câmara n.38/2017, que introduziu mudanças em 117 artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Tais modificações foram antecedidas pela aprovação da Lei 13.429, de 31 de março de 2017, que alterou regras relativas ao contrato por tempo determinado e ampliou sem limites a abrangência da terceirização da força de trabalho, antes restritas às denominadas atividades-meio (p.182).

Seus impactos não poderiam ser mais severos, já que além de sua abrangência por si só, seus efeitos acompanham os impactos *do movimento de contrarreforma previdenciária*, que embarreirou, dentre outros aspectos, a efetividade da própria Constituição Federal de 1988, adquirida há tão pouco tempo e apresentada como uma verdadeira reforma, contribuindo para a ampliação de direitos e adesão às demandas populares e dos movimentos sociais.

Antunes e Praun (2020) também analisam algumas de suas implicações. Há uma gama de possibilidades abertas pela lei em proporcionar todas as rédeas para o capital, seja na *formalização do informal* consolidada sob a guarda de uma *segurança jurídica instituída pela contrarreforma*, seja pela forma de assegurar na precarização, os interesses particulares sem restrições e com dispositivos de regulação para isto. Além disso, as estratégias de suprimir as brechas de não trabalho durante a jornada ganham contornos mais inflexíveis, com uma diversificação de suas maneiras por meio de consensos individuais sem uma padronização. O mesmo se aplica a vínculos contratuais, como é o caso do trabalho *intermitente* no Brasil, em que a perspectiva de um trabalho com maior garantia se perde.

³⁴ O teletrabalho já existia, mas sofreu mudanças substanciais a partir desta legislação, impondo maiores prejuízos à classe trabalhadora..

Concomitante à Lei 13.467/2017, foi regulamentado o teletrabalho no INSS pela Instrução Normativa IN nº 98, de 19 de dezembro de 2018, “com a medida, [é] possível que profissionais da autarquia desempenhem suas funções em home-office [...] desde que cumpram metas de desempenho”.³⁵ A justificativa para implantação dessa modalidade de trabalho foi a tentativa em atenuar o problema de pessoal, já que desde o período da implementação da normativa a autarquia dispõe de um quadro limitado de servidores/as.

É importante sinalizar que esta normativa possui subsídio no Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, implementada no governo Fernando Henrique Cardoso, que determina a jornada de trabalho do serviço público federal, mas também incluiu o programa de gestão. Portanto, apesar da política de produtividade ter sido instaurada no governo Temer, é com a contrarreforma administrativa do aparelho do Estado realizada por Fernando Henrique Cardoso que há a abertura para sua concretização (FENASPS, 2024), o que demonstra que o desmonte do aparelho estatal é um projeto político contínuo na realidade brasileira.

O contexto desfavorável perdura desde então, cujo aprofundamento assume novos contornos com a adoção de elementos que se agregam a um processo já iniciado. É o que se viabiliza com o avanço do uso das TICs digitais e a aceleração das inovações tecnológicas. Amplia-se, então, um projeto que coaduna a expropriação de direitos, muito referenciada nas medidas contrarreformistas da seguridade social, a adoção de novas modalidades e ferramentas de trabalho, como ocorre com o avanço do uso das tecnologias digitais e aspectos habilitados pela aceleração das inovações tecnológicas. Ambos os movimentos fazem parte de um mesmo projeto do capital, que se sustenta nas políticas de austeridade, como comentado por Silva:

Esse movimento de contrarreforma da seguridade social, que se agudiza impetuosamente no governo Bolsonaro, pode ser compreendido como a conjugação de medidas restritivas de direitos de seguridade social que compõe a política de austeridade fiscal e sustenta a disputa do fundo público, em favor dos capitais. É um movimento que força a redução da previdência e da saúde pública para dar lugar à expansão da previdência e saúde privada (Silva, 2012; 2015). No que se refere à previdência social este movimento de contrarreforma é caracterizado por medidas direcionadas para a extinção ou dificuldade de acesso aos benefícios; elevação do tempo e das alíquotas de contribuição; redução dos valores e tempo de usufruto dos benefícios; desfinanciamento da seguridade social; e, desmonte da estrutura administrativa necessária ao reconhecimento e manutenção dos direitos (Silva, 2021, p.34).

³⁵ INSS adota teletrabalho para servidores. Acesso em: <[INSS adota teletrabalho para servidores — Instituto Nacional do Seguro Social - INSS](#)>. Acesso em: 2 jan.2025.

É este exato panorama do INSS. O *movimento de contrarreforma da previdência* (Silva, 2018) se alinha à digitalização dos serviços e impacta decisivamente toda a população brasileira. Os/as próprios/as trabalhadores/as da política social mencionada são duplamente penalizados/as, afinal, a alteração dos serviços mediada pelas iniciativas contrarreformistas os atinge não só como público usuário da política, mas também incide na reconfiguração de seus processos de trabalho.

O *movimento de contrarreforma* carrega uma bagagem histórica, o que enfatiza a política de previdência como objeto mirado pelo capital: “no que se refere à previdência social, pode-se dizer que as primeiras medidas corrosivas de grande magnitude, após sua regulamentação em 1991, foram aquelas instituídas pela EC nº 20 de 1998, no governo Fernando Henrique Cardoso” (Silva, 2021, p.37), os governos petistas também elencam medidas deletérias que atingem esta política social. No entanto, é nos governos Temer e Bolsonaro que o movimento contrarreformista incide com maior celeridade e ferocidade.

De forma sintética, nos atenuando aos extensos desdobramentos viabilizados pelo movimento de contrarreforma previdenciária, seu teor é agudizado no governo Bolsonaro, com a EC nº 103/2019, que “constitui a mais destrutiva Emenda Constitucional sobre a seguridade social aprovada desde sua instituição” (Silva, 2021, p.44).

Silva (2022) aponta sobre um duplo movimento que atinge a política de previdência: “por um lado, a essencialidade da previdência social, por outro, o caráter neofascista e ultraneoliberal do governo Bolsonaro e o recrudescimento desse caráter com o avanço da corrosão da essencialidade e entrega da previdência social aos capitais” (p.3). A imensa margem de lucratividade da previdência entorna as motivações para a sua destruição, visada como um nicho de acumulação. A privatização da política de previdência e a ampliação da previdência privada é um objetivo declarado do capital.

A autora ainda aponta os enormes prejuízos despendidos pela medida instituída pelo presidente Jair Bolsonaro: “seja pelos limites de acesso, seja pela redução do tempo de usufruto, seja pela redução dos valores dos benefícios. Tudo isso implicará ampliação da desigualdade social nas dimensões de renda, gênero, raça/etnia, regiões geográficas, entre outras” (Silva, 2021, p.58).

As contrarreformas trabalhista e previdenciária possuem muitas nuances e uma amplitude que não permitem uma análise minuciosa, em face do objeto de investigação. Porém, os impactos negativos e nefastos para a classe trabalhadora são enormes. Aqui,

também se incluem os/as servidores/as do INSS, que operacionalizam o reconhecimento de direitos aos benefícios previdenciários que,

Além da mais agressiva contrarreforma da previdência social, com a aprovação da EC 103/2019, a qual retirou, reduziu e limitou drasticamente direitos da classe trabalhadora no país e aprofundaram as perspectivas de mercantilização da Previdência Social brasileira, também vem ocorrendo um desmonte acelerado através de atos normativos e demais ações gerencialistas. A perda progressiva de servidores(as) por aposentadoria; a insuficiência de concursos públicos para repor os quadros defasados; a ampliação desmedida e inconsequente do uso de tecnologias, plataformas digitais e da chamada “inteligência artificial”; a alteração abrupta nos processos de trabalho do órgão; a instituição de metas abusivas de produtividade e as modificações exigências na forma de acesso aos cidadãos que requerem algum serviço e/ou benefício nas chamadas “plataformas digitais” como único meio de atendimento, cerceando e criando assim barreiras adicionais para o reconhecimento de direitos, têm contribuído em seu conjunto para dificultar o acesso excluir da população usuária (principalmente da população mais pauperizada, idosos, pessoas com deficiência, pessoas não alfabetizadas e cidadãos excluídos cultural e financeiramente do mundo digital) a este serviço público, ampliando o número de indeferimentos e, consequentemente, o aumento de recursos administrativos e a alta do índice de judicialização contra o INSS (FENASPS, 2024, p.2)

Os desmontes traduzidos nas contrarreformas se ajustam ao uso das TICs digitais e proporcionam a digitalização de serviços oferecidos pelo Estado, cuja sustentação é a precarização do trabalho. Um de seus principais componentes é o teletrabalho, que alcança diferentes esferas, dos ambientes privados aos públicos. O INSS é um dos órgãos públicos que expressa a articulação desse processo:

[...] esta autarquia não está isenta da contrarreforma do aparelho do Estado, nem da expansão das novas tecnologias de informação e comunicação, que tem ocorrido combinado com a redução de direitos da classe trabalhadora, incluindo os servidores do INSS, cujo quadro de ativos tem sido reduzido, sem as reposições necessárias, o que tem sido usado para justificar a digitalização dos serviços e a implantação do teletrabalho (Silva; Souza, 2021, p.165)

Logo, o processo iniciado pela contrarreforma trabalhista, adequada na Lei n.º 13.467/2017, que acentua o uso do teletrabalho, tem sua continuidade no intenso avanço das ferramentas tecnológicas, empregadas, inclusive, como alternativa resolutive para as problemáticas desencadeadas pela própria desestruturação do Estado. A precarização da previdência se viabiliza não apenas pelas contrarreformas que ameaçam todo o sistema de seguridade social brasileiro, mas conta com o avanço do uso das TICs digitais como forte facilitador na conformação deste cenário:

[...] o avanço da automação no serviço público, assim como a sua enfática defesa pelas empresas da área de TICs, está subordinada à lógica privada, que rege também a PEC 32, quando amplia a terceirização e a transferência de serviços públicos para a iniciativa privada (Druck; Vieira, 2023, p.316).

Como detalhado no capítulo 2³⁶, a contrarreforma do Estado e a aceleração tecnológica possuem estreita relação e incisivas implicações aos serviços públicos. Um dos exemplos disso é adoção do teletrabalho como modalidade no serviço público ocorrer anteriormente à pandemia, inclusive:

Desde de 2005, algumas instituições já vêm implementando esta modalidade de trabalho, como por exemplo: o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO); a Secretaria da Receita Federal (SRF); Tribunal de Contas da União (TCU), dentre outras. No entanto, não há uma lei específica para regulamentar o teletrabalho no serviço público, vem sendo organizado em cada instituição, através de instruções normativas e portarias, com metas e formas de controle do trabalho diferentes em cada órgão (FENASPS, 2024, p.52).

A inserção e o avanço de seu uso nos serviços públicos substanciam a redução de custos e maior produtividade, como expressado nas propostas da administração gerencial. Alinhado a isso, há a combinação com os métodos gerencialistas, que objetivam a intensificação do trabalho. O alcance de tais objetivos se traduz na precarização das condições de trabalho e dos serviços oferecidos, na qual o desinvestimento estatal, a redução do quadro de funcionários/as, a disputa pelo fundo público, a terceirização dos serviços oferecidos, entre outras medidas, mostram.

A dinâmica instituída pela *Lei Governo Digital*, a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre a transformação digital na esfera pública, consequentemente, impõe novas dinâmicas de trabalho aos servidores/as. O projeto INSS digital (Brasil, 2017) sistematiza, centralmente, tais mudanças para os/as funcionários/as da previdência social.

A previdência social é um dos primeiros serviços públicos em que ocorre a incorporação das tecnologias informacionais. A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV, empresa pública que emprega o uso das tecnologias para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro (Brasil, 1974), concretiza esse marco.

³⁶ Ver item 2.2 A contrarreforma do Estado, a aceleração das inovações tecnológicas e sua articulação aos serviços públicos no Brasil, do capítulo 2.

Além da inserção das tecnologias informacionais e digitais, as medidas gerencialistas compõem o órgão do seguro social como espaço de experimento, “a Previdência Social foi uma das primeiras instituições públicas atingida por estas medidas, e por isso já nos anos 2000 começa a ser arquitetado o projeto de modernização da previdência” (Prado; Duarte, 2015, p.164).

As TICs são utilizadas na mediação entre o órgão e os/as usuários/as anterior ao que se consolida hoje. Em 2005, foi instituída a obrigatoriedade de agendamento prévio para atendimento nas agências por canais remotos, como a internet e o telefone 135. O comparecimento às unidades do INSS, portanto, eram marcados e orientados após o contato realizado remotamente. Apesar desta mudança acarretar alguns obstáculos e prejuízos para a população, ainda permaneciam disponíveis pelo atendimento espontâneo, uma série de serviços da autarquia (Campos; Jesus, 2021).

A preparação do INSS para as mudanças eletrônicas é datada em 2014, quando o Requerimento Eletrônico (eReq) é criado e testado na cidade do Rio de Janeiro, consolidado na Portaria n.º 1.184/PRES/INSS, de 30 de setembro de 2014 (Silva e Souza, 2021). Em 2016, há a “arrancada crucial para digitalizar os serviços e transferir responsabilidade do órgão para outras organizações, com o suporte das *plataformas colaborativas*” (Souza; Silva, 2021, p.169), quando há o desenvolvimento do Gerenciador de Tarefas (GET) para facilitar convênios com organizações sociais na recepção de requerimentos de benefícios. As ferramentas desenvolvidas pelo INSS e a DATAPREV, possibilitaram a criação do e-serviço (serviço eletrônico), o Meu INSS, que passou a funcionar em janeiro de 2017 (Souza; Silva, 2021).

O projeto **INSS digital: uma nova forma de atender** (Brasil, 2017), no entanto, decreta a implantação e aceleração da digitalização dos serviços oferecidos, com a aplicação de um projeto piloto na região de Mossoró/RN, que

[...] começou a funcionar em janeiro de 2017 para dar início aos chamados serviços eletrônicos de mão dupla, que, por meio da internet, possibilitam a interação com os usuários mediante a troca de informações. Assim, em 2017, concomitante à contrarreforma trabalhista concretizada em julho, o INSS acelerou a digitalização dos serviços, com “o projeto INSS DIGITAL: uma nova forma de atender”, que já previa o teletrabalho (Silva; Souza, 2021, p.169).

O próprio projeto dispõe sobre alguns obstáculos que circundam o instituto: filas de espera, as vastas regiões do país que não contam com a cobertura do instituto e a

disponibilização de unidades para atendimento (Brasil, 2017, p.17). Sendo assim, há o reconhecimento das limitações do órgão no atendimento efetivo e pleno à população. Apesar disso, o que se apresenta é a proposição de uma alternativa resolutiva às questões que acometem ao INSS como reflexo do enxugamento do Estado e das próprias medidas neoliberais, como a falta de investimento, de infraestrutura e a redução de funcionários/as. A própria justificativa para a implementação do *teletrabalho* na autarquia é uma evidência da finalidade que as tecnologias cumprem em sua utilização neste contexto.

Além de não cobrir as verdadeiras raízes que envolvem as problemáticas que circundam o INSS, a digitalização entra em contradição com o perfil de quem recorre a seus serviços, como elencado por Silva e Souza (2021). Primeiramente, a renda dos/as usuários/as, “nota-se que a maior parte do público que tem acesso à previdência, recebe benefícios com valores em torno de um salário mínimo, o qual se volta para o atendimento às necessidades básicas, ficando em segundo plano, consumos como Internet e TIC” (Silva; Souza, 2021, p.167). O acesso à internet, aos meios tecnológicos e o rendimento real médio per capita para o acesso de determinados serviços viabilizados por plataformas digitais demonstra as dificuldades delimitadas.

Além da questão de renda, que desdobra impactos significativos no acesso aos meios eletrônicos e à internet, a faixa etária da população majoritária que acessa os serviços do órgão também possui posição relevante, visto que a maioria da população usuária do INSS é idosa, parcela em que se concentram os maiores índices de analfabetismo no Brasil (Silva; Souza, 2021, p.167). Outra questão que permeia a articulação entre o acesso e a população usuária é o impedimento de acesso à informação e as barreiras que se interpõem na busca pelos serviços e benefícios previdenciários, como a complexa legislação previdenciária, em constante mudança, as estruturas burocráticas do Estado e outras dificuldades de acesso, como a exclusão digital e social, como apontadas por Jesus (2022, p.3). A implementação de serviços eletrônicos e digitais na rede de atendimento vai na contramão da objetivação dos serviços oferecidos, já que o atendimento real das demandas que chegam ao espaço dependem não só da existência dos serviços e benefícios em si, mas das adequadas condições que viabilizem seu real funcionamento.

A conformação deste cenário nos remete às dificuldades encontradas pela população no período pandêmico, visto que o movimento para a digitalização teve efeito ainda mais célere com o advento da pandemia de Coronavírus. Apesar da organização e preparação para

a transformação digital anteceder o agravamento da Covid-19, é o contexto de isolamento que demanda a realização de atendimentos e serviços através de canais remotos que respeitem o distanciamento social. Foi o que ocorreu no INSS:

A Portaria n. 8.024 de 19 de março de 2020 estabeleceu que o atendimento do INSS seria realizado exclusivamente através dos canais remotos (central telefônica 135, site, aplicativo de celular e plantão telefônico – ofertado de acordo com a capacidade das unidades), face o fechamento de todas as agências da Previdência Social do país (Campos; Jesus, 2021, p.82).

As medidas impostas foram necessárias para a segurança dos/as usuários/as, segurados/as e trabalhadores/as da instituição, no entanto, as mudanças adequadas ao momento vivenciado, como as normativas e fluxos, só puderam ser acessadas por canais remotos. “Assim, se antes do fechamento das agências muitos cidadãos já encontravam inúmeras dificuldades de acesso, por falta de conhecimento da legislação e dos trâmites burocráticos do INSS, durante o período em tela, tais dificuldades foram maximizadas” (Campos; Jesus, 2021, p.85).

Além dos desdobramentos mencionados, o Relatório de Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), de número 1360686, de 8 de abril de 2024, que avalia sobre a usabilidade do aplicativo Meu INSS, demonstra deficiências na própria funcionalidade do aplicativo, identificadas em relatos dos/as usuários/as e corroborados por testes de execução realizados pela equipe de auditoria:

[...] ao limitado suporte ao usuário do Meu INSS; à ausência de mecanismo de procuração próprio do Meu INSS, bem como complexidade da atual procuração constante do Gov.br; à restrição das medidas de segurança adicionais a alguns serviços; e à divergência nas taxas de indeferimento entre atendimento (CGU, 2024, p.4).

As principais dificuldades “estão relacionadas ao acesso à plataforma e à lentidão/instabilidade no sistema, com cidadãos relatando problemas e/ou dificuldades no acesso a partir do login único do Gov.br, erros no acesso e erros de processamento” (CGU, 2024, p.8). Outra limitação foi identificada nos testes com a IA, a Assistente Virtual Helô, apontando “uma padronização significativa nas perguntas e respostas fornecidas, restringindo as opções do cidadão para esclarecer situações e obter informações adicionais para o serviço desejado” (CGU, 2024, p.12).

Os resultados da auditoria apontaram:

Verifica-se que o suporte do Meu INSS para atender aos cidadãos é limitado, levando-os a buscar outros canais, tanto para concluir o atendimento não

obtido pelo Meu INSS, quanto para esclarecer dúvidas no uso do sistema, havendo oportunidades de melhoria no suporte aos usuários do Meu INSS (CGU, 2024, p.13)

O avanço do uso das TICs digitais ainda apresenta questionamentos e dúvidas importantes ao serem apontados pelos dados que “os dois canais remotos disponíveis possuem as maiores taxas de indeferimento, e isso pode estar relacionado a uma possível qualidade inferior da comunicação com o cidadão, tanto no Meu INSS quanto na Central 135, se comparada com aquela da Agência” (CGU, 2024, p.17). Não se trata da recusa a adoção das tecnologias utilizadas, mas a adequação de seu uso às especificidades e particularidades de cada caso, a fim de que as tecnologias busquem potencializar a oferta e o acesso dos serviços e direitos sociais, e não que sejam restringidos, já que “cenário indica a possibilidade de haver diferença na probabilidade de concessão de acordo com o canal utilizado para requerimento, seja pela maior facilidade de utilização de determinada ferramenta, seja por haver situações que facilitem a concessão por este canal” (CGU, 2024, p.19). Isto ainda é melhor detalhado:

Diante do exposto, verifica-se que as taxas de indeferimento entre os canais não são equivalentes, com destaque para os canais de modalidade remota, que apresentam maiores níveis de indeferimento do pedido. Ainda, os resultados das análises evidenciam que mais da metade dos requerimentos registrados no INSS são indeferidos, e que o cidadão busca o reconhecimento dos seus direitos, seja por meio de pedido de revisão ou pela realização de requerimentos semelhantes nos diversos canais de atendimento (CGU, 2024, p.19).

Dentre as recomendações apontadas pela equipe avaliadora, está a sistematização da coleta e tratamento das manifestações e avaliações dos usuários e a melhoria do suporte prestado aos usuários do Meu INSS nos diferentes canais de atendimento, o que implica no entendimento da necessária participação dos/as usuários na construção dos serviços, assim como a ampliação das formas de atendimento. A manutenção dos serviços e atendimentos presenciais é uma determinação necessária mediante a função empregada no INSS. Tais fragilidades identificadas também repercutem na qualidade do processo de trabalho dos/as servidores/as, visto que as limitações apresentadas à população repercutem aos trabalhadores/as que dependem das informações coletadas e viabilizadas pela tecnologias e aplicativos que compõem a mediação entre usuário/a e servidor/a na dinâmica da autarquia previdenciária atualmente.

Sendo assim, a digitalização dos serviços prestados pelo INSS não se reduz à mera adoção de tecnologias digitais nos atendimentos. Pois, além de repercutir decisivamente, em

amplas dimensões, sobre toda a população brasileira, as reconfigurações do trabalho exercido na autarquia indicam uma série de fatores que trazem implicações significativas nos processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas dos/as trabalhadores/as do instituto.

O pensamento marxiano mostra sua atualidade, já que o prolongamento da jornada e a intensificação do trabalho já compunham as consequências geradas pela introdução das máquinas e tecnologias no contexto da Revolução Industrial. O cenário que se viabiliza com o uso das TICs digitais no órgão demonstra que se trata de uma regra com os avanços tecnológicos operados no sistema capitalista:

As condições técnicas do processo de trabalho podem ser revolucionadas de modo que, por exemplo, se antes dez trabalhadores, usando dez ferramentas de baixo valor, trabalhavam uma quantidade relativamente pequena de matéria-prima, agora apenas um trabalhador, usando uma máquina mais cara trabalha uma quantidade de matéria-prima cem vezes maior. Nesse caso, tem-se um grande aumento de capital constante, isto é, da quantidade de valor dos meios de produção empregados, e uma grande diminuição da parte variável do capital, investida na força de trabalho (Marx, 2017, p.187-188).

Assim, as contradições das tecnologias na acumulação capitalista, como sinalizadas por Marx em outro momento histórico, se agudizam com o decorrer do tempo. Souza (2022) enfatiza este aspecto em relação ao seu uso após o processo de reestruturação produtiva pautada pela inovação tecnológica, em que “ao invés de proporcionar melhores condições aos trabalhadores, contraditoriamente, impulsiona a exploração de trabalho por meio de extensas jornadas, [...] além de outros fatores que implicam na precarização das condições do trabalho” (p.130).

O investimento em capital constante, ou seja, nos meios de produção, como ocorre com as tecnologias, implica na redução de capital variável, ou seja, o número de trabalhadores/as. No âmbito do INSS, a falta de profissionais é elencado como um dos principais problemas pelos/as próprios/as servidores/as:

Acredito que há uma tendência à robotização, me preocupa a falta de profissionais, a gente percebe uma demanda reprimida das avaliações, teria que ter mais profissionais e ter a volta do atendimento presencial ‘pra’ facilitar tanto pros usuários quanto pra gente. As vezes tem perícia que demora cinco meses, ele fica sem receber porque tá lá pendente em análise, enquanto tá em análise ele não recebe, não pode retornar pro trabalho, fica muito tempo em função dessa análise, isso dificulta bastante o tratamento. (Cavalheiro, 2022, p.46, grifos nossos)

A queda vertiginosa do quadro de servidores/as ao decorrer dos anos, que inclusive, se visualiza nas justificativas para a imbricação do uso intensivo das TICs digitais na autarquia é uma das principais queixas dos/as trabalhadores/as. Na pesquisa realizada pela FENASPS (2024, p.30) sobre a saúde dos/as servidores/as, 97,6% entrevistados/as avaliam a necessidade da realização de concurso público para a recomposição do quadro funcional da autarquia.

A instituição tenta solucionar o quadro reduzido de funcionários/as não com a reposição da força de trabalho, mas com a elevação da produtividade, mediada pelo uso das TICs (Silva; Souza, 2021). Sendo assim, são encontradas no teletrabalho e na intensificação, uma forma de compensação ao contexto de ausência da força de trabalho necessária:

[...] a denúncia dos servidores é de um extenuante desgaste físico e mental devido às jornadas de trabalho prolongadas, além do acúmulo de serviço sem que haja força de trabalho suficiente para solucioná-lo, fato que impõe a urgente necessidade de realização de concurso público para novas contratações (Silva; Souza, 2021, p.172).

As palavras de Marx sobre a essência capitalista reverberam, já que esta “[...] usurpa o tempo para o crescimento, o desenvolvimento e a manutenção saudável do corpo. Rouba o tempo requerido para o consumo de ar puro e de luz solar. Avança sobre o horário das refeições e os incorpora, sempre que possível, ao processo de produção [...]” (2017, p.337). Trazendo este recorte, particularmente, para a dinâmica do INSS, os pontos elencados por Marx se provam, sobretudo, com as “novas modalidades” de trabalho do INSS, que estão definidas em dois regimes conforme o art. 10º da Instrução Normativa Conjunta SEGES-SGPRT /MGI Nº 24, de 28 de julho de 2023:

Na modalidade de teletrabalho:

I - em regime de execução parcial, parte da jornada de trabalho ocorre em locais a critério do participante e parte em local determinado pela administração pública federal; e

II - em regime de execução integral, a totalidade da jornada de trabalho ocorre em local a critério do participante.

Em relação a jornada de trabalho, o art. 1º da Portaria PRES/INSS nº 1.347, de 30 de agosto de 2021, estabelece 40 (quarenta) horas semanais a jornada de trabalho dos/as servidores/as integrantes do Quadro de Pessoal do INSS, ressalvados os casos amparados por legislação específica. No entanto, “efetiva-se no âmbito da autarquia a extinção de jornada de trabalho com o estabelecimento de metas de produtividade individual, programas de gestão e *as novas modalidades de trabalho*” (FENASPS, 2024, p.56). Diante disso,

Os trabalhadores e trabalhadoras com base em assinatura de um “novo contrato” passam a ser submetidos a metas, jornadas sem limites, sem uma política de atenção à saúde dos(as) servidores(as), imposição do custeio de toda a infraestrutura da autarquia, insuficiência de capacitação, instabilidades dos sistemas corporativos, podendo configurar assim, assédio moral institucionalizado (FENASPS, 2024, p.53).

Dessa forma, para além dos impactos da digitalização para a população usuária, como as comentadas por Silva e Souza (2021), há a redução dos atendimentos presenciais, para não dizer que se tornam praticamente nulos, assim como o enfraquecimento da socialização de informações, tão fundamentais para o acesso aos direitos sociais. Assim,

A forma como a gestão do processo de “modernização” vem sendo conduzida acaba favorecendo análises mal elaboradas e processos pouco instruídos, expressando uma inversão da lógica do atendimento qualificado, quando reorienta a política a atendimentos à distância, sem relação de proximidade, fundamental à construção de uma reflexão sobre a situação apresentada pelo/as cidadãos/ãs requerentes (Montefusco; Cosentino, 2024, p.327)

Há repercussões que atingem duplamente tanto a sociedade quanto aos servidores/as, como

[...] o abismo existente entre as possibilidades dos/as usuários/as efetivamente resolverem suas demandas apenas pelas telas, e nisto inclui-se não somente a dificuldade de acesso à Internet, mas, sobretudo, a ausência de análises sociais que somente podem ser construídas no diálogo com os/as profissionais (Montefusco; Cosentino, 2024, p.320)

Alguns elementos dentre as repercussões do avanço do uso das tecnologias informacionais são destacados pela FENASPS, como a perda do sentido e função social do trabalho pelo servidor/a, que não possui o contato necessário com o/a usuário/a para a identificação de informações e particularidades importantes que são obstaculizadas pelas telas, assim como repercute sobre o acesso aos direitos pela população pelas diversas entraves determinados com a utilização tecnológica na mediação para os serviços previdenciários. O INSS digital apresentado como uma solução às filas de espera, à lentidão para o acesso aos benefícios e como uma forma de modernizar as funções estatais não são concretizadas, “o direcionamento político de sua operacionalização não tem permitido o propalado alcance das metas propostas e tem causado sobrecarga de tarefas para os/as servidores/as, desconfigurando diretrizes históricas de atendimento do instituto” (Montefusco; Cosentino, 2024, p.327).

Além das precárias condições de trabalho repercutidas com essas “novas” modalidades de trabalho, que acompanham intensas mudanças nos processos e métodos de

trabalhos, como as metas individuais de produtividade, tais modificações foram realizadas pela gestão do INSS sem a participação e construção conjunta com as entidades representativas dos/as servidores/as,

[...] Descumprindo assim, a Convenção nº 154 da Organização Internacional do Trabalho. [...] Há um descumprimento das negociações coletivas, sobretudo, diante da profunda alteração que ocorreu no processo, gestão e controle do trabalho, com as metas individuais de produtividade e a extinção da jornada de trabalho. Além disso, as metas de produtividade impostas pelo INSS, foram construídas sem nenhum respaldo científico. Ademais, não ofereceu nenhuma forma de custeio de estrutura aos servidores(as) em teletrabalho, e sobretudo, não normatizou uma política de proteção e prevenção da saúde dos(as) servidores(as) (FENASPS, 2024, p.51-52).

Marx (2017) ao dispor sobre o processo de trabalho, enfatiza que o diferencial entre as épocas econômicas é “como”, “com que meios” o trabalho é realizado e que, “estes não apenas fornecem uma medida do grau de desenvolvimento da força de trabalho, mas também indicam as condições sociais nas quais se trabalha” (Marx, 2017, p.257).

As palavras de Marx se contornam na trajetória de mudanças nos processos e métodos de trabalho do INSS, que se viabilizam na incorporação dos avanços tecnológicos articulados às formas de gestão do trabalho.

Como já tratado, a contrarreforma do Estado foi o pontapé inicial para tais movimentações, que inclui o gerencialismo da administração pública (Druck; Vieira, 2023), norteador das medidas de controle, racionalização e eficiência que pairam sobre o INSS. Logo, apesar da digitalização dos serviços previdenciários ocorrer sistematicamente com a implantação do projeto INSS digital (Brasil, 2017), “a Previdência Social foi uma das primeiras instituições públicas atingida por estas medidas [gerencialistas], e por isso já nos anos 2000 começa a ser arquitetado o projeto de modernização da previdência” (Prado; Duarte, 2015, p.164).

Apesar da decisão pela adoção dos avanços tecnológicos e medidas de desempenho e gestão serem noticiadas como melhoria e agilização dos atendimentos, “ficou evidente, que o primeiro passo para a obtenção de maiores resultados sobre o trabalho seria retirando das mãos do trabalhador o controle sobre este processo” (Prado; Duarte, 2015, p.164).

