



## TICs digitais, racionalização nos serviços públicos e as repercussões no INSS

Digital ICTs, rationalization in public services, and the repercussions on the INSS

Allana Louise Félix da Silva\*

 <https://orcid.org/0009-0000-2625-4402>

### RESUMO

O presente artigo trata-se de uma pesquisa de natureza documental, fundamentada no método materialista histórico-dialético e versa sobre o processo de digitalização do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) e sua articulação com a racionalização do trabalho nos serviços públicos, apontando alguns dos rebatimentos e consequências para os servidores e a população usuária dos serviços prestados pela autarquia. O uso das tecnologias na acumulação capitalista é problematizado, suscitando a reflexão sobre a quais interesses atende e quais são os objetivos de sua incorporação e avanço nos serviços públicos, tendo como referência de análise o Instituto Nacional de Seguro Social. Diante da reestruturação produtiva do capitalismo, da redefinição das funções do Estado e das mudanças que atingem o trabalho, aprofundamos sobre o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação digitais no serviço público alinhado ao desmonte da seguridade social, com destaque para a política de previdência social e as consequentes repercussões na autarquia federal. O artigo está estruturado em duas seções: “Contrarreforma do Estado: o trampolim para a *plataformização* dos serviços públicos?” e “INSS Digital e a era do teletrabalho”.

### PALAVRAS-CHAVE

Previdência social; TICs digitais; Trabalho.

### ABSTRACT

This article presents a documentary research based on the historical-dialectical materialist method and discusses the digitalization process of the National Institute of Social Security (INSS) and its connection with the rationalization of labor in public services, highlighting some of the impacts and consequences for public servants and the population that uses the services provided by the institution. The use of technologies in capitalist accumulation is questioned, prompting reflection on whose interests they serve and what the objectives are of their incorporation and advancement in public services, using the National Institute of Social Security (INSS) as the point of reference for analysis. In the context of the productive restructuring of capitalism, the redefinition of the State's functions, and the changes affecting labor, this article searches into the advancement of digital Information and Communication Technologies in public services, aligned with the dismantling of social security, with particular focus on social security policy and the resulting repercussions

---

\*Assistente Social. Bacharel em Serviço Social pela Universidade de Brasília (UnB, Brasília, Brasil). Mestranda em Política Social pela Universidade de Brasília (UnB, Brasília, Brasil). E-mail: allana.louise@gmail.com

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p301-314



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2024 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR)), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença

on the federal institution. The article is structured into two sections: “Counter-reform of the State: the springboard for the platformization of public services?” and “INSS Digital and the era of telework”.

#### KEYWORDS

Social security; Digital ICTs; Labor.

### Introdução

O trabalho é espaço alvo de relevantes mudanças no decorrer da trajetória do capitalismo, suas configurações refletem o delinear do modo de produção burguês. Como já destacado por Marx (2017, p. 257), o diferencial entre as épocas econômicas não é “o que” é produzido, mas “como” e “com que meios de trabalho”. Portanto, além do consequente desenvolvimento das forças produtivas, o que por si só, já atribui características específicas ao trabalho, outros fatores coadunam as mudanças que se exprimem no atual contexto.

O desenho de uma *nova morfologia do trabalho* (Antunes, 2018) acompanha uma reestruturação produtiva, desencadeada a partir dos anos 1970, e se declama como uma resposta à crise estrutural do capital (Mészáros, 2009). A adoção de um novo regime de acumulação reforça sobre o esgotamento do keynesianismo-fordismo, a chamada *acumulação flexível* (Harvey, 2008), que incorporada à financeirização do capital, à redefinição das funções do Estado e ao neoliberalismo, ordenam novos contornos ao modo de produção capitalista.

O trabalho contemporâneo traz claras expressões deste novo estágio, em que a precarização das relações de trabalho, a expansão do setor de serviços, os “trabalhos imateriais”, dentre outros elementos, indicam uma articulação entre novos e velhos fenômenos. O retrocesso na proteção trabalhista e o avanço do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) digitais no mundo do trabalho apontam este cenário.

Portanto, novas operacionalizações e modalidades são introduzidas:

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.71).

O trabalho online, digital e informacional é um dos grandes componentes que marcam a atualidade, trazendo a ascensão de novos elementos ao mundo do trabalho. A chamada *uberização* e *plataformização do trabalho*, inicialmente restritas aos espaços privados, passam a atingir também os serviços públicos e as políticas sociais.

O Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) é um dos primeiros espaços públicos em que há o avanço do uso das TICs e a digitalização de seus serviços, com a implantação do projeto INSS Digital “que, de forma gradual, migrou os atendimentos de presenciais para remotos, digitalizando requerimentos, processos de benefícios e alterando profundamente rotinas de trabalho dos servidores” (Jesus, 2022, p. 2).

O objetivo do artigo, portanto, é apresentar como o avanço do uso das TICs digitais tem repercutido no INSS e as consequências da digitalização dos serviços tanto para os/as

trabalhadores/as da autarquia, assim como para a população usuária dos serviços e benefícios ofertados.

O artigo está organizado em dois eixos principais: o primeiro eixo, “*Contrarreforma do Estado: o trampolim para a possível plataformização dos serviços públicos?*” cujo enfoque é sobre algumas medidas contrarreformistas que atingem o Estado brasileiro, e o segundo, “*INSS Digital e a era do teletrabalho*”, cuja direção é sobre a digitalização do INSS e do teletrabalho na autarquia.

### **Contrarreforma do Estado: o trampolim para a plataformização dos serviços públicos?**

Em *O capital*, no capítulo “*A maquinaria e a grande indústria*”, Marx (2017) já enfatiza sobre o uso das invenções mecânicas na acumulação capitalista. O autor complementa a citação de John Stuart Mill, ao destacar que as máquinas não são utilizadas em prol do alívio da faina diária daqueles “que não se alimentam do trabalho de outrem” (2017, p. 445), visto que os avanços na área tecnológica respondem à interesses das forças dominantes. Lévy (1999) pontua isto ao deixar claro que por trás das técnicas agem e reagem ideias, projetos sociais, interesses econômicos, estratégias de poder e, portanto, refletem as dinâmicas que se estabelecem na vida social. Dessa forma, o avanço do uso das TICs digitais não se faz dissociado de outros determinantes sociais:

Assim, a internet e as TICs em geral possuem um potencial enorme de transformação, mas suas efetivas possibilidades devem ser relativizadas ante um contexto das forças de dominação e poder que, aliás, também fazem uso dessas próprias tecnologias para manter seu status de dominação (Pinho, 2008, p. 476).

Nesse momento, em que a acumulação flexível determina o receituário a ser seguido, a era informacional e financeirizada regem as esferas da produção e do trabalho, tendo as TICs digitais como grandes aliadas do processo de acumulação capitalista. Este é o contexto que alega a articulação de novos e velhos elementos no campo do trabalho, com “uma expressiva ampliação do trabalho morto, tendo o maquinário digital como dominante e condutor de todo o processo produtivo” (Antunes, 2023, p.34), acompanhada de uma ampla devastação da proteção trabalhista que, dentre outros fatores, forjam a *nova morfologia do trabalho*.

O trabalho online, plataformizado, digital e o teletrabalho marcam novas modalidades de trabalho que ascendem na contemporaneidade de forma permanente e caracterizam um novo estágio do mundo do trabalho: a escravidão digital (Antunes, 2018), já que além da incorporação cada vez mais contínua das TICs digitais aos espaços de trabalho, o retrocesso das legislações de proteção trabalhista fortalecem o uso das tecnologias digitais e das inovações tecnológicas como meios para o aprofundamento da exploração e precarização do trabalho.

É importante ressaltar sobre os equívocos ao caracterizar o contexto vivenciado, isto porque expressões como a “era tecnológica” ou “explosão tecnológica” são empregados para evidenciar os avanços proporcionados pelos meios tecnológicos, e ganham teor ainda mais enfático com a indústria 4.0 e a Inteligência Artificial. No entanto, a recorrência à tecnologia é realizada “desde que o homem se constituiu em ser capaz de elaborar projetos e de realizar os objetos ou as ações que os concretizam” (Pinto, 2005, p.63). Não

se trata de uma “era tecnológica”, visto que o aperfeiçoamento da técnica sempre esteve presente no desenvolvimento humano.

Como enfatizado por Grohmann (2021), esta perspectiva da tecnologia nos ajuda a não desistoricizá-la como algo novo e a entender quais interesses permeiam sua utilização no capitalismo. No entanto, é inegável o uso cada vez mais difuso das TICs digitais em variados espaços profissionais e nas mais amplas dimensões sociais.

