




A Dimensão Pedagógica do serviço social e a transformação digital no INSS

The Pedagogical Dimension of the Social Work and the digital transformation at INSS

Pedro Henrique Costa da Penha*

 <https://orcid.org/0009-0002-1244-5683>

Erlenia Sobral do Vale**

 <https://orcid.org/0000-0002-0240-4872>

RESUMO

Este artigo traz a discussão da dimensão pedagógica do trabalho do serviço social do INSS no contexto das transformações digitais, com arrimo numa pesquisa realizada no percurso de trabalho de conclusão de curso na graduação. Com o advento do INSS-Digital e a modernização do serviço, surgiram mudanças que impactam no exercício profissional. Para a construção dos resultados foram realizadas entrevistas com sete assistentes sociais da gerência executiva de Fortaleza (CE), com anuência da Instituição e consentimento dos profissionais via documentos assinados. A análise das entrevistas revela uma perspectiva crítica das profissionais, que apontam desafios e barreiras no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), destacando seu papel na viabilização dos direitos e seu compromisso ético político com os usuários da política previdenciária. Este estudo também discute o papel do/a assistente social e da sua perspectiva crítica na reafirmação de um projeto emancipador e democrático, além de mostrar os processos de adaptação às TICs no seu cotidiano profissional.

PALAVRAS-CHAVE

Dimensão pedagógica; Transformação digital; Previdência Social; Serviço Social.

ABSTRACT

The article discusses the pedagogical dimension of the work of the INSS social service in the context of digital transformations, based on research conducted for a graduation thesis. With the advent of INSS-Digital and the modernization of the service, changes have emerged that impact professional practice. To construct the results, interviews were conducted with seven social workers from the executive management in Fortaleza

*Assistente Social. Graduado em Serviço Social pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). Mestrando em Serviço Social da Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil) e bolsista da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP/UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: pedro.penha@aluno.uece.br

**Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE, Recife, Brasil); Pós-Doutora pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN, Natal, Brasil). Docente na Universidade Estadual do Ceará (UECE, Fortaleza, Brasil). E-mail: erlenia.vale@uece.br

DOI 10.22422/temporalis.2024v24n48p285-300



© 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), 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.

(CE), with the consent of the institution and the professionals via signed documents. The analysis of the interviews reveals a critical perspective from the professionals, who point out challenges and barriers in the use of Information and Communication Technologies (ICTs), highlighting their role in the realization of rights and their ethical and political commitment to users of social security policy. The work also discusses the role of the social worker and their critical perspective in reaffirming an emancipatory and democratic project, in addition to showing the processes of adaptation to ICTs in their professional daily life.

KEYWORDS

Pedagogical dimension; Digital transformation; Social Security; Social Services.

Introdução

Este artigo nasceu das reflexões e discussões resultantes do Trabalho de Conclusão de Curso deste pesquisador, defendido em banca no ano de 2023, no processo de conclusão do curso de Serviço Social na Universidade Estadual do Ceará, contando com a parceria da orientadora, coautora desta produção. Com referência na necessidade de analisar os atravessamentos e mudanças no trabalho do/a assistente social do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em face das transformações digitais, a experiência de Estágio (2021–2023) trouxe algumas indagações que levaram à investigação da realidade do trabalho cotidiano da instituição de Agências da Previdência Social (APS) de Fortaleza (CE).

O contexto laboral, imerso em novos processos, traz aspectos desafiadores para a dimensão pedagógica do Serviço Social. Compreende-se a dimensão pedagógica nos termos de Abreu¹ (2004), que evidencia o vínculo do profissional com estratégias educativas na relação com o/a usuário/a, associando orientações a processos de viabilização de direitos e contribuições para a emancipação da classe trabalhadora.

Historicamente, a profissão emergiu e se desenvolveu com a necessidade de responder as refrações da questão social e seus desdobramentos. Na Previdência Social não foi diferente, o/a assistente social ao longo das décadas tem desempenhado um papel importante na política. Sua atuação e suas atividades sofreram mudanças de direcionamento no decorrer da formação socio-histórica brasileira. Este artigo discute o seu papel desde a década de 1980 e a partir das transformações digitais recentes.

No primeiro tópico, enfoca-se a relação das suas atividades e dos seus instrumentos de trabalho com base na Lei nº 8.213/91² do plano de benefícios da Previdência Social e das competências de trabalho do/a assistente social no INSS, que teve sua criação no início da década de 1990. O órgão que atende à Política de Previdência Social no Brasil, também operacionaliza o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que está presente na Lei

¹ Abreu (2004) evidencia em seu escrito o caráter educativo da profissão, que se insere num elemento de construção de hegemonia; suas atividades perpassam a formação da cultura. O direcionamento e a perspectiva crítica imbuída ao profissional, junto à classe trabalhadora e aos movimentos sociais, juntamente com as práticas pedagógicas, garantem a construção, ao lado da classe trabalhadora, de uma nova cultura. Os desafios impostos com o neoliberalismo e a retomada de uma perspectiva ressocializadora são desafiadores na construção e instrumentalização dessas práticas e devem se opor à cultura da classe dominante e às práticas assistencialistas.

² A Lei nº 8.213/91 é conhecida como a Lei de Benefícios da Previdência Social; nela são regulados os direitos dos trabalhadores brasileiros e o estabelecimento dos benefícios, auxílios e pensões. A lei aborda, ainda, a atuação e o direcionamento do profissional para assegurar o acesso aos direitos previstos.

Orgânica da Assistência Social (LOAS) e tem por objetivo garantir um salário mínimo para a pessoa com deficiência e para o idoso, desde que contemplem alguns critérios preestabelecidos, como renda, comprovação da deficiência e idade, no caso do idoso. Com a adequação do Serviço Social à perspectiva crítica³, foi elaborada a Matriz Metodológica do Serviço Social na Previdência, que tem por objetivo embasar sua atuação numa perspectiva teórica e política no órgão, além de estabelecer sua atuação numa dimensão pedagógica e democratizadora. As três ações profissionais do serviço social no INSS requerem essa dimensão democrática do acesso ao direito e à transparência nas informações sobre a política. A atuação educativa do profissional visa fornecer à população usuária uma orientação técnica e a escuta qualificada das suas demandas, com o objetivo de mediar essa relação e aproximar o público da referida política.

No tópico seguinte, evidencia-se como as transformações digitais iniciadas em 2017, com o advento do INSS-Digital, repercutem nas mudanças do trabalho do/a assistente social e no contato com os usuários. A modernização do órgão, a necessidade da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto e a precarização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) impõem a necessidade do Estado Capitalista de expandir alguns ideários neoliberais nos serviços públicos e nas políticas de proteção social.

Os resultados obtidos foram discutidos seguindo uma natureza qualitativa e considerando aspectos sociais e políticos das dimensões de trabalho dos/as assistentes sociais do INSS. A entrevista semiestruturada foi o instrumento utilizado para analisar as mudanças e as dimensões que perpassam a atuação do profissional com a referida política. Elas foram realizadas em maio e junho de 2023, com sete profissionais voluntários/as das agências de Fortaleza (CE), com garantia de sigilo e a utilização dos dados via Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assinado em duas vias. Manteve-se contato com a Coordenação de Serviço Social da Gerência Executiva de Fortaleza (Gexfor) para a anuência da pesquisa. Os dados foram coletados via gravação de áudio, mediante consentimento, e depois transcritos e analisados seguindo pressupostos éticos. Houve uma boa adesão ao processo investigativo, sendo a temática uma preocupação cotidiana dos/as profissionais. Todos os cuidados éticos na condução da pesquisa foram respeitados, seguindo os princípios da Declaração de Helsinque da Associação Médica Mundial (1964, 1975, 1983, 1989, 1996, 2000, 2008, 2013) e com a resolução do Conselho Nacional de Saúde 510/16, em que foram assegurados os direitos e a integridade dos/as participantes dessas entrevistas.

A discussão finaliza trazendo o contraste das mudanças no trabalho do/a assistente social no INSS, bem como a necessidade de entender o profissional como um agente importante na Previdência Social. Sua formação teórica, política e operativa materializa-se no seu exercício profissional e nas respostas às refrações geradas pelo acúmulo desenfreado de capital.

Dimensão pedagógica do Serviço Social do INSS

O Serviço Social na Previdência Social teve sua institucionalização na década de 1940, no Brasil, dada a necessidade de o Estado responder às expressões da questão social no

³ Netto (1991) discorre sobre o movimento de reconceituação como um esgotamento da tradição conservadora no Serviço Social, decorrente da necessidade da construção de um pensamento crítico e fundamentado teoricamente, com o objetivo de atender às demandas da classe trabalhadora.

âmbito da Previdência, seguindo a lógica do seguro social. Esse contexto histórico da gênese da profissão também se evidenciou com as mudanças políticas de expansão da proteção social no País, com o desenvolvimento do capitalismo monopolista. Para Netto (1992), as intercessões socioeconômicas, políticas e culturais no Brasil são basilares para entender o surgimento e a emergência do Serviço Social enquanto profissão e trabalhar com as refrações da questão social e a profunda desigualdade no início do século XX.

A emergência profissional do Serviço Social é, em termos histórico-universais, uma variável da idade do monopólio; enquanto profissão, o Serviço Social é indivorciável da ordem monopólica – ela cria e funda a profissionalidade do Serviço Social. O processo pelo qual a ordem monopólica instaura o espaço determinado que, na divisão social (e técnica) do trabalho a ela pertinente, propicia a profissionalização do Serviço Social tem sua base nas modalidades através das quais o Estado burguês se enfrenta com a “questão social”, tipificadas nas políticas sociais. Estas, ademais das suas medulares dimensões políticas, se constituem também como conjuntos de procedimentos técnico-operativos; requerem, portanto, agentes técnicos em dois planos: o da sua formulação e o da sua implementação (Netto, 1992, p. 69).

Com um direcionamento tradicional e seguindo os pressupostos conservadores da sua gênese, o Serviço Social na Previdência caminhou durante boa parte do século XX, seguindo um modelo positivista na sua atuação dentro da política pública. Com a reconceituação e a redemocratização, a profissão rompeu com as bases tradicionais e se aproximou, via universidade, da perspectiva marxiana, criticando as bases que circunscreviam sua atuação e se apoiando na defesa dos direitos humanos, na luta pela justiça social, junto à sociedade e aos movimentos sociais (Braga; Cabral, 2007).

Inserido nessa posição crítica, o Serviço Social na Previdência atua com base no plano de benefícios da Previdência Social da Lei nº 8.213/91. O artigo 88 dessa Lei expõe as competências do Serviço Social na Previdência:

Art. 88. Compete ao Serviço Social esclarecer aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los, e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade.

§ 1º Será dada prioridade aos segurados em benefício por incapacidade temporária e atenção especial aos aposentados e pensionistas.

§ 2º Para assegurar o efetivo atendimento dos usuários serão utilizadas intervenção técnica, assistência de natureza jurídica, ajuda material, recursos sociais, intercâmbio com empresas e pesquisa social, inclusive mediante celebração de convênios, acordos ou contratos.

§ 3º O Serviço Social terá como diretriz a participação do beneficiário na implementação e no fortalecimento da política previdenciária, em articulação com as associações e entidades de classe.

§ 4º O Serviço Social, considerando a universalização da Previdência Social, prestará assessoramento técnico aos Estados e Municípios na elaboração e implantação de suas propostas de trabalho (Brasil, 1991, p. 35).

As atividades dos profissionais são primordiais na relação entre os usuários da Previdência Social e do INSS. Elas operam assegurando o atendimento e o direcionamento da população, bem como subsidiando e atravessando as demais políticas presentes no tripé da Seguridade Social brasileira (Saúde e Assistência Social). As bases teóricas e operativas dessas ações profissionais foram definidas na Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência (MTMSS) em 1994, sendo elas a Socialização de Informações, as Ações de Fortalecimento do Coletivo e a Assessoria⁴. As três ações, definidas na Matriz, desempenham um caráter pedagógico e objetivam democratizar e ampliar o acesso a esta política.

Em 2012, com a publicação do Manual Técnico do Serviço Social na Previdência (MT), houve o direcionamento das novas atribuições e instrumentos de trabalho do/a assistente social, de formas mais técnicas, além de fortalecer os marcos legais presentes na Matriz. Essas novas atribuições compreendem a ampliação do conceito de Deficiência pela Convenção de Direitos da Pessoa com Deficiência em 2006. A atuação do/a assistente social do INSS torna-se parte da avaliação e do acesso ao BPC, por meio da avaliação social. Ao considerar aspectos sociais, econômicos, culturais e políticos nesse processo, o/a assistente social amplia a visão dos impedimentos e das barreiras para a pessoa com deficiência e como eles impactam na sua qualidade de vida. O instrumento também retoma aspectos presentes na MTMSS e na Lei que regulamenta as competências do Serviço Social da Previdência.

Elucidando as diferenças das suas competências e dos instrumentos de exercício profissional, este tópico discute sobre a importância da dimensão pedagógica do trabalho do/a assistente social do INSS e a ampliação do acesso à política previdenciária e assistencial. Tomam-se como base de estudo as ações profissionais e seu caráter democrático, visto que a previdência social, enquanto política pública, altera constantemente suas legislações, o que consequentemente dificulta o acesso da população. Segundo Paula e Machado (2008), a parte pedagógica do trabalho do/a assistente social é construída desde o planejamento, considerando aspectos fundamentais da realidade do público que será atendido. Sua execução opera levando em conta os fatores dinâmicos dessa relação dialética e operando como um moderador dessas ações.

Como um/a profissional inserido na divisão sociotécnica do trabalho, o/a assistente social utiliza o viés educativo da sua atuação, considerando suas dimensões teóricas, políticas e operativas. Essa conjunção das dimensões e da natureza crítica da sua atuação fomenta uma atuação que visa à emancipação da população e ao respeito às suas individualidades, operando com as expressões da questão social.

Para Yamamoto e Carvalho (1983, p. 77):

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado

⁴ A socialização de informações democratiza o acesso à informação, de forma técnica, sobre os direitos previdenciários e assistenciais. Tem o objetivo de tornar os direitos transparentes e acessíveis. O Fortalecimento do Coletivo são ações de forma coletiva para estabelecer e estruturar a relação de usuários ou grupos com a Previdência. Já a assessoria opera na instrumentalização de outros profissionais, movimentos sociais, órgãos governamentais e outros grupos, para trabalhar com a política previdenciária (Dirsat, 2012).

e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e repressão.

Segundo Abreu (2002), esses processos na formação da sociedade escancaram como a dimensão pedagógica do/a assistente social está presente em um movimento que materializa as contradições entre as classes sociais. Estas são reproduzidas pelo capital.

Quando se pensa na reprodução dessas contradições e no/a assistente social do INSS, observa-se que ele é um importante agente que medeia as relações entre Estado e sociedade, numa política que busca garantir subsídios e benefícios para a população em situação vulnerável e de risco social.

A socialização de informações, uma das ações profissionais presentes na Matriz e no Manual Técnico, expressa a natureza das atividades pedagógicas do/a assistente social no INSS e como esse trabalho é essencial para a emancipação do/a usuário/a e a transparência nas informações sobre a Previdência Social. Essa oportunidade de diálogo com o/a usuário/a desvela o caráter educativo da profissão. A comunicação e a linguagem na execução dessa atividade são essenciais, dado o seu potencial transformador, desde que o/a profissional se fundamente no Projeto Ético-Político da profissão. O exercício profissional, aliado a um direcionamento crítico do/a assistente social, amplia o acesso às políticas e fortalece a participação da sociedade (Oliveira; Pinto; Santos, 2021).

Conforme Moraes:

As práticas pedagógicas emancipatórias a serem vivenciadas no trabalho profissional do assistente social podem definir-se pelas seguintes características: 1. mobilização social e organização são elementos fundantes para estabelecer rupturas com o estabelecido; 2. desnaturalização das desigualdades sociais; e 3. formas de ação do Serviço Social devem ser construídas com, e não para. Dessa feita, a participação torna-se um elemento estratégico, que, conjuntamente com a politização das relações sociais e a intervenção crítica e consciente na sociedade, pode constituir a formação de uma contracultura emancipadora e revolucionária (Moraes, 2021, p. 25).

Para a referida autora, esse direcionamento crítico estabelece rupturas e desnaturaliza desigualdades. O Serviço Social, ao participar desse projeto, efetivamente abre espaço para a construção de uma sociedade emancipada, livre e crítica. A dimensão pedagógica também instiga o profissional a ampliar e a construir novos objetivos no seu trabalho, pois “[...] a prática requer uma troca de conhecimento entre o usuário e o profissional, cujo potencial crítico vai historicizar e entender as condições sociais e de vulnerabilidade presentes em apontamentos individuais e coletivos” (Penha, 2023, p. 27).

Essa relação de troca na prática, também possibilita ao profissional crescer seu arcabouço teórico e político em relação às novas demandas que surgem com o avanço do neoliberalismo e com as formas contemporâneas de superexploração da classe trabalhadora, bem como de extração da mais-valia. As potencialidades advindas deste caráter educativo da profissão não podem ser consideradas sem situá-las nas condições concretas do exercício profissional. Nesse sentido, é que surgiram as indagações no cotidiano de Estágio na instituição em Fortaleza (CE), especialmente no contexto da

transformação da comunicação entre usuário/a e instituição, com o avanço da mediação de novas tecnologias. Essa atenção se deu pela observação participante no cotidiano do Serviço Social, diante dos desafios das demandas crescentes de orientação ao usuário/a, em paralelo com os processos de transformação digital na dinâmica de trabalho.

Transformação digital e Serviço Social

Neste tópico, abordam-se as transformações digitais que ocorreram no INSS nos últimos anos e os impactos no trabalho do/a assistente social da Previdência. Explanam-se as mudanças no atendimento com a inserção do INSS-Digital e dos Canais de Atendimento (MEU INSS e a Central 135).

Sob a ótica neoliberal de flexibilização de serviços e atividades desde o final da década de 80, o INSS segue o ideário de modernização dos atendimentos, com o objetivo de dotar os processos de maior eficiência, buscando dar celeridade e aperfeiçoando seus métodos. Nessa perspectiva, assim como em outros órgãos e serviços públicos a partir dos anos 2000, o Instituto se modernizou. Em 2017, com o início da inserção do INSS-Digital, que tinha o objetivo de acelerar a grande fila, estruturar processos administrativos e organizar fluxos, começa uma nova etapa de atendimento para os segurados da Previdência Social no país (Mendonça, 2020).

A política social previdenciária expressa uma relação contraditória que se estabelece entre o capital x trabalho e se constitui estratégica para o capitalista, na medida em que contribui para a reprodução da força de trabalho, para a socialização do custo desse trabalho e para a expansão mercantil, principalmente, financeira. Assim, ao longo da história, a previdência social tem se constituído numa das principais políticas de proteção social ao trabalho, como enfrentamento das expressões da questão social, na medida em que funciona, também, como “apaziguamento” dos conflitos e, ao mesmo tempo, é fruto das lutas e reivindicações sociais e sindicais em prol do atendimento de direitos sociais (Cartaxo *et al.*, 2024, p. 268).

A expansão dos canais digitais e dos aplicativos seguiu de forma lenta até meados de 2020, com o fechamento das Agências da Previdência Social pela Portaria 412/2020 e a suspensão dos atendimentos presenciais em decorrência da pandemia de Covid-19. A partir daí, a operacionalização dos atendimentos e agendamentos começou a se desenvolver apenas no ambiente virtual, abrindo espaço para uma nova era de atendimento moderno, com base numa visão neoliberal e gerencialista.

Raichelis destaca que:

Esta processualidade própria da produção capitalista da “era digital” foi potencializada com o advento da pandemia da covid-19, contexto em que as TIC, notadamente sua aplicação nas diversas modalidades de trabalho remoto ou teletrabalho, tanto nas atividades materiais quanto nas atividades imateriais, funcionaram como um grande laboratório para o capital e seus representantes no aparelho de Estado, viabilizando a exponencial ampliação da produtividade do trabalho mediante a redução do trabalho vivo e a maximização do trabalho morto; a diminuição dos custos de trabalho; o aprofundamento das estratégias de controle e vigilância; a destruição de direitos e conquistas da classe trabalhadora. (Raichelis, 2022, p. 8).

A incorporação dessas mudanças tecnológicas também levanta a questão da nova morfologia do mundo no trabalho e os impactos para o Serviço Social, seja enquanto profissão ou no contato com o seu objeto de trabalho. As refrações da questão social se agudizam nesse contexto e escamoteiam uma realidade do público atendido por tais políticas.

Segundo Veloso (2012), a automação dos processos, que abrange as ciências tecnológicas e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), atua no processo produtivo para substituir o trabalho vivo pelo trabalho morto. Dessa forma, a tecnologia criada e desenvolvida segue a lógica capitalista de servir aos interesses hegemônicos. Essa substituição se evidencia no cotidiano dos profissionais nas agências.

Segundo Cartaxo *et al.* (2024, p. 187):

A autarquia, além de experienciar um período de crise de acesso ao usuário, também é afetada pelo sucateamento estrutural das agências, incluindo recursos humanos. O número de servidores da instituição vem reduzindo significativamente devido à aposentadoria acentuada de servidores, sem uma recomposição deste quadro por meio de concursos públicos. Constata-se que entre 2015 e 2022 somente mil servidores foram nomeados (CGU, 2022). O quadro, que em 2015 contava com 38 mil trabalhadores ativos (Brasil, 2016), caiu drasticamente em 2022, para cerca de 18 mil, como apontam os dados do Relatório de Gestão de 2022 (Brasil, 2023), o que denota a precarização da gestão, que não aborda a raiz do problema e apresenta como única solução o INSS-Digital. Exemplo disso está no acúmulo de 791.237 benefícios, de todas as espécies, que ainda aguardavam análise no âmbito da autarquia em 2016. As altas no estoque de benefícios ampliaram-se significativamente de 2016 a 2021, e no ano de 2019 chegou ao seu ápice com 2.074.222 requisições esperando análise.

O último concurso para provimento de cargo de analista do Seguro Social (cargo com especialidade em Serviço Social) foi realizado em 2016, evidenciando a necessidade de profissionais para o atendimento das enormes filas. No que toca às mudanças nas atividades dos/as assistentes sociais com essas transformações, é possível citar a centralidade em algumas funções e o desgaste gerado por uma contínua fila administrativa de processos que perdura em alguns locais com um maior índice de requerimentos, como nas regiões Norte e Nordeste (Penha, 2023).

Gomes e Paiva (2021, p. 15) complementam:

Portanto, após a inserção do INSS-digital, observou-se que os atendimentos que outrora eram realizados para a avaliação social do benefício assistencial estão transmutando-se para os(as) usuários(as) que estão com os seus benefícios represados no polo Digital. Dada esta constatação, as assistentes sociais atendem usuários em condições, ainda, mais de violação na sua integridade, dignidade e cidadania, uma vez que o acesso à informação básica e de qualidade está sendo negado, assim como o próprio benefício. Além disso, a inserção do INSS sob o formato digital tem suscitado uma ameaça às atribuições e competências do(a) assistente social de forma severa, pois de acordo com os relatos dos(as) pesquisados(as), desde a fase de testes desse sistema digital, a gestão nacional vem incentivando e demandando diversos trabalhos que se configuram como desvio de função, o que pode estar relacionado à tentativa de que essas(as) profissionais realizem o trabalho de habilitação de benefícios, o qual consiste em

análise e digitalização de documentação, ou seja, atividades administrativas que não são de sua competência profissional.

Essas mudanças atingem os usuários da política previdenciária e assistencial, que constituem grande parte da sociedade brasileira, assim como os profissionais que trabalham diretamente na ponta da política. A necessidade de responder com celeridade à enorme quantidade de requerimentos obsta o/a assistente social de exercitar a mediação e fazer todas as orientações e os encaminhamentos necessários.

No período que sucedeu à volta dos atendimentos presenciais nas agências em 2020, algumas portarias foram instituídas pelo INSS para organizar o fluxo dos atendimentos e priorizar alguns serviços e suas demandas. A Portaria 14/2021 teve o objetivo de uniformizar os atendimentos do Serviço Social, dando centralidade nas agendas das/os profissionais à realização da Avaliação Social da Pessoa com Deficiência, o que aumenta a quantidade de avaliações sociais diárias. Esses atos foram publicados e organizados com o objetivo de acelerar os processos e suprir algumas lacunas que foram deixadas pela suspensão dos atendimentos presenciais no período da pandemia, assim como para tentar suprir a falta de mão de obra do INSS. A ampliação dos canais digitais difundiu essa ideia de modernização e transformação, mas grande parte do público usuário da política não é adepto e/ou em alguns casos não dispõe dos veículos informacionais necessários para realizar as solicitações, tornando-se vulnerável à ação de “atravessadores” ou terceiros, que encontraram na Previdência e na burocratização gerada pelo INSS-Digital um novo mercado, comercializando assim um direito previsto na Constituição (Mendonça; Severiano, 2022).

Quando se traz essa perspectiva das inovações e do manuseio das TICs para as/os assistentes sociais, percebe-se que há um terreno de constante atualização e renovação, e que é necessário ir além do seu exercício profissional cotidiano, na mediação e na instrumentalização desse conhecimento para com os usuários. Isso envolve não apenas a necessidade de formações contínuas entre ao/as profissionais, mas um espaço para exercer a autonomia profissional em face dos entraves do capitalismo e das exigências neoliberais.

[...] um fator político, atribuindo-se destaque à forma como elas são concebidas, produzidas e utilizadas. Tomar as TICs como fator político, numa perspectiva estratégica, significa, além de inseri-la no contexto em que se realizam as políticas públicas, perceber também as concepções e as condições que levaram a tal inserção, bem como as escolhas, procedimentos, modalidades de uso e todo o conjunto de medidas, mecanismos e dispositivos que as acompanham (Velo, 2011, p. 78).

Faz-se necessária a discussão do Projeto Ético-Político e da sua reafirmação nesse contexto de mudanças, a fim de garantir uma atuação pautada pela justiça social e pela efetivação dos direitos humanos. O Serviço Social, enquanto profissão, insere-se na divisão social e técnica do trabalho. A reafirmação desse projeto é essencial para garantir um direcionamento profissional ético e político que se adapte às novas realidades, mas também tenha um compromisso com a missão fundamental da profissão.

A dimensão política do projeto é claramente enunciada: ele se posiciona a favor da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso a bens

e a serviços relativos às políticas e programas sociais; a ampliação e a consolidação da cidadania são explicitamente postas como garantia dos direitos civis, políticos e sociais das classes trabalhadoras. Correspondentemente, o projeto se declara radicalmente democrático – considerada a democratização como socialização da participação política e socialização da riqueza socialmente produzida. Do ponto de vista estritamente profissional, o projeto implica o compromisso com a competência, que só pode ter como base o aperfeiçoamento intelectual do assistente social. Daí a ênfase numa formação acadêmica qualificada, fundada em concepções teórico-metodológicas críticas e sólidas, capazes de viabilizar uma análise concreta da realidade social – formação que deve abrir a via à preocupação com a (auto)formação permanente e estimular uma constante preocupação investigativa. Em especial, o projeto prioriza uma nova relação com os usuários dos serviços oferecidos pelos assistentes sociais: é seu componente elementar o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, aí incluída a publicidade dos recursos institucionais, instrumento indispensável para a sua democratização e universalização e, sobretudo, para abrir as decisões institucionais à participação dos usuários (Netto, 1999, p. 16).

A discussão do autor no final do século XX mostra como o conservadorismo é inerente ao Serviço Social. A necessidade de fortalecer as bases e resistir às mudanças geradas pelas exigências do capital se mostra mais frequente. Todavia, os adventos tecnológicos e informacionais estão presentes. Cabe então a essa crítica levar em conta a permanência dessa modernização, como também as possibilidades geradas por ela.

A perspectiva das assistentes sociais da gerência executiva de Fortaleza (CE) ante as mudanças

Os resultados desta pesquisa são advindos de entrevistas com sete assistentes sociais da gerência executiva de Fortaleza (CE). A caracterização do perfil das profissionais foi pontuada de forma inicial no estudo; são mulheres com idades entre quarenta e sessenta anos, que desempenham atividades no Órgão que são anteriores ao INSS-Digital.

Com este desafio, a pesquisa, que culminou com a sistematização do TCC, foi realizada no mês de maio e junho de 2023 em algumas agências da Gerência Executiva de Fortaleza. Os dados foram coletados mediante entrevistas semiestruturadas, que permitiram uma abordagem flexível e aberta para as respostas das entrevistadas. A pesquisa foi concentrada nas mudanças na Socialização de Informações, na ação profissional do/a assistente social do INSS e em sua contribuição na dimensão pedagógica, em face das transformações digitais.

Sete assistentes sociais foram entrevistadas, considerando a disponibilidade para realização da pesquisa e a localização das agências, com vistas a facilitar o contato e a participação. A identificação das profissionais que participaram foi sigilosa. Utilizaram-se pseudônimos (Interlocutora 1, Interlocutora 2, Interlocutora 3, Interlocutora 4, Interlocutora 5, Interlocutora 6 e Interlocutora 7) para registrar suas falas. Os depoimentos foram coletados via gravação de áudio, transcritos e depois analisados.

O contato para a realização das entrevistas foi realizado de forma direta com as assistentes sociais das agências de Fortaleza (CE) com a assinatura de duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que garantia a autorização dos dados coletados para o trabalho e eventuais trabalhos posteriores. Como expresso acima, foi feito o

contato com a Coordenação de Serviço Social da gerência, para assegurar a anuência da instituição na realização das entrevistas.

A premissa de análise dos dados coletados teve natureza qualitativa, considerando as mudanças ocasionadas pelas transformações digitais no órgão e seu reflexo na dimensão pedagógica do trabalho do/a assistente social do INSS, bem como na socialização de informações. No questionário elaborado, as temáticas abordadas concernem às suas experiências no INSS, à sua atuação profissional, às mudanças advindas com o incremento da modernização do órgão e às dificuldades e possibilidades que elas enxergavam com a utilização das TICs no contato com os usuários da política. Teve-se como ponto primordial do estudo as contribuições da socialização de informações e a dimensão pedagógica do seu trabalho neste contexto de mudanças.

De início, a compreensão da socialização de informações como atividade de cunho pedagógico é citada por alguns profissionais, compreendida como basilar na execução das suas atividades e como uma ação democrática e horizontal no contato com os usuários da política. A interlocutora 5 advoga que é uma atividade que se aproxima do Projeto Ético-Político do Serviço Social e que se mostra substancial.

No que se refere à percepção pedagógica e educativa, as entrevistadas concordaram que o direcionamento na sua execução vai além de uma orientação, abrangendo aspectos sociais, políticos, culturais e econômicos, ademais de considerar que seu exercício deve ampliar a visão do público sobre a Previdência Social, enquanto política social. E no tocante às mudanças das suas atividades com a inserção do INSS-Digital, as entrevistadas consideram a suspensão das atividades presenciais na pandemia como um ponto fulcral para entender a transformação digital no órgão e, conseqüentemente, as mudanças na execução das suas atividades.

Para entender algumas alterações, a interlocutora 7 menciona que os usuários só podiam entrar nas agências mediante agendamentos feitos anteriormente: “Só entravam nas agências, até fevereiro de 2022, as pessoas que tinham agendamento; então isso é muito sério e muito grave, que as pessoas só tenham sido atendidas durante esse período, de forma massiva, pela central de atendimento ou pela internet [...]”. Essa suspensão evidencia que as mudanças abruptas não aconteceram somente para os profissionais e que a sua adaptação nesse curto período trouxe prejuízos ao público atendido e suas demandas.

A socialização de informações era realizada anteriormente de forma espontânea; as agendas dos profissionais eram organizadas para o atendimento de duas socializações e quatro avaliações sociais, mediante demanda. Com a volta das assistentes sociais para as agências, a necessidade de responder às necessidades institucionais e atender à fila administrativa, o espaço no cotidiano profissional se organizou para a realização, de forma prioritária, das avaliações sociais, como observa a interlocutora 5. A entrevistada também opina que o Serviço Social perde espaço na instituição e que essas ações burocratizam o acesso e dificultam à população o conhecimento sobre as legislações.

No tocante à inserção e à expansão do INSS-Digital, as assistentes sociais concordam que as plataformas servem para um determinado público e que auxiliam na sistematização do

seu trabalho, mas acrescentam que deveria haver um equilíbrio dos atendimentos, pois grande parte dos atendidos que usa os serviços do INSS não dispõe das ferramentas para a utilização dos canais digitais.

O problema é você não compreender qual a população que você atende e não respeitar as especificidades desse grupo. É você achar que, por exemplo, os requerimentos de BPC, ou de forma geral, pessoas idosas e com deficiência, beneficiários da previdência ou que vivem no interior, os que não são alfabetizados, que não têm computador, que não têm internet, não têm *smartphone*, eles têm obrigação de só ter esse canal remoto para atendimento (Interlocutora 5, 2023).

As interlocutoras afirmam que as TICs representam inúmeras dificuldades no acesso integral da população à política. Suas especificidades, muitas vezes, não são consideradas, pois em grande parte o usuário/a não possui meios financeiros e informacionais para delas dispor, o que acaba precarizando o acesso ao direito e à informação. A centralidade das suas atividades na realização das avaliações sociais, a grande fila e o esvaziamento das agências pelos servidores aposentados também foram pontuados em suas reflexões.

Esse aumento da fila gerado pela paralisação das atividades e a transferência dos requerimentos para os canais digitais evidenciaram como esse processo também foi adoecedor para as profissionais e como isso impactou na qualidade e na realização do seu trabalho. As seguintes falas da interlocutora 6 mostram como esse processo influenciou nas suas atividades:

[...] Chegou um momento que a gente tinha dez mil processos, pelo menos em Fortaleza, para fazer essa análise administrativa e despachar. Então a gente está acumulando, deixando as pessoas esperando mais porque não temos a capacidade de atender à demanda (Interlocutora 6, 2023).

Depois que a gente voltou da pandemia, a gente atendia cinco avaliações. Chegou um momento que aumentamos essa carga de trabalho para sete avaliações, e tem um grupo de servidores que atende seis. O acordo de greve foi uma das maiores reivindicações. A conquista desse acordo foi reduzir essa carga de trabalho para cinco avaliações de novo (Interlocutora 6, 2023).

Ao retomar o debate sobre a importância da dimensão pedagógica da socialização nesse processo de transformação digital, as entrevistadas asseveraram que esse contato, de forma espontânea ou de forma coletiva com o/a usuário/a, tem o objetivo de democratizar as informações e facilitar o entendimento da política, e que o espaço de trabalho e autonomia do/a assistente social nessa atividade tem um viés potencializador para a emancipação e a democratização da informação.

Eu considero a mais importante, porque através da socialização, a gente consegue, como eu falei antes, resolver o problema daquela pessoa, no sentido de dar informação pra ela, pra facilitar. O assistente social possui um elo entre instituição e população; então a gente vai trazer uma demanda pra esse público. Esses requerentes vão trazer uma demanda pra gente, e a gente vai ver o que falta para o acesso às outras políticas também (Interlocutora 4, 2023).

Demais. É importante inclusive para a nossa formação. Porque quando você pega uma matéria que é diferente do benefício assistencial, onde nós fazemos avaliação social, quando você pega uma matéria de natureza previdenciária, você

estuda. Quando você pega apenas BPC, você acaba robotizando o serviço. Então assim é importante inclusive para a formação do assistente social da Previdência, para que ele consiga se integrar em outros espaços e consiga compreender outras rotinas do trabalho além do BPC (Interlocutora 5, 2023).

A garantia da execução dessa atividade educativa também atravessa a dimensão ético-política do trabalho do/a assistente social no INSS. A burocratização desse acesso e o afastamento do público das agências fomentam a necessidade de os/as usuários/as buscarem outros meios para acessar a política pública. A judicialização dos benefícios tem aumentado consideravelmente com o tempo excessivo e a demora na realização dos atendimentos.

Nessa condição, fica evidente a necessidade de discutir a autonomia das profissionais entrevistadas na execução dessas atividades e no contato com a população, entre suas possibilidades de atuação e seus desafios. De maneira geral, as interlocutoras mencionaram ter uma autonomia relativa e explicitaram algumas fragilidades nas seguintes falas:

Nos últimos anos, essa autonomia vem sendo cada vez mais restrita. Nossa agenda é formatada a partir de decisões que não passam por discussões com a categoria e desconsidera diferentes realidades locais, além de não ver importância nas demais atividades realizadas pelo Serviço Social, para além da avaliação social. Hoje a instituição não permite, por exemplo, a realização de reuniões técnicas de equipe, que é fundamental para pensarmos nossa prática. Esse é um exemplo de perda de autonomia técnica (Interlocutora 2, 2023).

Considero ter parcial autonomia, apesar das estratégias da gestão de exploração da nossa força de trabalho de forma intensa, não estando preocupada com a qualidade do serviço prestado, e sim com o maior quantitativo alcançado. A pouca autonomia que nos resta está atrelada à possibilidade de antecipar atendimentos. Portanto, uma falsa autonomia travestida de maior exploração da nossa força de trabalho (Interlocutora 7, 2023).

Sim, mas uma autonomia relativa. Até porque se fosse “AUTONOMIA”, estaríamos atendendo a população de forma plena, desenvolvendo as atividades previstas na Matriz e no Manual Técnico (Interlocutora 1, 2023).

Observa-se nas respostas das assistentes sociais um reconhecimento da dimensão pedagógica no trabalho cotidiano do Serviço Social, seu caráter orientador, ao tempo que as mudanças laborais expressam a preocupação com o afastamento desta dimensão na relação com o/a usuário/a, desde a crescente inserção da mediação tecnológica nesta relação, especialmente pelo fato de que o acesso não presencial limita este processo.

Renato Veloso, em seus estudos sobre o avanço das tecnologias no trabalho, tem apontado algumas questões e contradições relevantes na relação do Serviço Social com esta realidade crescente:

Embora as tecnologias possam vir acompanhadas pela armadilha da mistificação e da ideologização, a saída não é descartá-las ou negá-las, mas sim promover a sua apropriação ao trabalho tendo por base a competência crítica, que articula as dimensões fundamentais do exercício profissional: a teórico-metodológica, a ético-política e a técnico-operativa. As tecnologias, como importante recurso que são, podem contribuir para o trabalho profissional, desde que as/os profissionais

estejam preparadas/os para utilizá-las, não só do ponto de vista técnico, mas também do ponto de vista crítico. As competências profissionais não podem ser reduzidas ao domínio do recurso tecnológico apenas, mas envolver também a competência que permita uma apropriação do recurso tecnológico como elemento potencializador, capaz de estimular e constituir modalidades de atuação profissional sintonizadas com as demandas de nossos usuários. Nesse sentido, mais importante do que uma pretensa “competência tecnológica”, o importante é consolidar as diversas competências profissionais que tornam possível a apropriação das tecnologias ao trabalho em sintonia com os valores e princípios do nosso projeto ético-político profissional (Veloso *apud* Alves *et al.*, 2023, p. 346).

Lidar com essas alterações concretas exige pensar os desafios que envolvem novas mediações na relação com o usuário e sobre a manutenção da dimensão pedagógica no cotidiano institucional. Como afirma o autor supracitado, atuar de forma crítica é fundamental para o uso dessas inovações, pois se auxiliam a agilidade, a organização e a sistematização, contraditoriamente podem tornar tudo muito artificial e “desumanizado”, caso não se lute para manter os espaços e momentos fundamentais de interação direta entre usuário/a e assistente social.

Considerações finais

Na análise das contribuições da dimensão pedagógica no trabalho do/a assistente social do INSS, fica evidente como as transformações digitais do órgão implicaram mudanças no exercício profissional, como também a relação deste/a profissional com os/as usuários/as da política de Previdência Social.

A pandemia escamoteou uma tendência de modernização dos serviços públicos e ampliou o desenvolvimento do INSS-Digital para todo o País. Os canais de atendimento virtual apresentam para a população usuária grandes desafios, dada a potencialidade de risco social e vulnerabilidade do público atendido, embora essas mudanças tenham prometido maior eficiência e celeridade nos processos. Para o Serviço Social dentro da política, a centralidade das atividades e a grande fila administrativa, aliadas às limitações de acesso ao digital, prejudicam o contato dos/as assistentes sociais com os requerentes mediante as orientações e os suportes técnicos necessários.

A transformação digital do órgão intenta otimizar processos e garantir o avanço das filas administrativas, mas é necessário entender como esses processos afetam a população usuária. O trabalho do/a assistente e sua dimensão pedagógica visam efetivar direitos e garantir justiça social. A sua atuação no órgão, de acordo com a matriz e o manual técnico, é permeada por ações profissionais que democratizam o acesso e a transparência nas informações.

A busca por viabilizar e ampliar a dimensão pedagógica em suas atividades permite a reafirmação do Projeto Ético-Político e a promoção de aspectos emancipadores da população que utiliza as políticas previdenciárias e assistenciais. Fazem-se necessários os debates e a identificação acerca das mudanças digitais e do uso das TICs, para identificar as possibilidades e construir um equilíbrio que busque a integração das tecnologias com o Serviço Social, sem comprometer a criticidade e a qualidade do seu trabalho, bem como o

acesso democrático da população a essas políticas. Esse é um processo que envolve não só a profissão, mas o conjunto mobilizado da classe trabalhadora.

Referências

ABREU, M.M. **Serviço Social e a organização da cultura: perfis pedagógicos da prática profissional**. Cortez Editora, 2002.

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

BRASIL. **A matriz teórica e metodológica do serviço social na previdência**. 1. ed. Brasília: MPAS, 1994.

BRAGA, L.; CABRAL, M. S. R. (org.). **Serviço social na previdência: trajetórias, projetos profissionais e saberes**. São Paulo: Cortez Editora, 2007.

CARTAXO, A. M. B. *et al.*. A modernização tecnológica do Estado brasileiro: o controverso caso do INSS-Digital. **Revista Cuhso**, v. 34, n. 1, p. 169–198, 2024.

DIRSAT. **Manual técnico do serviço social**. Brasília: Instituto Nacional do Seguro Social, 2012.

DINIZ, D.; BARBOSA, L.; SANTOS, W. R. dos. Deficiência, direitos humanos e justiça. **Sur: Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 6, p. 64–77, 2009.

GOMES, V. L. B.; PAIVA, S. D. F. Contrarreformas neoliberais e suas inflexões para o trabalho profissional da/o assistente social na previdência social brasileira: particularidades da Gerência Executiva/GEX-Belém/Pará. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. e37267e37267, 2021.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 19. ed. São Paulo: Cortez, 1983.

MORAES, E. S. A dimensão pedagógica do trabalho do assistente social: as pedagogias subjacentes à profissão. *In*: ALVES, D.C.; VALE, E. S. do; CAMELO, R. A. (org.). **Instrumentos e técnicas do serviço social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada**. 1. ed. Fortaleza: Eduece, 2021.

MENDONÇA, T. do N. **Modernização do serviço público no Brasil: os rumos para o trabalho e o servidor no INSS**. 2020. 319 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2020.

MENDONÇA, T. N.; SEVERIANO, E. M. O. O serviço social no INSS-Digital: respostas profissionais na pandemia de Covid-19 no Ceará. *In*: MOREIRA, A. S. A. *et al.* (org.). **Covid-19, questão social e respostas à crise capitalista**. 1. ed. Fortaleza: Editora da Uece, 2022. v. 3. 237p.

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e serviço social**. São Paulo: Cortez, 1992.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In: **Capacitação em serviço social e política social**. Módulo 1. Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999.

OLIVEIRA, C. T. F.; PINTO, R. M. P.; SANTOS, R. B. O trabalho do/a assistente social e os sentidos e usos da comunicação e linguagem nos espaços socio-ocupacionais. In: ALVES, D. C.; VALE, E. S. do; CAMELO, R. A. (org.). **Instrumentos e técnicas do serviço social: desafios cotidianos para uma instrumentalidade mediada**. 1. ed. Fortaleza: EDUECE, 2021. 411p.

PAULA, E. M. A. T. de; MACHADO, E.R. **A pedagogia social na educação: análise de perspectivas de formação e atuação dos educadores sociais no Brasil**. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE PEDAGOGIA SOCIAL, 2., 2008.

PENHA, Pedro Henrique Costa. **A dimensão pedagógica da socialização de informações: um estudo acerca do trabalho do assistente social no instituto do seguro social no contexto de transformações digitais**. 2023. 63 f TCC – Universidade Estadual do Ceará, Ceará, 2023.

RAICHELIS, R. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? **Serviço Social & Sociedade**, p. 5-16, 2022. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.277>

SILVA, M. L. L. Contrarreforma da Previdência Social sob o comando do Capital Financeiro. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 131, p. 130-154, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/fLK4MYFSknq8TVPBYkmswQf/?format=pdf>. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, M. L. L. 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: <https://revistas.ufrj.br/index.php/praiavermelha/article/view/11721>. Acesso em: 10 out. 2024.

VELOSO, R. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, v. 10, n. 2, 2010. DOI 10.5212/Emancipacao.v.10i2.517534

VELOSO, R. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez Editora, 2011.

VELOSO, R. **Tecnologias da informação e comunicação**. São Paulo: Cortez Editora, 2012.

VELOSO, R. O uso das novas tecnologias e o trabalho da/o assistente social. In: ALVES, D. C.; VALE, E. S.; ALEXANDRE, T. (org.). **Serviço social, instrumentalidade e movimentos sociais**. 1. ed. Fortaleza: EDUECE, 2022. 469p.

Submetido em: 20/9/2024

Revisto em: 28/10/2024

Aceito em: 9/11/2024