Sendo assim, os processos e métodos de trabalho da autarquia estão articuladas a digitalização dos serviços, portanto, o processo de trabalho mediado pelo uso das TICs digitais, expressas nas modalidades semipresencial, de teletrabalho e *homeoffice*, e pelos

métodos gerencialistas, como o Programa de Gestão, as metas individuais e as pontuações por produtividade. Assim, impõe-se a virtualidade em detrimento da presencialidade, o alcance de metas produtivistas, sobrepõe a quantidade à qualidade; o teletrabalho em desfavor da presencialidade, desumaniza o atendimento e aumenta a ansiedade e insegurança dos que buscam os serviços ofertados pela previdência social. Essa mudança de métodos e processos de trabalho, nada tem de neutra ou inofensiva, vincula-se aos propósitos da austeridade de reduzir acesso aos direitos e assim, reduzir os investimentos em políticas sociais.

O teletrabalho tem como marco no âmbito do INSS a Portaria n.º 94, de 11 de janeiro de 2018, editada pelo Ministério do Desenvolvimento Social, ministério a qual o INSS se vinculava no período delimitado (Souza, 2022). Souza (2022, p.168-169) destaca elementos importantes na referida normativa: “a) a motivação para implementação do teletrabalho; b) autorização para regulamentação do teletrabalho; c) definição de critério mínimo para a implementação do teletrabalho; e d) definição como “experiência piloto” e que duraria 12 (doze) meses”. A IN n.º 01/2018/SGP/MP, de 31 de agosto de 2018, da Secretaria de Gestão de Pessoas, órgão vinculado ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão do Poder Executivo foi responsável por “regulamentar o teletrabalho no âmbito do funcionalismo público vinculado ao Poder Executivo Federal” (Souza, 2022, p.170).

A regulamentação do **teletrabalho** no funcionalismo público ocorrer após a publicação da primeira normativa do teletrabalho INSS demonstra um movimento célere para a digitalização da política de previdência social, que somente em dezembro de 2018, após as duas normativas mencionadas, teve a implantação da IN n.º 98, de 19 dezembro de 2018, editada pelo Presidente do INSS, “assim, coube à Instrução Normativa n.º 98/2018/MDS/INSS³⁷, regulamentar o programa de gestão na modalidade teletrabalho, ou seja, somente após 19 (dezenove) meses da concepção do Programa Piloto INSS Digital é que o teletrabalho foi temporariamente regulamentado no âmbito da Autarquia Previdenciária” (Souza, 2022, p.170).

Logo, a partir da fundamentação legal da Portaria n.º 94/MDS, de 11 de janeiro de 2018; e da Instrução Normativa n.º 1/SGP/MP, de 31 de agosto de 2018, a IN n.º 98 é regulamentada considerando:

³⁷ INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, de 19 de dezembro de 2018. Dispõe sobre as regras para implantação do programa de gestão, no regime de teletrabalho, a título de experiência-piloto. Disponível em: <[INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018 - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em 26 jan. 2025.

- a. a necessidade de renovar a política de gestão de pessoas como forma de estimular o desenvolvimento das potencialidades do servidor e o aumento da produtividade, racionalizando os custos operacionais, sem prejuízo da qualidade da prestação do serviço ao cidadão;
- b. a necessidade de promover a modernização, a melhoria contínua dos processos de trabalho e a cultura orientada a resultados, com foco no incremento da eficiência e da efetividade dos serviços prestados;
- c. o atendimento ao interesse público e as vantagens advindas do teletrabalho para a Administração, para a sociedade e para melhoria da qualidade de vida do servidor; e
- d. que algumas atividades laborais consomem maior esforço individual e não necessitam de inter-relação pessoal para sua execução.

Nas próprias motivações dispostas para implantação do Programa de Gestão no regime de teletrabalho são destacados os objetivos do aumento da produtividade, a racionalização e a economia dos custos operacionais; a busca por resultados, a partir da eficiência e efetividade e o nítido privilégio ao individualismo e isolamento do/a servidor/a.

Apesar de indicar que isto deve ser orientado sem prejuízo da qualidade da prestação do serviço ao cidadão e considerando a melhoria da qualidade de vida do/a servidor/a, a realidade determinada pela adoção do teletrabalho e do Programa de Gestão contradiz tais elementos:

[...] o Estado de formato neoliberal adota uma perspectiva gerencial nos moldes da empresa privada, expressão da tendência do neoliberalismo de mercantilizar tudo, transformando os bens públicos em bens privados, isto é, vendidos com o objetivo de lucro, e buscando anular a existência de um conjunto de trabalhadores cujo trabalho não é produzir mercadorias, e sim bens coletivos socialmente necessários, cuja ética é incompatível com o Estado gerencial/empresarial, gerido como se fosse uma empresa e, ainda, submetido à uberização do trabalho (Druck; Vieira, 2023, p.321).

A trajetória para a digitalização dos serviços previdenciários e a implementação do teletrabalho também contou com importantes resoluções direcionadas em experiências pilotos vinculadas ao teletrabalho, como a Resolução n.º 681, de 24 de maio de 2019, que instituiu “a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho” (INSS, 2019a); e a Resolução n.º 691, de 25 de julho de 2019, que instituiu “as Centrais de Análise de Benefício e, a título de experiência-piloto, o Programa de Gestão na modalidade semipresencial, com dispensa do controle de frequência” (INSS, 2019b), “além do mais, ainda foi regulamentada a possibilidade da modalidade semipresencial de teletrabalho, o que impactou diretamente na Portaria n.º 1.038/2020/ME/INSS, que passou a

prever duas modalidades de teletrabalho (integral e semipresencial)” (Souza, 2022, p.172). A Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019, dentre outras medidas, ampliou as bonificações por trabalho excedente para todos/as os/as servidores/as que tiveram interesse em fazer adesão. A lei regulamentou o Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade, o Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade, o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios e o Bônus de Desempenho Institucional por Perícia Médica em Benefícios por Incapacidade.

Dessa forma, as experiências pilotos possibilitadas pelas medidas citadas acima, e as bonificações por trabalho excedente, que estimulam a intensificação do trabalho e a produtividade, estabelecem as primeiras iniciativas para as mudanças nos processos e métodos de trabalho realizados no órgão. Há ainda a implementação da Portaria n.º 689, de 17 de junho de 2020, que estabelece a pontuação para aferição da produtividade na análise de processos e serviços de benefícios. A Portaria estabelece o grau de pontuações de acordo com os serviços e tarefas executadas. As bonificações por trabalho excedente foram implementadas no INSS, inicialmente, em 2017, apenas para os/as trabalhadores/as da perícia médica, mas é ampliada para todos os/as servidores/as que demonstrarem interesse na adesão em 2019, com a Medida Provisória (MP) nº 871, de janeiro de 2019, logo convertida na lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019.

Em síntese, as bonificações por trabalho excedente são

um bônus de produtividade para aquele trabalhador ou trabalhadora que concluir análise de benefícios após jornada de trabalho ou após o cumprimento de metas. O bônus representou um incentivo salarial, com o objetivo de reduzir as “filas” do INSS. Contudo, em contrapartida, ampliou a jornada de trabalho e intensificou o processo de trabalho dos(as) servidores(as) (FENASPS, 2024, p.10).

As repercussões das mudanças inseridas pelas medidas infraconstitucionais citadas evidenciam “[...] sua contradição com a missão da política de previdência social” (FENASPS, 2024, p.39). A missão do INSS, previsto no mapa estratégico de 2022/2023, é “garantir proteção social aos cidadãos por meio do reconhecimento de direitos”. As contradições entre as ações implementadas pela autarquia e a imposição dos processos e métodos de trabalho são evidenciadas:

Observa-se assim, uma enorme contradição das ações e no discurso gerencialista privado adotado pelo INSS, com a incorporação da política de

metas de produtividade, os chamados “mutirões de finais de semana”, o bônus por trabalho excedente, o uso das tecnologias-informacionais de forma desmedida, como instrumentos para diminuir as “filas” do INSS. Na realidade, há uma subversão da missão, a visão e os valores do instituto, buscando uma certa “eficiência”, tendo como base apenas aspectos quantitativos, sem observar, planejar e executar o reconhecimento dos direitos qualitativamente, o qual deveria ser o objetivo central do instituto (2024, p.81)

A dinâmica impostas pelas medidas que instituem **os processos e métodos de trabalho** no INSS prejudica além da saúde e vida dos/as servidores/as, a partir do fortalecimento do adoecimento mental dos servidores e servidoras; com a insuficiente e precária preparação e capacitação dos/as trabalhadores/as; imposições da utilização de equipamentos pessoais para desenvolvimento do trabalho, como, por exemplo, o uso do celular particular, dentre outros. Mas, prejudica também a população que busca por serviços e/ou benefícios do INSS fundamentais para a política social e encontram um projeto de desmonte da política de previdência social (FENASPS, 2024). O Relatório de Avaliação, de nº 1205146, realizado pela CGU, de 7 de julho de 2023, avalia “o pagamento de bônus aos servidores ativos do INSS, extraordinária pela análise e processos conclusiva selecionados para o Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade” (CGU, 2023, p.4) e aponta algumas das repercussões de sua implementação:

A criação de um bônus relacionado à produtividade pode gerar impactos na qualidade das análises realizadas no âmbito do Programa Especial, com aumento do risco de pareceres com inconsistências (deferimentos e/ou indeferimentos indevidos), e possíveis deficiências no acompanhamento da execução, entre outras. Quanto a esses aspectos, o Relatório de Auditoria nº 201902651 apontou tendência de aumento nas taxas de indeferimentos dos requerimentos iniciais de benefícios e redução na frequência de realização de exigências para análises objeto de pagamento de bônus (CGU, 2023, p.7).

Elementos foram apontados sobre a qualidade das análises realizadas em relação aos estímulos à bonificação: “o aumento da capacidade operacional do INSS tende a ampliar o universo de benefícios concedidos com desconformidades. Além disso, o estímulo proporcionado pelo BMOB/Terf pode fazer com que as análises sejam mais céleres, porém menos precisas” (CGU, 2023, p.10). Os resultados encontrados apresentam “probabilidade maior de indeferimento e de não ratificação do indeferimento, sugerindo que a bonificação pode estar gerando incentivos ao indeferimento indevido” (CGU, 2023, p.29). Portanto, os

objetivos propostos pelo programa apresentam queda na qualidade dos processos e baixa eficácia, o que aponta em prejuízos para a população mediante os indeferimentos³⁸.

As bonificações por trabalho excedente, em especial, incidem sobre extenuantes jornadas de trabalho, mas geram valor de despesas altas a partir das remunerações do *salário por peça*, “ou seja, a cada benefício analisado além da meta ou da jornada de trabalho estabelecida, o/a trabalhador/a recebe uma bonificação. Ocasionalmente assim, a extensão e intensificação do trabalho pelo próprio trabalhador/a” (FENASPS, 2024, p.77), que visa adquirir salários maiores frente a falta de reajuste e arrocho salarial. A escolha pela priorização do investimento financeiro em bonificações ao invés de melhores condições de trabalho e valorização da carreira dos/as servidores/as enfatizam as decisões políticas que circundam o INSS. O objetivo fundamental não é a qualidade do atendimento e a função social que o órgão cumpre para a sociedade brasileira, mas a investidura em um Estado alinhado aos interesses mercadológicos e neoliberais.

O PGD é outro elemento que destaca este cenário, cujo é um “instrumento de gestão que disciplina o desenvolvimento e a mensuração das atividades realizadas pelos seus participantes, com foco na entrega por resultados e na qualidade dos serviços prestados à sociedade” (Brasil, 2022). Para além disso, o estabelecimento dos custos para o desenvolvimento do trabalho na modalidade de teletrabalho é uma responsabilidade do/a próprio/a servidor/a, como demonstram os incisos IV e V do Art. 9º do decreto do PGD:

IV - terá a estrutura necessária, física e tecnológica, providenciada e custeada pelo agente público; e

V - exigirá que o agente público permaneça disponível para contato, no período definido pela chefia imediata e observado o horário de funcionamento do órgão ou da entidade, por todos os meios de comunicação (Art. 9º, 2022).

³⁸ O Tempo. **Bônus por produtividade a servidores do INSS aumentou aposentadorias negadas.** Disponível em: <[Bônus por produtividade a servidores do INSS aumentou aposentadorias negadas | O TEMPO](#)>. Acesso 28 jan. 2025.

G1. **Bônus de produtividade para servidores do INSS reduziu a qualidade da análise dos processos, diz CGU.** Disponível em: <[Bônus de produtividade para servidores do INSS reduziu a qualidade da análise dos processos, diz CGU | Política | G1](#)>. Acesso 28 jan. 2025.

A sua efetivação no âmbito do INSS é divulgada pela FENASPS³⁹ (2025) em ordem cronológica. A IN CONJUNTA SEGES-SGPRT /MGI n.º 24, de 28 de julho de 2023 pavimenta o arcabouço legal para a implementação do PGD no INSS, bem como nos demais órgãos da Administração Pública Federal. A IN encontra consolidação no Decreto 11.072, de 17 de maio de 2022, portanto, dispõe sobre o PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

A sistematização de tais mudanças no INSS foram consolidadas na Portaria n.º 1.038, de 7 de outubro de 2020, que autoriza e estabelece normas gerais para a implementação de Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho em regime de execução integral e parcial no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social.

A partir do cenário evidenciado, a FENASPS (2021)⁴⁰ aborda alguns desdobramentos a partir da pergunta “Quem paga a conta do governo com o teletrabalho?”, cujos efeitos recaem tanto sobre a população quanto sobre os/as trabalhadores/as:

A incapacidade governamental é tamanha, que há mais de um milhão e oitocentos mil cidadãos esperando análise de seus pedidos nesta gigantesca fila virtual. Destes, mais de 400 mil pessoas fizeram requerimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC), famílias carentes, gente humilde, desamparada, imensa maioria sem recursos para alimentação, que certamente não possuem condições de acesso à Internet. **O atual governo Brasileiro está destruindo a Seguridade Social** e impedindo que os brasileiros exerçam o direito de receber um benefício assistencial ou se aposentarem. [...] Além do aumento da jornada de trabalho com metas abusivas, os servidores(as) sofrem o confisco dos adicionais de auxílio-transporte, adicional noturno, insalubridade, dentre outros, e estão obrigados a assumir os custos com energia, material, equipamentos de trabalho e internet, que estão mais caros, pois são despesas corrigidas pela inflação. É importante destacar que estes custos que não têm nenhum tipo de reembolso. Como se diz no mercado de capitais: “*não existe almoço grátis, alguém paga a conta*”.⁴¹

Dessa forma, o indicado são os inúmeros prejuízos com o uso intensivo das TICs. As modalidades de teletrabalho e semipresencial; o PGD, que decreta os índices de desempenho

³⁹ FENASPS, PGD do INSS: saiba tudo que foi publicado até o momento. Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2025/01/20/pgd-do-inss-saiba-tudo-que-foi-publicado-ate-o-momento/>>. Acesso em 27 jan. 2025.

⁴⁰ FENASPS, Quem paga a conta do governo com o teletrabalho? Disponível em: <[Quem paga a conta do governo com o teletrabalho? - Fenasps](#)>. Acesso em 5 fev. 2025.

⁴¹ FENASPS. Quem paga a conta do governo com o teletrabalho? Disponível em: <[Quem paga a conta do governo com o teletrabalho? - Fenasps](#)> Acesso em 26 jan. 2025.

e metas; o processo de ampliação e extinção da jornada de trabalho dos/as servidores/as do INSS; as bonificações por trabalho excedente. Tudo isso conjuga um amplo projeto que gera nefastas consequências para os/as trabalhadores/as, para a população e para a instituição, que é desmantelada.

A articulação da digitalização com outros elementos que incidem sobre **os processos, métodos e condições de trabalho**, como é o caso do PGD, as metas de produtividade e as bonificações por trabalho excedente, mostram as diferentes e extenuantes formas de esgotamento dos/as trabalhadores/as. Ambos não deixam dúvidas do aprofundamento da intensificação e ampliação da produtividade do trabalho, visto que há o incentivo para o/a servidor/a intensificar seu trabalho e prolongar sua jornada de trabalho objetivando adquirir maiores salários, “nota-se assim, a perversidade da gestão gerencialista privada, implementada pelo Estado brasileiro, traço peculiar dos novos métodos da gestão toyotista, que impulsionou uma “servidão voluntária” (FENASPS, 2024, p.78)

A gestão por metas tem como marco meados de 1980, quando começou a ser disseminada e coincidiu com o fortalecimento de uma lógica de racionalização da economia global, refletindo no trabalho com o foco na mensuração dos resultados (Antunes, 2018). Duas características marcam o estímulo para sua adoção:

A crescente financeirização das grandes corporações, como parte de um processo mais amplo de mundialização financeira, e a necessidade intrínseca de aceleração, fruto da intensificação da concorrência intercapitalista e da pressão crescente dos investidores, dos ciclos de renovação e do aumento dos indicadores de produtividade (Antunes, 2018, p.149).

É exatamente isto que norteia o Decreto nº 11.072/2022, que conta com o acréscimo de instrumentos normativos que aprofundam o caráter contrarreformista e precarizador das medidas de gestão e desempenho. A IN Conjunta n.º 24, de 28 de julho de 2023 traz essa continuidade estabelecendo algumas orientações, critérios e procedimentos relativos ao PGD. Seus objetivos elencam tais orientações:

- I - promover a gestão orientada a resultados, baseada em evidências, com foco na melhoria contínua das entregas dos órgãos e entidades da administração pública federal;
- II - estimular a cultura de planejamento institucional;
- III - otimizar a gestão dos recursos públicos;
- IV - incentivar a cultura da inovação;
- V - fomentar a transformação digital;

VI - atrair e reter talentos na administração pública federal;

VII - contribuir para o dimensionamento da força de trabalho;

VIII - aprimorar o desempenho institucional, das equipes e dos indivíduos;

IX - contribuir para a saúde e a qualidade de vida no trabalho dos participantes; e

X - contribuir para a sustentabilidade ambiental na administração pública federal (Art.2º, 2023).

A IN citada é avaliada pela FENASPS (2023a), como uma pactuação por metas compulsória, já que até então, a adesão ao programa de gestão era voluntária, mas passa a ser definida pelos dirigentes de cada órgão como obrigatória, sendo os/as servidores/as vinculados às metas de produtividade e não a uma jornada regulamentar de trabalho. Ainda é enfatizado sobre a falta de debate e consulta aos servidores/as, reafirmando o caráter neoliberal e hierárquico que impera nas decisões sobre o trabalho exercido na autarquia. A referida federação ainda sintetiza sobre a IN:

Em síntese, concluímos que a IN 24/2023 cria o programa de gestão de caráter compulsório, o teletrabalho compulsório, a jornada de trabalho sem limites, o trabalho noturno sem adicional, o fim da insalubridade, obriga o servidor a custear a infraestrutura do estado com o próprio salário, extingue a jornada de trabalho, luta histórica da classe trabalhadora, além de estabelecer parâmetros para no futuro servirem de indicadores para demissão pela chamada insuficiência de desempenho⁴².

As mudanças que incidem sobre o **controle do trabalho**, que deixa de ser pautado na jornada de trabalho e passa a ser definido por meio da quantidade produzida, representa a ampliação do trabalho não mais mensurado pelas horas trabalhadas. Além disso, não há o pagamento de adicionais que normalmente deveriam ser pagos, como o adicional noturno e o trabalho extra (Souza, 2022).

Não suficiente a IN n.º 24/2023, a IN n.º 52, de 21 de dezembro de 2023 traz complementos, detalhando sobre pagamento de adicionais ocupacionais, como de insalubridade, periculosidade e de irradiação ionizante, assim como a gratificação por atividades com raios X ou substâncias radioativas. O pagamento determina o pagamento apenas aos servidores/as que atuem nas modalidades presencial ou teletrabalho parcial. A IN também estabelece a “Política de Consequências”, na avaliação de planos de trabalho como inadequado por execução abaixo do esperado, inexecução total ou parcial (Brasil, 2023).

⁴² FENASPS. Governo pavimenta o caminho da contrarreforma administrativa com a Instrução Normativa nº 24/2023. Disponível em: <[Governo pavimenta o caminho da contrarreforma administrativa com a Instrução Normativa nº 24/2023 - Fenasps](#)>. Acesso em: 6 jan.2025.

Isso demonstra, mais uma vez, a utilização de atos infraconstitucionais para degradação do trabalho no INSS, muitas mudanças inseridas nos processos de gestão e controle do trabalho no INSS ocorreram, em sua maioria, por meio de portarias, resoluções/instruções normativas, entre outros (FENASPS, 2024). Portanto, há a invasiva retirada de direitos dos/as servidores/as como um processo contínuo e desenfreado, em que a FENASPS (2024, p.11) aponta que “a assim chamada ‘modernização do INSS’, na realidade, tem representado a arcaização das relações e processos de trabalho dos/as servidores/as do instituto e a restrição e violação de direitos a população”. A Federação faz referência ao capítulo 24 d’O capital, de Marx, “a assim chamada acumulação primitiva” em que sua análise contrapõe a concepção defendida por Adam Smith, que caracterizou esse processo como um movimento acumulativo por algumas pessoas. Como desvelado pela investigação marxiana, a assim chamada acumulação primitiva, na verdade, traduziu-se em expropriação, violência e crueldade. É neste sentido que a expressão foi recuperada pela entidade:

[...] ironizamos “a assim chamada” modernização do INSS, que impõe à população plataformas digitais para requerimento de benefícios e serviços, e, em contrapartida, não investe nas próprias estruturas tecnológicas do instituto além de transformar as relações e processos de trabalho em algo extremamente arcaico e primitivo, com a precarização do trabalho, jornadas intensas e extensas de trabalho, gerando o alto índice de adoecimento da categoria. (FENASPS, 2024, p. 11-12).

Além dos consequentes impactos que se desdobram ante o avanço do uso das TICs, “as normatizações do teletrabalho no INSS, foram estabelecidas sem nenhuma orientação ou organização de proteção e prevenção da saúde dos servidores e servidoras em teletrabalho, diferente da legislação para o setor privado” (FENASPS, 2024, p.53).

O aprofundamento do adoecimento dos/as trabalhadores/as vinculados ao trabalho diante de sua nova morfologia e organização trabalhista contemporânea, é um dos principais desdobramentos do avanço do uso das TICs digitais no INSS. Entre as manifestações colhidas pelo levantamento da FENASPS, algumas podem ser destacadas,

Além do relato da falta de capacitação e meios para sanar dúvidas, houve narrativas com diversos elementos que demonstram a precariedade do trabalho, o assédio moral institucional e o adoecimento causado pelo processo, gestão e controle do trabalho no INSS. Dentre estes elementos, podemos citar: perda do sentido e função social do trabalho pelo servidor(a); diversos posicionamentos contra as metas de produtividade individual e sua contradição com a missão da política de previdência social; o trabalho e o

adoecimento mental dos servidores e servidoras, inclusive com sinalização de suicídio; as capacitações realizadas de forma precária ou insuficiente; imposição da utilização de 40 equipamentos pessoais para desenvolvimento do trabalho, como, por exemplo, o uso do celular particular, dentre outros. (FENASPS, 2024, p.39-40).

As manifestações de adoecimento com nexos laborais possuem histórico. O que já vinha sendo investigado por Engels, em 1845, em *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, quando evidencia observações e estudos sobre as condições de trabalho no século XIX e suas repercussões na saúde e enfermidades dos/as trabalhadores/as no período. Antunes (2018) também destaca sobre isso em sua análise sobre a nova morfologia do trabalho, sinalizando suas manifestações com a imbricação do trabalho e os avanços tecnológicos. Portanto, apesar de seu traço histórico, há mudanças:

Por um lado, ao cotidiano do mundo do trabalho incorporaram-se novas enfermidades, típicas das recentes formas de organização do trabalho e da produção. Por outro, fruto da nova *divisão internacional do trabalho*, disseminaram-se práticas que articulam pressupostos de *liofilização organizacional* da empresa enxuta (*lean production*), a condições de baixa (ou nenhuma) proteção do trabalho (Antunes, 2018, p.140).

Além do uso de maquinários avançados para uso de determinadas tecnologias, há a exposição a novas formas de adoecimento expressas não só pelo processo de robotização, mas também pela combinação “de práticas pautadas por multifuncionalidade, polivalência, times de trabalho interdependentes, além da submissão a uma série de mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica voltada ao aumento da produtividade” (Antunes, 2018, p.140), como tem ocorrido no âmbito do INSS.

As questões relacionadas à saúde comentadas em um aspecto geral sobre o trabalho, também são reproduzidas na dinâmica de trabalho do órgão, cujas dinâmicas impostas frente a transformação digital tem gerado o adoecimento dos/as servidores/as, como destacado pela FENASPS:

[...] um projeto certamente fadado ao fracasso em relação aos reconhecimento dos direitos da população, bem como aprofunda a perspectiva produtivista implementada aos servidores(as) que só gerou um **alto índice de adoecimento** nos poucos servidores(as) que restaram no INSS (2023)⁴³.

O problema se tornou tão preocupante, que mobilizou a busca por maiores informações e dados, como ofertado na pesquisa sobre a saúde dos/as servidores/as, “*A assim*

⁴³ Programa “PAPA-FILA” do INSS: continuidade do projeto do governo Bolsonaro e ampliação do desmonte do instituto. Disponível em: < [Programa “PAPA-FILA” do INSS: continuidade do projeto do governo Bolsonaro e ampliação do desmonte do instituto - Fenasps](#) >. Acesso em: 29 dez.2024.

chamada modernização do INSS: a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto” (FENASPS, 2024).

Este levantamento reúne dados importantes sobre as modalidades de trabalho e suas repercussões,

De acordo com informações do INSS, no ano de 2020, 8% dos(as) servidores(as) estavam em trabalho remoto devido à pandemia. Na modalidade de teletrabalho e semipresencial, ainda por opção do(a) servidor(a), havia 35% do total de servidores(as). O trabalho presencial compreendia 57% do total de trabalhadores(as) do instituto. As informações expressam que a maior parte dos(as) servidores(as) estava em trabalho presencial, apesar do relevante percentual daqueles(as) que aderiram aos programas de gestão, às metas individuais de produtividade e assinatura de pactuações e teletrabalho (FENASPS, 2024, p.47)

Com a atualização das mesmas informações, cujas foram fornecidas também pelo próprio INSS, no dia 13 de março de 2024, identifica-se o aumento das adesões aos “novos contratos” de trabalho, por meio do programa de gestão: “[...] de 35% em 2022, ampliou-se para 48% da categoria. Consequentemente, houve diminuição dos(as) servidores(as) em trabalho presencial, de 57% para 52% dos(as) servidores(as). Destes servidores(as) em trabalho presencial, 34% aderiram à jornada de seis horas de trabalho mais a produtividade de 1,22 pontos⁴⁴” (FENASPS, 2024, p.47-48).

Os dados sobre as modalidades de trabalho, são acompanhados do adoecimento dos/as servidores/as do INSS, que levanta discussões e necessárias providências:

A ampliação da implantação de formas de controle do trabalho baseado em metas quantitativas de produtividade, programas de gestão e a instituição de novas modalidades de trabalho (teletrabalho, semipresencial), tem gerado cotidianas denúncias desses(as) trabalhadores(as) aos sindicatos estaduais e à Federação relatando esgotamento físico e mental, jornadas extenuantes de trabalho, intensificação do trabalho e assédio moral. **Em 2019**, com base em dados do próprio INSS, foi constatado que cerca de **64% dos(as) trabalhadores(as) no INSS se afastaram do trabalho por motivo de adoecimento**, informação alarmante sobre as condições de trabalho na autarquia (FENASPS, 2021, grifos do autor)⁴⁵.

A tabela a seguir mostra o comparativo entre os anos de **2016 e 2019** em relação ao número de afastamentos do trabalho por motivo de adoecimento.

⁴⁴ A produtividade por 1,22 (um vírgula vinte e dois) pontos diários representa a opção pelo cumprimento de 6 (seis) horas da jornada de trabalho na modalidade presencial, durante o horário de atendimento definido para a unidade complementada com o 1,22, que seria o equivalente a duas horas) em caráter complementar.

⁴⁵ Atenção, Trabalhadores e Trabalhadoras no INSS! Disponível em: <[Atenção, Trabalhadores e Trabalhadoras no INSS! - Fenasps](#)>. Acesso em: 29 dez. 2024.

Tabela 1 - Número total de servidores e servidoras e de afastamentos no período de 2016 a 2019.

Ano	Total de servidores(as)	Total de afastamentos	% de afastamentos
2016	26069	10249	39,30%
2017	25524	10152	39,80%
2018	24059	11349	47,20%
2019	19744	12776	64,70%

Fonte: Base de dados do INSS, fornecidos pelo e-SIC, em 23/10/2020 (Elaboração FENASPS, 2024, p.9)

Ainda sobre os afastamentos por adoecimento, cumpre contextualizar que desde a instituição da Subsecretaria de Perícia Médica Federal, por meio da Lei nº 13.846, de junho de 2019, os peritos médicos federais foram redistribuídos, cessando, assim, a prestação de seus serviços de perícia oficial em saúde para os/as servidores/as da autarquia. Dessa forma, desde a promulgação da referida lei, os/as funcionários/as do INSS seguem sem perícia em saúde, o que por sinal, soma mais de 10 mil perícias oficiais em saúde pendentes.

Isto justifica a indisponibilidade de dados do Siape Saúde, pela falta de perícia. Logo, em relação aos afastamentos por adoecimento no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2024, foi necessária a busca em informações disponibilizadas pelo Sistema de Registro Eletrônico de Frequência (SISREF), sendo informado o número de 20.468⁴⁶ servidores com pelo menos uma das seguintes ocorrências: 00124 - Licença para Tratamento de Saúde ou 80124 - Pendente de Perícia Médica, no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2024, conforme os documentos SEI 18617467 e 18617562.⁴⁷

A considerável ampliação dos afastamentos dos/as servidores/as por motivo de adoecimento ao decorrer dos anos também acompanha a responsabilização dos/as próprios/as pela condição apresentada, já que a garantia das condições necessárias em relação a saúde e segurança do trabalho passam a ser dos trabalhadores/as e não do órgão (FENASPS, 2023a).

Além dos recentes desdobramentos sugeridos pelo avanço do uso das TICs digitais amparadas ao trabalho, há a radicalização de desigualdades estruturalmente afirmadas, como

⁴⁶ Informações acessadas pelos Pedidos e Recursos de Acesso à Informação, mediado pela Plataforma Fala Brasil. Os dados foram obtidos a partir dos números de protocolo nº 18800.299168/2024-98, nº 18800.105380/2024-01, nº 18800.104961/2024-18. Todos os protocolos mencionados foram realizados pela pesquisadora e solicitaram informações relacionadas à dinâmica de trabalho do INSS e de seus trabalhadores/as.

⁴⁷ Dados e informações acessadas/disponibilizadas a partir do Pedido de Acesso à Informação a partir do protocolo de nº 18800.299168/2024-98. O despacho, a partir do código verificador SEI **18550525** foi feito pela **Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**, em 25/11/2024.

as questões de gênero, raça/etnia, culturais e regionais, dentre outras, que determinam os caminhos sociais e profissionais de diferentes grupos e sujeitos:

O trabalho mediado por plataformas não acontece em um plano abstrato, mas a partir de diferentes formas de apropriação de valor, dependendo tanto das características das plataformas de trabalho quanto de clivagens de gênero, raça e território, como o trabalho migrante, por exemplo. As interseccionalidades do trabalho digital estão presentes nas condições de trabalho das diferentes pessoas, impactando de maneiras distintas suas vidas. (Grohmann, 2021, p.101).