A generalização do trabalho mediado pelas TICs digitais nos últimos tempos traz ênfase para a discussão acerca de seu uso deliberado e ganhou repercussão, sobretudo, com a ampliação do *trabalho uberizado*. O cenário, porém, aponta para a incorporação do trabalho digital para além das empresas privadas, sendo disseminada uma possível “plataformização” do serviço público.

O aprofundamento do uso das TICs digitais abriga um movimento contraditório: grandes possibilidades são colocadas, na mesma medida em que se inserem questões marcadas por ambiguidades e indefinições (Pinho, 2008, p. 472). É o que se expressa ao analisar minuciosamente o seu emprego nos serviços públicos.

A demarcação de tais ambiguidades e indefinições começa pela articulação entre a contrarreforma do Estado e a inserção de TICs digitais nos espaços e serviços públicos. O marco inicial pode ser delimitado a partir da contrarreforma administrativa viabilizada no governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), intitulado *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado* (PDRAE), sendo sancionada em novembro de 1995 e materializando os primeiros movimentos da agenda neoliberal a ser implementada no país:

No início dos anos 1990, se inaugura no Brasil a hegemonia do capital financeiro internacional e nacional, com incentivo à financeirização, abertura comercial e financeira da economia e a alimentação do “sistema da dívida pública”, comprometendo o orçamento do Estado com o pagamento de juros e amortizações (Druck; Vieira, 2023, p. 308).

A redefinição das funções do Estado é um dos pontos característicos do estágio neoliberal e financeirizado do capitalismo, indicando uma estratégia privatista. A *reforma gerencial* é delineada por duas diretrizes essenciais: o enxugamento do tamanho do Estado e o gerencialismo da administração pública (Druck; Vieira, 2023).

O panorama desencadeado a partir dos anos 1990, portanto, preconiza uma agenda neoliberal a ser cumprida no contexto brasileiro, em que a composição de uma reestruturação produtiva, o estímulo à privatização e às políticas de austeridade fiscal, assim como o enxugamento do Estado passam a vigorar.

A estrutura do Estado, logo, dispõe da efetivação de reformulações, como indicada a partir da Emenda Constitucional (EC) n.19 em 1998, que inseriu medidas gerencialistas à esfera estatal, engatando o movimento contrarreformista que vinha a ser difundido. O que se percebe é a rejeição do caráter protetivo do Estado, que ganha aprofundamento drástico a partir de 2016 (Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, 2024, p. 9), como se evidencia em diferentes iniciativas e medidas contrarreformistas, como a contrarreforma trabalhista, a Lei da Terceirização e a Proposta de Emenda Constitucional (PEC) do teto de gastos, aprovadas no governo Temer,

e a lei da contrarreforma da previdência, realizada no governo Bolsonaro. Além destas, a PEC n. 32, a chamada Reforma Administrativa, pode ser entendida como uma “Reforma Trabalhista” para os servidores públicos (Druck; Vieira, 2023). O desmonte do Estado e dos serviços públicos se alia ao avanço do uso das TICs digitais:

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).

Trata-se de uma conjugação de medidas do Estado neoliberal a fim de desmontar diversos direitos sociais da classe trabalhadora (Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, 2024). O Estado cumpre com papel elementar no processo de digitalização dos serviços públicos, visto que “a digitalização dos serviços estimula o desenvolvimento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação, em geral, pela contratação de empresas privadas e reforça o Estado como grande comprador destas tecnologias e dos acessórios para o seu uso” (Silva, 2024, p. 289). Dessa forma, por uma parte, há o investimento e consumo cada vez mais intenso dos meios tecnológicos e pela adequação da estrutura estatal subsumida ao viés privatista; e, por outro, por adequar sua própria esfera ao desmonte contrarreformista. Diante de tais desdobramentos, mais uma vez se reforça 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).

O ditame do contexto neoliberal esclarece a conjugação do movimento contrarreformista à aceleração da inserção das TICs no cenário brasileiro, o que demonstra o alinhamento de um projeto ainda mais amplo. Afinal, a inserção do uso das TICs nos serviços públicos ocorre pelo 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).