A adoção do teletrabalho promove péssimas condições para os/as trabalhadores/as, mas bons retornos para o Estado em termos de produtividade, como comentado pelo presidente do INSS:

O presidente do Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS), Renato Vieira, afirmou nesta terça-feira (14/02/2020) que o órgão identificou aumento de produtividade de 108% nos resultados dos servidores que passaram a trabalhar na modalidade teletrabalho na autarquia. No caso do regime semipresencial, o incremento foi de 54% (Metrópoles, 2020)⁴⁸.

A “produtividade recorde” tem um preço e quem paga, definitivamente não é a autarquia, mas seus(as) servidores/as, que diante do aumento da produtividade, a partir de metas abusivas, a intensificação e ampliação da jornada de trabalho, os inúmeros processos de adoecimento advindos do trabalho, a responsabilização por seus custos, dentre outras medidas. Como salientado por Silva (2024), o grande beneficiado por isso são os capitais.

O Estado ao viabilizar os direitos sociais não tem o propósito imediato de gerar mais valor tendo em vista a acumulação, todavia, possui um papel intrínseco ao conjunto de suas funções: o de criar condições que favoreçam a acumulação do capital. Não é diferente quando se propõe realizar a completa digitalização dos serviços públicos. Pois, como diz Silva; “Atualmente, as tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) tornaram-se um importante ramo de negócios do qual o Estado é um grande comprador” (2024, p. 286). Além disso, a autora relembra que “a aceleração das inovações tecnológicas produz também rápida obsolescência das tecnologias e equipamentos, o que torna contínuo o ciclo de aquisições” (Silva, 2022, p 290). Isso mostra que o processo de digitalização dos serviços públicos, em que se inclui o INSS, tem um viés que se relaciona ao atendimento dos interesses dos capitais. Por isso é enorme a pressão desses capitais sobre o Estado

⁴⁸ Teletrabalho elevou produtividade de servidores em 108%, diz INSS. Disponível em: <[Teletrabalho elevou produtividade de servidores em 108%, diz INSS | Metrôpoles](#)>. Acesso em: 9 jan.2025.

O teletrabalho e sua combinação com o estabelecimento de metas e novas formas de gestão, assim como a mudança dos procedimentos de atendimento não implicam no êxito dos serviços oferecidos, como demonstram os obstáculos nos deferimentos e acesso aos benefícios. Ao que se expressa, sinaliza maior invisibilização das problemáticas que se impunham na dinâmica do atendimento e serviços do INSS: “esse obstáculo mudou de formato e as filas físicas deram lugar a infindáveis filas virtuais e inúmeras dificuldades de acesso aos cidadãos [...]” (Jesus, 2022, p. 3).

A adoção efetiva do teletrabalho e digitalização dos serviços do INSS reconfiguram a dinâmica de atendimento aos serviços da autarquia e da operacionalização do trabalho. Alguns poucos serviços que se mantinham presenciais, se tornaram alvo de riscos e em outros, houveram mudanças desde então. A avaliação social é um dos exemplos:

A avaliação social, realizada por assistentes sociais para fins de concessão do Benefício de Prestação Continuada – BPC foi em 2021, alvo de experiência piloto com vistas à realização por meio de canais remotos, contrariando todas as orientações do Conselho Federal de Serviço Social e a luta da categoria de assistentes sociais do INSS, que resiste à medida. A experiência foi validada e normatizada pela PORTARIA DIRBEN/INSS Nº 978, publicada em 4 de fevereiro deste ano, que prevê que a avaliação social de pessoas com deficiência, poderá ser feita de forma remota em todo o país, por meio de videoconferência, caso seja do interesse do beneficiário (Jesus, 2022, p.8).

Os desdobramentos da teleavaliação são abordados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2021), que comenta suas implicações para os/as assistentes sociais, profissionais responsáveis por sua realização e, “o peso que ela tem na concessão de um benefício”.

O CFESS realizou uma nota técnico-política intitulada “Repercussões éticas, políticas e sociais do ‘padrão médio’ e da ‘teleavaliação’ para fins de acesso ao BPC”⁴⁹, que sistematiza seu posicionamento técnico e político “sobre a adoção do chamado padrão médio e da teleavaliação para fins do reconhecimento do direito das pessoas com deficiência ao benefício de prestação continuada da assistência social (BPC), instituídos pela Lei 14.176 de 22 de junho de 2021” (2024, p.1).

A nota evidencia as problemáticas que circundam a instituição da teleavaliação e do padrão médio. A teleavaliação foi implementada pela Lei 14.176, de 22 de junho de 2021, primeiramente em caráter excepcional, mas logo transformada em permanente. Um dos

⁴⁹ NOTA TÉCNICO-POLÍTICA Repercussões éticas, políticas e sociais do ‘padrão médio’ e da ‘teleavaliação’ para fins de acesso ao BPC. Disponível em: <[DocCFESS-TeleINSS.indd](#)>. Acesso 21 jan. 2025.

pontos mencionados sobre a avaliação social é exatamente a necessidade de condições objetivas para a sua realização: “[...] um ambiente favorável, estabelecendo confiabilidade, uma relação horizontal e respeito ao sigilo. Ademais, exige tempo hábil de realização para que o processo avaliativo ocorra com qualidade técnica e com compromisso ético exigido pelo Código de Ética profissional” (CFESS, 2024, p.6). O posicionamento do referido conselho enfatiza que a utilização das inovações tecnológicas atuam não em favorecimento do acesso aos direitos, mas

[...] ergue barreiras que limitam o acesso aos direitos e impõe uma nova direção social, ética, técnica e política ao Serviço Social na previdência. Assim, a teleavaliação tem provocado uma desconfiguração completa da avaliação social construída coletivamente, com o propósito de qualificar a avaliação da deficiência para fins de acesso ao BPC (CFESS, 2024, p.8).

Além dela, há a Lei n.º 14.724, de 14 de novembro de 2023, que institui o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS), que com o objetivo de redução das filas para os serviços do INSS regulamenta e autoriza o uso da telemedicina do Atestmed nos casos de benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença), assim como estende a avaliação médica remota e a análise documental para o BPC (Brasil, 2023). Dessa forma,

Além de desqualificar as avaliações sociais realizadas, estas medidas não têm resolvido o problema da fila do INSS, há várias situações, que o benefício fica pendente da análise administrativa ou da avaliação médica. E, sobretudo, a desqualificação do atendimento, pode gerar ampliação do indeferimento, reiterados requerimentos, aumento de recursos e judicialização. Além, do pagamento de bônus. Portanto, onerando os cofres públicos. Importante ressaltar também, que a avaliação social é uma análise complexa, composta pelos fatores ambientais, atividades e participação social, necessitando que este profissional tenha conhecimento do território e entorno social que está inserido o(a) usuário(a). Como um(a) assistente social vai analisar os fatores ambientais de outro estado, de um território que não conhece? Fica evidente, assim, os problemas da gestão técnica do Serviço Social, a falta de espaços democráticos, a retirada da autonomia técnica dos(as) assistentes sociais, a condução de desqualificação do trabalho dos(as) assistentes sociais, e sobretudo, a restrição de direitos da população (FENASPS, 2024, p.116).

Mais uma vez, as tecnologias são sinalizadas como “aliadas do INSS na missão de redução da fila” (Brasil, 2023). A fala da presidente do Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário (IDBP), Adriane Bramante, enfatiza sobre como a adoção das tecnologias digitais nos atendimentos do INSS não enfoca na resolução do problema central, mas trata em compensar, por meio do teletrabalho, os verdadeiros fatores que impedem a realização dos serviços de forma exitosa e plena: "a teleperícia tem os seus benefícios, principalmente

porque o Brasil tem dimensão continental e muitas agências (da Previdência) não têm médicos peritos" (Brasil, 2023).

Logo, o que se prova é a desresponsabilização estatal frente o atendimento das necessidades e demandas sociais, descontando sua ineficácia no esgotamento dos/as servidores/as disponíveis e aprofundando a exploração do trabalho nos serviços públicos. Para os/as trabalhadores/as e população usuária dos serviços resta a precarização do trabalho e desmonte da política de proteção social no Brasil, sobretudo na previdência social, que é empurrada ferrenhamente para a completa privatização.

Jesus traz uma síntese categórica sobre isso:

Compreendemos que o cenário contextualizado até aqui está distante de ser o resultado de uma estratégia de gestão mal sucedida. Configura-se antes enquanto um projeto, que se inscreve na esteira do controle e cerceamento dos direitos previdenciários e, portanto, integra a reconfiguração das funções do estado, com vistas a atender os interesses do capital em crise desde a década de 1970. Esse movimento de ajuste estrutural, retardado pela conjuntura política que o Brasil vivia nos anos 1980, de significativa mobilização dos trabalhadores e redemocratização, a partir dos anos 1990, vai orientar a contrarreforma do estado brasileiro (2022, p.11-12).

A ampliação do desmonte do instituto segue, aceleradamente, um projeto que pretende (e tem sido executado) aprofundar as medidas neoliberais em todos os campos possíveis. Os impactos são severos e precisam ser revertidos, pois ainda que contribuam na agilização das informações e serviços para uma parte da população, os obstáculos se mantêm para a grande maioria. Além dos prejuízos para os usuários,

[...] tais tecnologias têm funcionado como forma de elevação da exploração dos trabalhadores submetidos aos trabalhos mediados por elas, como é o caso do teletrabalho no INSS. Este é um processo combinado, em que tanto a parcela da classe trabalhadora que é responsável pelo processamento dos direitos previdenciários, como aqueles que pretendem usufruí-los estão sendo prejudicados. Para onde vai o direito? (Silva; Souza, 2021, p.172-173)

A lógica produtivista e gerencialista, “baseada nas ‘leis do mercado’, ignora a sua missão de prestar um serviço público de qualidade na gestão de benefícios” (Silva; Souza, 2021, p.162). Dessa forma, o avanço do uso das tecnologias pelo Estado combinada a métodos privados de gestão e controle do trabalho corroboram com a violação de direitos dos/as trabalhadores/as no âmbito da Previdência Social, ao mesmo tempo que restringem o acesso e o direito à população usuária de seus serviços (FENASPS, 2024).

Em contrapartida, os retornos lucrativos com a adoção do teletrabalho não poderiam ser mais benéficos, visto que se adapta como um mecanismo de redução de custos aos desempenhos do trabalho. A possibilidade de realização do trabalho no espaço residencial do/a profissional ou no próprio esvaziamento do espaço profissional se desdobra na desresponsabilização em proporcionar os meios adequados para o processo de trabalho do/a empregador/a, depositando-o na conta do/a próprio/a trabalhador/a. Sobre esses proveitos, Souza (2022, p.121) reitera os apontamentos feitos por Coneglian:

[...] há a redução de gasto quanto à infraestrutura física do local de trabalho. Ainda com relação às vantagens para a empresa, aparecem como principais proveitos a redução de custos com espaço físico, equipamentos e manutenção, o aumento da produtividade, a diminuição do absenteísmo, e maior poder de atração [...] (2020, p. 36).

É diante do exposto, que a sustentação feita por Campos e Jesus (2021) adquire maior sentido:

[...] as modificações administrativas, que vêm sendo implantadas no INSS desde 2016, compõe o conjunto de ações da reforma do estado brasileiro e endossam o movimento de contrarreforma da previdência social que, desde 1990, avança na direção do desmantelamento dos direitos previdenciários estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 (p.82).

As precárias condições de trabalho, o aprofundamento da exploração de trabalho, viabilizadas pela intensificação e alargamento da jornada de trabalho, o extenuante desgaste físico e mental, os processos de adoecimento e os custos se tornam penalidades aos servidores/as e se tornam marcas do trabalho no INSS na atualidade. Aliado a isso, há o movimento contrarreformista que se viabiliza no estrangulamento do gasto público, com sucessivos ajustes fiscais que objetivam a aniquilação da política de Previdência (Vargas, 2024)⁵⁰.

O avanço das TICs digitais e o processo de trabalho mediado por tais, portanto, apesar de permeadas de justificativas falaciosas sobre liberdade e autonomia, apresentam questionamentos relevantes, sobretudo, articuladas à esfera pública:

A defesa do seu uso no serviço público é apresentada como elemento para modernização, aumento de produtividade e, inclusive, como algo benéfico aos/às trabalhadores/as. Contudo, para nós, é diametralmente o oposto. Parece-nos algo que se soma à defesa da privatização dos serviços públicos, apreendido como algo eficaz a ser copiado das empresas privadas, em uma

⁵⁰ VARGAS, Márcio. **A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto**. Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>.

lógica gerencialista, sem se preocupar com os impactos sobre a qualidade do serviço prestado (CFESS, 2020, p.4).

A ocorrência do processo combinado entre a implantação do teletrabalho e da digitalização dos serviços previdenciários são marcados por grandes contradições:

[...] entre a existência do direito e o seu usufruto, a aposentadoria dos servidores do órgão e a sobrecarga de trabalho dos que permanecem, a redução das unidades físicas de atendimento e os volumosos investimentos em novas tecnologias para os atendimentos remotos e digitais, que limitam, ao invés de favorecer, o acesso aos direitos para grande parte da população (Silva; Souza, 2021, p.163).

Assim, além dos desdobramentos sobre os processos, métodos, jornada de trabalho, saúde e direitos trabalhistas, a incorporação das TICs digitais não só é usada como justificativa para atenuar o cenário de desmonte em todas as esferas do INSS, mas o fortalece. Pois, trata-se de um reflexo da própria contrarreforma do Estado, do estrangulamento da seguridade social, com destaque para a política de previdência social e da corrosão do serviço público, que dentre os inúmeros ataques, tem o esgotamento e sobrecarga dos/as trabalhadores/as disponíveis. É o que mostra a última atualização do quadro de pessoal em atividade consolidado do INSS – agosto/2024, que totaliza apenas 25.326⁵¹ vínculos⁵², sendo a contratação de servidores/as, por meio da realização de concursos públicos, uma das principais reivindicações de greves realizadas pela categoria do período de 2015 a 2024.

Na realidade, como diz Silva (2022):

A política social de previdência social é essencial à classe trabalhadora. Em contexto de crise estrutural do capital e de ofensiva ultraneoliberal tem sido alvo de ataques pelos capitais que a têm como um nicho de acumulação. Para reverter as investidas dilapidadoras contra a previdência social, a classe trabalhadora resiste, porém, a força dos capitais tem sido prevalecente. O resultado é uma configuração colidente que, ao mesmo tempo anuncia o direito, mas limita o seu acesso, que se moderniza, preservando o arcaico, que prioriza o atendimento mediado por avançadas tecnologias, em desafino com as características e condições socioeconômicas de grande parcela da população que precisa de sua proteção e não tem acesso a tais tecnologias. Assim, determinada pelas lutas de classes e disputa de interesses antagônicos torna-se abstrusa e põe em descompasso o direito e seu usufruto (Silva, 2022, p. 53).

⁵¹ Consultado em **Quadro de Pessoal em atividade consolidado**. Disponível em: <[Portal de Dados Abertos](#)>

⁵² Há a divulgação mensal dos relatórios nominais do Portal Brasileiro de Dados Abertos, sendo a última realizada em agosto de 2024. É importante destacar que este número compõem todos os vínculos da autarquia, houve a realização de concurso em 2022 e também dispõe sobre os contratos temporários. As centrais do 135 são contratos temporários e houve a abertura de mais uma central na região Nordeste.

Antunes (2018) ao falar sobre a nova morfologia do trabalho, enfatiza sobre a necessidade de as lutas acompanharem tais metamorfoses:

As consequências dessas mutações são profundas no que concerne às lutas sociais e sindicais, incluindo aquelas que assumem uma conformação anticapitalista. Se há uma nova morfologia do trabalho, ela inclui o advento de uma nova morfologia das lutas, das formas de organização e da representação do trabalho (p.67).

A afirmação feita pelo autor adquire maior entonação frente às contradições vivenciadas, visto que o mínimo esperado com as novas configurações que adentram o contexto trabalhista e proporcionam avanços, é que os direitos relacionados ao trabalho seguissem o mesmo ritmo. No entanto, percebe-se o movimento contrário:

[...] não se notou por parte da Administração Pública uma preocupação com o estabelecimento de direitos ou garantias associados ao teletrabalho (tais como, responsabilidade pelos encargos relacionados à aquisição de equipamentos, disponibilização de equipamentos pela entidade, custos relacionados ao trabalho, pagamento da remuneração à luz da carga de trabalho, entre outros direitos relacionados ao mundo do trabalho afeitos ao funcionalismo público) (Silva; Souza, 2021, p.146).

Diante de tais repercussões e contradições que acompanham o avanço das TICs digitais e a aceleração das inovações tecnológicas, tornam-se pautas centrais na luta dos/as trabalhadores/as.

Trata-se de um movimento contraditório, ao mesmo tempo em que as formas de mobilização e luta articulam reivindicações que adotam novos fenômenos e dinâmicas proporcionadas pelo avanço do uso das TICs, sobretudo digitais, como encontramos nas reivindicações e pautas de greve dos/as servidores/as do INSS. Ao mesmo tempo, há obstáculos e dificuldades habilitadas para a organização trabalhadora, exatamente pelo mesmo processo que impõe a necessidade de mobilização e luta frente ao cenário vivenciado pelo avanço do uso das TICs. As repercussões e reações dos/as trabalhadores/as frente às condições de trabalho impostas se constituem como elementos centrais na análise, como discutiremos a seguir.

3.2. Uma aproximação com a direção de entidades representativas: como os sindicatos entendem a dinâmica imposta aos servidores/as do INSS

O trabalho, além de atividade central para a sobrevivência da classe trabalhadora, é veículo de socialização e luta, cuja garantia de conquistas e direitos fundamentais resultam

exatamente das mobilizações entre os/as trabalhadores/as. Isto reforça que “na luta política de classe contra classe, a organização é a arma mais importante” (Marx; Engels, 1980, p.42).

A organização sindical cumpre um papel histórico e político fundamental nessa esteira, visto que os sindicatos foram constituídos como centros organizadores da classe operária e são força organizada indispensável nos conflitos entre o trabalho e o capital (Marx; Engels, 1980). Sua origem desponta “dos esforços espontâneos dos operários ao lutar contra as ordens despóticas do capital para impedir ou ao menos atenuar os efeitos dessa concorrência [...]” (Marx; Engels, 1980, p.13), tendo como um de seus principais objetivos, a prática de negociações coletivas, a fim de assegurar direitos vinculados ao campo trabalhista, assim como ampliar conquistas (DIEESE, 2017).

Engels (2010) em uma de suas obras mais referenciadas, *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, comenta sobre uma das grandes conquistas dos operários ingleses, a liberdade de associação:

Quando, em 1824, os operários obtiveram o direito à livre associação, essas sociedades rapidamente se expandiram por toda a Inglaterra e tornaram-se fortes. Em todos os ramos de trabalho constituíram-se organizações semelhantes (*trade unions*), com o objetivo declarado de proteger o operário contra a tirania e o descaso da burguesia (p.250)

As produções de Marx e Engels sobre o sindicalismo demonstram seu caráter histórico nas formas de organização e luta da classe trabalhadora. Apesar de seu legado, foi um movimento que sofreu mudanças com o decorrer do tempo, como disposto por Antunes (2018) ao apontar sobre a trajetória do sindicalismo no Brasil e ao referir-se a diferentes formas de sua expressão, como o “sindicalismo de corte classista” e o “novo sindicalismo”. Este cenário evidencia que as formas de luta são impulsionadas e modificadas de acordo com os movimentos histórico e trabalhista, assim como pelo avanço das forças produtivas e conjunturais.

Assim como em outras realidades, a ascensão neoliberal no Brasil “arrefeceu e tornou mais moderado e defensivo o novo sindicalismo, que assumia um perfil mais propenso à negociação” (Antunes, 2018, p.187), evidenciando que as mudanças inseridas com a reestruturação produtiva, nos anos 1970, provocou o mesmo nos órgãos representativas da classe trabalhadora. Este movimento é apontado pela FENASPS:

Neste sentido, mesmo com fortes ataques do neoliberalismo, dos governos, da burguesia e de setores internos da própria Federação, a unidade da

Seguridade Social vem sendo mantida, com dificuldades é verdade, mas a FENASPS nunca se deixou levar pelas análises rasas e os oportunistas de plantão, que tentam construir a divisão da federação para capturarem nichos que possam controlar. Sobre o suposto formato “obsoleto” dos fóruns, a necessidade de serem “modernizados” e “atualizados”. É uma falácia! Estes que fazem essas avaliações, talvez por desconhecimento ou pura desonestidade intelectual, não indicam que a chamada crise do movimento sindical é, na verdade, mais um ataque sistemático e planejado contra as organizações dos(as) trabalhadores(as) pelo neoliberalismo (FENASPS, 2023c, p.33)

É inquestionável os inúmeros desafios para a organização sindical e lutas gerais da classe trabalhadora frente às novas dinâmicas impostas pelo trabalho contemporâneo, em que “os/as trabalhadores/as, formados no contexto neoliberal, são de uma geração criada sob a égide do desmonte do estado e de uma pesada campanha ideológica contra as organizações operárias” (FENASPS, 2023c, p.34). Apesar disso, o sindicalismo continua sendo um força política e de organização imprescindível para os/as trabalhadores/as. A base sindical da categoria de previdenciários/as expressa isso.

Antes de nos adentrarmos sobre isso, “é preciso esclarecer que a base das entidades sindicais é mais ampla do que o INSS, envolve os trabalhadores que atuam no âmbito da seguridade social” (Souza, 2022, p.181), o que implica no entendimento de que sua composição emprega trabalhadores/as não só da previdência, mas também da assistência social e da saúde.

Antunes (1980) enfatiza que,

Um grande êxito na luta pela unidade sindical foi a criação de sindicatos únicos em uma determinada região. Mas há ainda outros aspectos relevantes: a existência de sindicatos únicos por categorias possibilita aos operários, na sua luta pelo fortalecimento sindical, a criação de uma central única dos trabalhadores, momento maior da unidade sindical [...] (p.38).

Dentre as entidades representativas da categoria dos/as previdenciários/as, priorizamos o destaque especialmente a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), que detém a maior base de sindicatos filiados, mas também a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS) e a Confederação dos Trabalhadores no Serviço Público Federal (CONDSEF), “tanto a federação como a confederação são classificadas como associações de grau superior, ou seja, possuem o respaldo de representar o conjunto de entidades sindicais” (Souza, 2022, p.182). As entidades representativas sindicais reúnem,

cada qual de acordo com suas perspectivas político-ideológicas, reivindicações e lutas importantes que compõem as pautas dos/as trabalhadores/as do INSS.

A FENASPS⁵³ foi criada em 1984, pelo I Encontro Nacional das Associações de Servidores do SINPAS – Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social, em Belo Horizonte, com o objetivo de representar os/as servidores/as do SINPAS em todo território nacional. A Federação teve sua nomenclatura alterada algumas vezes, até a atual: Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, incorporando o caráter de defesa da Seguridade Social brasileira, assim como de seus trabalhadores/as. Trata-se de uma das principais organizações de luta dos/as trabalhadore/as do INSS, cuja atuação é determinante na luta e mobilização sindical dos/as previdenciários/as e demais servidores/as públicos vinculados ao campo de trabalho da seguridade social, como a saúde e a assistência social.

A CNTSS⁵⁴ foi estruturada pela Central Única dos Trabalhadores – CUT, criada em 1983, estabelecendo-se como uma entidade orgânica, também vinculada aos trabalhadores/as do ramo da seguridade social, mas também do sistema “S” (entidades de assistência social e formação profissional ligadas às empresas), do setor público federal, estadual e municipal e do setor privado filantrópico e lucrativo. Dessa forma, há a abrangência de uma variedade de profissões, vínculos e relações de trabalho.

A CONDSEF⁵⁵ teve origem em 1990, após a realização de Congressos de servidores públicos federais, com a participação de delegados sindicais de todo o Brasil e diversas entidades. O 3º congresso dos/as servidores/as foi o ponto de partida para articular a defesa dos direitos da categoria.

As entidades sindicais mencionadas articulam lutas e mobilizações importantes à categoria dos/as previdenciários/as. Algumas de suas atividades políticas e enfrentamentos podem ser citadas, como a Mesa Setorial, estabelecida como um canal de diálogo entre as entidades dos/as servidores/as e o Instituto, na qual são apresentadas e discutidas demandas e reivindicações dos/as funcionários/as da autarquia. Uma nova reunião da Mesa Setorial de Negociação do INSS aconteceu, de forma híbrida, no dia 17 de janeiro de 2025⁵⁶, em Brasília,

⁵³ Disponível em: <[História - Fenasps](#)>. Acesso em 26 jan. 2025.

⁵⁴ Disponível em: <[Nossa história - CNTSS-CUT](#)>. Acesso em 26 jan. 2025.

⁵⁵ Disponível em: <[História - CONDSEF](#)>. Acesso 28 jan. 2025.

⁵⁶ Disponível em: <[CNTSS/CUT defende pauta do servidor em reunião da Mesa Setorial do INSS - CNTSS-CUT](#)>. Acesso em 28 jan. 2025.

de forma híbrida. A CNTSS/CUT esteve presente apresentando críticas sobre o PGD, sobretudo, à Portaria nº 1.800/24, que trata sobre a autorização e instituição do Programa, já comentada pela Confederação em uma Nota de Repúdio sobre a forma arbitrária e as propostas contidas na Portaria que penalizam os/as servidores/as. O posicionamento da Confederação é reiterado:

A apresentação de metas abusivas aos servidores, a obrigatoriedade de anuência por meio do Termo de Ciência e Responsabilidade, o custeio do teletrabalho e até mesmo possíveis punições por não cumprimento das metas são alguns dos pontos inaceitáveis e que ferem direitos e a dignidade destes profissionais. A Confederação é veemente contrária a esta atitude impositiva do INSS e reafirma que a discussão sobre este tema é uma conquista dos servidores resultado da greve geral de 2022. Já naquele ano, ficou definido que qualquer alteração nos processos de gestão e desempenho no INSS passaria pelos Comitês estabelecidos entre trabalhadores e governo.⁵⁷

As prioridades de luta de 2025⁵⁸ listadas pela CONDSEF, como a regulamentação da Convenção 151 da OIT sobre o direito à negociação coletiva no setor público; o respeito ao direito de greve e organização dos trabalhadores do setor público; o retorno da paridade ativo/aposentado/pensionista e PECs/Carreiras; e abertura de mesas específicas das categorias que reivindicam estruturação e reestruturação de carreiras, evidenciam pautas de reivindicações fundamentais aos servidores/as englobando a categoria de trabalhadores/as do INSS.

As pautas de luta das diferentes entidades que abrangem os trabalhadores/as do INSS reforçam a coletivização das lutas, sobretudo, no campo da seguridade social e no serviço público: “[...] não existe seguridade social sem a construção de um processo de unidade firme entre todos os setores que a compõem: Saúde, Previdência e Assistência Social; ativos e aposentados” (FENASPS, 2023c, p.33).

As manifestações e atualizações de atividades e notícias nas páginas da federação e confederações demarcam seus posicionamentos frente às repercussões e desdobramentos do avanço do uso das TICs digitais no âmbito do INSS, na qual a FENASPS traz um acompanhamento mais detalhado, inclusive com a apresentação de levantamentos sobre a dinâmica imposta na autarquia.

⁵⁷ Disponível em: <[CNTSS/CUT divulga nota repudiando portaria do INSS que institui Programa de Gestão - CNTSS-CUT](#)>. Acesso em 28 jan.2025.

⁵⁸ Disponível em: <[Condsef lista prioridades de luta para 2025 - CONDSEF](#)> Acesso em 28 jan.2025.

No entanto, foi priorizada uma aproximação com as entidades representativas a partir da aplicação de uma enquete fundamentada no parágrafo único do art. 1º da Resolução n.º 510, de 7 de abril de 2016, sobre pesquisas de opinião pública com participantes não identificados. O objetivo da coleta de dados foi subsidiar a investigação acerca das mudanças no trabalho articuladas à intensa utilização e aceleração das TICs e suas repercussões para o trabalho e os/as trabalhadores/as do INSS, especialmente de 2017 a 2024. A partir das respostas apresentadas pelos/as dirigentes da FENASPS, CNTSS e CONDSEF foi possível confirmar e identificar as principais repercussões do uso intensivo das TICs digitais nos processos, métodos, relações, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS. A proposta da aplicação do questionário, realizada de forma remota pelo *Google Forms*, objetivou a agilidade do processo e adaptação às rotinas instáveis dos/as dirigentes sindicais e foi delimitada a partir da proporção de representatividade nacional, com base no número de sindicatos filiados. Assim, a proporção foi a seguinte, a partir de 36 sindicatos⁵⁹ que representam os/as trabalhadores/as da previdência social, 25 sindicatos que são filiados à FENASPS⁶⁰, cujo representa 69,44% da totalidade; 13 são filiados à CNTSS⁶¹ representando 36,11% e 3 filiados à CONDSEF⁶², representando 8,33%.

Diante disso, a aplicação propunha o total de 20 (vinte) formulários, cuja distribuição acompanhasse a abrangência de cada entidade sindical. Apesar da proposta inicial, a aplicação dos formulários totalizou em 13 (treze) respostas, distribuídos em 9 formulários respondidos por dirigentes sindicais da FENASPS; 3 formulários respondidos por dirigentes da CNTSS; e 1 formulário respondido por dirigente da CONDSEF.

A enquete foi iniciada pela apresentação do TCLE, reafirmando sobre os objetivos da pesquisa e as delimitações da pesquisa destinadas a assegurar os colaboradores/as. O formulário de aplicação foi dividido em 3 (três) seções temáticas: **1) Processos, métodos e jornada de trabalho; 2) Relações e condições de trabalho; e 3) Oferta de serviços** (Anexo I).

Aqui é reiterado que foram realizados contatos com os/as dirigentes e as entidades sindicais respeitando a proposta inicial, no entanto, devido a rotina, indisponibilidade e opção dos/as dirigentes, houve uma redução da amostra coletada. Assim, das informações totais

⁵⁹ Disponível em: <[Entidades Sindicais Cadastradas no MTE — Ministério do Trabalho e Emprego](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

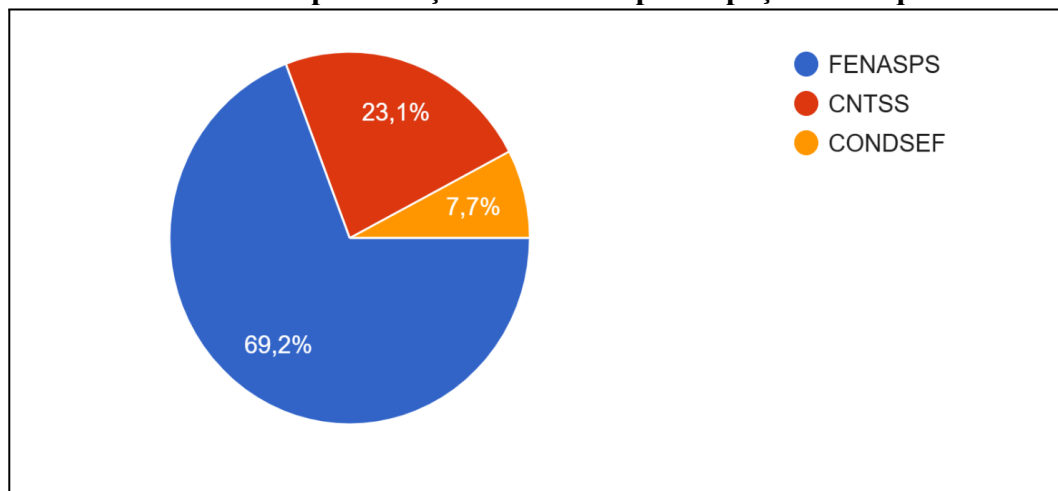
⁶⁰ Disponível em: <[Sindicatos - Fenasps](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

⁶¹ Disponível em: <[CNTSS - Entidades Filiadas](#)>. Acesso em: 22 jan. 2025.

⁶² Informação obtida diretamente com dirigentes. Acesso em: 22 jan. 2025.

recebidas na enquete **69,2%** representa a FENASPS, **23,1%** representa a CNTSS e **7,1%** é o representativo da CONDSEF.

Gráfico 1 - Representação sindical de participação da enquete



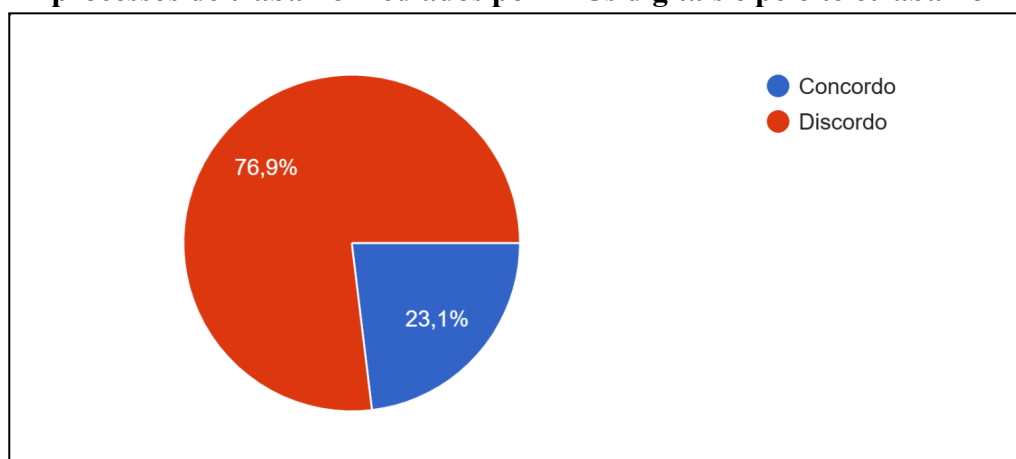
Fonte: Informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

A primeira seção temática engloba questões relacionadas aos *processos, métodos e jornada de trabalho*. Em relação a modalidade de trabalho, considerando o total de formulários preenchidos, **69,2%** dos que responderam encontram-se trabalhando **presencialmente**; **15,4%** atuam no formato **semipresencial**; **7,7%** em **teletrabalho** e **7,7%** já estão **aposentados/as**. A enquete não priorizou a aplicação direcionada a um tipo específico da modalidade de trabalho. Partimos do entendimento que apesar da experiência nos formatos de trabalho que compõem o objeto de pesquisa proporcionarem uma maior riqueza do processo, a dinâmica imposta no órgão permite uma apreensão de todos/as os/as trabalhadores/as envolvidos/as em sua realidade. Inclusive, a não adesão de trabalhadores/as ao formato de teletrabalho, semipresencial ou *home office* indica exatamente a rejeição e recusa a tais modalidades, como apresentado por um/a dos/as participantes da enquete. Sendo assim, as percepções de servidores/as em diferentes modalidades foram utilizadas exatamente para destacar a percepção acerca dos processos, métodos e movimentos impostos no INSS, que são presenciados e apreendidos direta ou indiretamente.

O gráfico a seguir salienta exatamente a opinião dos/as participantes sobre as TICs digitais e o teletrabalho e se tais ferramentas proporcionaram a facilitação dos processos de trabalho, já que as utilizações das tecnologias objetivam e, realmente podem possibilitar a desburocratização e favorecimento de mecanismos mais simplórios e práticos. No entanto, **76,9% (10 respostas)** das respostas indicam uma discordância de que os processos de

trabalho mediados pelas TICs digitais e o teletrabalho tenham sido facilitados. Apenas **23,1% (3 respostas)** concordam que este cenário tenha ocorrido. No resultado que alega concordâncias (**23,1%**) com os processos de trabalho terem sido facilitados, a divisão ocorreu entre **1** resposta da FENASPS, **1** resposta da CNTSS e **1** resposta da CONDSEF, o que equivale percentualmente a **7,7%** da FENASPS, **7,7%** da CNTSS e **7,7%** da CONDSEF.

Gráfico 2 - Percepção dos/as dirigentes das entidades acerca da facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho



Fonte: Informações originais da enquête (pesquisa de opinião pública).

Em termos proporcionais, de acordo com cada entidade sindical ao total de respostas, temos o seguinte panorama: a **FENASPS** apresenta a maior discordância **88,89%** (8 respostas) de que houve facilitação dos processos de trabalho com a mediação do uso das TICs digitais e do teletrabalho tenham sido facilitados. Em seguida, há discordância de **66,67%** (2 respostas) da **CNTSS**. A **CONDSEF** concorda **100%** (1 resposta) que essa facilitação tenha ocorrido, demonstrando divergência das demais entidades sindicais.

Tabela 2 - Percentual total de cada entidade sindical acerca da percepção sobre a facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho

Entidade Sindical	Total (%)	Concorda (%)	Discorda (%)
<u>FENASPS</u>	69,23% (9)	11,11% (1)	88,89% (8)
<u>CNTSS</u>	23,08% (3)	33,33% (1)	66,67% (2)
<u>CONDSEF</u>	7,69% (1)	100% (1)	0% (0)

Fonte: Informações originais da enquête (pesquisa de opinião pública).

Dentre as opções indicadas a fim de contemplar as possíveis facilidades desempenhadas nos processos de trabalho mediadas pelo uso das TICs digitais e do teletrabalho, houve uma divisão nas respostas: houve sinalizações sobre a redução do tempo de trabalho, “*menos tempo gasto com o deslocamento e o intervalo de almoço*” (16,7%) apontado por dirigente da **FENASPS** e que “*por razões pessoais, o trabalho remoto proporcionou a facilitação da rotina devido a sua flexibilidade*” (16,7%) como comentado por dirigente da **CNTSS**. Ao mesmo tempo, foram mencionados pontos que não apresentam facilidades, mas prejuízos: “*o adoecimento dos/as servidores/as para o cumprimento das metas abusivas*” e a “*a falta de infraestrutura*” (**FENASPS**). Aqui mais uma vez chama a atenção a grande preocupação e compromisso da **FENASPS** de denunciar a gravidade da situação de saúde da categoria relacionada ao trabalho.

É imprescindível destacar que é irrefutável determinados confortos apontados por alguns/as participantes, como a redução do tempo e fadiga do deslocamento e disponibilização da extensão de horários para alimentação e descanso adequados. Aqui destaca-se que 16,7% (1 resposta) dos que responderam sinalizam que concordam todas as opções apresentadas: 1) a adaptação ao teletrabalho não foi dificultosa; 2) me sinto menos cansado/a com a utilização das TICs digitais e com o teletrabalho; 3) o teletrabalho e as TICs digitais dispensam novos/as funcionários/as; 4) houve a diminuição do meu tempo de trabalho; e 5) todas as opções citadas. Estes 16,7% (1 resposta) que concordam com todas as alternativas representam a **CONDSEF**. Isso demonstra uma visão desta última entidade bem divergente das duas outras entidades, que se posicionaram mais incisivamente contrárias a estas possibilidades. A ênfase da **FENASPS** foi de que o uso intensivo de TICs conduziu à elevação da jornada de trabalho, não sua redução; que a contratação de novos servidores é indispensável e não dispensável, ou seja, uma visão diversa desta aqui apresentada **majoritariamente** pela **CONDSEF** neste quesito.

Pois, 76,92% das respostas que se subdividem entre 61,54% (6 respostas) representantes da **FENASPS** e 15,38% (2 respostas) representantes da **CNTSS** não apontam nenhuma das possibilidades elencadas, o que nos remete ao gráfico anterior sobre a discordância majoritária acerca da facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho. Em termos proporcionais de acordo com as entidades, temos o seguinte em relação a este apontamento sobre não haver facilidades nos processos de trabalho mediados pelo uso das TICs digitais e do teletrabalho: $\frac{2}{3}$ de dirigentes participantes da **FENASPS**, que equivale a 66,66% (6 dirigentes), apontam que nenhuma das possibilidades indicam uma facilitação dos processos de trabalhos e o mesmo ocorre com a **CNTSS**, 66,66%

(2 dirigentes) dos/as dirigentes indicam que não houve facilitação com o uso das TICs digitais e o teletrabalho.

Percebe-se a potencialização de possíveis benefícios proporcionados pelo avanço do uso das TICs digitais e a adesão ao teletrabalho e/ou *homeoffice* enquanto os aspectos negativos como a ampliação da produtividade de trabalho, a ausência de jornada de trabalho, a não separação entre o tempo de trabalho e o tempo pessoal, fora as imposições articuladas ao uso das tecnologias que aprofundam a intensificação do trabalho, como as metas abusivas, os programas de desempenho e o trabalho excedente, que estimulam o assédio moral e o adoecimento são negligenciados e muitas vezes, anulados. As principais repercussões ante a adoção da modalidade de teletrabalho e sua combinação com o PGD são incorporadas na enquete e seus principais prejuízos são indicados mais à frente.

Para além das consequências invisibilizadas, outra questão mencionada para a adoção das ferramentas tecnológicas e meios necessários para a realização do trabalho mediado pelo uso das TICs e da modalidade de teletrabalho e/ou *homeoffice* é a possível “economia” com a adesão da digitalização, o que mascara o custeio dos instrumentos de trabalho pelos/as próprios/as servidores/as (FENASPS, 2024). O questionamento sobre a disponibilização de ferramentas tecnológicas adequadas para a realização do teletrabalho no INSS evidenciou a discordância de **92,3%** (12 respostas) das respostas, os outros **7,7%** (1 resposta) apontaram problemas parciais: “*em questão de sistemas acredito que é satisfatório, embora não ideal, mas em relação a equipamentos de informática foi precário e não disponibilizou internet*” (FENASPS). Entre os **92,3%** (12 respostas) que responderam que não houve disponibilização de ferramentas e tecnologias adequadas, **61,53%** (8 respostas) eram da FENASPS, **23,08%** (3 respostas) eram da CNTSS e **7,69%** (1 resposta) eram da CONDSEF.

Proporcionalmente ao total de cada entidade sindical, temos o seguinte:

Tabela 3 - Percentual total de cada entidade sindical acerca da disponibilização de ferramentas tecnológicas adequadas para a realização do teletrabalho

Entidade Sindical	Total (%)	Concorda (%)	Discorda (%)
<u>FENASPS</u>	69,23% (9)	11,11% (1)	88,89% (8)
<u>CNTSS</u>	23,08% (3)	0% (0)	100% (3)
<u>CONDSEF</u>	7,69% (1)	0% (0)	100% (1)

Fonte: Informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

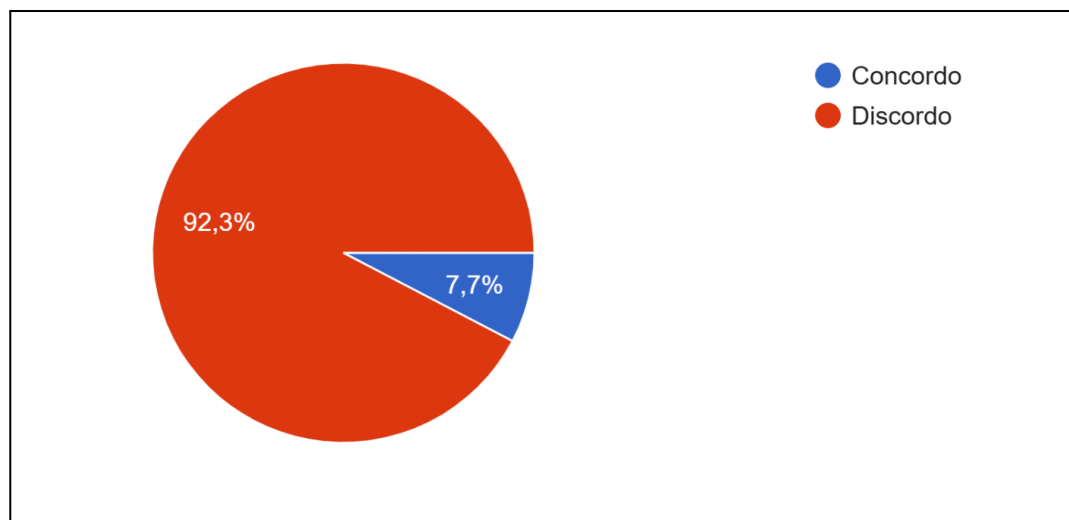
Nesta questão sobre a disponibilização de ferramentas tecnológicas adequadas para a realização do teletrabalho no INSS, percebemos uniformidade das respostas, visto que o único comentário que destoava dos **92,3%** que apontam não ter ocorrido a disponibilização de ferramentas adequadas, ainda assim evidencia a insuficiência e precariedade dos instrumentos. Dessa forma, o total de respostas coletadas indicam o não oferecimento das ferramentas de trabalho pelo INSS e, quando realizado, ocorreu de forma insuficiente e/ou em precárias condições, como apontado por um dirigente da **FENASPS**. Sendo assim, especialmente neste questionamento, há uniformidade entre **todas** as entidades sindicais (FENASPS, CNTSS e CONDSEF).

Alguns apontamentos acerca da questão foram levantados:

- 1) *Houve a disponibilização de computador antigo apenas. Nada mais (CNTSS);*
- 2) *Não há nenhum subsídio (FENASPS);*
- 3) *Somente no período da pandemia por Covid 19 foi possível ser disponibilizado equipamento para servidores trabalharem em casa. Porém nos atuais Programas de Gestão e Desempenho (PGD) o servidor deve arcar com os equipamentos, ergonomia, internet, celular, água, luz entre outros. Além de ter que produzir um quantitativo maior de quem está no presencial (FENASPS);*
- 4) *Não houve por parte do INSS disponibilização dos itens para trabalho (FENASPS)*
(Informações originais da enquete – pesquisa de opinião pública).

No levantamento realizado pela FENASPS com os/as servidores/as do INSS sobre “a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos/as servidores/as do instituto” são mencionados relatos sobre “a falta e insuficiência de capacitação, bem como falta de meios institucionais para sanar as dúvidas cotidianas” (FENASPS, 2024, p.37). As respostas coletadas na enquete indicam o mesmo caminho sinalizado na pesquisa da entidade sindical mencionada: **92,3%** (12 respostas) das respostas salientam que não houve preparação/capacitação para o atendimento em modalidade de teletrabalho, apenas **7,7%** (1 resposta) os retornos, representados pela **FENASPS**, afirmam concordância com a realização de preparação e capacitação para o teletrabalho, o que destaca que mesmo que tenha ocorrido a organização e treinamento para os novos processos e métodos de trabalho, isso não se caracterizou de forma homogênea para todos/as os/as trabalhadores/as do instituto.

Gráfico 3 - Preparação e capacitação para o atendimento na modalidade de Teletrabalho



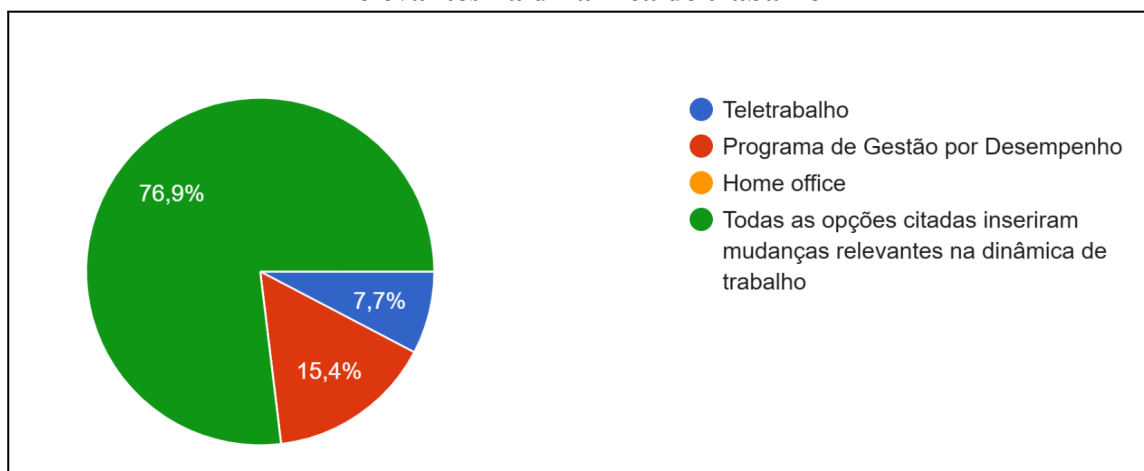
Fonte: Informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

Dentre as opções compartilhadas pelos/as que responderam a enquete, constam as seguintes informações:

- 1) *Não foram oferecidos cursos (FENASPS);*
 - 2) *A pandemia forçou o trabalho remoto. Há cursos porém sinto que são insuficientes (CNTSS);*
 - 3) *Ocorreram treinamentos para desenvolvimento de tarefas através de grupo de trabalho específico e não para todos os servidores em teletrabalho (FENASPS);*
 - 4) *Pouca coisa foi oferecida em relação a capacitação (FENASPS);*
 - 5) *Foram oferecidos cursos e módulos obrigatórios (FENASPS)*
- (Informações da enquete – pesquisa de opinião pública)

As mudanças inseridas no trabalho operacionalizado no INSS intercalam novos processos e métodos, determinando uma combinação entre estes fatores. Logo, interrogamos quais dos novos elementos utilizados pela autarquia na composição do trabalho inseriram mudanças mais relevantes: o teletrabalho, o *homeoffice* e/ou o PGD, houve também a alternativa em que todas opções mencionadas foram contempladas. Foi exatamente esta opção que recebeu o maior número de respostas, **76,9%** (10 respostas) dos/as que responderam ao formulário acreditam que **todas as opções** citadas inseriram mudanças relevantes na dinâmica de trabalho da autarquia previdenciária. Em contrapartida, **15,4%** (2 respostas) que representam a **FENASPS**, considera ter sido o **PGD**, o responsável pelas mudanças relevantes na dinâmica de trabalho e **7,7%**, (1 resposta) também indicado pela **FENASPS**, acredita ter sido o **teletrabalho**.

Gráfico 4 - Processos e métodos de trabalho indicados que inseriram as mudanças relevantes na dinâmica de trabalho



Fonte: Informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

As principais repercussões ante a adoção da modalidade de teletrabalho e sua combinação com o PGD são incorporadas na enquete, as opções apresentadas são: 1) Controle e vigilância do trabalho desempenhado; 2) Sistemas instáveis e frequentemente inoperantes; 3) Metas impostas difíceis de serem alcançadas; 4) Estímulo a produtividade e intensificação do trabalho; 5) Adoecimento frente às requisições e metas impostas; 6) Adoecimento pelo uso intensivo das TICs digitais. A maioria das respostas obtidas apontam que todas as opções citadas representam repercussões da combinação entre o teletrabalho e o PGD, equivalente a **84,6%** das respostas, enquanto as demais se dividem na escolha das opções mencionadas. Um comentário feito nesta questão, a partir de um do/as dirigentes da **FENASPS**, traz uma síntese categórica: *“Assédio institucional e permanente chantagem quanto ao desempenho, pontuação, retorno de quem está em teletrabalho e falta de diálogo com servidores e entidades nos espaços de discussão, com imposições muitas vezes draconianas nas mudanças do modelo de trabalho”* (Informações originais da enquete – pesquisa de opinião pública).

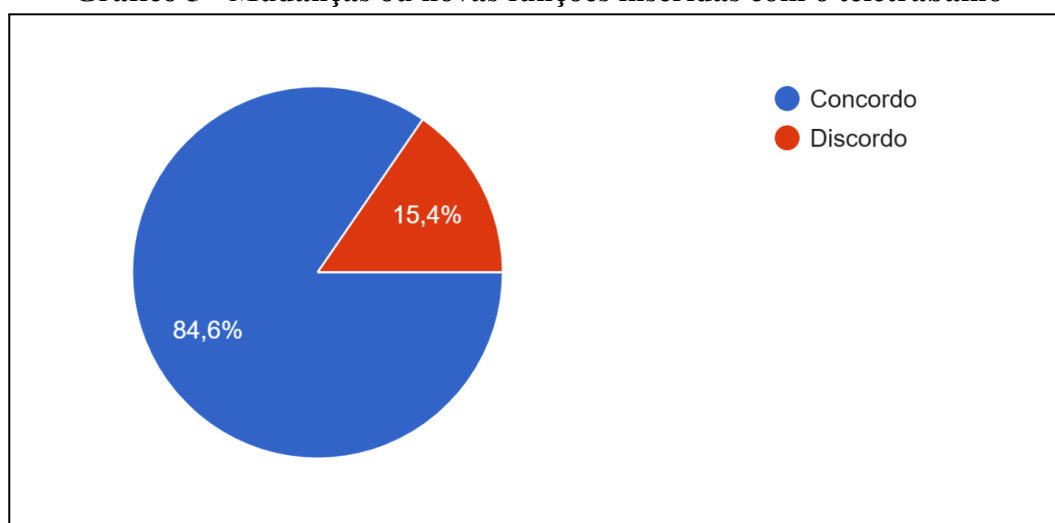
A segunda seção temática reúne elementos sobre as *relações e condições de trabalho*. É questionado, portanto, sobre a participação e decisão dos/as trabalhadores/as no processo de digitalização dos serviços operacionalizados pelo INSS, cujo **76,9%** (10 respostas) das respostas assinalam que “não, de forma nenhuma” tiveram participação no processo de decisão para a digitalização dos serviços ofertados; **15,4%** (2 respostas) das respostas revelam **participação inicialmente (CONDSEF) ou de forma indireta (FENASPS)**; e uma afirmação feita por um/a dos/as participantes, da direção da **FENASPS**, é destacada: *“Há muitos anos a Gestão do INSS estabelece novas regras e processos de trabalho sem consultar a base”* (Informações originais da enquete – pesquisa de opinião pública).

O teletrabalho articula a utilização de ferramentas novas na operacionalização do trabalho, como o uso das tecnologias digitais e sistemas que operam a mediação entre o espaço digital e a política social. Acerca da adesão ao teletrabalho em comparativo ao trabalho presencial, **84,6%** (11 respostas) dos/as representantes das entidades sindicais participantes consideram que adesão ao teletrabalho tenham inserido mudanças às suas funções de trabalho realizadas presencialmente ou tenha determinado novas funções, já **15,4%** (2 respostas) discordam que isso tenha ocorrido. Entre os **84,6%** que consideram ter ocorrido mudanças em suas funções, **61,53%** são da **FENASPS**, **15,38%** da **CNTSS** e **7,69%** da **CONDSEF**.

Em termos proporcionais, de acordo com cada entidade sindical ao total de respostas, temos o seguinte panorama: a **FENASPS** apresenta a majoritária consideração de seus dirigentes sobre mudanças inseridas às funções de trabalho ou o surgimento de novas funções já que **88,89%** (8 respostas) da entidade sindical aponta sobre isso; a **CNTSS** tem **66,67%** (2 respostas) da entidade concordando com sobre mudanças inseridas às funções de trabalho ou o surgimento de novas funções. A **CONDSEF** tem **100%** (1 resposta) da entidade em concordância com mudanças inseridas ou novas funções com o avanço do uso das tecnologias digitais e teletrabalho.

Nota-se mais uma vez um grande acúmulo de debate por parte das entidades representativas dos/as servidores/as, com enorme protagonismo e firmeza política revelada pelos/as dirigentes da FENASPS ao, majoritariamente, reconhecerem as mudanças de funções impostas pelo uso das TICs.

Gráfico 5 - Mudanças ou novas funções inseridas com o teletrabalho



Fonte: Informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

Nos documentos e legislações sobre a digitalização e medidas de produtividade de trabalho, como o PGD e o bônus por trabalho excedente são elencados como parte das motivações para a escolha de tais processos e métodos de trabalho. Um dos questionamentos da enquete quis conhecer a posição das entidades sindicais sobre isso. Entre as motivações elencadas estão: 1) Redução de gastos; 2) Aumento da produtividade; 3) Facilitação do acesso aos serviços oferecidos; 4) Ampliação do atendimento; 5) Redução das filas, houve redução em comparativo ao atendimento presencial; 6) Todas as opções citadas. As motivações mais afirmadas foram a redução de gastos com **76,9%** (10 respostas) das respostas; o aumento da produtividade com **61,5%** (8 respostas); e **30,8%** (4 respostas) dos retornos consideram todas as opções citadas como motivações para as mudanças implementadas pelos novos processos e métodos de trabalho. Dentre esses **30,8%**, **15,4%** é indicado pela **FENASPS**, **7,7%** (1 resposta) pela **CONDSEF** e **7,7%** (1 resposta) pela **CNTSS**. Outras determinações são assinaladas:

- 1) *Compensar a falta de servidores com a imposição de metas. Redução apenas aparente das filas nas agências com o direcionamento do seguro aos canais digitais, mesmo que estes tenham dificuldades de acesso (FENASPS).*
- 2) *Não priorização do INSS em realizar concurso público pois temos um déficit funcional de aproximadamente 40% de servidores (FENASPS). (Informações originais da enquete – pesquisa de opinião pública).*

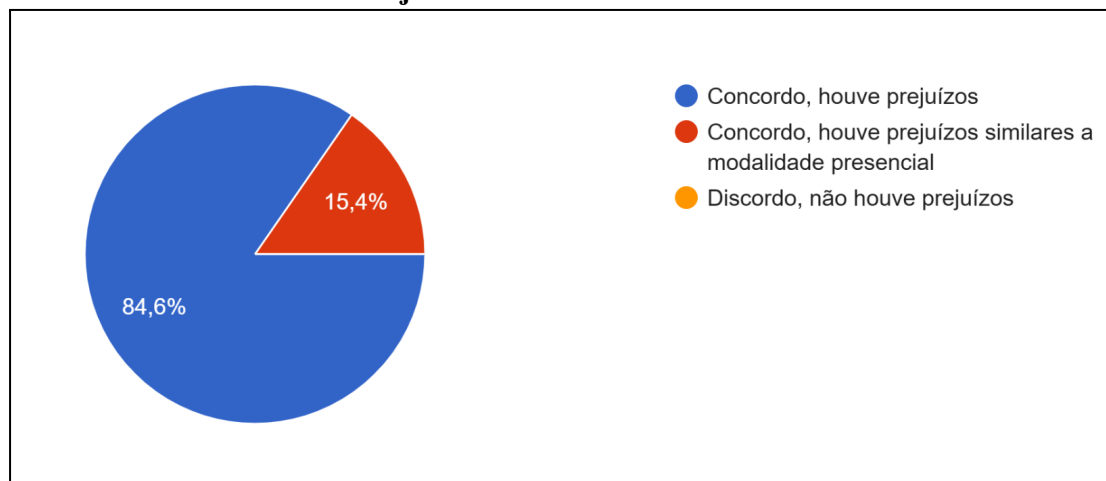
As teses do XVI CONFENASPS reforçam o cenário comentado por alguns dos/as contribuintes da enquete:

Desde 2015, o instituto teve uma perda de aproximadamente 50% do seu quadro funcional, contando atualmente, com mais vacâncias do que servidores ativos. São em torno de 19 mil servidores em atividade, 23 mil vacâncias e 39 mil aposentados(as). Nenhuma instituição, por mais que realize rearranjos dos processos de trabalho ou faça investimentos relevantes em tecnologia consegue manter razoavelmente seus serviços sem reposição da força de trabalho (FENASPS, 2023c, p.39)

As consequências e prejuízos acarretados com a modalidade de teletrabalho também são recuperados e enfatizados, afinal, as “pautas de reivindicação estão diretamente vinculadas aos enfrentamentos dos projetos de contrarreformas da previdência social dos governos neoliberais na perspectiva de privatizar essa política pública, sendo a mais perversa, a EC nº 103/2019” (FENASPS, 2023c, p.38) e, portanto, não se restringem que ao avanço das tecnologias e sua imbricação ao teletrabalho, mas encontram nestas ferramentas a articulação necessária para o aprofundamento de um cenário devastador para os direitos sociais, os serviços públicos e o trabalho que perduram desde a ascensão neoliberal. A enquete quis saber

a percepção dos/as participantes acerca disso e **84,6%** (11 respostas) das respostas coletadas esboçam que houveram prejuízos provocados com a implementação do teletrabalho, enquanto **15,4%** (2 respostas) acreditam que os prejuízos apresentados são similares aos da modalidade presencial, estes são representados pela FENASPS.

Gráfico 6 - Prejuízos na modalidade de Teletrabalho

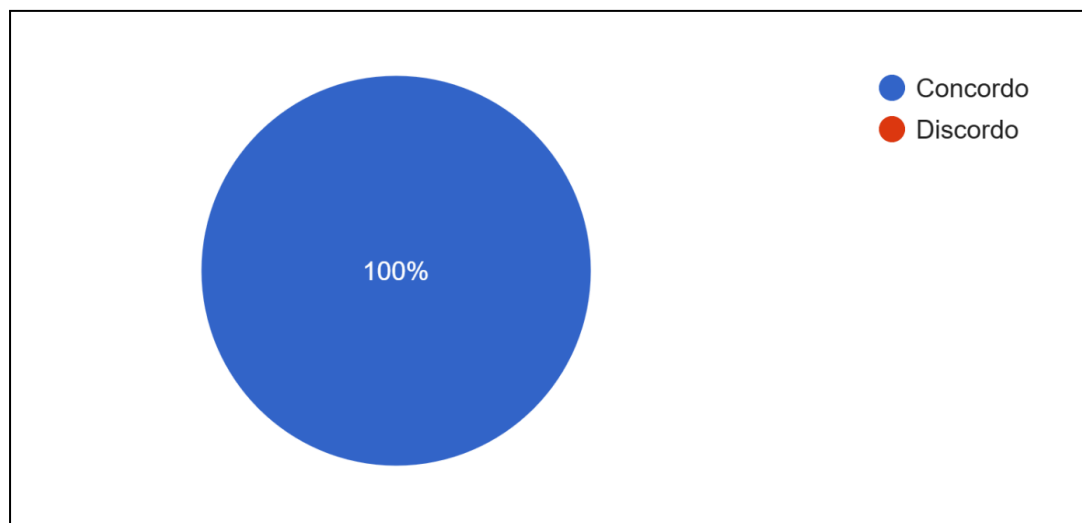


Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública)

Os prejuízos incluem mudanças nas rotinas pessoais e de trabalho com o teletrabalho, como demonstra a unanimidade das respostas, com **100%** (13 respostas) de concordância nas respostas obtidas. Alguns dos indicativos sobre estas alterações são: os horários de trabalho indefinidos, apontado por **69,2%** das respostas; maior carga de trabalho sinalizada por **76,9%**; e ampliação dos gastos pessoais com o teletrabalho exposto por **61,5%**. O “*adoecimento e isolamento dos servidores. Muitos continuam trabalhando mesmo doentes*” (FENASPS) e “*Servidores acabam trabalhando mais para atingir as metas, fazendo excedentes, uma vez que os abatimentos do sistema em caso de inoperância ou problemas não são comunicados e feitos a tempo*” (FENASPS) também aparecem entre os prejuízos advindos com o teletrabalho.