Logo, a articulação das medidas neoliberais ao investimento e aceleração do uso das TICs digitais desperta a reflexão acerca dos interesses que as conforma, já que a disposição do investimento em TICs digitais no setor público brasileiro ocorre simultâneo ao processo da chamada “modernização da Administração Pública”, em que as diretrizes de eficiência, eficácia e transparência ganham centralidade e relevância (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020). Destarte, convém ressaltar que a introdução de tais tecnologias no campo do serviço público responde a propósitos muito bem delimitados e se expressa na utilização de valores harmonizados com o viés neoliberal, como garantem seus propósitos.

As determinações que direcionam a adoção das TICs digitais aos serviços públicos são confrontadas pela finalidade de seu significado, cujo conceito é descrito no Decreto nº 8.936/2016 como a “ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever” (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2018, p.116). A

adoção das TICs digitais coloca como reflexão se o objetivo primaz do serviço público tem sido atendido diante das imposições e desdobramentos com a digitalização e a utilização prioritária de recursos tecnológicos digitais e da Internet como acesso para tais serviços.

A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, conhecida como a *Lei Governo digital* “dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão” (Brasil, 2021). A desburocratização e a modernização são princípios que orientam a incorporação da digitalização dos serviços públicos, no entanto, “as mudanças sociais desencadeadas pelas TICs abrangem não apenas aspectos tecnológicos e econômicos, mas também sociais, culturais, políticos e institucionais” (Corrêa et al., 2014, p. 2). A implementação do uso digital no acesso aos serviços prestados pelo Estado vai além da mera adequação aos meios tecnológicos, mas engloba as reais condições do acesso em sua concretização:

[...] é possível notar transformações devido à inclinação de os órgãos, cada vez mais, oferecerem serviços *digital by default* (“digital por padrão”, na tradução literal), conceito utilizado para caracterizar serviços que fornecem seus produtos ou benefícios exclusivamente pelo meio digital, informatizando processos e alterando a cultura organizacional. Essa técnica é comumente justificada pelo baixo custo de pessoal e redução de custos em geral. O que vem, aparentemente, como inovação e maneira de otimizar o atendimento ao público pode dificultar e, por vezes, impossibilitar o acesso da população a serviços essenciais (Yamin; Gaviraghi, 2023, p. 8).

Apesar da ampliação da digitalização e do acesso a dispositivos tecnológicos na atualidade, algumas dimensões são incorporadas ao debate da democratização do acesso tecnológico e à Internet no Brasil. A grande questão é: o uso das TICs digitais no serviço público contribui para os objetivos do Estado no cumprimento de seu papel frente aos direitos sociais?

Para responder o questionamento, é importante ter como horizonte que a difusão das TICs não se faz descolada das questões sociais, econômicas, políticas e culturais que as permeiam. O conceito de *brecha digital* ganha maior sentido nessa contextualização, cuja classificação ocorre em três níveis:

i) falta de acesso a equipamentos digitais, relacionada ao poder aquisitivo; ii) carência de habilidades digitais, ou seja, mesmo com o equipamento não se sabe como usá-lo adequadamente ou se possui um conhecimento muito básico sobre ele; e iii) baixa conectividade, relacionada à velocidade da internet, limitando a quantidade de informações e recursos acessados. Posto isso, entende-se que as diversas formas de a brecha digital se manifestar se traduzem em desigualdades de oportunidades sociais, informacionais e laborais (Pérez Rul; Domínguez, 2012, p.332 *apud* Yamin; Gaviraghi, 2023, p. 8).

A inclusão digital é atravessada pela inclusão social, fator que se demonstra deficitário em um país marcado pela desigualdade social, como o Brasil. Por consequência, o debate acerca da democratização do acesso às TICs e à Internet no Brasil possui caráter amplo diante do avanço acelerado das inovações tecnológicas e da digitalização e a sua incorporação a diferentes espaços e dimensões. A implantação do Governo digital na

execução e acesso a direitos sociais, então, perpassa pela articulação com as condições e limites de sua aplicação (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 228).

Diante das possibilidades do uso dos instrumentos tecnológicos, torna-se relevante os rebatimentos de sua utilização na acumulação capitalista, já que apesar dos efetivos avanços positivos, o retrocesso nas condições de trabalho, por meio da corrosão dos direitos trabalhistas, assim como a maior ampliação das formas de extração do mais-valor são impulsionadas pela TICs:

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

Além dos impactos para os/as próprios/as trabalhadores/as, afinal 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 que alterou profundamente os processos, gestão e controle de trabalho, bem como a falta de uma política de prevenção e proteção ao trabalho repercutem significativamente, inclusive no adoecimento de trabalhadores/as, como serão aprofundadas a seguir. Mas, há também implicações significativas para a população. As incidências da implantação de um governo digital tornam-se centrais na análise de serviços que se direcionam em torno dos direitos sociais, como disposto no projeto INSS Digital, que se destaca pela digitalização de um serviço fundamental da política social brasileira.

### **INSS digital e a era do teletrabalho**

Como comentado, o Estado tem papel fundamental nas relações capitalistas. Para além de suas funções básicas no modo de produção burguês, no contexto neoliberal e financeirizado do capital, sua participação é imprescindível no processo de expropriação. Este panorama fica visível no campo da previdência social pelo *movimento de contrarreforma da previdência* (Silva, 2018), que apesar de ocorrer de forma variável a depender da conexão de fatores contextuais, segue um ritmo linear.

O desmonte e precarização da política de previdência social, além de percorrer a trajetória de desmantelamento da seguridade social e das esferas estatais e públicas abocanhadas pelo contexto neoliberal, constitui-se como nicho de acumulação visado pelo capital, por sua imensa margem de lucratividade. Além dos interesses lucrativos, a precarização do trabalho é viabilizada não só pelas contrarreformas, mas conta com o uso das TICs digitais como forte componente:

[...] 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).

A Previdência Social é um dos primeiros serviços públicos em que as tecnologias informacionais são incorporadas, ocorrendo através da Empresa de Tecnologia e

Informações da Previdência Social (DATAPREV), empresa pública que articula o uso das TICs para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro (Brasil, 1974). A introdução das TICs digitais nos serviços públicos, assim como em outras esferas, adquire maior celeridade no contexto pandêmico ocasionado pela Covid-19, diante da necessidade de distanciamento social. Apesar disso, “[...] os investimentos do INSS no uso das TICs antecedem o cenário pandêmico, como estratégia de substituição do atendimento presencial nas agências” (Valentim; Paz, 2022, p. 120). Portanto, a efetiva incorporação das TICs digitais ao INSS ganha ênfase em 2017, quando a autarquia passa por uma reestruturação interna orientada pela digitalização de seus serviços:

[...] 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).

A migração para os atendimentos eletrônicos no INSS ocorre desde 2014 quando há a criação do Requerimento Eletrônico (eReq) testado na cidade do Rio de Janeiro, expresso na Portaria nº 1.184/PRES/INSS, de 30 de setembro de 2014. 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, 2022, p.169), quando há o desenvolvimento do Gerenciador de Tarefas (GET) para facilitar convênios com organizações sociais na recepção de requerimentos de benefícios receber requerimentos de benefício. Mas, é o *projeto INSS digital: uma nova forma de atender* (Brasil, 2017) que marca o processo efetivo de digitalização dos serviços oferecidos na instituição, cujo projeto piloto foi aplicado na região de Mossoró/RN e,

[...] 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, 2022, p. 169).

O próprio conteúdo do projeto reconhece os obstáculos e limitações que atingem o instituto: as 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). Logo, o que se percebe é que o projeto apresentado, na verdade propõe uma alternativa que não se restringe a uma resolutive de acesso mas, incorpora à digitalização do INSS, a demanda resolutive de problemáticas que acometem o INSS como reflexo das medidas neoliberais que atingem o serviço público desde os anos 1990, do movimento de contrarreforma da previdência social, que impacta diretamente no enxugamento da rede de atendimento do instituto, tanto pela falta de investimento e infraestrutura e pela redução de funcionários/as, quanto pelas péssimas condições de trabalho impostas aos servidores/as da autarquia.

Além das reconfigurações inseridas pelo próprio movimento de digitalização e mudanças determinadas pela modalidade do teletrabalho, há a articulação com outros elementos que incidem sobre as condições de trabalho, como é o caso do Programa de Gestão e

Desempenho (PGD). O PGD, disposto no Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022, reforça e aprofunda o processo de intensificação e produtividade do trabalho: “O PGD é 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).

Os incisos IV e V não deixa dúvidas do aprofundamento da intensificação e ampliação da produtividade de trabalho, assim como estabelece que os custos para o desenvolvimento do trabalho na modalidade de teletrabalho ficam à cargo do/a próprio/a trabalhador/a:

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 (Brasil, Art. 9º, 2022).