Além dos prejuízos advindos com a adoção do teletrabalho e sua combinação com os métodos gerencialistas, é importante destacar que fatores que marcam as relações sociais e de trabalho são aprofundadas, como a divisão sexual do trabalho. A utilização do espaço residencial vinculado ao trabalho profissional reforça as possibilidades de duplas jornadas de trabalho, já que o trabalho doméstico é imbuído em feminização. Este é um exemplo para sinalizar que desigualdades sociais em geral encontram aprofundamento no avanço do uso das TICs digitais.

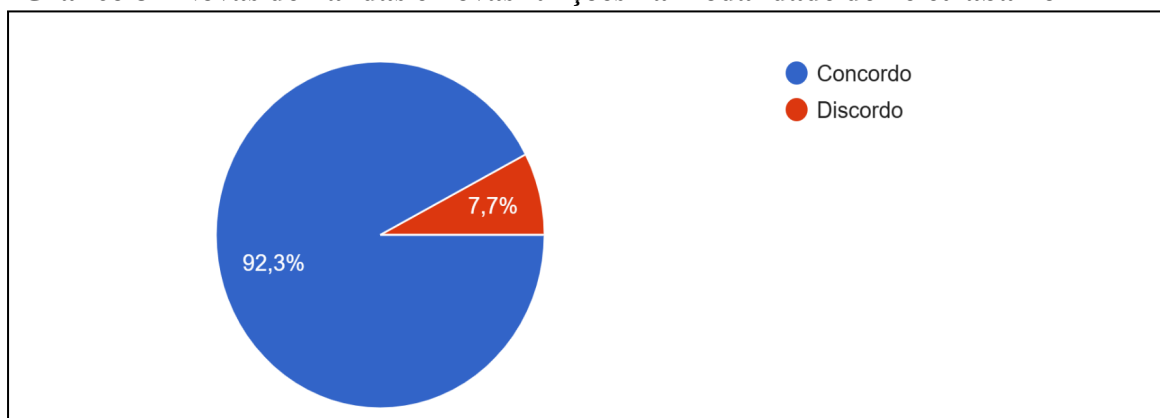
Gráfico 7 - Mudanças nas rotinas pessoais e de trabalho com o advento da modalidade de Teletrabalho



Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública)

Dentre as transformações incluídas com o teletrabalho, está o surgimento de novas demandas, afinal o trabalho mediado por tecnologias supera limitações apresentadas sem o uso dessas ferramentas, na mesma medida que impõe novos funcionamentos e necessidades. As tecnologias digitais, sobretudo, em constante avanço e inovação demandam um processo contínuo de aprendizagem e adaptação. É imprescindível que os/as trabalhadores/as estejam preparados/as e capacitados/as para lidarem com os requisitos e critérios exigidos, assim como tenham a delimitação das suas funções e processos de trabalho utilizados de forma correta. Sobre isso, a enquete demonstrou que **92,3%** (12 respostas) concordam que a adesão ao teletrabalho trouxe mudanças às suas funções de trabalho ou inseriu novas funções, enquanto **7,7%** (1 resposta) discordam. Este que discorda responde pela **FENASPS**.

Gráfico 8 - Novas demandas e novas funções na modalidade de Teletrabalho

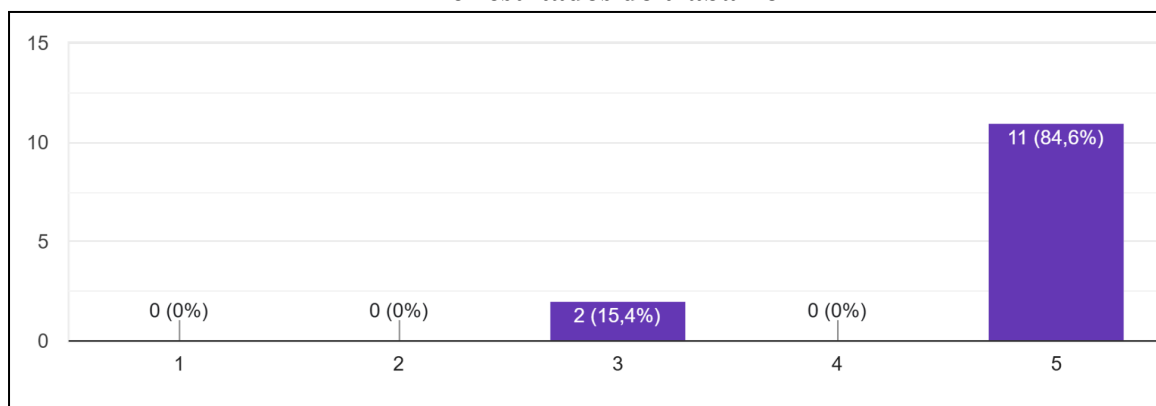


Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública)

Variadas consequências são sinalizadas em estudos e pesquisas que exploram o avanço do uso de TICs digitais no trabalho. No âmbito do INSS, elencamos algumas que foram apontadas pelas entidades sindicais em suas produções, como novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho; alcance de metas de produtividade abusivas; as TICs digitais proporcionam maior demanda de trabalho; aumento dos custos pessoais de trabalho com a adoção da modalidade de teletrabalho; impacto na subjetividade pelo isolamento e rompimento dos laços entre os/as trabalhadores/as; crescimento do assédio moral; dificuldade de separar vida privada e tempo livre do trabalho; e impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental. Todas as alternativas foram mencionadas em menor ou maior grau pelos/as interrogados/as, em que o **número 1** representa a opção “**discordo plenamente**” e o **número 5** a opção “**concordo plenamente**”, portanto a utilização das numerações representam o grau de acordo com alternativas apresentadas em relação às consequências ante o avanço do uso de TICs digitais no INSS.

Priorizamos evidenciar as respostas majoritárias na análise. Portanto, no gráfico a seguir que indica as novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho, **84,6%** (11 respostas) **concordam plenamente** que este é um dos prejuízos para os/as servidores/as do INSS com o teletrabalho e o uso das TICs digitais. Dentre o total, **65,8%** representam a FENASPS e **18,8%** é o equivalente a CNTSS. As formas de controle e vigilância encontram um espaço fecundo nas tecnologias, afinal, a utilização de dados, algoritmos e sistemas permitem o maior acompanhamento, que se reveste de patrulha, sobre o desempenho do processo de trabalho.

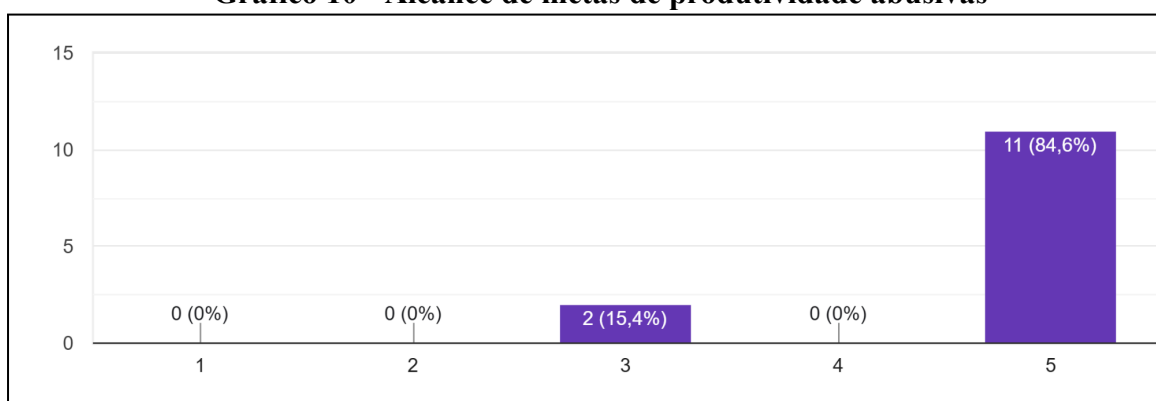
Gráfico 9 - Novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho



Fonte: informações da enquete (pesquisa de opinião pública).

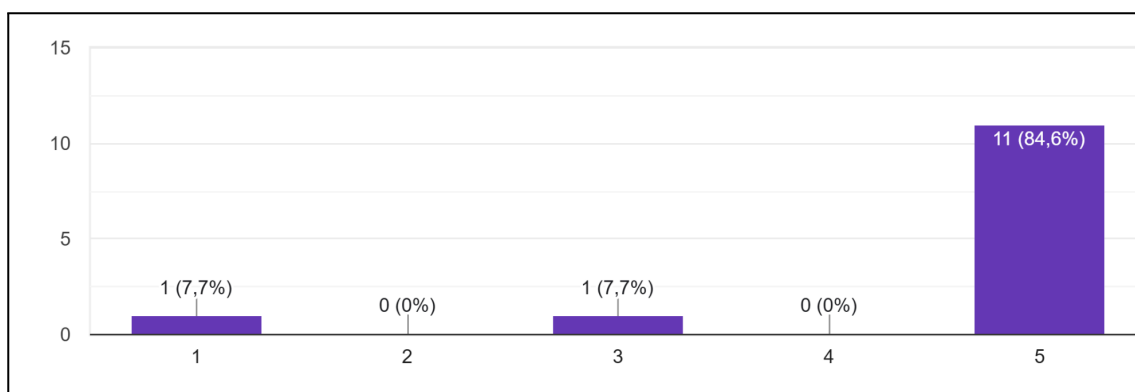
O gráfico que dispõe sobre o alcance de metas de produtividade abusivas, **84,6%** **concordam plenamente** que há a imposição de **metas abusivas** a serem alcançadas, sendo um cenário mediado pela combinação do uso das TICs digitais e dos métodos de gestão do trabalho, como o PGD. O total de **84,6%** (11 respostas) é dividido entre a **FENASPS**, representando aproximadamente **61,5%** das respostas e a **CNTSS**, é destacada com **23,1%**. Aqui, não houve manifestação da CONDSEF. Nota-se mais uma vez, as diferenças de opiniões entre as entidades.

Gráfico 10 - Alcance de metas de produtividade abusivas



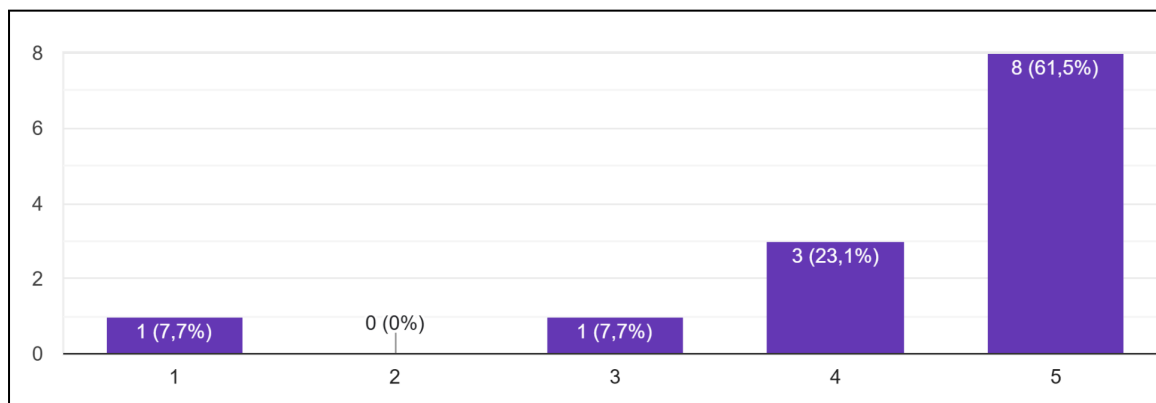
Fonte: informações da enquête (pesquisa de opinião pública).

Outra consequência apresentada na enquête é sobre a maior demanda de trabalho possibilitada pelo aprofundamento da incorporação das TICs digitais ao processo de trabalho. Dentre as respostas majoritárias que totalizam **84,6%** (11 respostas), a **FENASPS** e **CNTSS**, mais uma vez, dividem as respostas. A Federação equivale a aproximadamente **61,5%** das respostas, enquanto a Confederação aproxima-se de **23,1%** dos retornos que apresentam **concordância plena** com o objeto descrito. Neste requisito a CONDSEF não teve concordância com as demais entidades, o que mostra coerência com a resposta do *Gráfico 2 - Percepção dos/as dirigentes das entidades acerca da facilitação dos processos de trabalho mediados por TICs digitais e pelo teletrabalho*, em que somente a entidade reconheceu que o uso intensivo de TIC favoreceu a redução da jornada de trabalho

Gráfico 11 - As TICs digitais proporcionam maior demanda de trabalho

Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

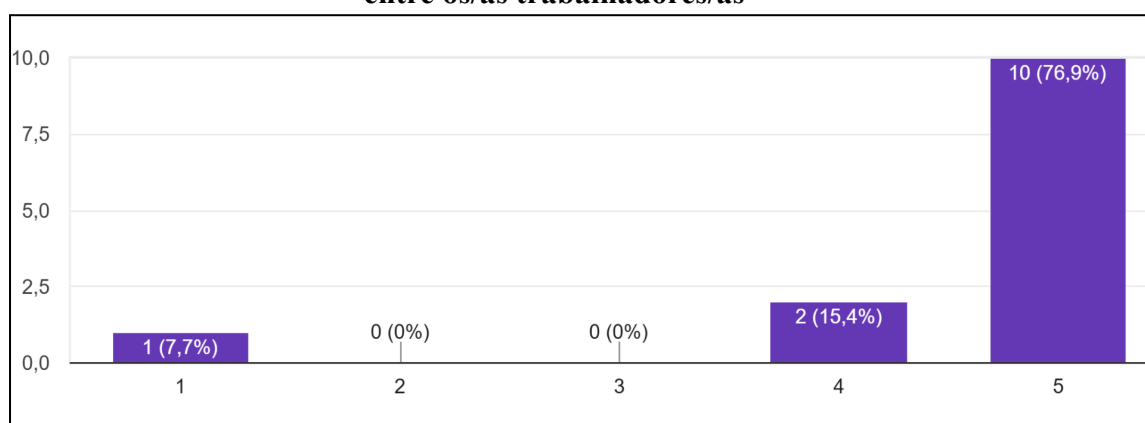
O teletrabalho e o *home office* **apresentam a possibilidade da flexibilidade sobre os espaços para o desenvolvimento do trabalho**, sendo, inclusive, anunciado com um dos aspectos positivos em aderir a estas modalidades. No entanto, não há recursos apresentados sobre os custos em relação às ferramentas e condições necessárias para a habilitação do trabalho nestes moldes. Diante disso, os equipamentos de trabalho, a infraestrutura, como energia e dispositivos adequados, entre outros acessórios tornam-se responsabilidades dos/as próprios/as trabalhadores/as. O aumento dos custos pessoais de trabalho torna-se mais um dos danos adquiridos pelos/as servidores/as, afinal, a disponibilização de todos os meios necessários para a execução do trabalho é responsabilidade do Estado, no caso dos serviços públicos. A maioria das respostas neste gráfico, que é **61,5%** (8 respostas), sinalizam **concordar plenamente** com a ocorrência desse cenário: aproximadamente **46,1%** (6 respostas) trata-se da FENASPS e **15,4%** (2 respostas) são respostas fornecidas pela CNTSS.

Gráfico 12 - Aumento dos custos pessoais de trabalho com a adoção da modalidade de teletrabalho

Fonte: informações originais da da enquete (pesquisa de opinião pública).

A adoção pela modalidade em teletrabalho e/ou home office incide sobre questões materiais como evidenciado acima, mas também traz repercussões sobre aspectos subjetivos e o rompimento de laços, muito propiciado pelo isolamento. Os espaços coletivos e comuns de trabalho promovem o contato e a socialização entre trabalhadores/as, sem a presença destes ambientes, a solidão, a ausência de trocas e a falta do sentido coletivo são alguns dos fatores propiciados pelo isolamento manifestado nas modalidades de trabalho que se utilizam das TICs fora dos espaços institucionais e profissionais. Dentre as entidades sindicais que compõem a **opção nº 5**, que representa o **pleno consentimento** com a afirmação está a **FENASPS** e a **CNTSS**, que totalizam **76,9%** (10 respostas) das respostas obtidas. Neste total, a **FENASPS** (8 respostas) compõe **61,52%** do resultado. Já a **CNTSS** (2 respostas) conjuga **15,38%** das respostas obtidas nesta opção.

Gráfico 13 - Impacto na subjetividade pelo isolamento e rompimento dos laços entre os/as trabalhadores/as



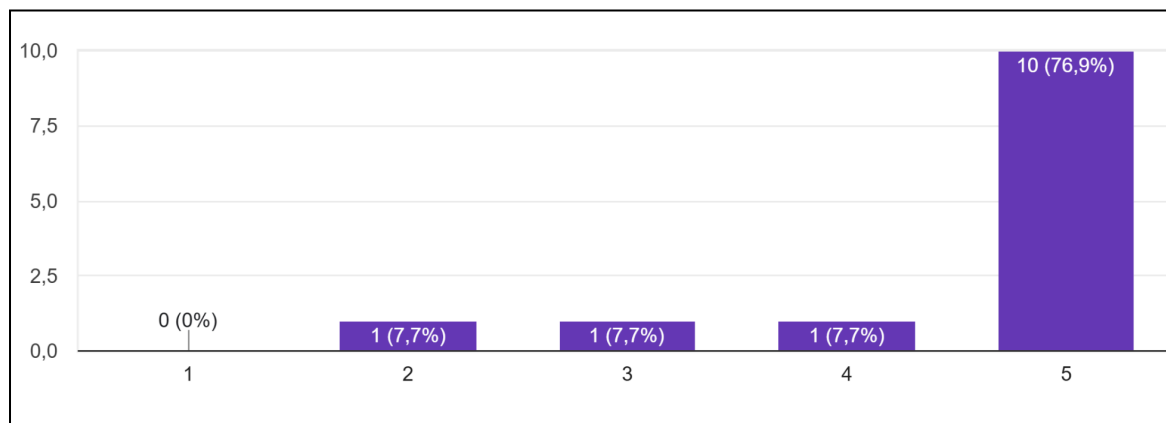
Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

O crescimento do assédio moral se encontra com opções mencionadas acima, como as novas formas de controle, vigilância dos processos, alcance de metas de produtividade abusivas e maior demanda de trabalho, não aprofundamos sobre as suas principais motivações e formas, mas a maioria das respostas obtidas **assentem plenamente**, com **76,9%** (10 respostas) de respostas na opção nº 5. As respostas partem de **61,5%** (8 respostas) da **FENASPS** e **15,4%** (2 respostas) da **CNTSS**. Neste item, mais uma vez, não houve manifestação da CONDSEF enquanto a esmagadora maioria dos representantes da FENASPS denunciavam o assédio moral.

Há documentos viabilizados pela FENASPS, que dispõe sobre medidas que sinalizam um assédio para adesão das modalidades de teletrabalho, como é o caso das teleavaliações sociais, no INSS (FENASPS, 2024). O assédio institucionalizado, que encontra

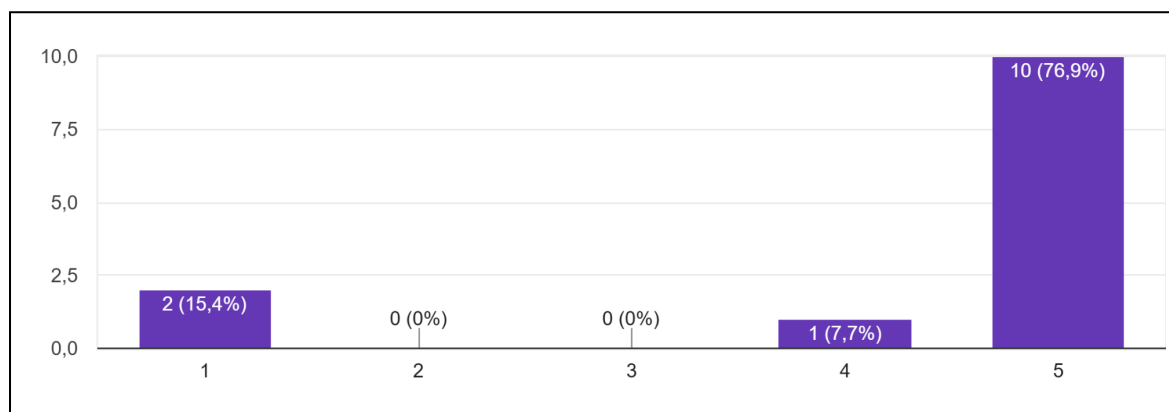
brechas nas normatizações implementadas no serviço público, como ocorrido na autarquia, combinam-se às precárias condições de trabalho.

Gráfico 14 - Crescimento do assédio moral



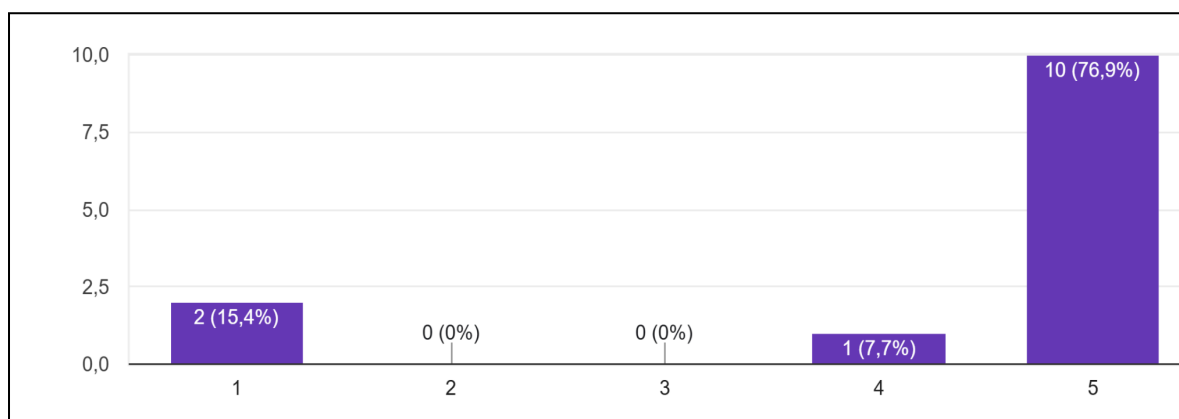
Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

Sobre a dificuldade em separar a vida privada e o tempo livre do trabalho, a **FENASPS (61,5%)** e a **CNTSS (15,4%)** indicam **concordância máxima** que esta é uma das consequências do avanço do uso das TICs digitais no trabalho, somando **76,9%** (10 respostas) das respostas na **opção nº 5** que, mais uma vez, foi a opção majoritária. Algumas das expressões em que o tempo para a vida pessoal converge com o tempo do trabalho profissional também se encontra em gráficos anteriores, como o uso de equipamentos pessoais e residencial destinados ao processo trabalho, o que impõe dificuldades em saber reconhecer o que é o espaço e tempo de descanso, lazer e ócio e o que é espaço e tempo dedicados ao trabalho profissional. Nota-se novamente a não manifestação da **CONDSEF** sobre a temática e apenas 2 respostas (15,4%) dos representantes da **CNTSS** se manifestando sobre a dificuldade em separar a vida privada e o tempo livre de trabalho contra **61,5%** (8 respostas) da **FENASPS**, que dá o grande brado sobre o assunto.

Gráfico 15 - Dificuldade de separar vida privada e tempo livre do trabalho

Fonte: informações originais da enquete (pesquisa de opinião pública).

Por fim, os impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental também é elencado como um dos desdobramentos negativos ante o avanço do uso das TICs digitais vinculado ao trabalho no INSS. Como já sinalizado em outros momentos da dissertação, o adoecimento e desgaste mental não surgem apenas da exposição a robotização, que por si só, traz rebatimentos alarmantes para a saúde física e mental dos/as trabalhadores/as que se adequam ao seu uso intenso, mas há também a combinação com métodos produtivistas e intensivos que promovem adoecimento vinculado ao estresse e sobrecarga, como tem ocorrido com um número considerável de servidores/as da autarquia previdenciária. A opção mais marcada com um total de **76,9%** (10 respostas), assim como em todos os outros gráficos, é a **opção nº 5**, que alega total concordância que este é um prejuízo para os/as trabalhadores/as mediante o acelerado uso das TICs digitais e da modalidade de teletrabalho no INSS. O representativo percentual da **FENASPS** (8 respostas) é aproximadamente **61,5%**, já a CNTSS (2 respostas) tem aproximadamente **15,4%** do representativo percentual do resultado final. Ressalta-se, mais uma vez, que os impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental é denunciado por mais da metade dos representantes da **FENASPS**, enquanto mais uma vez, a CONDSEF não se manifesta.

Gráfico 16 - Impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental

Fonte: informações originais da enquête (pesquisa de opinião pública).

Por fim, a terceira seção temática aborda sobre as repercussões do avanço do uso das TICs digitais e da digitalização do INSS na *oferta de serviços*. No decorrer da dissertação, foram apresentados desafios e inconsistências, inclusive fundamentadas por pesquisas da digitalização e dos meios digitais para o acesso dos serviços ofertados na autarquia previdenciária, como o Relatório de Avaliação da CGU de nº 1360686, de 8 de abril de 2024, que avalia sobre a usabilidade do aplicativo Meu INSS.

As respostas coletadas na enquête acusam que **61,5%** (8 respostas) discordam que o avanço do uso das TICs digitais e a consequente digitalização dos serviços ofertados pelo INSS tenham sido facilitados para a população e **23,1%** (3 respostas) concordam que o uso das TICs digitais na oferta de serviços tenha facilitado o acesso. Dentre estes **23,3%**, **7,7%** (1 resposta) são da **FENASPS**, **7,7%** (1 resposta) da **CNTSS** e **7,7%** (1 resposta) da **CONDSEF**, que acreditam que a facilitação do acesso tenha ocorrido.

Mais uma vez, temos majoritariamente a **FENASPS** apontando sobre os efeitos negativos do avanço do uso das TICs digitais e suas repercussões nos/as servidores/as do INSS, há acompanhamento das posições ressaltadas pela FENASPS pela maioria de dirigentes da **CNTSS** e a posição contrária da **CONDSEF**, como se destaca em outros eixos. Os **15,4%** (2 respostas) não apontados nos dados acima, são representadas por comentários feitos na opção aberta, em que destacam-se posições da **FENASPS**, que trazem complementações importantes sobre a questão abordada:

- 1) “Mais de 70% dos segurados do INSS têm acesso reduzido ou nenhum conhecimento das tecnologias o que dificulta acessar serviços. Acabam buscando terceiros que cobram para realizar tarefas que no atendimento presencial seria garantido” .
- 2) “Ao tempo em que tornaram acessíveis a qualquer um pela rede, também dificultaram o acesso ao público alvo, uma vez que afastou o

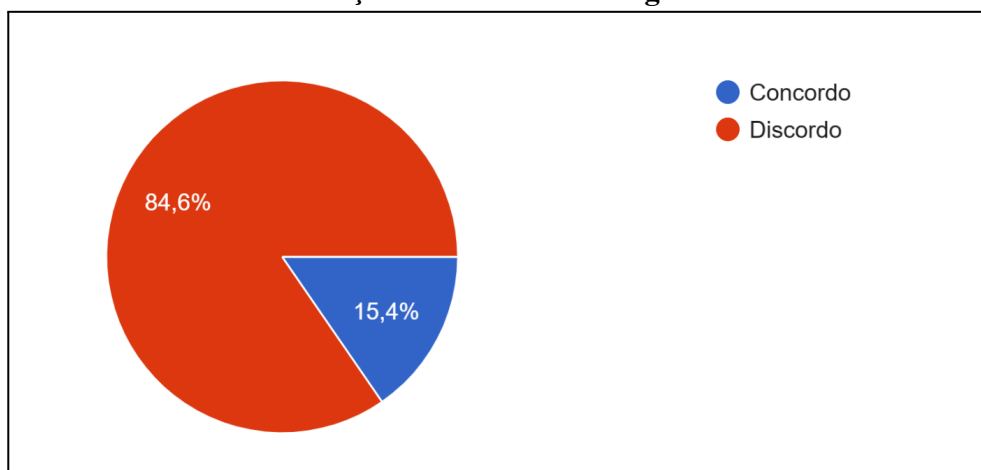
segurado das agências e dos servidores habilitados a tirar dúvidas e sanar problemas, jogando a ampla maioria dos usuários dos serviços na mão de atravessadores e advogados, que hoje cobram por um serviço que deveria ser público e gratuito. Na prática, colocaram toda a responsabilidade por acesso ao direito no cidadão, que desconhecendo a legislação e muitas vezes sem acesso ou prática de internet, acaba tendo que procurar outros que lhe auxiliem, com um custo que não deveria haver”.

(Informações originais da enquête - pesquisa de opinião pública).

A interrogação anterior se encontra com a seguinte, que foi sobre a democratização do acesso dos/as usuários aos serviços ofertados pelo INSS ante o avanço do uso das TICs digitais, o que **84,6%** (11 respostas) discorda que a digitalização dos serviços tenha democratizado o acesso. Já **15,4%** (2 respostas) acredita que isso tenha se concretizado, o que pode representar uma realidade para aqueles que nutrem as condições e requisitos necessários para o uso mediado pelas TICs digitais. Entre os que pensam desta forma, a representação proporcional de **7,7%** (com apenas um de seus representantes contrário a posição da maioria) é da **FENASPS** e **7,7%** da **CONDSEF** (que representa 100% da posição da entidade sindical).

Apesar de haver dirigentes que acreditam na democratização do acesso, é importante a provocação dessa “democratização” considerando a população usuária do INSS. Se isso realmente ocorreu, para quem foi possibilitado?

Gráfico 17 - Democratização do acesso aos serviços ofertados pelo INSS com o avanço do uso das TICs digitais

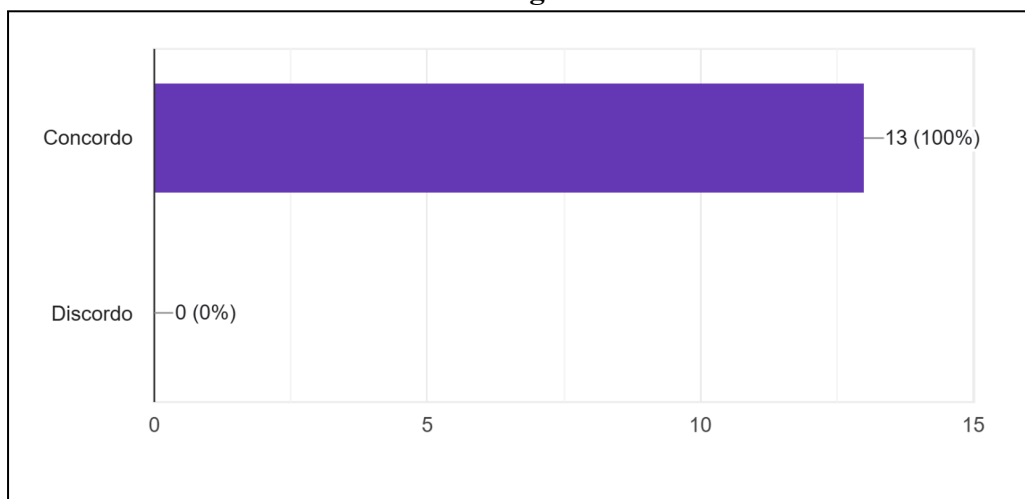


Fonte: informações originais da enquête (pesquisa de opinião pública).

Além da democratização do acesso aos serviços, também foi interrogado se os/as servidores e representantes das entidades sindicais visualizam possíveis dificuldades encontradas pela população na oferta de serviços digitais. Mais uma vez, as respostas

apresentaram consonância, **100%** (13 respostas) concordam que há obstáculos e limitações na oferta de serviços digitalizados.