A digitalização dos serviços previdenciários, assim como de outros serviços do campo da política social, fomenta uma lógica produtivista e gerencialista, que vai na contramão dos objetivos dos serviços públicos. Dessa forma, o avanço do uso das tecnologias pelo Estado combinada a métodos privados de gestão e controle do trabalho corroboram com a restrição e violação de direitos dos/as trabalhadores/as no âmbito da Previdência Social (Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, 2024, p. 9).

Druck e Vieira (2023, p. 321) trazem apontamentos sobre o Estado trazer divergências da gestão de uma empresa, afinal, trata-se de espaços com naturezas diferentes. Há uma diferença entre os/as trabalhadores/as da iniciativa privada, que estão submetidos aos lucros dos empresários para os quais trabalham, e os/as trabalhadores/as do serviço público, que não acompanham a lógica da concorrência. Logo, estes não podem ser igualados ou comparados.

Além das repercussões para os/as servidores/as, as pessoas que recorrem aos seus serviços sofrem com as incidências das reconfigurações do INSS. Silva e Souza (2021) apontam algumas características da população que busca o órgão, como a renda:

No mês de maio de 2021, o valor médio dos benefícios concedidos pelo INSS era de R\$ 1.516,66 (um mil, quinhentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos). Um valor médio de benefícios abaixo de um salário mínimo e meio. Em abril de 2020, o valor médio destes benefícios era menor, R\$ 1.252,72 (um mil, duzentos e cinquenta e dois reais e setenta e dois centavos). 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 (Brasil, 2021, p. 6 *apud* Silva; Souza, 2021, p. 166–167)

As questões financeiras se somam às condições em dispor de Internet e meios tecnológicos para o efetivo acesso disponibilizado digitalmente, como ocorre pela plataforma *Meu INSS*. Apesar do amplo acesso a meios tecnológicos e à Internet nos últimos tempos, isto não anula as condições desiguais que pairam sobre a população brasileira, determinando limites e obstáculos para a concretização de um acesso pleno.

O perfil da população majoritária dos serviços e benefícios dispostos pelo INSS também possui posição relevante na avaliação da digitalização, visto que se trata de uma maioria idosa, na qual predominam os índices de analfabetismo no Brasil (Silva; Souza, 2021, p. 167), conseqüentemente há maior dificuldade de adaptabilidade aos recursos tecnológicos e digitais. A legislação previdenciária, permeada de complexidades e constante mudança, também se somam às dificuldades e obstáculos para a população usuária, transferindo as longas filas presenciais para o espaço virtual e impondo novas barreiras aos cidadãos “que, tanto por exclusão digital, quanto por outras formas de exclusão social, não conseguem utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na busca por benefícios e serviços previdenciários” (Jesus, 2022, p. 3). Diante destas interposições, há o surgimento de intercorrências:

[...] a possibilidade de fraudes, do aumento de atravessadores – pessoas que se oferecem como mediadores entre os usuários e o INSS, com fins de extorsão –, assim como a tendência de judicialização dos processos e contrapartida de recursos dos usuários, posto que diante dos entraves para o acesso aos serviços, a população mais desprovida desses meios digitais tende a recorrer à contratação de advogados, ou ainda, à mediação de familiares e terceiros (CFESS, 2020, p. 121).

Portanto, os elementos evidenciados contabilizam alguns dos fatores que demonstram que a digitalização dos serviços públicos vai além da mera adoção das TICs a estes espaços ou apenas a modificação das formas de exercer o trabalho desempenhado, mas refletem uma ampla reconfiguração de atendimento, de acesso e determinam questões imprescindíveis na vida de muitos/as cidadãos/as.

A ampliação do desmonte do Instituto é orientado, de forma célere, por 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 parte da população, os obstáculos se mantêm para outros. Além dos prejuízos mencionados para a população,

[...] 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).

Logo, trata-se da conjugação de razões e fatores que forjam um processo articulado. O pressuposto é o objetivo que guardam as inovações tecnológicas e a transformação organizacional baseada na flexibilidade. Tais pontos foram fundamentais na velocidade e concretização da reestruturação produtiva do capital e,

Isso nos remete à compreensão de que a aceleração das inovações tecnológicas é uma necessidade do modo de produção capitalista e ganha impulso a depender do contexto histórico e da condição e características do capitalismo em cada fase de seu desenvolvimento. Em contexto da crise do capital, essa aceleração ganha peso (Silva, 2024, p. 287).