Gráfico 18 - Dificuldades na oferta de serviços do INSS ante o avanço do uso das TICs digitais



Fonte: informações originais da enquête (pesquisa de opinião pública).

Entre as adversidades impostas, **46,2%** (6 respostas) indicam dificuldade pelo acesso burocrático; **61,5%** (8 respostas) dificuldade de acesso motivado pela exclusão digital; **69,2%** (9 respostas) dificuldade de acesso pelo não entendimento e manuseio digital; **53,8%** (7 respostas) dificuldade de acesso pela ampliação da utilização de outros serviços que facilitem o acesso aos serviços do INSS, como advogados e *lan houses*; e **76,9%** (10 respostas) expõem que todas as opções citadas são obstáculos operados ao acesso e oferta de serviços do INSS no espaço digital. Entre os que registram todas as opções, que resulta em **76,9%**: **55,9%** (6 respostas) são da **FENASPS**, **14%** (2 respostas) são da **CNTSS** e **7%** (1 resposta) da **CONDSEF**, considerando a representação proporcional.

Nota-se que apesar das diferentes concepções sindicais que orientam as entidades que hoje representam os/as servidores da previdência social há uma grande convergência em relação a alguns pontos centrais abordados pela enquête, como as mudanças nas rotinas de trabalho e pessoais com o avanço do uso das TICs digitais e com a adesão ao teletrabalho, as dificuldades na oferta de serviços do INSS ante o avanço do uso das TICs digitais e as transformações relevantes articuladas ao teletrabalho, ao PGD e/ou ao *homeoffice*. Apesar de algumas divergências, inclusive por militantes da mesma entidade, reafirmam que apesar de nutrir o mesmo objetivo e compartilhar experiências, há a pluralidade do processo. A democracia interna é inclusive mencionada como um princípio histórico da FENASPS, que

ênfatiza as disputas dentro do próprio movimento. Esta entidade ganha destaque em nossa análise, visto que se sobressaem suas ações e iniciativas, a quantidade de documentos produzidos pela FENASPS em relação a essa temática do uso intensivo de tecnologias avançadas no INSS e suas repercussões na dinâmica e jornada de trabalho, nos direitos e saúde dos/as servidores/as, condições de trabalho e acesso aos direitos por parte da população. As pautas das últimas greves foram marcadas por esse conteúdo, como será apontado adiante. O nível de compromisso da entidade é gigante, suas produções contribuem decisivamente com a produção de conhecimento sobre a temática, além de subsidiar as lutas da categoria.

Cabe mencionar dois documentos importantes na complementação dos pontos abordados neste eixo. O primeiro é o Relatório de Avaliação do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS), de número 1576868, de 23 de dezembro de 2024, realizado pela Auditoria-Geral do INSS, teve como objetivo contemplar

[...] o impacto do Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS) e das demais medidas adotadas pelo INSS na redução de estoques e tempo de análise da demanda, bem como na equalização das filas ordinárias de Reconhecimento Inicial de Direitos (RID), Manutenção de Benefícios (MAN), Revisão de Benefícios (REV), Monitoramento Operacional de Benefícios (MOB), Recurso (REC) e Demandas Judiciais (DJ) (AUDGER, 2024, p.4)

O Relatório apresenta resultados relevantes sobre a oferta de serviços no INSS, em que tanto o PEFPS quanto outras medidas adotadas pelo instituto “foram insuficientes para assegurar a equalização entre requerimentos e conclusões nas filas ordinárias de análise” (AUDGER, 2024, p.5). Além de terem sido verificadas falhas no planejamento e monitoramento do PEFPS e instabilidade dos sistemas o que afetou a produtividade dos Serviços de Centralização da Análise de Benefícios (CEAB) (AUDGER, 2024, p.5). Portanto, as entraves e impedimentos salientadas pela enquête são reforçadas.

As teses do Congresso da FENASPS também trazem elementos valiosos sobre a temática. As teses do último congresso da Federação, o XVI Congresso da Federação Nacional de Sindicatos de Servidores da Saúde, Trabalho, Previdência, Assistência Social e ANVISA – CONFENASPS, realizado nos dias 26 a 29 de outubro de 2023, traz um marco de acúmulos históricos da entidade, que conta “uma história de 39 (trinta e nove) anos de grandes batalhas em defesa dos direitos dos(as) servidores(as), dos serviços públicos e da classe trabalhadora, quase quatro décadas de lutas” (FENASPS, 2023c, p.25),

O caderno de teses intitulado “40 anos de luta em defesa dos trabalhadores/as do seguro, da seguridade e anvisa” reúne análises da conjuntura internacional, na América Latina

e no Brasil, o que reforça o entendimento de que a realidade é orientada por uma perspectiva de totalidade, cujas dinâmicas sociais não se deslocam e não se fragmentam. Portanto, é reafirmado que o movimento que opera na autarquia possui está diretamente associado à relação entre capital e trabalho e seus contornos contemporâneos.

Algumas medidas para o melhor desempenho e qualidade no serviço prestado são elencadas no caderno de teses do XVI Congresso da FENASPS – CONFENASPS: atualização no parque tecnológico; capacitação programada; transparência com o servidor; concurso público imediato; valorização do servidor; política de acessibilidade e inclusão; 30 (trinta) horas para todos os servidores; maquinários mais modernos; e melhorias nos sistemas operacionais (FENASPS, 2023c, p.15-16).

Os critérios mencionados acima também se traduzem em pautas de reivindicação da categoria dos/as previdenciários, cujas greves de 2015, 2021 e 2024 são mobilizações destacadas pelas repercussões e reações dos/as servidores do instituto, como serão detalhadas.

3.3. As repercussões e reações das entidades representativas dos/as trabalhadores/as do INSS frente às condições e dinâmicas de trabalho impostas pela digitalização

Antunes (1980) afirma sobre o fortalecimento e união contra os interesses capitalistas proporcionados pela unidade sindical. As entidades sindicais FENASPS, CNTSS e CONDSEF cumprem com a construção e centralização das reivindicações e mobilizações articuladas pelos/as trabalhadores/as da previdência social, assim como das áreas da saúde e assistência social. Logo, engloba também questões relacionadas aos serviços públicos em geral. Dentre os meios de lutas instituídos para o pressionamento de suas pautas, está a greve, que foi definida por Marx e Engels (1980) como uma necessidade na luta de classes (Marx; Engels, 1980, p.17).

Dentre a trajetória de greves que compunham as lutas travadas pelos/as servidores/as do INSS, ressaltamos a greve de 2015, 2021 e 2024, a qual detalharemos, mas que abarcam em suas pautas e reivindicações um cenário também já sinalizado por Marx e Engels: “enquanto a duração da jornada de trabalho tende a se elevar cada vez mais ao máximo, os salários baixam, cada vez mais ao mínimo absoluto, condições sob as quais é absolutamente impossível viver e se reproduzir” (Marx; Engels, 1980, p.38).

A greve de 2015, ocorrida no governo Dilma, tem como um de seus pontapés a reação às medidas contrarreformistas realizadas pela presidenta, consolidadas na Lei nº

13.134, alterando as normas de acesso ao seguro-desemprego, como componente de ajuste fiscal⁶³. A deliberação da greve foi realizada na Assembleia de Plenária Nacional, organizada pela FENASPS, no dia 4 de julho de 2015, em Brasília. As deliberações foram as seguintes:

- 1) Ratificação, por unanimidade, da GREVE por tempo indeterminado a partir do dia 7 de julho de 2015, na base da FENASPS;
- 2) Indicação de instalação dos comandos de greve nacional, estaduais e por local de trabalho a partir de 07 de julho;
- 3) Aprovação do fundo de greve conforme orientação da direção nacional da FENASPS. Indicação aos estados que discutam qual percentual de desconto será processado;
- 4) Adesão à GREVE de todos os servidores, que assim desejarem, nos locais onde a mesma foi aprovada, até nova orientação do Comando Nacional de Greve.⁶⁴

Dentre as demais motivações, a falta de infraestrutura adequada nos locais de trabalho e a carência de pessoal compunham as queixas sobre as condições de trabalho impostas⁶⁵. Silva (2015) ainda reitera que um dos principais itens da pauta de reivindicação é a revisão do modelo de gestão, que funciona mais como um modelo de punição ao servidor, como definido pela FENASPS.

Além da paralisação, outras atividades de mobilização foram promovidas, como a realização de atos e ocupações. Um deles ocorreu no dia 11 de agosto de 2015, “cerca de dois mil trabalhadores de 17 estados e do Distrito Federal fecharam todas as vias do Eixo Monumental na manhã deste dia, que foi repleto de atividades promovidas pelos servidores do INSS e da Saúde em greve, que demarcaram a conjuntura política do país”⁶⁶.

A greve foi suspensa após 80 dias, aprovada na Plenária Nacional Permanente, no dia 25 de setembro. As negociações resultaram no Termo de Acordo Nº 2/2015⁶⁷ entre o Governo Federal e as entidades representativas dos servidores da Carreira do Seguro Social, a CNTSS e a FENASPS. O termo de acordo dispõe sobre a reestruturação da Carreira do

⁶³ Informativo nº 21 do Comando Nacional de Greve. Disponível em: <[Informativo nº 21 do Comando Nacional de Greve - Fenasps](#)>. Acesso em: 8 jan.2025.

⁶⁴ Deliberações da Assembleia de Plenária Nacional da FENASPS. Disponível em: <[Deliberações da Assembleia de Plenária Nacional da FENASPS - Fenasps](#)>. Acesso em: 8 jan.2025.

⁶⁵ Informativo nº 20 do Comando Nacional de Greve. Disponível em: <[Informativo nº 20 do Comando Nacional de Greve - Fenasps](#)> Acesso em: 8 jan.2025.

⁶⁶ Informativo nº 28 do Comando Nacional de Greve. Disponível em: <[Informativo nº 28 do Comando Nacional de Greve - Fenasps](#)>. Acesso em: 8 jan.2025.

⁶⁷ Termo de Acordo nº 2/2015. Acesso em: <[termo.acordo.inss_2015.pdf](#)>. Acesso em: 8 jan.2025.

Seguro Social, com impactos financeiros a serem implementados em 2016 e 2017; A incorporação da Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social (GDASS) nos proventos de aposentadoria será devida e aos servidores e aposentados abrangidos pela legislação necessária; A revisão dos auxílios saúde, alimentação e pré-escolar; Alteração do limite mínimo de pagamento da GDASS; Restabelecimento do interstício de 12 (doze) meses para progressão e promoção na Carreira do Seguro Social, conforme regra vigente até o ano de 2007, a partir de janeiro de 2016, respeitando o calendário de progressão e promoção; Supressão do texto da Instrução Normativa nº 74/PRES/INSS, de 03 de outubro de 2014, às punições aplicáveis aos servidores, à exceção daquelas em relação aos quais tenham sido apuradas em processo administrativo disciplinar conduzido na forma da Lei 8.112/90; Suspensão da aplicação dos indicadores do Regime de Atendimento em Turnos (REAT); Fica garantida a não interferência na vida funcional do servidor em decorrência da participação no movimento paredista de 2009; Criação, através de lei, do comitê gestor da Carreira do Seguro Social, com a participação da representação da direção do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério da Previdência Social, do Ministério do Planejamento e das representações sindicais dos servidores da Carreira do Seguro Social signatárias do presente Termo. O comitê deverá apresentar uma proposta de reestruturação da Carreira do Seguro Social no prazo de um ano, podendo ser prorrogável por igual período; Discussão entre a direção do INSS e a Secretaria de Gestão Pública (SEGEP) do Ministério do Planejamento no sentido de rever as condições para a concessão de adicionais de insalubridade e de periculosidade regradados na Orientação Normativa nº6/SEGEP/MP, de 18 de março de 2013, para o conjunto dos servidores das agências do INSS, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias; A elaboração do Plano de Ação 2016 do INSS, será iniciada a partir da assinatura do termo de acordo e concluída até novembro/2015, com a participação de servidores de Agências, sendo que uma parte desses servidores será indicada pelas entidades sindicais.

Portanto, as principais reivindicações da greve foram em torno da reestruturação salarial e os pagamentos corretos do GDASS, gratificação de produtividade, tanto para servidores/as ativos/as quanto aposentados/as, o que referencia a afirmativa de Marx e Engels sobre a base racional e declarada dos sindicatos: o valor da força de trabalho (1980, p.9). Todavia, nota-se a preocupação com o já incidente produtivismo que afetava a categoria. A inclusão do item “Suspensão da aplicação dos indicadores do Regime de Atendimento em Turnos (REAT)” é a principal expressão do incômodo da categoria com as metas individuais e coletivas que se constituíam, na realidade, indicadores de desempenho.

As pautas de reivindicações da greve de 2021 são elencadas da seguinte forma:

1. Cumprimento do Acordo de Greve de 2015 com a efetivação do Comitê Gestor da Carreira e a regularização da concessão de insalubridade para os servidores e servidoras;
2. Reestruturação dos SIASS (Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor e política de segurança e saúde do(a) servidor(a);
3. Jornada de trabalho e a expansão do REAT;
4. Serviços previdenciários: Serviço Social e Reabilitação Profissional;
5. Condições de trabalho: Imposição da produtividade através de pactuações, metas abusivas, indenização dos custos com a estrutura do trabalho para os servidores e servidoras das modalidades de trabalho semipresencial, teletrabalho e trabalho remoto (grupo de risco).
6. Devolução dos descontos dos dias de paralisação ocorridos em 2017 e tratamento isonômico em relação à greve dos médicos peritos de 2015;
7. Plano de Carreira incluindo todas (os) as (os) servidoras (os) Seguro Social, profissionalizando esta carreira de grande complexidade e importante função social;
8. Realização de Concurso Público para repor quadro de funcionários, suspendendo os processo de terceirização dos serviços;
9. Devolução dos valores descontados da Greve de 2009, conforme acordo de greve;
10. Aplicação da Nota Técnica 17 do Ministério Público do Trabalho para a proteção da saúde e demais direitos fundamentais das trabalhadoras em home office.⁶⁸

Algumas das pautas apresentadas pelas FENASPS em 2021 reclamam o descumprimento do Acordo de Greve firmado em 2015, bem como outras demandas, algumas relacionam o aprofundamento das mudanças inseridas nos processos e métodos de trabalho, como a imposição da produtividade, as metas abusivas e a indenização dos custos com a estrutura do trabalho dos/as trabalhadores/as em modalidade de teletrabalho e semipresencial.

O avanço do uso das TICs no trabalho, como um dos componentes que forjam a sua nova morfologia e que atribui novas dinâmicas e rotinas de trabalho, trazem profundos impactos sobre as condições de trabalho, também impõe novos desafios para a organização dos/as trabalhadores/as. Ao responder se “ainda há espaço para os sindicatos?”, Antunes (2018) propõe:

⁶⁸ Pautas de reivindicações dos (as) servidores (as) do INSS e solicitação de audiência com a presidência. Disponível em: <of.fenasps76.pauta_reivindicacoes.segurosocial.ins_10.11.21.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2025.

Assim, um *sindicato verticalizado está impossibilitado de enfrentar os desafios de classe no capitalismo contemporâneo*. Ao contrário, ele deve se estruturar de modo mais horizontal possível, o que significa ser ainda mais organizado pela base, contemporaneamente classista, incorporando o grande conjunto que compreende a classe trabalhadora hoje em todos os seus segmentos, desde os que ainda têm contratos mais estáveis até aqueles que estão no universo mais precarizado, sejam terceirizados, intermitentes, na informalidade, *sem jamais excluir os desempregados* (p.296, grifos do autor).

Ao mesmo tempo que impõe aos servidores/as condições precárias de trabalho mediadas com o avanço do uso das tecnologias, também impõe decisivos obstáculos para a organização de suas lutas, que contam com o esvaziamento de seus espaços frente a incorporação do teletrabalho.

Consequentemente, em um cenário de perdas de direitos, de novas dinâmicas, com elevação de produtividade, intensificação do trabalho, falta de infraestrutura adequada, gastos com ferramentas de trabalho, adoecimento da categoria, os/as servidores/as do INSS incorporam estes elementos em suas reivindicações e lutas contemporâneas.

A FENASPS e a CNTSS (2021), as principais entidades representativas reforçam sobre isso:

Muitas vezes, os servidores estão executando jornadas diárias de 12 a 15 horas para conseguirem bater as metas impostas pelo Instituto. Essas condições de trabalho acarretam um elevado grau de adoecimento da categoria. O ex-presidente do INSS chegou inclusive a afirmar na imprensa que nunca o INSS com um número tão pequeno de servidores apresentou uma produtividade tão elevada. Entretanto, mesmo com toda a pressão sobre os servidores, o aumento do número dos processos analisados ainda não é suficiente para reverter o caos no INSS. Os problemas do instituto não são meramente conjunturais; eles se revelam estruturais, e somente serão equacionados com a realização de concurso público.⁶⁹

As greves organizadas pela categoria dos/as previdenciários/as em diferentes momentos, conforme destacado, demonstram a essencialidade da mobilização dos/as trabalhadores/as na conquista de direitos. No entanto, foi imprescindível discutir dificuldades impostas pelas novas configurações do trabalho, em forma de home office, teletrabalho e digitalização completa dos serviços. Esses são obstáculos que se impõem, inclusive, na organização das lutas da classe trabalhadora. O desmonte dos direitos trabalhistas submetem os/as trabalhadores/as há inúmeros prejuízos, como os custos do trabalho enquanto responsabilidade dos/as próprios/as funcionários/as, a necessidade de

⁶⁹ NOTA CONJUNTA: Em audiência no INSS, Entidades reiteram exigência por concurso público. Disponível em: <[Ofício FENASPS](#)>. Acesso em 9 jan. 2025.

cumprimento das metas estabelecidas, muitas vezes abusivas, assim como responsabilidades que extrapolam as atividades presenciais, sem a definição de uma jornada de trabalho (Souza, 2022, p.146). Outras consequências do uso intensivo de TICs no trabalho, como tem ocorrido no INSS, está no impulsionamento da intensificação da jornada de trabalho e no isolamento do/a trabalhador/a, já que há um afastamento do viés coletivo, que apenas o espaço comum de trabalho proporciona, além de contribuir para a supressão do ambiente domiciliar (Souza, 2022, p.153).

A persistência de um cenário desfavorável e precarizador, que se aprofunda com o decorrer dos anos, estimula as reivindicações da categoria, um movimento grevista em 2022 foi organizado frente ao contexto vivenciados pelos/as trabalhadores/as, “a greve de 62 dias, realizada pelos trabalhadores do INSS, no período de 23 de março a 23 de maio de 2022, mostrou que apesar dos limites de organização, a categoria foi capaz de reagir e lutar em torno de suas reivindicações” (Souza, 2022, p.73).

Dentre as principais pautas de reivindicação da greve, foi reafirmada uma reivindicação da classe trabalhadora: a jornada de trabalho. A categoria dos/as servidores/as previdenciários reforçaram sobre sua reivindicação de 30 horas mensais de trabalho, “que não foi objeto de acordo pelo INSS” (Souza, 2022, p.73). Marx apontou sobre a jornada de trabalho como reivindicação da classe trabalhadora, “nos anos 1858-1860, os oficiais padeiros da Irlanda organizaram, por sua própria conta, grandes manifestações contra o trabalho noturno e dominical [...] por meio desse movimento, conseguiu-se estabelecer, de fato, a exclusividade do trabalho diurno [...]” (Marx, 2017, p.325). O autor também se refere aos movimentos ocorridos na Escócia, em que o trabalhador agrícola denunciou as exaustivas jornadas de trabalho de 13 até 14 horas (2017, p.326).

A conformação e aprofundamento de um cenário em que a jornada de trabalho continua sendo uma reivindicação fundamental da classe trabalhadora, assim como a ampliação de outras lutas necessárias, que se articulam com contornos históricos e inéditos frente a aceleração tecnológica e sua imbricação cada vez mais intensa ao trabalho, tornam-se pautas centrais dos/as trabalhadores/as na contemporaneidade.

Sobre as conquistas dessa greve, Silva (2022, p.67) afirma:

É verdade que as conquistas materiais ficaram aquém do reivindicado, mas, os ganhos políticos foram expressivos. No combate direto ao ultraneoliberalismo houve grande mobilização da categoria; amplo debate e denúncias sobre as precárias condições de trabalho e atendimento; grande visibilidade do movimento grevista; apoio da sociedade e de organizações sociais e até cobertura da grande mídia. Foi um sinal de resistência. No curso da greve, a face abstrusa da previdência social foi sendo exposta. Um exemplo foi a denúncia em audiência pública na Câmara dos Deputados, em 12 de maio, sobre as unidades de atendimento do INSS⁷⁰ “com prédios sucateados, sem estrutura para atendimento, com internet praticamente sem funcionar”.

Mas, apesar desse forte movimento grevista durante o governo Bolsonaro, o acordo não foi cumprido. Isso provocou uma nova greve em 2024. O movimento paredista da categoria por 114 dias, estabeleceu-se como a greve mais longa dos/as servidores/as do INSS. A greve ocorreu em 2024⁷¹, com 28,7% de adesão, o que reflete a pressão por metas (Vargas, 2024). A conjuntura trabalhista desfavorável e uma correlação de forças difícil não foi o suficiente para desmobilizar a greve que contou com uma adesão de “29,27% dos optantes de teletrabalho, a maior adesão em números absolutos por modalidade de trabalho por programa de gestão (1.706 servidores), a qual está incluída 31,48% da categoria (5.828 servidores)” (Vargas, 2024)⁷². Apesar das adversidades durante a trajetória da greve, como a judicialização da greve ao STJ e as tentativas de corte de salário, não foi o suficiente para derrotar o movimento, sobretudo frente às dificuldades na organização das lutas na atualidade.

A ocorrência da Plenária Nacional da FENASPS, no dia 30 de junho de 2024, com a presença de delegados e delegadas representantes de 25 estados aprovaram “orientar os Estados a intensificarem a mobilização, realizar assembleias por locais de trabalho para discutir e organizar a deflagração de **GREVE POR TEMPO INDETERMINADO A PARTIR DE 16 JULHO**, das Carreiras do Seguro Social e Seguridade Social”⁷³.

⁷⁰

Conferir

em:

<https://fenasps.org.br/2022/05/13/fenasps-denuncia-desestruturacao-do-inss-em-audiencia-na-camara-dos-deputados/>. Acesso em: 25 maio de 2022.

⁷¹ A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto. Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024

⁷² A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto. Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024

⁷³ Disponível em: <[Plenária nacional da FENASPS aprova indicativo de greve por tempo indeterminado a partir de 16 de julho - Fenasps](#)>.

A deflagração da greve, a partir do dia 16 de julho de 2024, foi comunicada por meio do Ofício 93⁷⁴, realizado pela FENASPS. A imagem abaixo, divulgada pela própria base sindical, reúne as exigências de reivindicações da categoria.

Quadro 1 - Reivindicações e pautas de greve de 2024



Fonte: FENASPS, julho/2024.

A greve foi atacada pelo Governo Lula por meio de ofensivas judiciais, como a judicialização da greve.⁷⁵ Apesar das tentativas de impedimento das lutas, a mobilização dos/as trabalhadores/as se fortaleceu com adesão em todas as regiões do país⁷⁶, o que demonstrou a legitimidade e incorporação das pautas pela categoria. Atividades de greve também foram realizadas, como atos, marchas e ocupações. Pois, além da ação tramitada pelo INSS no Superior Tribunal de Justiça (STJ) tornando a greve ilegal, houve a decisão autocrática do presidente do INSS “que impunha **faltas injustificadas para os servidores que permanecessem em greve**, a FENASPS, o Comando Nacional de Greve (CNG)”⁷⁷, o que mobilizou militantes e sindicalistas a ocuparem a presidência do INSS no dia 4 de setembro de 2024.

⁷⁴ Disponível em: <[Ofício-93-para-o-Ministro-da-Previdencia-Comunica-greve-09.07.2024.pdf](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024

⁷⁵ Disponível em: <[Governo Lula ataca a greve do INSS através do Judiciário e não negocia com os trabalhadores - Fenasps](#)> Acesso em: 27 dez. 2024

⁷⁶ Disponível em: <[Greve nacional entra na quarta semana com adesão em todas as regiões do país - Fenasps](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024

⁷⁷ Disponível em: <[Após 24 horas de ocupação, e com a revogação da portaria que criminalizava o movimento grevista, o comando de greve desocupa a Presidência do INSS - Fenasps](#)>. Acesso em: 8 jan. 2025.

As tentativas de ataque ao movimento grevista não se restringem às ofensivas institucionais, como a mencionada judicialização da greve por parte do governo Lula. Houve também uma dinâmica por parte do governo a fim de dividir o movimento. A Revista Movimento ao trazer o artigo “A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto”, aponta sobre a fragilização da mobilização a partir da assinatura de acordos desrespeitando as decisões da categoria por parte da CNTSS/CUT e SINSSP (Sindicato dos Trabalhadores do Seguro Social e Previdência Social no Estado de São Paulo)/CONDSEF.

A assinatura do Termo de Acordo nº 37⁷⁸ por parte da CNTSS contrariou as decisões definidas nos fóruns da categoria, prejudicando a greve que estava em ascensão, com uma média superior 3 mil trabalhadores simultaneamente paralisados nas duas semanas anteriores⁷⁹. A CONDSEF seguiu a conduta divisionista, assinado o Termo de Acordo e reforçando a ação iniciada pela CNTSS, que assinou o acordo isoladamente.

Os acordos foram estabelecidos com o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) e o INSS. Diante das assinaturas do acordo, essas entidades suspenderam a greve. A FENASPS, porém, não reconheceu o acordo e seguiu o movimento grevista.

Dentre alguns dos desdobramentos do movimento grevista, a revogação da Portaria nº 43/2024, que institui a abertura da “possibilidade real para que pessoas que não fossem da Carreira Previdenciária desempenhar atribuições exclusivas dos servidores do INSS, ou seja, uma flagrante terceirização das atribuições dos servidores da autarquia”⁸⁰, reforçou sobre o significado essencial da organização sindical e as lutas desempenhadas.

Apesar das grandes adversidades que acompanharam a trajetória da greve, o movimento grevista teve grande adesão e foi o mais longo “da história das trabalhadoras e dos trabalhadores do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) [e] foi suspensa em 6 de novembro, após a assinatura sob coação do pedaço de papel que o governo Lula-Alckmin chamou de acordo” (Vargas, 2024)⁸¹.

Finalmente, no dia 4 de novembro, o Termo de Acordo nº 40/2024 foi assinado entre o Governo Federal, representado pela Secretaria de Relações de Trabalho do Ministério

⁷⁸ Disponível em: <[inss-anexo-acordo-greve-n-37-2024-670.pdf](#)>. Acesso em 10 fev. 2025.

⁷⁹ Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em 10 fev. 2025.

⁸⁰ Disponível em: <[Após cobrança da FENASPS, INSS revoga portaria que terceirizava atribuições dos servidores da autarquia - Fenasps](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024

⁸¹ Disponível: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em: 8 jan.. 2025.

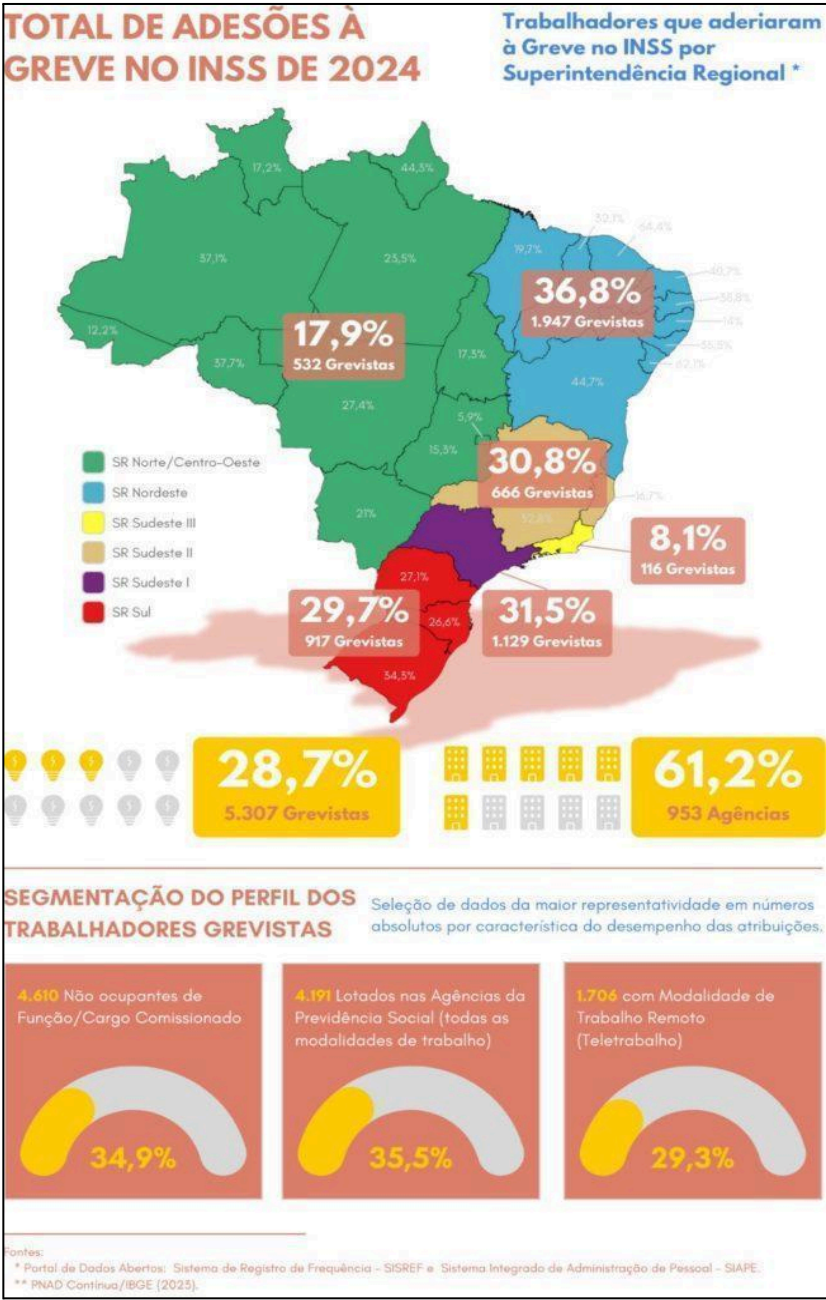
da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e pela FENASPS, assegurando assim, vitória política da entidade⁸², que garantiu a não punição dos/as servidores/as em greve com retirada do código de faltas injustificadas e devolução dos salários. Por meio do acordo foram firmados os seguintes termos: 1) a reestruturação da Carreira do Seguro Social em duas etapas, sendo a primeira em 2025 e a segunda em abril de 2026, tendo contemplados os aposentados e pensionistas, de acordo com as regras de aposentadoria em que se enquadram; 2) a reestruturação remuneratória dos cargos de nível superior, intermediário e também de nível auxiliar, da Carreira do Seguro Social; 3) o Comitê Gestor da Carreira será instalado no mês de novembro de 2024, e, nos primeiros 3 (três) meses, podendo ser prorrogado por mais 3 (três) meses, se dedicará a analisar o pleito de exigência de nível superior como requisito de ingresso para os cargos de nível intermediário; 4) será procedida a alteração do artigo 5ºB da Lei nº 10.855, de 1 de abril de 2004, alterada pela Lei nº 13.846/2009⁸³.

O quadro abaixo traz uma síntese detalhada sobre o total de adesões à greve no INSS e as informações acerca da segmentação do perfil dos/as trabalhadores/as grevistas.