Portanto, não há dúvidas que “o informacionalismo está ligado à expansão e ao rejuvenescimento do capitalismo [...]” (Castells, 1999, p. 37). Os interesses na adoção das

TICs digitais a amplos espaços respondem a interesses dominantes e, apesar das muitas possibilidades e pontos positivos das inovações tecnológicas, não é este o direcionamento central estabelecido na sociedade burguesa,

“não significa negar a importância das TDCI [Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação] ou que estas não possam ser usadas em favor da redução das desigualdades. A crítica deve-se ao seu uso, sobretudo, para favorecer os capitais” (Silva, 2024, p. 289–290).

O projeto que impera na contemporaneidade traz a combinação do avanço das TICs digitais, a aceleração das inovações tecnológicas, as contrarreformas e o desmonte dos direitos sociais, assim como conta com outros aspectos, e respondem às requisições postas pelo capital. Seus resultados seguem a mesma perspectiva: a potencialização de acumulação. É indispensável que a introdução das TICs digitais, sobretudo em determinadas áreas, seja rearticulada em direção aos propósitos e ganhos efetivos que as tecnologias podem proporcionar à humanidade.

É o que se refere no caso do INSS, que carrega historicamente déficits no atendimento e viabilização de direitos e benefícios, e que tendem a ser potencializados com a digitalização e aprofundamento da *plataformização* de seus serviços, como já tem se demonstrado em dados referente a autarquia, como o aumento de indeferimentos e judicializações, prejudicando o atendimento e concretização dos serviços prestados:

[...] notou-se, sobretudo desde 2019, a redução de requerimentos de benefícios; aumento dos indeferimentos; redução das concessões administrativas e aumento das judiciais; ônus financeiro e presença de intermediários nas relações do segurado com o INSS; desmonte de serviços; sobrecarga e adoecimento dos servidores. É certo que as regras restritivas de direitos da contrarreforma da previdência, aprofundadas com a EC 103/2019, associadas ao aprofundamento da crise do capital na pandemia e elevação do desemprego, somaram nas restrições de acesso. Mas teria a automatização repercutido na configuração deste quadro? (Silva, 2024, p. 292)

### **Considerações finais**

O questionamento feito anteriormente sobre o uso das TICs digitais no serviço público contribuírem para o cumprimento do dever do Estado enquanto garantidor dos direitos sociais inscritos na Constituição Federal de 1988, incita à reflexão.

O uso das tecnologias responde a interesses dominantes na acumulação capitalista. A sua incorporação ao Estado possui repercussões decisivas, tanto para os/as trabalhadores/as dos serviços públicos, quanto para a população, que é o alvo principal de tais serviços. O processo de digitalização, a implementação da *plataformização* e a utilização cada vez mais intensa das TICs digitais articula o movimento de enxugamento da máquina estatal, a redução de custos e o impulsionamento à privatização, que marcam a agenda neoliberal em vigor desde a década de 1990 no Brasil.

Os retornos do avanço do uso das TICs digitais para o capital não se reduzem ao Estado como grande comprador de inovações tecnológicas, que caracterizam um grande negócio na contemporaneidade, mas traz a facilitação da adoção do teletrabalho, com maior abertura para o aprofundamento do controle e intensificação do trabalho, assim como a

economia com os custos relacionados à manutenção do trabalho presencial. O avanço do uso das TICs consolida grandes possibilidades de avanço para a acumulação capitalista, tanto na ampliação de um forte nicho financeiro do capitalismo contemporâneo, assim como na abertura de novas margens para o aprofundamento da exploração do trabalho e extração de mais-valor.

Além dos impactos diretos da incorporação das inovações tecnológicas, o movimento de contrarreforma do Estado e de desmonte da seguridade social estimula a mercadorização e a privatização de serviços públicos, em uma nítida atualização dos processos de expropriação na contemporaneidade, cuja supressão de direitos sociais tem repercussão cada vez mais intensa.

A digitalização dos serviços do INSS tem contribuído para a dificuldade dos acessos aos serviços e benefícios ofertados, mas acima de tudo, tem facilitado o desmantelamento da previdência pública e o estímulo à previdência privada. Além disso, há a intensificação do ritmo de trabalho dos/as servidores/as do quadro profissional, enquanto um dos elementos que repercutem no enxugamento da máquina do Estado, fator que também repercute sobre as condições de trabalho.

Os valores que regem a incorporação cada vez mais ampliada das TICs digitais demonstram as ideias que as norteiam: a produtividade, a eficiência e a redução de custos. Estes elementos não se alinham ao objetivo primaz do serviço público, que é o atendimento das demandas da sociedade. A vida da população não pode ser reduzida à mera mensuração, afinal, mesmo no horizonte do direito em sociedades capitalistas, os direitos previdenciários, em particular, tem por elemento central a garantia de meios indispensáveis para a manutenção da vida em condições de autonomia e de proteção à saúde e de bem-estar daqueles/as que são por contemplado.

## Referências

ANTUNES, R. **O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018. 325 p.

ANTUNES, R. Trabalho e (des)valor no capitalismo de plataforma: três teses sobre a nova era de desantropomorfização do trabalho. in: **Icebergs à deriva**. 1. ed. – São Paulo: Boitempo, 2023. p. 13-39

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](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11072.htm). Acesso em: 21 ago. 2024.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **Projeto INSS Digital: um novo modo de atender**. Brasília: INSS, 2017.

BRASIL. **Lei nº 6.125, de 4 de novembro de 1974**. Autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social - DATAPREV, e dá outras providências. Disponível em: [L6125 \(planalto.gov.br\)](https://www.planalto.gov.br). Acesso em: 21 ago. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017.** Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Disponível em: <[L13429](#)> Acesso em: 19 dez. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [L14129 \(planalto.gov.br\)](#). Acesso em: 21 ago. 2024.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

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%AAn cia%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%AAn cia%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.

CORRÊA, Cecília Araújo Rabelo; ROCHA, Elisa Maria Pinto da; CARVALHAIS, Jane Noronha; DUFLOTH, Simone Cristina. **A Sociedade da Informação e do Conhecimento e os Estados Brasileiros.** Informação & Informação, [S. l.], v. 19, n. 1, p. 31–54, 2013. DOI: 10.5433/1981-8920.2014v19n1p31. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/12176>. Acesso em: 19 dez. 2024.

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.

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.

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS SINDICATOS DE TRABALHADORES EM SAÚDE, TRABALHO, PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL (FENASPS). **A assim chamada modernização do INSS:** a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto. Brasília, DF: abr. 2024. Disponível em: <https://jornalggn.com.br/wp-content/uploads/2024/07/Pesquisa-Saude-Servidor-INSS.pdf>. Acesso em: 1 set. 2024.

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. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Loyola, 2008.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis como foco no cidadão. In: **Inovação e Políticas Públicas: superando o mito da ideia**. Brasília, 2019. 1. ed. p.115–134. Disponível em: Redesenho de serviços.pdf (ipea.gov.br). Acesso em: 21 ago. 2024.

JESUS, E. **As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS Digital**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 17., 14–17 dez. 2022, Rio de Janeiro, RJ. Disponível em: [https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa\\_0764\\_0002.pdf](https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf). Acesso em: 14 mar. 2024.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999. p.260.

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

MÉSZÁROS, István. **A crise estrutural do capital**. São Paulo, Boitempo, 2009.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471–493, maio 2008.

SILVA, M. L. L. da. Contrarreforma da previdência social sob comando do capital financeiro. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 131, 2018.

SILVA, M. L. L. da. Estado, aceleração das inovações tecnológicas, restrições de direitos e lucratividade. **Argumentum**, Vitória ES, v. 16, n. 2, p. 285–297, 2024. DOI 10.47456/argumentum.v16i2.44411. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/44411>. Acesso em: 17 set. 2024.

SOUZA, M. O.; SILVA, M. L. L. da. As contradições na implementação dos serviços digitais e do teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social. In: NOVAIS, L. C. C.; SALVADOR, E. (org.) **Política Social e Cooperação no Centro-Oeste Brasileiro**. Embu das Artes, SP: ALEXA, 2021.

VALENTIM, E. C. DO R. B.; PAZ, F. A. R. Serviço social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 114–124, jan. 2022.

VIEIRA PINTO, Álvaro. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto Editora, 2005. 528p.

YAMIN, E.; GAVIRAGHI, F. J. Questão social, brecha digital e tecnologia: expressões de desigualdade na sociedade da informação. **Serviço Social & Sociedade**, v. 146, n. 3, p. e6628318, 2023.

Submetido em: 20/9/2024

Aceito em: 13/11/2024