⁸² FENASPS, Comando Nacional de Greve/FENASPS garante a não punição dos servidores em greve com retirada do código de falta injustificadas e devolução dos salários. Disponível em: <[Comando Nacional de Greve/FENASPS garante não punição dos servidores em greve com retirada do código de falta injustificada e devolução dos salários - Fenasps](#)>.

⁸³ Disponível em: <[Termo-de-Acordo-no-40-firmado-com-MGI-e-INSS.pdf](#)>. Acesso em: 8 jan. 2025.

Quadro 2 - Total de adesões à greve no INSS de 2024



Fonte: Revista Movimento, novembro/2024⁸⁴.

As pautas de reivindicações e a trajetória de greves realizadas pela categoria dos/as servidores/as do INSS expressam a necessária reestruturação dos serviços previdenciários, em que pese os direitos ofertados e seu significado social na realidade brasileira, mas também as condições adequadas para os/as trabalhadores/as responsáveis pelo processualização da

⁸⁴ Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em: 27 dez. 2024.

política de previdência social. A FENASPS (2024) sistematizou ações avaliadas como necessárias e imediatas. Dentre elas, destacamos:

- c) Criar Grupos de Trabalhos de Reestruturação do Serviço Social e Reabilitação Profissional, com a participação de profissionais que atuam no atendimento direto à população usuária, das entidades representativas da categoria e dos conselhos de classe;
- d) Realizar concurso Público para Analistas do Seguro Social com formação em Serviço Social, Psicologia, Terapia Ocupacional, Fisioterapeuta e demais áreas afins, dado o déficit de profissionais para atender à demanda da população usuária do Serviço Social e da Reabilitação Profissional;
- e) Cumprir de imediato da Lei nº 12.317/2010, sancionada pelo governo Lula, a qual define a jornada de trabalho de 30 horas semanais para os assistentes sociais sem a redução salarial, até o momento não cumprida pelo INSS;
- i) Garantia da continuidade de atendimento presencial e com qualidade dos(as)segurados(as)/usuários(as) do Serviço Social e da Reabilitação Profissional;
- s) Revisar da Portaria Procedimental sobre a Reabilitação Profissional, através de grupo de trabalho com trabalhadores(as) que atuam diretamente no atendimento deste serviço previdenciário;
- t) Revogar a Instrução Normativa PRES/INSS nº 122, de 19 de outubro de 2021. Dispõe sobre a Acumulação de cargos, Empregos e Funções no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS. A referida IN, impede profissionais reconhecidos como profissionais da área da saúde através da resolução nº287/1998 do Conselho Nacional de Saúde, como: Assistentes Sociais, Psicólogos, Fisioterapeutas, Terapeutas Ocupacionais, dentre outros, há acumularem cargos públicos;
- u) Revogar a Portaria Conjunta n. 04/PRES/DGP/DIRSAT/DIRAT/INSS, de 29/05/2018, que reduz para 30 minutos o tempo de avaliação social da pessoa com deficiência do BPC, interferindo na autonomia técnica profissional e impactando de forma direta na qualidade do serviço prestado aos requerentes do BPC (FENASPS, 2024, p.117-120).

A partir das ações sinalizadas, descritas acima, como necessárias e imediatas, foram privilegiadas as que se submetem ao avanço do uso das TICs digitais na análise e as de outra ordem que limitam o acesso dos/as requerentes aos direitos.

Estas e outras medidas sinalizadas em pautas de reivindicações, acordos de greve, em documentos elaborados pela entidades sindicais, em suas páginas e em outros formatos de divulgação e publicização reúnem o posicionamento das entidades sindicais dos/as servidores/as do INSS e indicam demandas importantes e necessárias ante o cenário que é imposto na autarquia. Mais do que requisições fundamentais orquestradas pelos órgãos de representação dos/as trabalhadores/as previdenciários/as, tratam-se de reflexões necessárias

acerca de um cenário que tem avançado sobre os serviços públicos e o trabalho contemporâneo.

O avanço do uso das TICs digitais e a digitalização dos serviços públicos adquirem teor ainda mais criterioso ao se tratar das políticas sociais, visto que a seguridade social em toda sua abrangência, incluídas as áreas da saúde e assistência social, indicado o mesmo caminho, provocando a necessidade do aprofundamento acerca de tais processos.

Aqui vale ressaltar o comentário de Silva, sobre o período pandêmico em que o atendimento do INSS, durante seis meses, ocorreu apenas por meio virtual:

O atendimento exclusivamente por meio de plataformas digitais, além de favorecer a ação dos intermediários, a judicialização dos direitos, também favorece as LAN houses pela grande procura dos segurados para digitalizar documentos e as empresas desenvolvedoras e mantenedoras de sistemas e plataformas digitais. A não realização de concurso público para recompor a força de trabalho do INSS, alimenta os convênios para cessão de pessoal. A não melhoria da infraestrutura dos prédios próprios do INSS conduz ao aluguel de outros prédios da iniciativa privada (Silva, 2022, p. 69).

Ao reforçar essa análise, não se trata de uma recusa ou restrição ao uso das tecnologias, tampouco de um pessimismo acerca dos avanços proporcionados por seus mecanismos. É indiscutível seu potencial em ampliar possibilidades e horizontes, no entanto, faz-se fundamental reflexões e medidas necessárias em contornar suas limitações e possíveis obstáculos. As ferramentas tecnológicas e o seu uso devem objetivar o fortalecimento da universalização e ampliação das políticas sociais, afinal, as oportunidades para a sua concretização estão colocadas.

Todavia, não se pode relevar que, por um lado:

A aceleração das inovações tecnológicas é uma necessidade do capitalismo contemporâneo na reprodução do capital. O Estado tem papel importante nessa aceleração. A digitalização dos serviços públicos tem sido um meio utilizado pelo Estado para impulsioná-la. Isso tem repercutido positivamente na lucratividade dos capitais e negativamente no acesso aos direitos viabilizados de forma automática com o uso das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação. O reconhecimento de direitos aos benefícios previdenciários e assistenciais pelo INSS, usando essas tecnologias revela limites de acesso aos direitos que a automatização pode provocar. Não por serem TDCI avançadas, mas pelo seu uso capitalista, sem considerar o perfil da população que recorre aos serviços que essa autarquia oferece, seus limites de acesso a estas tecnologias e dificuldades de manuseio ou por programação das decisões automatizadas malfeitas. Isso tem limitado o acesso aos direitos e aprofundando a desigualdade social e a pobreza. (Silva, 2024, p. 295).

Por outro lado, o teletrabalho, o *home office* e a digitalização de 100% dos serviços ofertados pelo INSS à população, em repercutido de forma extremamente sufocante para o conjunto dos servidores/as do INSS, sobretudo pela ampliação da jornada de trabalho, o trabalho por metas, o aumento das tarefas e atividades, o assédio moral, a corrosão salarial, inclusive por causa dos custos de equipamento que são cobertos por esses servidores/as, adoecimentos e a perda de direitos fundamentais.

Assim, pode-se afirmar que é o uso capitalista das tecnologias o que impera nos serviços públicos, em que se inclui o INSS. As respostas ao formulário da enquete (pesquisa de opinião pública) alertam para os prejuízos do seu uso sob essa perspectiva. Aliás, as respostas ao formulário da enquete (pesquisa de opinião) revelou também as concepções e perspectivas políticas divergentes entre as entidades representativas dos servidores, as quais foram confirmadas com a forma de participação da tríade na greve de 2024 da categoria, apesar de todas terem tido participação na greve, em dado momento a CNTSS e a CONDSEF firmaram acordo e tentaram por fim na greve, mostrando concordância e um certo alinhamento político com as propostas governamentais, enquanto a FENASPS manteve-se em greve até assegurar, entre outras coisas, nenhuma punição aos grevistas e o compromisso de reestruturação da carreira de forma dialogada com a categoria.

Este item demonstra que as entidades representativas da categoria não estão indiferentes às mudanças ocorridas no INSS a partir do uso intensivo das TICs e seus impactos para a dinâmica, métodos, processos de trabalho, saúde e direitos dos servidores/as da autarquia.

Considerações Finais

Esta dissertação teve como objetivo geral investigar as repercussões do avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) digitais na dinâmica, jornada, métodos e processos de trabalho, além das condições de saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS a partir da realidade do teletrabalho, do *home office* e da oferta de serviços digitalizados em anos recentes, sobretudo entre 2017 e 2024.

Para isso, o ponto de partida foi a *nova morfologia do trabalho*, que dentre outros fatores que a conformam, direcionou-se pela ênfase ao avanço do uso das TICs digitais. A trajetória investigativa foi determinada por essa e outras categorias centrais: a relação entre capital e trabalho, a crise estrutural do capital, o Estado, o neoliberalismo e as contrarreformas, que foram elementos fundamentais na articulação aos dados e informações coletadas. Os resultados alcançados foram alinhados aos objetivos delimitados.

O trabalho, atividade central na vida humana e em qualquer forma social, é analisado por Marx em sua organização na sociedade burguesa. Apesar de seu caráter ontológico, o processo de trabalho é determinado historicamente, ou seja, é direcionado pelo avanço das forças produtivas, pela época e o lugar em que está inserido naquele momento, o que evidenciará contornos particulares de acordo com sua trajetória, como acompanhamos no trabalho da sociedade servil, escravocrata, industrial e agora, na era contemporânea.

As organizações sociais e produtivas em que o trabalho e o modo de produção se inserem promovem determinantes na totalidade concreta. Sendo assim, a relação entre capital e trabalho compõe a base estrutural para a compreensão da realidade e suas múltiplas dimensões, já que o trabalho, enquanto valor de uso e instrumento de subsistência, é confrontado por seu significado e desenho na sociabilidade capitalista, enquanto valor de troca e uma mercadoria especial destinada a produzir outras mercadorias e assim, ampliar a acumulação capitalista. Portanto, estabelecida por uma relação antagônica, o fundamento central da acumulação capitalista é a exploração do trabalho, afinal, seu objetivo determinante é a produção de mais-valor. E trata-se de um antagonismo, pois há aqueles/as que dispõem apenas da venda de sua força de trabalho, o trabalhador/a, e aqueles/as que vivem de sua exploração, a burguesia. A reprodução do capital exprime então, concomitantemente, a reprodução da exploração do trabalho.

O cenário contemporâneo, tendo como elemento estruturante a relação entre capital e trabalho, evidencia novas nuances e contornos. Isto porque seu desenvolvimento é marcado

por fatores que indicam a dinâmica do capital. Um dos elementos que forjam a dinâmica instituída são as crises, que são inerentes ao modo de produção burguês e que impõem respostas do próprio capital para lidar com suas exigências e demandas.

As transformações que atingem a sociedade capitalista nos últimos tempos estão alinhadas às estratégias de enfrentamento da crise estrutural do capital (Mészáros, 2009), caracterizada por seu caráter universal e global e sua extensão em escala de tempo em comparativo com as crises cíclicas ocorridas em momentos anteriores. As primeiras expressões da crise estrutural decretam a falência do keynesianismo-fordismo e a ascensão de um novo regime de acumulação, a acumulação flexível (Harvey, 1992), cuja a configuração se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Outras tendências da demarcação desse período são o toyotismo, a flexibilização e a desregulamentação em substituição ao padrão produtivo taylorista e fordista e a ascensão do neoliberalismo.

O capitalismo contemporâneo, portanto, é forjado pela manifestação de tais elementos, dentre outros fatores, como a financeirização e mundialização do capital. As suas expressões são diversas, mas, se destacam algumas, como a destruição e/ou precarização da força de trabalho e a degradação da natureza. O agudo caráter do modo de produção burguês evidencia-se pela expressão máxima de sua crise estrutural, em que a força humana trabalhadora, os direitos sociais, o meio ambiente e o que estiver em alcance do capital são alvos diretos de corrosão.

O Estado e o projeto neoliberal são definidos como âncoras do capital no decorrer da dissertação. A motivação para a expressão é a imprescindível articulação entre o Estado e os preceitos neoliberais na reprodução e expansão do capitalismo. O neoliberalismo e o papel desempenhado pelo Estado são fundamentais diante da crise do capital e de sua própria mecânica, portanto as diretrizes centradas na ascensão neoliberal e o aparato de novas inserções no formato estatal indicam a centralidade de tais ferramentas no regime contemporâneo de acumulação do capital.

O Estado é fundamentado pelo campo marxista por diferentes autores. Os apontamentos feitos por Engels, Lênin e Mandel foram priorizados. O debate marxista é iniciado por Marx e Engels a fim de contrapor o caráter idealista do Estado hegeliano. Engels reforça que o Estado é “um produto da sociedade” (Engels, 2010). Lênin reafirma a instituição como um produto do antagonismo entre as classes, uma ferramenta de dominação

de classe e um órgão de *submissão* de uma classe sobre outra, tendo como obra de referência “O Estado e a Revolução”. Por fim, Mandel (1982) destaca sobre o papel do Estado no *capitalismo tardio*, em que suas configurações na fase monopolista do capital são enfatizadas: a agudização do Estado como uma relação social e sua submissão completa aos interesses da classe dominante, ao mesmo tempo em que aparentemente é superior aos conflitos de classe e representante do bem comum, o que torna sua legitimidade aceita. Tendo a base sobre o papel estatal e a reconfiguração de suas funções e a sua relação com o aprofundamento do capital, os contornos do capitalismo contemporâneo se tornaram mais sólidos e permitiram maior compreensão sobre as metamorfoses que atingem o trabalho.

Dentre as redefinições do Estado, está a sua orientação alinhada ao regime de acumulação do capital, o advento do neoliberalismo em sua orientação em criar e preservar uma estrutura institucional apropriada e vinculadas aos seus interesses, como os direitos à propriedade privada, o livre mercado e o livre comércio. E é exatamente neste panorama em que se encontra a analogia do Estado e o projeto neoliberal enquanto âncoras do capital, os dois são representados como ganchos para a manutenção do capitalismo em seus objetivos, como analisado no transcorrer da pesquisa.

No contexto brasileiro, seus movimentos iniciais tomam expressão a partir da década de 1990, mais tardiamente em comparativo a outros países. A princípio o governo de Fernando Collor de Mello apresenta indicativos iniciais, mas é no governo de Fernando Henrique Cardoso que o desenvolvimento neoliberal tem maior destaque e evidência, tendo a desregulamentação do trabalho um de seus pilares. A trípole destrutiva (Antunes, 2018) composta pela terceirização, a informalidade e a flexibilidade se tornam característicos do cenário contemporâneo brasileiro, cuja expressão nas formas de trabalho informal, intermitente, precarizado, parcial, “flexível”, *plataformizado*, dentre outras variantes possuem a precarização e a desproteção traços em comum.

A trajetória neoliberal demonstra adesão em diferentes governos brasileiros, no entanto, destacamos os governos Temer e Bolsonaro por seu escancarado compromisso em ampliar o projeto ideopolítico neoliberal de forma incisiva e célere. As repercussões das medidas tomadas, principalmente nestes dois governos, atingem de forma inescrupulosa o trabalho e os direitos sociais, como a EC nº 95, que congelou gastos sociais por 20 (vinte) anos; a contrarreforma trabalhista, formalizada na Lei nº 13.467/2017, no governo Temer; e a EC nº 109/2019, implementada no governo Bolsonaro e uma das ofensivas mais destrutivas

sobre a seguridade social, repercutindo em tantas outras dimensões na vida da população brasileira.

Como demonstrado e articulado no desenvolvimento da dissertação, a relação entre capital e trabalho e seu desenho contemporâneo, que se expressa no papel do Estado, na ascensão do neoliberalismo, entre outros fatores, coaduna à realidade imposta que reúne fundamentos necessários até o objeto central da investigação aqui detalhada: o trabalho.

O entendimento da dinâmica imposta ao INSS em tempos recentes precedeu a análise das reconfigurações impostas ao capitalismo, na medida em que a reconfigurações do Estado e o ordenamento neoliberal não passam de uma resposta a profunda crise do modo de produção burguês, que é manifestada nas amplas dimensões da realidade e da vida social. A acepção do cenário na autarquia previdenciária, portanto, possui raiz na reestruturação produtiva, que atinge toda a totalidade.

Assim, partindo disso, pudemos entender sua relação com a contrarreforma do Estado, que reverbera sobre o formato dos serviços públicos e das políticas sociais, cuja previdência social conjuga enquanto tripartite da seguridade social e é viabilizada pelo órgão investigado; sua incidência decisiva no redesenho do trabalho na contemporaneidade, sistematizada em uma nova morfologia do trabalho (Antunes, 2018), que dentre outros elementos, possui nas TICs e na desestruturação do trabalho espaço determinante, como é mostrado nas mudanças operacionais do trabalho no instituto.

A articulação do avanço das tecnologias imbricadas ao trabalho e a desproteção trabalhista assumiu centralidade no processo de pesquisa, isto porque entonam as contradições que permeiam o trabalho na atualidade. Há uma aceleração das inovações tecnológicas e a imersão de seu uso vinculado ao trabalho, o que permitiria menos horas de trabalho, maiores possibilidades e ferramentas para a ampliação da segurança e proteção trabalhista e diferentes mecanismos que proporcionam uma relação com o trabalho menos penosa. No entanto, o cenário que se concretiza é direcionado em sentido contrário, a utilização capitalista das tecnologias tem promovido maior intensificação e aumento da produtividade do trabalho, os adoecimentos nos espaços de trabalho têm se multiplicado e possuem íntima relação com o avanço do uso das TICs, sem aprofundar nas repercussões que perpassam da esfera dos processos e métodos de trabalho e atingem toda a sociedade.

A tecnologia e seus direcionamentos na acumulação capitalista, dessa forma, são declarados e problematizados no decorrer na pesquisa, já que apesar da tecnologia ser um

marcador importante na trajetória humana e possuir correlação com o trabalho, tais recursos sob o controle burguês empregam vieses contraditórios, afinal, são utilizados para a preservação e ampliação de sua dominação. A utilização e a aceleração das inovações tecnológicas e sua intensa incorporação em diferentes espaços em contexto de crise do capital abrem questionamentos e dúvidas, sobretudo quando alinhadas a outros determinantes. A expropriação de direitos, centralizadas aqui nas contrarreformas trabalhista e previdenciária, o desmonte do Estado e dos serviços públicos, a mercantilização da vida em todas as suas possibilidades, a restrição de serviços e políticas sociais mediados pelo uso das tecnologias digitais, entre outros, indicam a quais interesses e objetivos se orientam.

Sob as condições já detalhadas, a nova morfologia do trabalho é anunciada em maior expressão com a uberização, alinhando a desproteção trabalhista e a mediação do trabalho operacionalizado pelas ferramentas tecnológicas. O fenômeno detalhado no setor de serviços e vinculado, inicialmente aos espaços privados e empresariais, é indicado como um processo que atinge diferentes esferas, visto que algumas das suas dinâmicas também se reproduzem nos serviços públicos. Foram elencados alguns indicadores sobre essa “uberização” nos espaços públicos, a Lei n.º 14.129/2021, que estabelece o Governo Digital juntamente a contrarreforma do Estado e o amplo investimento na digitalização de seus serviços esboçam um conjunto de transformações que atingem as instituições públicas e trazem semelhanças com o fenômeno.

O detalhamento da pesquisa evidencia um projeto político interligado e que atinge diferentes extensões da realidade social. A desestruturação do trabalho, a aceleração das inovações tecnológicas e a absorção de seu uso imbricado ao trabalho, a corrosão dos direitos trabalhistas e sociais, dentre outros elementos, se direcionam para o aprofundamento da exploração do trabalho e da mercantilização total da vida. A conjugação dos elementos descritos aqui encontram evidência no INSS por combinar o avanço do uso das TICs, sobretudo digitais, nos serviços públicos com a contrarreforma do Estado.

A digitalização dos serviços da autarquia previdenciária ocorreu aceleradamente nos últimos anos, acompanhada um intenso movimento de contrarreforma previdenciária e de mudanças que reformulam os processos de trabalho para além da adoção e avanço do uso das TICs, mas articulam métodos que promovem sua intensificação, produtividade e o direcionamento de valores e princípios empresariais que contradizem a função social estabelecida no órgão e na política de previdência social.

É a caracterização deste cenário, que possibilitou a compreensão acerca das profundas mudanças nos métodos, processos, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos do/as servidores/as previdenciários/as. Diante da conformação de um cenário em que há um efetivo desmonte dos serviços públicos, em suas expressões no INSS é verificado no quadro insuficiente de servidores/as, na falta de infraestrutura adequada, no processo de desmonte e corrosão dos serviços e benefícios ofertados e, em contrapartida um amplo investimento em inovações tecnológicas e digitalização de seus serviços, com a adequação de métodos de trabalho gerencialistas, produtivistas e intensivos são repercutidos os questionamentos acerca dos movimentos contraditórios que permeiam uma das políticas sociais mais fundamentais da realidade brasileira.

Neste seguimento, o arranjo dos procedimentos metodológicos aplicados no desenrolar da pesquisa apresentaram resultados valiosos. A realização de uma enquete com dirigentes de entidades representativas de trabalhadores/as do INSS, a FENASPS, o CNTSS e a CONDSEF, destinada a compreender a percepção acerca da dinâmica operada no instituto, considerou a proporção de representatividade nacional para distribuição da aplicação do número de formulários.

O formulário da enquete foi organizado em 3 (três) seções temáticas: 1) Processos, métodos e jornada de trabalho; 2) Relações e condições de trabalho; e 3) Oferta de serviços, abarcou eixos temáticos fundamentais para a compreensão das repercussões nos métodos, processos, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos do/as servidores/as do INSS.

A conexão entre os resultados aferidos na enquete, a análise das pautas de reivindicações das mobilizações e greves da categoria dos/as servidores/as do INSS, a coleta de dados secundários realizados em pesquisas sobre o avanço do uso das tecnologias e as inovações tecnológicas nos serviços públicos, as condições de trabalho viabilizadas no órgão e relatórios de avaliação acerca dos sistemas e mecanismos que sustentam o teletrabalho e os serviços digitais exibem que há profundas mudanças em todo o complexo do INSS. As formas de acesso e oferta de serviços foram atualizadas, mediadas principalmente pelo uso de TICs digitais e do teletrabalho, o que impôs novos processos, métodos e jornadas de trabalho adaptadas a utilização das tecnologias e sistemas operados no instituto que privilegiam o espaço digital em detrimento do físico e presencial. As repercussões dessa “moderna” dinâmica, na verdade, atribui elementos que apresentam retrocessos, como descrito pela FENASPS (2024): “A assim chamada modernização do INSS” contempla uma combinação entre o arcaico e o moderno. Há avanços em consonância que são acompanhados de retrocessos, em um movimento dialético, cujo rebatimentos nos/as servidores/as da autarquia

previdenciária demarcam reflexões necessárias sobre o avanço do uso das TICs digitais do Instituto.

Destacamos as principais repercussões sinalizadas de acordo com eixos temáticos. O primeiro eixo **Processos, métodos e jornada de trabalho**, enfatizamos as incisivas medidas gerencialistas, de controle, racionalização e eficiência que pairam sobre o INSS, em que o destaque de suas expressões são o Programa de Gestão e Desempenho, as metas individuais, as pontuações por produtividade e as bonificações por trabalho excedente. As medidas infraconstitucionais são as principais ferramentas utilizadas para o avanço de adequação neoliberal e empresarial sobre os serviços públicos, como ocorrido na autarquia pública. As Instruções Normativas, as Portarias, Resoluções, Medidas Provisórias, Emendas Constitucionais e derivados fundamentam uma nítida ofensiva de desmonte da proteção trabalhista dos/as servidores/as do instituto, que se adequa como uma das formas de desmonte da política de Previdência Social. As mudanças inseridas por estes aparatos aprofundam as péssimas condições de trabalho, com o incentivo da produtividade e da intensificação, potencializando um cenário de ampliação dos adoecimentos, perda da qualidade dos serviços oferecidos, assim como há um rebaixamento da missão, visão e valores do instituto. Os aspectos quantitativos sem a orientação dos objetivos centrais do instituto enfraquecem uma das políticas sociais mais importantes para uma ampla população.

O segundo eixo **Relações e condições de trabalho** está intimamente relacionado ao primeiro, já que dentre as suas principais incidências está o aprofundamento do adoecimento e desgaste mental dos/as trabalhadores/as, a insuficiente e precária preparação para os novos formatos de trabalho proporcionados pelo avanço do uso das TICs digitais e do teletrabalho, a imposição de custos pessoais para o desenvolvimento e infraestrutura de trabalho. A mudança das rotinas pessoais e de trabalho, o surgimento de novas demandas, as formas de controle e vigilância dos processos e resultados de trabalho viabilizados pelas TICs, a imposição de metas abusivas, o crescimento do assédio moral, o impacto na subjetividade pelo isolamento e rompimento dos laços e a dificuldade de separar vida privada e tempo livre do trabalho são expressões de um cenário hostil e degradante para os/as servidores/as. Além de reforçar marcadores estruturais que, por si só, promovem realidades para diferentes grupos na sua relação com o trabalho. Aqui, ressaltam-se as questões de gênero, as diferenças regionais, dentre outros fatores, que incidem com especificidades e potencializam possíveis cenários de desigualdade social.

Por fim, o terceiro eixo **Oferta de serviços** segue o mesmo ritmo. Os prejuízos que acometem os/as servidores/as também recaem sobre a população, já que a degradação do

trabalho executado na autarquia promove o desmonte da política de previdência social. Os ataques, grandemente viabilizados pelas contra reformas previdenciária, encontram neste cenário mais um fortalecedor, já que há obstáculos que se interpõem na mediação do acesso aos serviços pelas tecnologias. Há a dificuldade pelo acesso burocrático, a exclusão digital, a incapacidade ou precárias condições de acesso pelo não entendimento e manuseio digital, a ampliação da utilização de outros serviços que facilitem o acesso aos serviços do INSS, como advogados e lan houses, rebaixando, burocratizando e mercantilizando o acesso aos serviços ofertados. Além disso, os meios digitais e tecnológicos reforçam uma insuficiência e falhas que acometem a sua utilização, como expressado em diferentes relatórios de avaliação dos serviços e programas oferecidos pela autarquia federal.

Mais uma vez, reforçamos que não se trata de uma negação e recusa ao uso das tecnologias, já que estas realmente proporcionam possibilidades e avanços que são limitados quando não há a mediação de seu uso. No entanto, é imprescindível que suas potencialidades sejam utilizadas para fortalecer seus aspectos positivos, isto perpassa em entender que a aceleração das inovações tecnológicas e o avanço de seu uso em amplas dimensões não se descolam da totalidade social.

Vale destacar ainda, o compromisso e luta das entidades representativas dos servidores/as públicos do INSS contra as repercussões negativas do uso intensivo das TICS nos INSS, sem considerar os traços do perfil dos usuários incompatíveis com essa direção política e gerencial da autarquia. As greves de 2015, 2022 e 2024 são exemplos.

O avanço do uso das TICs digitais e a incorporação cada vez mais intensa das inovações tecnológicas no INSS não podem ser analisadas sem serem recuperadas e articuladas ao movimento de contrarreforma do Estado, ao desmonte da seguridade social, ao estímulo à privatização e terceirização dos serviços públicos e a atualização dos processos de expropriação na contemporaneidade.

A digitalização dos serviços do INSS tem dificultado o acesso aos serviços, tem enfraquecido a previdência social, tem rebaixado o trabalho operacionalizado no órgão, fortalecido e ampliado as péssimas condições de trabalho e desmantelado uma das políticas sociais mais fundamentais, o que estimula sua precarização e privatização. Os ideais que norteiam o avanço da utilização das TICs digitais não se alinham ao objetivo do serviço público, especialmente à previdência social. Mesmo nos marcos do capitalismo os direitos previdenciários tem por centralidade a garantia de meios indispensáveis para a manutenção da vida em condições minimamente adequadas. A sua defesa perpassa pelas apropriadas condições de trabalho de quem a executa e a operacionaliza.

Por fim, a pesquisa alcançou os seus objetivos, porém, abriu um imenso campo para novas investigações, sobre as quais pretendo me debruçar, com a mesma inquietação acadêmica e militante que me mobilizou ao longo desta pesquisa de mestrado.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABÍLIO, L. C. Uberização: a era do trabalhador just-in-time?1. Estudos Avançados, v. 34, n. 98, p. 111–126, jan. 2020. Disponível em: <[SciELO - Brasil - Uberização: a era do trabalhador just-in-time?¹ Uberização: a era do trabalhador just-in-time?¹](#)>

AIDAR, Bruna. **Teletrabalho elevou produtividade de servidores em 108%, diz INSS**. Metrópoles, 14 jan. 2020. Disponível em: <<https://www.metropoles.com/brasil/economia-br/teletrabalho-elevou-productividade-de-servidores-em-108-diz-inss>> Acesso em: 14 mar. 2024.

AMARAL, N. C. “Dois anos de desgoverno: os números da desconstrução”, a Terra é Redonda, 8 abr. 2021; disponível em: <[Dois anos de desgoverno – os números da desconstrução - A Terra é Redonda](#)> Acesso em: 5 nov. 2024.

ANFIP – Associação Nacional dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil. **A Previdência Social e a Economia dos Municípios**. Álvaro Sólton de França et.al - Brasília: ANFIP, 2019. 245p. ISBN: 978-85-62102-32-5. Disponível em: <[A Previdência Social e a Economia dos Municípios | ANFIP - Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil](#)> Acesso em: 14 nov. 2024.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. 16ª ed. São Paulo: Cortez, 2015.

_____. BRAGA, R. **Inforproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. (org). 2023. **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2023.

_____. **O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

_____. **O que é sindicalismo**. Coleção primeiros passos. 4ª ed. São Paulo: livraria brasilienses editora s.a, 1980.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

_____. (org). 2020. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

_____. FILGUEIRAS, Vitor. “Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. In: ANTUNES, R.(org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p.59-78.

_____. PRAUN, Luci. “A demolição dos direitos na era do capitalismo informacional-digital” In: ANTUNES, R.(org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p.179-192.

_____. ALVES, Giovanni. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital**. Educação & Sociedade. Centro de Estudos de Educação e Sociedade - Cedes, v. 25, n. 87, p. 335-351, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/10827>.

AUDGER. Auditoria-Geral Instituto Nacional de Seguro Social. **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO: Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social - PEFPS**. 23 dez. 2024. Disponível em: <[v1- relatorio_final_pefps-1.pdf](#)> Acesso em 5 fev. 2025.

BATISTA, Paulo N. **Consenso de Washington: a visão neoliberal dos problemas latino-americanos**. 2. ed. 1994.

BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, I. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.

BEHRING, Elaine. **Brasil em Contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2003.

BOSCHETTI, I. (org). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.

BRASIL. **Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022**. Dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, Presidência da República, 2022. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11072.htm> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Estratégia de Governança Digital. **Linha do tempo**. 25 nov. 2019. Disponível em: <[Linha do tempo — Governo Digital](#)>. Acesso em 9 jan. 2025.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Presidente Lula sanciona lei que autoriza a teleperícia**. Ministério da Previdência Social, 15 set. 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/presidente-lula-sanciona-lei-que-autoriza-a-telepericia>> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Projeto INSS Digital: um novo modo de atender**. Brasília: INSS, 2017.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **RESOLUÇÃO Nº 681 /PRES/INSS, DE 24 DE MAIO DE 2019**. Institui, a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho, 24 maio de 2019a. Disponível: <[rs681_19_centrais_especializadas_alta_performance.pdf](#)>. Acesso em: 5 fev. 2025.

_____. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **RESOLUÇÃO Nº 691, DE 25 DE JULHO DE 2019**. Institui as Centrais de Análise de Benefício e, a título de experiência-piloto, o Programa de Gestão na modalidade semipresencial, com dispensa do controle de frequência. 25 jul. 2019b. Disponível em: <[RESOLUÇÃO Nº 691, DE 25 DE JULHO DE 2019 - RESOLUÇÃO Nº 691, DE 25 DE JULHO DE 2019 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em: 5 fev. 2025.

_____. **Lei nº 14.724, de 14 de novembro de 2023**. Institui o Programa de Enfrentamento à Fila da Previdência Social (PEFPS); dispõe sobre a transformação de cargos efetivos vagos do Poder Executivo federal; altera as Leis nºs 3.268, de 30 de setembro de 1957, 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.742, de 7 de dezembro de 1993, 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), 11.907, de 2 de fevereiro de 2009, 11.134, de 15 de julho de 2005, 11.361, de 19 de outubro de 2006, 10.486, de 4 de julho de 2002, 13.328, de 29 de julho de 2016, 9.264, de 7 de fevereiro de 1996, 12.086, de 6 de novembro de 2009, 8.745, de 9 de dezembro de 1993, e 14.204, de 16 de setembro de 2021; e revoga dispositivos das Leis nºs 9.713, de 25 de novembro de 1998, 9.986, de 18 de julho de 2000, e 14.059, de 22 de setembro de 2020, e a Medida Provisória nº 1.181, de 18 de julho de 2023. Presidência da República, 14 nov. 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14724.htm#:~:text=O%20Minist%C3%A9rio%20da%20Previd%C3%Aancia%20Social,com%20tempo%20de%20espera%20elevado> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Ministério da Economia. **Governo Federal economiza R\$ 1 bilhão com trabalho remoto de servidores durante a pandemia**. Ministério da Economia, 25 set. 2020a. Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/setembro/governo-federal-economiza-r-1-bilhao-com-trabalho-remoto-de-servidores-durante-a-pandemia>> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Ministério da Economia. **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 65, DE 30 DE JULHO DE 2020**. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão, 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Ministério da Economia. **PORTARIA Nº 1.038, de 7 de outubro de 2020**. Autoriza e estabelece normas gerais para a implementação de Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho em regime de execução integral e parcial no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social. Disponível em: <[PORTARIA Nº 1.038, DE 7 DE OUTUBRO DE 2020 - PORTARIA Nº 1.038, DE 7 DE OUTUBRO DE 2020 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em 5 fev. 2025.

_____. Ministério da Economia. **PORTARIA Nº 689, DE 17 DE JUNHO DE 2020.** Estabelece a pontuação para aferição da produtividade na análise de processos e serviços de benefícios. 17 jul. 2020. Disponível em: <[PORTARIA Nº 689, DE 17 DE JUNHO DE 2020 - PORTARIA Nº 689, DE 17 DE JUNHO DE 2020 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em 5 fev. 2025.

_____. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA SEGES-SGPRT /MGI Nº 24, DE 28 DE JULHO DE 2023.** Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas à implementação e execução do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2023. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgp-rt-/mgi-n-24-de-28-de-julho-de-2023-499593248>> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA SGP-SRT-SEGES/MGI Nº 52, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2023.** Estabelece orientações a serem observadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativas às regras de gestão de pessoas no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2023. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-sgp-srt-seges/mgi-n-52-de-21-de-dezembro-de-2023-532726070>> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social/Instituto Nacional do Seguro Social/Presidência. **INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018.** Dispõe sobre as regras para implantação do programa de gestão, no regime de teletrabalho, a título de experiência-piloto. Disponível em: <[INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018 - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 98, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2018 - DOU - Imprensa Nacional](#)>. Acesso em: 9 jan. 2025.

_____. Presidência da República. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. Brasília, 1995. Disponível em: <[Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado](#)>. Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. Portal do Servidor. **MGI complementa regras do Programa de Gestão e Desempenho.** Portal do Servidor, 25 set. 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/noticias/2023/dezembro/mgi-complementa-regras-do-programa-de-gestao-e-desempenho>> Acesso em: 14 mar. 2024.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

_____. **Fim de Milênio** – 7ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2020.

CASTELLO, Graziela. Conectividade significativa no Brasil: revelando disparidades ocultas. In: **Conectividade significativa e competências digitais, Panorama Setorial da Internet, número 3, ano 16, outubro, 2024**. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: <[ano-xvi-n-3-conectividade-significativa-competencias-digitais.pdf](#)>

CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. **Tecnologia de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais**. In: Revista Serviço Social e Sociedade, n.144, p.129-152, maio/set.2022. (Dilsa democrata. In: Revista Katálysis, v.25, n.1, jan./abr.2022). Disponível em: <[SciELO Brasil - Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais](#)>.

CAVALHEIRO, Thainá Cristina. **INSS Digital: O impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina. 2022. 62p. Disponível em:<[INSS Digital: O impacto do novo modelo de atendimento do INSS no trabalho da rede socioassistencial do município de Palhoça](#)>.

CETIC, Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. (2024). **Conectividade significativa: propostas para medição e o retrato da população no Brasil (Cadernos NIC.br Estudos Setoriais)**. CGI.br. Disponível em:<[Cetic.br - Conectividade Significativa: Propostas para medição e o retrato da população no Brasil](#)>.

CETIC, Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. (2023). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2023 [Indicadores]**. Disponível em:< <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2023/individuos/>>.

CETIC. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **Resumo Executivo: pesquisa tic governo eletrônico 2023**. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. Disponível em: <[resumo_executivo_tic_governo_eletronico_2023.pdf](#)>.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Teleavaliação: um retrocesso para a população usuária e para o Serviço Social do INSS**. Julho, 2021. Disponível em: <[http://www.cress-es.org.br/teleavaliacao-um-retrocesso-para-a-populacao-usuaria-e-para-o-servico-social-do-inss/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20a%20teleavalia%C3%A7%C3%A3o,videoconfer%C3%Aancia%20\(on%2Dline\)](http://www.cress-es.org.br/teleavaliacao-um-retrocesso-para-a-populacao-usuaria-e-para-o-servico-social-do-inss/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20a%20teleavalia%C3%A7%C3%A3o,videoconfer%C3%Aancia%20(on%2Dline))> Acesso em: 13 mar. 2024.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Julho, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2024.

CGU. Controladoria-Geral da União. Relatório de Avaliação nº 1360686 - INSS/MPS -

Avaliação da usabilidade do aplicativo Meu INSS. Abril, 2024. Disponível em: <[Relatório - Relatórios de Auditoria da CGU](#)>. Acesso em: 5 fev. 2025.

CHESNAIS, François. **Mundialização: o capital financeiro no comando**. Les Temps Modernes, 607, Trad. Ruy Braga, 2000.

CONEGLIAN, Tamara Natácia Mulari. Teletrabalho home-office: identidade, subjetividade e saúde mental dos trabalhadores. Curitiba: CRV, 2020.

COSTA, Lúcia Cortes da. **Os impasses do estado capitalista: uma análise sobre a reforma do Estado no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2006. 259p.

CRISTÓVAM, J. S. DA S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. DE. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Sequência** (Florianópolis), n. 84, p. 209–242, jan. 2020.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **A IMPORTÂNCIA DA ORGANIZAÇÃO SINDICAL DOS TRABALHADORES**. Nota Técnica. número 177, abril/2017. Disponível em: <[notaTec177ImportanciaSindicatos.pdf](#)>.

_____. Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **A Reforma Trabalhista e os impactos para as relações de trabalho no Brasil**. Nota Técnica, número 178, maio/2017. Disponível em: <[notaTec178reformaTrabalhista.pdf](#)>.

DRUCK, G.; VIEIRA, D. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. in: **Icebergs à deriva**. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2023. p. 307-322.

DURANS, C. A.; NASCIMENTO, M. A. S. do. NOTAS PARA ANÁLISE DO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO A PARTIR DE LÊNIN E CHESNAIS. **Revista de Políticas Públicas**, [S. l.], v. 22, p. 691–706, 2018. DOI: 10.18764/2178-2865.v22nEp691-706. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/9808>. Acesso em: 26 out. 2023.

ENGELS, Friedrich. **A situação da classe trabalhadora na Inglaterra**. tradução B. A Schumann; supervisão, apresentação e notas José Paulo Netto. – [Edição Revista] – São Paulo: Boitempo, 2010. 388p. – (Mundo do trabalho: coleção Marx-Engels).

_____. Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **A dialética do trabalho: escritos de Marx e Engels**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2005. p. 13-34.

FENASPS, Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho,

Previdência e Assistência Social. **A assim chamada modernização do INSS: a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto** – abril - 2024. Brasília – DF. Disponível em: fenasps.org.br/wp-content/uploads/2024/06/rela.pesquisa.saude_trabalhador_20.06.24-1.pdf. Acesso em: 11 dez. 2024.

FENASPS, Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **Governo pavimenta o caminho da contrarreforma administrativa com a Instrução Normativa nº 24/2023**. 4 ago. de 2023a. Disponível em: <https://fenasps.org.br/2023/08/04/governo-pavimenta-o-caminho-da-contrarreforma-administrativa-com-a-instrucao-normativa-no-24-2023/>> Acesso em: 14 mar. 2024.

FENASPS, Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **NOTA CONJUNTA, EM AUDIÊNCIA NO INSS, ENTIDADES REITERAM EXIGÊNCIA POR CONCURSO PÚBLICO**. 29 jan. 2020. Disponível em: <[Ofício FENASPS](#)>. Acesso em 9 jan. 2025.

FENASPS, Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **Programa “papa-fila” do INSS: continuidade do projeto do governo Bolsonaro e ampliação do desmonte do instituto**. 16 mar. 2023b. Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2023/03/16/programa-papa-fila-do-inss-continuidade-do-projeto-do-governo-bolsonaro-e-ampliacao-do-desmonte-do-instituto/>> Acesso em: 14 mar. 2024.

FENASPS. Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **XVI CONFENASPS: CADERNO DE TESES**. Serra Negra/SP, 2023c.

FENASPS, Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **Servidor(a) do INSS: queremos saber como está sua saúde!** 08 jun. 2022. Disponível em: <https://fenasps.org.br/2022/06/08/servidora-do-inss-queremos-saber-como-esta-sua-saude/>> Acesso em: 14 mar. 2024.

FONTES, Virgínia. A transformação dos meios de existência em capital – expropriações, mercado e propriedade. In: BOSCHETTI, I. (org). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018. p. 17- 59.

_____. Virgínia. **O Brasil e o Capital Imperialismo – teoria e história**. Rio de Janeiro, FIOCRUZ - EPSJV e UFRJ, 2010.

GONSALES, M. Indústria 4.0: empresas plataformas, consentimento e resistência. In: ANTUNES, R (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p.125-137.

GROHMANN, Rafael. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In: ANTUNES, R. (org). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p.93-109.

HARVEY, David. **Condição pós moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 24. ed. [2013] São Paulo: Edições Loyola, 1992.

HARVEY, David. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Loyola, 2008.

_____. **O Novo Imperialismo**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

JESUS, Edivane. **AS TICS NA OPERACIONALIZAÇÃO E ACESSO ÀS POLÍTICAS SOCIAIS: o caso do INSS – Digital**. *XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*. Rio de Janeiro, 14 - 17 dez. 2022. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf> Acesso em: 14 mar. 2024.

_____. CAMPOS, Sabrina F. Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. In: TAPAJÓS [et al.] (org). **Pandemia, políticas públicas e sociedade [recurso eletrônico]** - 1. ed. Florianópolis [SC]: Emais, 2021.

_____. LINS, Maria A. T.; TEIXEIRA, Rodrigo J. Os impactos das inovações tecnológicas no âmbito do trabalho e na previdência social brasileira. XVIII Encontro Nacional ABET. Futuros do trabalho: reocnstruindo caminhos para a proteção social no Brasil. Disponível em: <[TEXTO-EDIVANE-ALCINA-E-RODRIGO.pdf](#)>. Acesso em: 10 jan. 2025.

KUBOTA, Luis Claudio (org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil**. Rio de Janeiro: Ipea, 2024. ISBN: 978-65-5635-066-0. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350660>.

LAFUENTE, Mariano; LEITE, Rafael; PORRÚA, Miguel; VALENTI, Pablo. **Transformação digital dos governos brasileiros: tendências na transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal do Brasil**. Banco Interamericano de Desenvolvimento - BDI, jan. 2021 DOI: <http://dx.doi.org/10.18235/0003009>. Disponível em: <[Transformação digital dos governos brasileiros: Tendências na transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal do Brasil](#)>

LÊNIN, Vladimir I. **O Estado e a revolução: o que ensina o marxismo sobre o Estado e o papel do proletariado na revolução**. São Paulo: Editora Hucitec, 1987.

LÊNIN, Vladimir I. **O imperialismo: fase superior do capitalismo**. 3.ed. [tradução Olinto Beckerman]. – São Paulo: Global, 1985.

LIMA, Mônica Silva de. Tecnologia e precarização da saúde do trabalhador: uma coexistência na era digital. **Serviço Social & Sociedade**, n. 144, p. 153–172, maio, 2022. Disponível em: <[SciELO Brasil - Tecnologia e precarização da saúde do trabalhador: uma coexistência na era digital](#) Tecnologia e precarização da saúde do trabalhador: uma coexistência na era digital>.

MACAYA, Javiera F. Medina; RIBEIRO, Manuella Maia; LIMA, Camila dos Reis. Tecnologias para os serviços públicos. In: **Panorama Setorial da Internet, Número 2, ano 16, Junho, 2024**. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024. Disponível em: <[ano-xvi-n-2-tecnologias-para-os-servicos-publicos.pdf](#)>

MANDEL, Ernest. **A crise do capital: os fatos e sua interpretação marxista**. São Paulo: Ed Ensaio, 1990.

_____. **O Capitalismo Tardio**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro 1. 1ª ed. Revista. São Paulo: Boitempo, 2017.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Sindicalismo**. [tradução de José Roberto Marinho]. – São Paulo: CHED, 1980. (Coleção polêmicas operárias: série sindicato).

MATOS, Marcelo Badaró. **A classe trabalhadora: de Marx ao nosso tempo**. S.Paulo: Boitempo, 2019.

MANDEL, Ernest. **A Crise do Capital: os fatos e sua interpretação marxista**. São Paulo, Editora Ensaio, 1990. Cap. 25 e 26, p.209-230.

_____. **O Capitalismo Tardio**. SP, Abril Cultural, 1982.

MARINI, Ruy Mauro. **Dialética da Dependência**. Petrópolis, RJ: Vozes; Buenos Aires: CLACSO, 2000.

MÉSZÁROS, István. **A Crise estrutural do capital**. São Paulo, Boitempo, 2009.

MIELLI, Renata Vicentini. Uma chamada para promoção da conectividade significativa no Brasil. In: **Conectividade significativa [livro eletrônico]: propostas para medição e o retrato da população no Brasil / Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR**. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2024.

MITKIEWICZ, Fernando A. C. Transformação digital: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. in: KUBOTA, Luis Claudio (org.) **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil**. Rio de Janeiro: Ipea, 2024. ISBN: 978-65-5635-066-0. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350660>

MONTEFUSCO, Carla; ALVES DE SOUSA COCENTINO, Suany Tallita. Estado Gerencial e Direitos Sociais Tecnologizados: particularidades do Serviço Social no âmbito do INSS. *Temporalis*, [S. l.], v. 24, n. 48, p. 315–329, 2024. DOI: 10.22422/temporalis.2024v24n48p315-329. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46006>. Acesso em: 5 fev. 2025.

MOTA, Ana Elizabete. “**Expropriações contemporâneas: hipóteses e reflexões.**” In: BOSCHETTI, I. (org). **Expropriação e direitos no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2018.

NETTO, J. P. e BRAZ, Marcelo. **Economia Política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2006. (Biblioteca básica de serviço social) v. 1. Cap I. p.29-48.

NETTO, J. Paulo. **Introdução ao método da Teoria Social**. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

OSÓRIO, Jaime. **O estado no centro da mundialização: a sociedade civil e o tema do poder**. – 2. ed. rev. e ampl. – São Paulo: Expressão Popular, 2019. 357p.

PRADO, F. DE O.; DUARTE, E. E. C. A racionalização do trabalho dos assistentes sociais do INSS. *Revista Katálisis*, v. 18, n. 2, p. 162–171, jul. 2015. Disponível em: <[SciELO Brasil - A racionalização do trabalho dos assistentes sociais do INSS A racionalização do trabalho dos assistentes sociais do INSS](#)>.

PINA, J. A.; STOTZ, E. N. Intensificação do trabalho e saúde do trabalhador: uma abordagem teórica. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 39, n. 130, p. 150–160, jul. 2014. Disponível em: <[rbsoAO749.indd](#)>.

PINTO, Álvaro Vieira. **O Conceito de Tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. 2 v.

SALVADOR, E. da S. O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal. **Serviço Social & Sociedade**, n. 130, p. 426–446, set. 2017. Disponível em: <[SciELO Brasil - O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal](#)>.

SILVA, Allana Louise Félix da. **Contrarreformas trabalhista e previdenciária e a expansão do trabalho sem direitos no Brasil no contexto da crise do capital entre 2016 e 2021**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Departamento de Serviço Social, Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília. 2022. 89p. Disponível em: <[Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente: Contrarreformas trabalhista e previdenciária e a expansão do trabalho sem direitos no Brasil no contexto da crise do capital entre 2016 e 2021](#)>.

SILVA, Maria Lucia Lopes da. A FACE ABSTRUSA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL LAPIDADA PELA OFENSIVA ULTRANEOLIBERAL. **Temporalis**, [S. l.], v. 22, n. 43, p. 53–71, 2022. DOI: 10.22422/temporalis.2022v22n43p53-71. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/38353>. Acesso em: 25 dez. 2024.

_____. A previdência social no Brasil sob a mira e ingerências do capital financeiro nos últimos 30 anos e a tendência atual de capitalização. In: SILVA, MLL da.(org.) **A contrarreforma da previdência social no Brasil (Uma análise marxista)**. Campinas-SP: papel social, 2021.

_____. Contrarreforma da previdência social sob comando do capital financeiro. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v.1, n.131, 2018. Disponível em: <[SciELO Brasil - Contrarreforma da Previdência Social sob o comando do capital financeiro Contrarreforma da Previdência Social sob o comando do capital financeiro](#)>.

_____. **(Des)estruturação do trabalho e condições para universalização da Previdência Social no Brasil**. 2011. Tese (Doutorado) – Programa de Pós Graduação em Política Social, Departamento de Serviço Social, Universidade de Brasília, Brasília, DF. 2011. Disponível em: <[Repositório Institucional da UnB: \(Des\) estruturação do trabalho e condições para universalização da Previdência Social no Brasil](#)>.

_____. Estado, aceleração das inovações tecnológicas, restrições de direitos e lucratividade. **Argumentum**, [S. l.], v. 16, n. 2, p. 285–297, 2024. DOI: 10.47456/argumentum.v16i2.44411. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/444>. Acesso em: 2 out. 2024.

_____. Expropriação de direitos trabalhistas e previdenciários em favor da lucratividade do capital. **Revista Praia Vermelha**, Rio de Janeiro, v.27, n.1, p.179-209, 2017. Disponível em: <[Expropriação de direitos trabalhistas e previdenciários em favor da lucratividade do capital | Revista Praia Vermelha](#)>.

_____. **Mudanças recentes no mundo do trabalho e o fenômeno população em situação de rua no Brasil 1995-2005**. 2006. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Política Social, Departamento de Serviço Social, Universidade de Brasília, Brasília, DF. 2006. Disponível em: <[Repositório Institucional da UnB: Mudanças recentes no mundo do trabalho e o fenômeno população em situação de rua no Brasil 1995-2005](#)>.

_____. Neofascismo, ultraneoliberalismo e corrosão da essencialidade da previdência social no Brasil. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), [S. l.], v. 20, n. 1, p. e41326, 2021. DOI: 10.15448/1677-9509.2021.1.41326. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/article/view/41326>. Acesso em: 25 dez. 2024.

_____. Trabalho e previdência social no Brasil no contexto da crise do capital. **O ser social em questão, trabalho e políticas públicas**, v.1, n.34, p. 137-160, 2015. Disponível em: <[OSQ_34_6_Silva.pdf](#)>.

_____. SOUZA, M. O. Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais. *Revista Katálysis*, v. 27, p. e99460, 2024. Disponível em:<[SciELO Brasil - Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais](#) Complexidades do INSS-digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais>

_____. JESUS, Júlio César Lopes de. **CONTRARREFORMA TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA: implicações para os trabalhadores**. *Revista de Políticas Públicas*, p. 578-599, 2017. Disponível em: <[CONTRARREFORMA TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA: implicações para os trabalhadores | Revista de Políticas Públicas](#)>.

SILVEIRA, Sérgio A. da.; MOURA, Lucas do V.; ALMEIDA, Lucas T. G. **A reprogramação da sociedade nos discursos sobre algoritmos**. *VI Simpósio Internacional Lavits 2019*, Salvador, 26-28 jun. 2019. Disponível em: <[Silveira_Moura_Almeida-LAVITISS-2019.pdf](#)>.

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. Disponível em: <[Repositório Institucional da UnB: O teletrabalho no INSS : a visão de entidades sindicais de trabalhadores sobre o teletrabalho em implementação na autarquia federal](#)>.

_____; SILVA, MLL da. “As contradições na implementação dos serviços digitais e do teletrabalho no Instit. Nac. do Seg. Social”. In: NOVAIS, L.C.C. e SALVADOR, E. (org.) **Política Social e Cooperação no Centro-Oeste Brasileiro**: Embu das Artes, – SP: ALEXA, 2021. Disponível em: <[política social e-book \(6\).pdf - Google Drive](#)>.

SOUZA, Raoni de L. Programa de Gestão e Desempenho: ponte para uberização no serviço público federal brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 48, p. e22, 2023. Disponível em: <[SciELO Brasil - Programa de Gestão e Desempenho: ponte para uberização no serviço público federal brasileiro Programa de Gestão e Desempenho: ponte para uberização no serviço público federal brasileiro](#)>.

SPADINGER, Robert. Implementação da tecnologia 5G no contexto da transformação digital e da indústria 4.0. In: KUBOTA, Luis Claudio (org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil**. Rio de Janeiro: Ipea, 2024. ISBN: 978-65-5635-066-0. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350660>.

VARGAS, Marcos. **A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto**. Revista Movimento. 28 nov. 2024. Disponível em: <[A greve de 2024 no INSS: um episódio em aberto | Revista Movimento](#)>. Acesso em 11 dez. 2024.

ANEXOS

Anexo I

Enquete - O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho dos/as servidores/as - uma aproximação.

Enquete: O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho dos/as servidores/as - uma aproximação.

Você está sendo convidado(a) a participar, voluntariamente, enquanto colaborador(a), da pesquisa intitulada "O avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no INSS e suas repercussões no trabalho dos/as servidores/as - uma aproximação".

Esta enquete, fundamenta-se no parágrafo único do art. 1º da Resolução n.º 510, de 7 de abril de 2016, fundamentada sobre pesquisas de opinião pública com participantes não identificados, e tem como objetivo coletar informações que subsidiem a investigação acerca das mudanças no trabalho articuladas à intensa utilização e aceleração das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) digitais e suas repercussões para o trabalho e os/as trabalhadores/as do INSS, especialmente de 2017 a 2024. A pesquisa tem como objetivo identificar as principais repercussões do uso intensivo das TICs digitais nos processos, métodos, relações, condições, jornada de trabalho, saúde e direitos dos/as trabalhadores/as do INSS. Caso haja alguma dúvida sobre qualquer aspecto da enquete, por favor, consulte a pesquisadora responsável no contato registrado.

Agradecemos a participação e colaboração.

** Indica uma pergunta obrigatória*

1. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): A elucidação do termo visa assegurar os/as colaboradores/as participantes. A pesquisa não causará danos, riscos ou prejuízos materiais ao/a entrevistado/a. Os/as colaboradores/as não irão arcar com qualquer gasto decorrente da pesquisa. O anonimato será garantido e os dados divulgados estarão diretamente relacionados aos objetivos da pesquisa. Há o livre arbítrio para desistência ou negação de resposta a qualquer momento. Dessa forma, fui informado/a dos objetivos da pesquisa e concordo em participar. *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

Processos, métodos e jornada de trabalho

A presente seção reúne questionamentos sobre as repercussões ante o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nos processos, métodos e jornadas de trabalho dos/as servidores/as.

2. À qual entidade sindical representativa você é vinculado/a? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ FENASPS
☐ CNTSS
☐ CONDSEF

3. 1) Em qual modalidade de trabalho você atua? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Teletrabalho
☐ Home office
☐ Presencial
☐ Semi presencial
☐ Outro: _____

4. 2) Você acredita que as TICs digitais e o teletrabalho têm facilitado os processos de trabalho nos últimos tempos? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
☐ Discordo

5. 3) Em caso afirmativo sobre a facilitação dos processos de trabalho nos últimos tempos com o uso das TICs digitais e o teletrabalho, assinale as opções que contemplem tais facilitações.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ A adaptação ao teletrabalho não foi dificultosa
☐ Me sinto menos cansado/a com a utilização das TICs digitais e com o teletrabalho
☐ O teletrabalho e as TICs digitais dispensam novos/as funcionários/as
☐ Houve a diminuição do meu tempo de trabalho
☐ Todas as opções citadas
☐ Outro: _____

6. 4) O INSS disponibilizou as ferramentas tecnológicas adequadas para a realização do teletrabalho? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
☐ Discordo
☐ Outro: _____

7. 5) Em caso afirmativo sobre a disponibilização das ferramentas tecnológicas digitais adequadas para a realização do teletrabalho, assinale as opções que contemplem a realização.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Houve a disponibilização de computadores/notebooks
☐ Houve a disponibilização de internet
☐ Houve a disponibilização de telefone celular
☐ Houve a disponibilização em forma monetária para cobrir os gastos com as ferramentas necessários para teletrabalho
☐ Todas as opções citadas
☐ Outro: _____

8. 6) Houve preparação/capacitação para o atendimento na modalidade de ^{*} Teletrabalho?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
☐ Discordo

9. 7) Em caso afirmativo sobre a preparação/capacitação para o atendimento em modalidade de teletrabalho, assinale as alternativas que contemplem as formas de preparação/capacitação oferecidas.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Foram oferecidos cursos e módulos obrigatórios
☐ Foram oferecidos cursos e módulos opcionais
☐ Foram oferecidos manuais e/ou guias
☐ Outro: _____

10. 8) Quais dos processos/métodos de trabalho você considera ter inserido as ^{*} mudanças mais relevantes na dinâmica de trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Teletrabalho
☐ Programa de Gestão por Desempenho
☐ Home office
☐ Todas as opções citadas inseriram mudanças relevantes na dinâmica de trabalho
☐ Outro: _____

11. 9) Quais as principais repercussões você considera ante a adoção da modalidade de teletrabalho e sua combinação com o Programa de Gestão por Desempenho? *

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Controle e vigilância do trabalho desempenhado
- ☐ Sistemas instáveis e frequentemente inoperantes
- ☐ Metas impostas difíceis de serem alcançadas
- ☐ Estímulo a produtividade e intensificação do trabalho
- ☐ Adoecimento frente às requisições e metas impostas
- ☐ Adoecimento pelo uso intensivo das TICs digitais
- ☐ Todas as opções citadas
- ☐ Outro: _____

Relações e condições de trabalho

Esta seção reúne questionamentos sobre as repercussões ante o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas relações e condições de trabalho dos/as servidores/as.

12. 10) Você participou do processo de decisão para a digitalização dos serviços operacionalizados pelo INSS? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim, inicialmente
- ☐ Sim, de forma indireta
- ☐ Sim, por escolha pessoal
- ☐ Não, de forma nenhuma
- ☐ Outro: _____

13. 11) A adesão ao teletrabalho trouxe mudanças às suas funções de trabalho ou inseriu novas funções? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

14. 12) Na sua opinião, quais os principais objetivos motivaram a adesão das TICs digitais pelo INSS? *

Marque todas que se aplicam.

☐ Redução de gastos

☐ Aumento da produtividade

☐ Facilitação do acesso aos serviços oferecidos

☐ Ampliação do atendimento

☐ Redução das filas, houve redução em comparativo ao atendimento presencial

☐ Todas as opções citadas

☐ Outro: _____

15. 13) Você acredita que a opção pela modalidade teletrabalho acarretou prejuízos que não tinha na modalidade presencial? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo, houve prejuízos

☐ Concordo, houve prejuízos similares a modalidade presencial

☐ Discordo, não houve prejuízos

16. 14) Houve mudança na rotina pessoal e de trabalho com o teletrabalho? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

17. 15) Em caso afirmativo sobre perceber mudanças na rotina pessoal e de trabalho com a adoção do teletrabalho, assinale as alternativas que contemplem tais mudanças.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ A rotina pessoal sofreu alterações com o teletrabalho
- ☐ Os horários de trabalho são indefinidos
- ☐ Há maior carga de trabalho
- ☐ Houve mais gastos pessoais com o teletrabalho
- ☐ Outro: _____

18. 16) Surgiram novas demandas de trabalho na modalidade de teletrabalho que não eram demandas na modalidade presencial? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Concordo
- ☐ Discordo

Relações e condições de trabalho

Esta seção reúne questionamentos sobre as repercussões ante o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) nas relações e condições de trabalho dos/as servidores/as.

19. 17) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais: Novas formas de controle e vigilância dos processos e resultados do trabalho *

Marcar apenas uma oval.

- 1 2 3 4 5
-
- Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

20. 18) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

Alcance de metas de produtividade abusivas

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

21. 19) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

As TICs digitais proporcionam maior demanda de trabalho

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

22. 20) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

Aumento dos custos pessoais de trabalho com a adoção da modalidade de teletrabalho

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

23. 21) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

Impacto na subjetividade pelo isolamento e rompimento dos laços entre os/as trabalhadores/as

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

24. 22) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

Impactos na saúde com maior adoecimento e/ou desgaste mental

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

25. 23) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais:

Crescimento do assédio moral

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Disc ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo plenamente

26. 24) Consequências para os/as servidores/as do INSS ante o avanço do uso de TICs digitais: *
- Dificuldade de separar vida privada e tempo livre do trabalho

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Disc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo plenamente

Oferta de serviços

Esta seção reúne questionamentos sobre repercussões ante o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na oferta de serviços do INSS.

27. 25) O avanço do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e a consequente digitalização dos serviços ofertados pelo INSS facilitaram a oferta de serviços do instituto? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

☐ Outro: _____

28. 26) Você acredita que o avanço do uso das TICs digitais democratizou o acesso dos/as usuários aos serviços ofertados pelo INSS ? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Concordo

☐ Discordo

29. 27) Você acredita que o avanço do uso das TICs digitais na oferta de serviços ^{*} tem apresentado dificuldades para a população usuária dos serviços? Em caso afirmativo, assinale as opções que contemplem tais dificuldades.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Concordo
☐ Discordo

30. 28) Em caso afirmativo, em perceber dificuldades apresentadas para a população usuária ante o avanço do uso das TICs digitais na oferta de serviços, assinale as opções que contemplem tais dificuldades.

Marque todas que se aplicam.

- ☐ Há dificuldade de acesso pelo acesso burocrático
☐ Há dificuldade de acesso motivado pela exclusão digital
☐ Há dificuldade de acesso pelo não entendimento e manuseio digital
☐ Há dificuldade de acesso pela ampliação da utilização de outros serviços que facilitem o acesso aos serviços do INSS, como advogados e lan houses
☐ Todas as opções citadas
☐ Outro: _____

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários