

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FERNANDA RIBAS BOHLER

BENEFÍCIO PARA QUEM? A REALIDADE DO TELETRABALHO NO INSTITUTO
NACIONAL DO SEGURO SOCIAL A PARTIR DA PANDEMIA DA COVID-19

CURITIBA

2024

FERNANDA RIBAS BOHLER

BENEFÍCIO PARA QUEM? A REALIDADE DO TELETRABALHO NO INSTITUTO
NACIONAL DO SEGURO SOCIAL A PARTIR DA PANDEMIA DA COVID-19

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia – PPGSocio – do Setor de Ciências Humanas, da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do grau do título de Doutora em Sociologia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Aparecida Bridi.

CURITIBA

2024

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS – BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS

Bohler, Fernanda Ribas

Benefício para quem? : a realidade do teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) a partir da Pandemia da COVID-19. / Fernanda Ribas Bohler. – Curitiba, 2024.

1 recurso on-line : PDF.

Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria Aparecida Bridi.

1. Instituto Nacional do Seguro Social (Brasil). 2. Serviço público - Teletrabalho. 3. COVID-19, Pandemia de, 2020-. I. Bridi, Maria Aparecida da Cruz, 1964-. II. Universidade Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Sociologia. III. Título.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIOLOGIA -
40001018032P2

ATA Nº17

ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE DEFESA DE DOUTORADO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE DOUTORA EM SOCIOLOGIA

No dia dois de dezembro de dois mil e vinte e quatro às 14:00 horas, na sala 914, Pedro Bodê e plataforma Teams, Prédio D. Pedro I, foram instaladas as atividades pertinentes ao rito de defesa de tese da doutoranda **FERNANDA RIBAS BOHLER**, intitulada: **Benefício para quem? A realidade do teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social a partir da pandemia da Covid-19.**, sob orientação da Profa. Dra. MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI. A Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação SOCIOLOGIA da Universidade Federal do Paraná, foi constituída pelos seguintes Membros: MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), PATRÍCIA VIEIRA TRÓPIA (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA), MARIANA BETTEGA BRAUNERT (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ), DANIELA RIBEIRO DE OLIVEIRA (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ), KELEM GHELLERE ROSSO (INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ). A presidência iniciou os ritos definidos pelo Colegiado do Programa e, após exarados os pareceres dos membros do comitê examinador e da respectiva contra argumentação, ocorreu a leitura do parecer final da banca examinadora, que decidiu pela APROVAÇÃO. Este resultado deverá ser homologado pelo Colegiado do programa, mediante o atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca dentro dos prazos regimentais definidos pelo programa. A outorga de título de doutora está condicionada ao atendimento de todos os requisitos e prazos determinados no regimento do Programa de Pós-Graduação. Nada mais havendo a tratar a presidência deu por encerrada a sessão, da qual eu, MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos demais membros da Comissão Examinadora.

Observações: A banca destaca a importância da tese, o potencial de ajudar no debate público sobre o tele trabalho que vem se ampliando no período pós-pandemia. A banca avaliou que é uma tese que tem qualidade para premiação.

CURITIBA, 02 de Dezembro de 2024.

Assinatura Eletrônica
04/12/2024 13:02:43.0

MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI
Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica
03/12/2024 13:39:05.0

PATRÍCIA VIEIRA TRÓPIA
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA)

Assinatura Eletrônica
03/12/2024 16:33:39.0

MARIANA BETTEGA BRAUNERT
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica
04/12/2024 21:17:51.0

DANIELA RIBEIRO DE OLIVEIRA
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ)

Assinatura Eletrônica
04/12/2024 10:22:57.0

KELEM GHELLERE ROSSO
Avaliador Externo (INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ)

Rua General Carneiro, 480 - 9º. Andar - CURITIBA - Paraná - Brasil
CEP 80060-150 - Tel: (41) 3380-5173 - E-mail: pgsocio@ufpr.br

Documento assinado eletronicamente de acordo com o disposto na legislação federal Decreto 8539 de 08 de outubro de 2015.
Gerado e autenticado pelo SIGA-UFPR, com a seguinte identificação única: 415850

Para autenticar este documento/assinatura, acesse <https://siga.ufpr.br/siga/visitante/autenticacaoassinaturas.jsp>
e insira o código 415850



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO SOCIOLOGIA -
40001018032P2

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação SOCIOLOGIA da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da tese de Doutorado de **FERNANDA RIBAS BOHLER** intitulada: **Benefício para quem? A realidade do teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social a partir da pandemia da Covid-19.**, sob orientação da Profa. Dra. MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de doutora está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 02 de Dezembro de 2024.

Assinatura Eletrônica

04/12/2024 13:02:43.0

MARIA APARECIDA DA CRUZ BRIDI

Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica

03/12/2024 13:39:05.0

PATRÍCIA VIEIRA TRÓPIA

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA)

Assinatura Eletrônica

03/12/2024 18:33:39.0

MARIANA BETTEGA BRAUNERT

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica

04/12/2024 21:17:51.0

DANIELA RIBEIRO DE OLIVEIRA

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ)

Assinatura Eletrônica

04/12/2024 10:22:57.0

KELEM GHELLERE ROSSO

Avaliador Externo (INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ)

Rua General Carneiro, 480 - 9º. Andar - CURITIBA - Paraná - Brasil

CEP 80060-150 - Tel: (41) 3360-5173 - E-mail: pgsocio@ufpr.br

Documento assinado eletronicamente de acordo com o disposto na legislação federal Decreto 8539 de 08 de outubro de 2015.

Gerado e autenticado pelo SIGA-UFPR, com a seguinte identificação única: 415850

Para autenticar este documento/assinatura, acesse <https://siga.ufpr.br/siga/visitante/autenticacaoassinaturas.jsp> e insira o código 415850

Aos servidores do INSS.

AGRADECIMENTOS

O processo de pesquisa de doutorado exige tempo e abdições. Tempo para a elaboração do projeto de pesquisa, para cumprimento dos créditos, para a realização da coleta dos dados do campo estudado e para sua posterior análise, tempo destinado para a escrita da tese. Além do tempo dispendido para contribuir com as atividades do programa da pós-graduação. O desfrute e aproveitamento desse tempo, no entanto, só é possível quando você pode contar com pessoas ao seu redor.

Nesse sentido, minha gratidão, em primeiro lugar, é dirigida a duas pessoas da minha convivência diária que compreenderam as minhas ausências e me deram apoio incondicional para a realização dessa pesquisa: meu companheiro Gustavo e minha filha Malu. Ao Gustavo agradeço o inesgotável suporte emocional nesse período, rede de apoio, por ter sido leitor e revisor da tese, pelas inúmeras conversas acerca do objeto de pesquisa e compartilhamentos de ideias. À Malu, por ser uma filha de escuta atenta e compreensiva, por ter sido fonte de motivação e alegria durante os últimos anos. Amo vocês!

Agradeço à professora Dr^a Maria Aparecida Bridi, pela orientação desse trabalho, por sua gentileza e acolhimento. Grata também pela professora ter proposto a pesquisa sobre trabalho remoto no início de 2020, durante a pandemia, a partir da qual retomei meu objeto de estudo do mestrado e pudemos juntas fornecer mais discussões sobre o tema do teletrabalho no âmbito acadêmico e fora dele.

Às professoras Dr^a Patrícia Trópia, Dr^a Renata Dutra, Dr^a Mariana Braunert e Dr^a Kelem Rosso, agradeço imensamente pelas contribuições e sugestões feitas na banca de qualificação. Foi uma honra poder contar com a experiência e conhecimento de mulheres pesquisadoras, pelas quais nutro muita admiração e inspiração. Minha admiração se estende à professora Dr^a Daniela Ribeiro de Oliveira, a qual também sou grata, por ter aceitado compor à banca de defesa, juntamente com as demais professoras.

Agradeço aos colegas e pesquisadores (as) do Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade (GETS) por compartilharem das suas pesquisas e enriquecer o debate sobre o trabalho e suas condições no mundo contemporâneo. Em especial, agradeço àqueles que integraram à equipe da pesquisa “Trabalho remoto /home office no contexto da pandemia”.

Meus agradecimentos se dirigem também à comissão organizadora do 12º Seminário de Sociologia e Política, atividade discente do programa da pós-graduação, da qual tive o prazer de integrar no ano de 2022 juntamente com outros colegas. Participar da organização do seminário foi um grande aprendizado.

Ao Eduardo Silva, meu amigo e parceiro de estudos, agradeço a amizade construída e fortalecida nos últimos sete anos, contando os períodos de mestrado e doutorado em que estivemos lado a lado. Seu apoio foi fundamental nesse processo. Agradeço, ainda, a todas as relações de amizade e afeto que fiz nessa jornada, representadas aqui pelas pessoas de Jéssica, Marcos, Priscila, Kelem, Cláudia, Lucas, entre outros (as) que nutro muito carinho e admiração.

Agradeço ainda, aos professores pelas aulas inspiradoras que tive no período do mestrado e do doutorado. E aos servidores (as) do setor da PGSocio, Katiano e Luciane.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), agradeço o suporte financeiro o qual me permitiu, por algum tempo, me dedicar somente ao trabalho de pesquisa.

Por fim, agradeço imensamente aos 207 servidores participantes dessa pesquisa, que responderam aos questionários online e aos que cederam entrevistas. Muito obrigada pela disponibilidade e por dividirem o pouco tempo que possuem para colaborar com esse trabalho.

Bom dia, Sr. Blake.
 Meu nome é Amanda. Tenho algumas perguntas para você hoje,
 para determinar se você tem direito ao benefício por invalidez.
 Não vou tomar muito do seu tempo.
 Primeiro eu gostaria de perguntar se você consegue andar mais
 de 50 metros sem a ajuda de outra pessoa.
 -Sim.
 -Certo. Consegue levantar um braço como se fosse
 colocar algo no bolso do peito?
 - Eu já respondi isso no seu formulário de 52 páginas.
 - Sim, eu sei que respondeu. Mas infelizmente
 não consegui entender sua resposta.
 -Sim.
 - Você pode levar um braço à cabeça
 como se fosse colocar um chapéu?
 -Eu já disse, não tenho problemas nos braços e pernas.
 - Basta responder às perguntas.
 - Bem, você tem meus registros médicos.
 Podemos falar sobre o meu coração?
 - Você pode apenas responder às perguntas?
 - Está bem.
 - Sua resposta foi sim? Você pode colocar um chapéu?
 -Sim.
 -Certo, ótimo. Você pode pressionar um botão,
 por exemplo, as teclas de um telefone?
 - Meus dedos também não têm nada de errado.
 Estamos cada vez nos afastando mais do meu coração.
 - Eu agradeço se você apenas responder, obrigada. Você tem alguma dificuldade
 em transmitir uma mensagem simples a desconhecidos?
 - Sim, sobre o meu maldito coração.
 Estou tentando dizer a você, mas você não ouve.
 - Senhor Blake, não será benéfica para a avaliação se continuar falando assim
 comigo. Apenas responda à pergunta, por favor.
 -Sim.
 - Muito bem. Você já teve algum episódio de perda de controle que tenha resultado
 em incontinência intestinal?
 - Não, mas vou acabar tendo pela primeira vez
 se não formos direto ao ponto.
 - Você é capaz de fazer uma tarefa simples como ligar o despertador?
 - Meu Deus, sim. Posso fazer uma pergunta?
 Você tem um diploma de Medicina?
 - Eu sou uma profissional de saúde. Fui nomeada pelo Ministério do Trabalho e
 Pensões para avaliar quem pode
 receber o benefício por incapacidade.
 - Bem, havia um cara na sala de espera, ele disse que trabalha para uma empresa
 americana...
 - Nossa empresa foi selecionada pelo Governo.
 - Você é enfermeira? É médica?
 -Eu sou profissional de saúde.
 - Escute. Eu sofri um ataque cardíaco muito grave, quase caí de um andaime.
 Também quero voltar a trabalhar.
 Por favor,
 podemos falar sobre o meu coração?

Trecho do filme “Eu, Daniel Blake” (2016)

RESUMO

O ano de 2020 trouxe mudanças sem precedentes para o mundo do trabalho, sobretudo para o teletrabalho, modalidade que já vinha sendo adotada gradualmente, mas que ganhou relevância no contexto da pandemia da COVID-19. Nesse cenário, o trabalho remoto foi a alternativa encontrada pelos setores público e privado para a redução do contágio da doença, bem como para dar continuidade às suas atividades laborais. No Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a modalidade já era uma realidade desde 2019, quando foi instituída a título de experiência-piloto na instituição, porém a pandemia da COVID-19 forçou todos (as) a se adaptarem com o teletrabalho, trazendo uma nova condição para os (as) servidores (as), mesmo para aqueles que já trabalhavam remotamente. A partir deste contexto, a presente tese tem como objeto de estudo a análise das condições de trabalho dos (as) servidores (as) do INSS que tiveram que trabalhar remotamente durante o período crítico da pandemia e os que optaram por continuar na modalidade no período pós-pandemia. A pesquisa empírica, com abordagem quanti-quali, consistiu na análise de dados da pesquisa realizada em 2020, intitulada “O trabalho remoto/*home office* no contexto da pandemia da Covid-19”, realizada por integrantes do Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade (GETS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) com parceria da REMIR (Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista), a qual obteve o total de 906 respostas válidas, sendo 181 respostas de servidores (as) do INSS. Em 2023, aplicamos um novo questionário *online* com o foco exclusivo no objeto da presente tese, o teletrabalho no INSS, atentando para os conflitos que desembocaram na Greve de 2022 e sobre a relação dos (as) servidores (as) com o sindicato. Nesse segundo momento obtivemos no total 24 questionários respondidos. Ainda, a fim de compreendermos melhor as dinâmicas do trabalho desenvolvido pelos servidores (as), os sistemas pelos quais desenvolvem suas atividades remotamente e a gestão por metas aplicadas a eles (as), entrevistamos dois servidores, a partir de um roteiro de entrevista semiestruturado. Através dos dados coletados, observamos que o teletrabalho como é instituído no INSS contribui para o desmantelamento do Instituto, já em curso em razão das políticas neoliberais de enxugamento estatal e da financeirização das políticas sociais que agravam as condições de trabalho dos (as) servidores (as), seja pela não reposição de pessoal ao quadro funcional, seja por meio de reformas que prejudicam a maior parte da população que depende do sistema previdenciário. Num cenário onde o quadro de funcionários está defasado por um lado, e a demanda de requerimentos aumenta por outro, o INSS institui para os servidores em teletrabalho um adicional de metas de 30%, não fornece estrutura adequada (equipamentos, cadeira ergonômica) e tampouco ajuda com os custos com internet, luz etc. Os (as) servidores (as) que já sofriam com a estrutura precária das agências previdenciárias, com computadores antigos, sistema falho, internet fraca etc., além de terem que produzir mais, devem arcar com a responsabilidade pelos custos e riscos do seu trabalho. Quanto aos beneficiários do sistema, em especial os mais vulneráveis e os mais idosos, estão cada vez mais afastados dele em virtude da automatização dos requerimentos, da falta de conhecimento e de condições de efetuar um pedido de benefício por meio digital. O impacto deste processo, pelo qual a gestão de metas é imposta no setor público, prejudica as condições de trabalho dos servidores (as) mas, sobretudo, atinge o direito constitucional à seguridade social da população.

Palavras-chave: condições de trabalho; teletrabalho no INSS; setor público; pandemia.

ABSTRACT

The year 2020 brought unprecedented changes to the world of work, especially for teleworking, a modality that had already been gradually adopted, but which gained relevance in the context of the COVID-19 pandemic. In this scenario, remote work was the alternative found by the public and private sectors to reduce the spread of the disease, as well as to continue their work activities. At the National Social Security Institute (INSS), the modality has been a reality since 2019, when it was established as a pilot experience at the institution, but the COVID-19 pandemic forced everyone to adapt to teleworking, bringing a new condition for the public servants, even for those who were already teleworking before. From this context, the object of study of this thesis is to analyze the working conditions of INSS employees who had to work remotely during the critical period of the pandemic and those who chose to continue in the modality during the post-pandemic period. The empirical research, with a quantitative-qualitative approach, consisted of analyzing data from research carried out in 2020, entitled “Remote work/home office in the context of the Covid-19 pandemic”, carried out by members of the Work and Society Study Group (GETS) from the Federal University of Paraná (UFPR) in partnership with REMIR (Network for Studies and Interdisciplinary Monitoring of Labor Reform), that obtained a total of 906 valid responses, of which 181 from INSS public employees. In 2023, we applied a new online questionnaire with an exclusive focus on the object of this thesis, teleworking at INSS, paying attention to the conflicts that led to the 2022 Strike and to the relationship between civil servants and the union. In this second moment, we obtained a total of 24 completed questionnaires. Furthermore, to understand the dynamics of the work carried out by the public servers, the systems through which they carry out their activities remotely and the management by goals applied to them, we interviewed two servers, based on a semi-structured interview script. Through the data collected, we observed that teleworking as established in the INSS contributes to the dismantling of the Institute, already underway due to neoliberal policies of state downsizing and the financialization of social policies that aggravate the conditions of the public employees, either by not replacing personnel losses in the workforce, or through reforms that harm the majority of the population that depends on the social security system. In a scenario where the number of employees is outdated on one hand, and the demand for applications increases on the other, the INSS establishes an additional target of 30% for teleworking employees, does not provide adequate structure (equipment, ergonomic chair) and neither help with internet, electricity costs, etc. Servers who already suffered from the precarious structure of social security agencies, with old computers, faulty systems, weak internet, etc., in addition to having to produce more, must take responsibility for the costs and risks of their work. The supposed beneficiaries of the system, especially the most vulnerable and the elderly, are increasingly separated from it due to the automation of applications and the lack of knowledge and conditions to make a benefit request through technological means. The impact of this process, by which management by goals is imposed in the public sector, harms the working conditions of civil servants but, above all, affects the constitutional right to social security of the population.

Keywords: working conditions; teleworking at INSS; public sector; pandemic.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Linha do tempo do primeiro ano da COVID-19 no Brasil.....	28
QUADRO 2 – Competências dos órgãos de assistência direta e imediata ao presidente do INSS.....	55
QUADRO 3 – Competência dos órgãos seccionais do INSS.....	56
QUADRO 4 – Competência dos órgãos seccionais do INSS – Parte II.....	58
QUADRO 5 – Competência do órgão específico singular do INSS.....	60
QUADRO 6 – Vantagens do teletrabalho durante a pandemia (2020) e pós-pandemia (2023).....	134
QUADRO 7 – Dificuldades com o teletrabalho durante a pandemia (2020) e pós-pandemia (2023).....	139
QUADRO 8 – Decisão pelo teletrabalho.....	171

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Organograma do INSS.....	54
FIGURA 2 – Mapa estratégico de gestão do INSS.....	62
FIGURA 3 – Layout digital do Meu INSS.....	89
FIGURA 4 – Quadro de remuneração dos Técnicos do Seguro Social.....	116
FIGURA 5 – Sindicato indica dificuldades tecnológicas no cumprimento da meta de zerar a fila de requerimentos do INSS.....	157
FIGURA 6 – Divulgação da greve de 2022 pela FENASPS.....	166

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Perfil dos (as) servidores (as) do INSS na pesquisa “O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19”	41
TABELA 2 – Cidade de lotação dos respondentes da pesquisa durante a pandemia.....	42
TABELA 3 – Perfil geral dos (as) servidores (as) do INSS na pesquisa pós-período de distanciamento social.....	45
TABELA 4 – Cidade de lotação dos respondentes da pesquisa pós-pandemia.....	46
TABELA 5 – Quantitativo de servidores do INSS entre o período de jan./2018 a abr./2024.....	97

TABELA 6 - Quantitativo de servidores em teletrabalho do INSS entre o período de 2021 a mai./2024.....	101
--	-----

LISTA DE IMAGENS

IMAGEM 1- Acompanhamento de Jornada I.....	35
IMAGEM 2 – Acompanhamento de Jornada II.....	36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Quantidade de Benefícios.....	79
GRÁFICO 2 – Distribuição dos domicílios em que não havia utilização de internet(%)......	85
GRÁFICO 3 – Domicílios com microcomputador ou tablet(%)......	86
GRÁFICO 4 – Ritmo de trabalho no contexto da pandemia.....	121
GRÁFICO 5 – Dias trabalhados durante a pandemia da covid-19.....	122
GRÁFICO 6 – Horas trabalhadas durante a pandemia da covid-19.....	122
GRÁFICO 7 – Jornada de trabalho pós-pandemia.....	123
GRÁFICO 8 – Meta de produtividade no período da pandemia da covid-19: 2020.....	128
GRÁFICO 9 – Alteração de meta de produtividade durante a pandemia.....	128
GRÁFICO 10 – Critério para aferição da meta mensal.....	129
GRÁFICO 11 – Adicional de 30% para servidores em teletrabalho.....	130
GRÁFICO 12 – Critério de meta de produção.....	131
GRÁFICO 13 – Aspectos positivos e negativos do teletrabalho durante a pandemia..	134
GRÁFICO 14 – Ergonomia do local de trabalho em casa no contexto da pandemia...	147
GRÁFICO 15 – Condições de trabalho quanto aos equipamentos e tecnologias (durante a pandemia).....	149
GRAFICO 16 – Gastos pessoais com teletrabalho durante a pandemia.....	150
GRAFICO 17 – Local próprio para a realização do teletrabalho.....	151
GRAFICO 18 – Condições ergonômicas.....	152
GRÁFICO 19 – Custos com teletrabalho pós-pandemia.....	152
GRÁFICO 20 – Aumento de despesas com teletrabalho pós-pandemia.....	153
GRÁFICO 21 – Funcionamento do sistema.....	155
GRÁFICO 22 – Abatimentos em razão das falhas do sistema.....	158

GRAFICO 23 – Avaliação pelos (as) servidores (as) dos abatimentos realizados pelo INSS – Considera justo?.....	159
GRÁFICO 24 – Os servidores em teletrabalho devem reivindicar por melhorias nas condições de trabalho?.....	168

LISTA DE SIGLAS

ACT – Acordos de Cooperação Técnica

APS – Agência da Previdência Social

CAP – Caixas de Aposentadoria e Pensão

CEABs - Centrais de Análise de Benefícios

CEAPs - Centrais Especializadas de Alta Performance

CGU - Controladoria - Geral da União

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CNTSS - Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social

COE-COVID-19 - Centro de Operações de Emergência em Saúde Pública

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

EC – Emenda Constitucional

ESPII - Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional

EUROFOUND – Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho

FENASPS - Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social

FHC – Fernando Henrique Cardoso

GDASS – Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social

GET - Sistema Gerenciador de Tarefas

GETS – Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade

IAP – Instituto de Aposentadorias e Pensões

IAPAS - Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IN – Instrução Normativa

INPS - Instituto Nacional de Previdência Social

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

LOPS – Lei Orgânica de Previdência Social

MPAS - Ministério da Previdência e Assistência Social

MP – Ministério Público

MS - Ministério da Saúde

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial da Saúde

PCD – Pessoas com deficiência

PEC - Proposta de Emenda à Constituição

REMIR – Rede de Estudos e Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista

SUS - Sistema Único de Saúde

TCU – Tribunal de Contas da União

TIC –Tecnologias de Informação e Comunicação

TSS – Técnico do Serviço Social

UFPR – Universidade Federal do Paraná

UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas

VB – Valor Básico

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	19
2	O CONTEXTO DA PANDEMIA COMO PONTO DE PARTIDA PARA A PESQUISA	27
2.1	SURGIMENTO DO CORONAVÍRUS NO MUNDO E NO BRASIL	27
2.2	MUDANÇA DE PROJETO DE PESQUISA E REDEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	33
2.3	OUTRAS QUESTÕES METODOLÓGICAS: MÉTODO QUANTI-QUALI E DEFINIÇÃO TEMPORAL DA PESQUISA EMPÍRICA	37
2.4	QUESTIONÁRIOS: ELABORAÇÃO, DIVULGAÇÃO E PERFIL DOS (AS) RESPONDENTES	39
2.4.1	Elaboração do questionário da primeira fase, divulgação, organização dos dados e perfil dos (as) respondentes.....	39
2.4.2	Elaboração do questionário da segunda fase, divulgação, organização dos dados e perfil dos (as) respondentes.....	44
2.5	RELAÇÃO DE TRABALHO: CONTRATO, ATIVIDADES E REMUNERAÇÃO DOS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS	47
3	A MUDANÇA PARA O DIGITAL NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL A PARTIR DAS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO.....	49
3.1	INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS): HISTÓRIA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	50
3.2	REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA, RACIONALIDADE NEOLIBERAL E O ESTIGMA DO SETOR PÚBLICO.....	63
3.2.1	Financeirização dos direitos sociais e reformas	69
3.3	AS MUDANÇAS NA FORMA DE ATENDIMENTO E NO ACESSO AOS DIREITOS.....	75
4	TELETRABALHO E SUA CONFIGURAÇÃO NO ÂMBITO DO INSS.....	103

4.1	SURGIMENTO DO TELETRABALHO E SUAS POSSÍVEIS CONFIGURAÇÕES	103
4.1.1	Teletrabalho no INSS: análise da Resolução nº 681 de 2019.....	106
4.1.2	Teletrabalho como solução à crise sanitária: análise da Portaria nº 412, de 20 de março de 2020.....	110
4.2	CAPITALISMO FLEXÍVEL: TUDO EM TODO LUGAR AO MESMO TEMPO..	117
4.3	RITMO DE TRABALHO E EXTRAPOLAMENTO DE JORNADA NO TELETRABALHO.....	121
4.4	ADICIONAL DE 30% NA META DE PRODUTIVIDADE PARA OS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS EM TELETRABALHO.....	127
4.5	VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TRABALHO REMOTO NO INSS E SUAS CONTRADIÇÕES	133
4.6	MULHERES NO TELETRABALHO: UMA EXPERIÊNCIA DESIGUAL A PARTIR DA TEORIA DA REPRODUÇÃO SOCIAL DO CUIDADO	142
5	ESTRUTURA PRECÁRIA E INDISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS OPERACIONAIS: QUEM ARCA COM OS CUSTOS E PREJUÍZOS DO TELETRABALHO?.....	146
5.1	CONDIÇÕES DO TRABALHO REMOTO.....	146
5.2	O REFLEXO DAS FALHAS DE SISTEMAS OPERACIONAIS NA PRODUTIVIDADE E FLEXIBILIDADE DO (A) SERVIDOR (A) DO INSS.....	154
5.3	O PAPEL DO SINDICATO FRENTE À CRISE SANITÁRIA.....	160
5.4	GREVE DE 2022: PELO FIM DOS ADICIONAIS DE METAS DE PRODUTIVIDADE E AUXÍLIO PELOS CUSTOS COM O TELETRABALHO	165
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	174
	REFERÊNCIAS	180
	ANEXO 1 – QUADROS DE PERFIL DE TODOS (AS) OS (AS) SERVIDORES (AS) PARTICIPANTES DESTA PESQUISA	188
	ANEXO II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA REALIZADA DURANTE A PANDEMIA COM O GETS/REMIR, 2020.....	194

ANEXO III – QUESTIONÁRIO FEITO NO PÓS-PANDEMIA DA COVID-19 E APLICADO PARA OS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS	199
ANEXO IV – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	203
ANEXO V– TERMO DE ACORDO DE GREVE Nº 1/2022	204

1 INTRODUÇÃO

No final de 2019 os principais meios de comunicação do mundo alertavam sobre a incidência de muitos casos de pneumonia na cidade de Wuhan, na China¹. Tratava-se de um novo coronavírus que, posteriormente, receberia a classificação científica de *SARS-CoV-2*².

A covid-19, como ficou conhecida a doença causada pelo novo coronavírus, teve efeitos devastadores no mundo todo. Com alto potencial de transmissão, o vírus é transmitido de pessoa para pessoa por meio de gotículas respiratórias eliminadas por quem está contaminado, através da tosse, espirro etc.

Em um curto período, mais especificamente no dia 11 de março de 2020, o diretor-geral da Organização Mundial da Saúde (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunciava que a Covid-19 se classificava como pandemia³, ou seja, a doença já estava em todos os continentes.

No Brasil, o primeiro caso de coronavírus foi registrado no final de fevereiro de 2020 e, conforme a proporção de casos foi aumentando, medidas preventivas e restritivas foram sendo recomendadas pelos principais órgãos sanitários do país.

Foi, sem dúvidas, um período turbulento revestido de muitas incertezas. Além da crise sanitária, estávamos em uma crise política no Brasil, submetidos a um governo nada comprometido com a ciência e com a população. Fortemente aliado ao negacionismo, o governo de Jair Bolsonaro (2019-2022) omitiu dados de contaminados, fez pronunciamentos inconsequentes desprezando as vítimas da Covid-19 e se posicionou inúmeras vezes contra a vacinação da doença, atrasando, sobremaneira, o plano de vacinação dos brasileiros e, consequentemente, fazendo o índice de fatalidades pela Covid-19 aumentar.

Nesse cenário caótico, o sistema econômico brasileiro sofria uma recessão econômica, que antecedia à crise sanitária (OLIVEIRA; POCHMANN, 2020). Na análise de Oliveira e Pochmann (2020, p.6) “apesar das diferenças entre os segmentos laborais”, a realidade mostrou-se “cada vez mais comum diante da relação constante com o desemprego, a subocupação, a instabilidade do rendimento e a perda de representação e direitos sociais e trabalhistas”, principalmente, segundo os autores, quando a crise sanitária revelou “as entranhas do receituário neoliberal pelas quais a classe do labor sofre e procura reagir” (OLIVEIRA;

¹ Disponível em: < <https://www.paho.org/pt/topicos/coronavirus> >. Acesso em: 19 de Set. 2023.

² *Sars* é uma abreviação de *Severe Acute Respiratory Syndrome*, *CoV* é uma abreviação de coronavírus, família de vírus a qual ele pertence e, por fim, o número 2 corresponde a uma similaridade deste vírus com outra espécie da mesma família, que quase virou uma pandemia em 2002, o *SARS-CoV*. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.mg.gov.br/blog/27-como-surgiu-o-coronavirus>>. Acesso em: 19 de Set. 2023.

³ Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic>>. Acesso em: 19 de Set. 2023.

POCHMANN, 2020, p. 6). No mesmo sentido, Antunes diz que a pandemia “exasperou, desnudou e potencializou exponencialmente um quadro que já existia antes da expansão do novo coronavírus” (2021, p.13), sobretudo no mundo do trabalho.

O receituário neoliberal aliado a financeirização da economia e às novas tecnologias impactam o mundo do trabalho desde os anos de 1970. No Brasil, a reforma administrativa do estado a partir dos anos de 1990, de cunho neoliberal, deu início a gestão voltada sobretudo ao desempenho e ao resultado, consolidando a lógica do setor privado nos serviços públicos (DARDOT, LAVAL, 2016).

No contexto de transformação digital dos serviços públicos, nos deparamos com o teletrabalho, o qual já estava sendo implantado em vários órgãos públicos, com a justificativa de aumento de produtividade e eficiência, porém a modalidade ganhou maior visibilidade no período da pandemia.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Covid-19, no período compreendido entre 20 e 26 de setembro de 2020, 2,7 milhões de pessoas estavam afastadas do trabalho devido ao distanciamento social, sendo a maior proporção de pessoas afastadas a de militares e servidores estatutários, contabilizando 7% do total. No mesmo período, contabilizou-se que 7,9 milhões de pessoas estavam trabalhando remotamente. Estes trabalhadores, no entanto, em sua maioria, possuíam nível de instrução de ensino superior completo ou pós-graduação, demonstrando que o trabalho remoto⁴ não era uma opção para todos(as)⁵.

A possibilidade de se proteger do vírus, evitando seu contágio e sua disseminação e, ao mesmo tempo, dar continuidade às atividades laborais foi a solução para uma parcela de trabalhadores (as), principalmente para os (as) considerados (as) estáveis, que possuem alta escolaridade e pertencem ao setor público. Constatamos que nesse período, a crise sanitária somada à crise econômica em curso realçara as desigualdades nas esferas sociais, educacionais e, também, as que se referem ao mercado de trabalho brasileiro.

Krein (2021) salienta que o teletrabalho vivenciado no período de isolamento, foi uma realidade para a classe trabalhadora, especialmente para a mais estabelecida, cujo trabalho já era realizado a partir das tecnologias de informação e comunicação, as TIC's. Contudo, diante da pandemia, muitos (as) desses (as) trabalhadores (as) tiveram que se adaptar a uma nova forma de trabalhar. Nesse período, o trabalho passou a ser executado a partir das suas

⁴ Consideramos o teletrabalho como sendo uma espécie de trabalho remoto, porém na presente tese optamos por tratá-los como sinônimos.

⁵ Disponível em: <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>>. Acesso em: 19 de set. 2023.

residências, muitas vezes com compartilhamento das ferramentas de trabalho com outros integrantes da família que também se encontravam em isolamento. A experiência de trabalhar remotamente diante de um cenário de incertezas, medos e angústias foi deveras potencializada.

Comumente, o teletrabalho decorre de um acordo mútuo entre empregador e empregado. Não obstante, pode constituir de uma estratégia como forma de dar continuidade às atividades laborais, frente a crises econômicas, como foi com o seu surgimento na década de 1970, quando serviu de alternativa para a crise do petróleo, ou então recentemente, em 2020, com a crise sanitária, período em que a modalidade emergiu significativamente como solução de minimização do contágio com o novo coronavírus e também para dar sequência ao trabalho que estava em desenvolvimento no presencial, antes da pandemia da Covid-19.

O trabalho remoto ou teletrabalho, o qual é definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) pelo uso de TIC's tais como *smartphones*, *tablets*, *notebook* etc., é realizado fora das dependências físicas da “entidade empregadora”. No entanto, não se confunde com o estabelecido na Convenção sobre o Trabalho em Domicílio⁶ da OIT, o qual prevê normas relativas às condições de trabalhadores nessa condição de trabalho.

O trabalho em domicílio, conforme diferencia Oliveira (2017) é “aquela forma tradicional de trabalho em casa, associada às origens da industrialização”, distinta do teletrabalho no sentido que este é “marcado pela introdução das tecnologias informacionais no processo do trabalho” (2017, p. 21). Portanto, o elemento diferenciador entre trabalho doméstico e trabalho remoto reside primordialmente na utilização das TIC's para a execução do trabalho, entre outros aspectos que serão pontuados nesta tese.

É nesse contexto que definimos nosso objeto de pesquisa: os (as) servidores (as) em teletrabalho do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), cuja implantação do trabalho remoto já estava em curso desde 2019, quando o Instituto instituiu um projeto piloto de teletrabalho para analisar o desempenho dos (as) servidores (as) neste novo formato⁷. A justificativa era de que a inovação digital, no âmbito do órgão público, representaria mais qualidade de vida aos (as) servidores (as), por um lado, e aumento de produtividade, a qual passaria a ser medida por pontos, por outro. A responsabilidade pelos custos e riscos do trabalho realizado fora das dependências do INSS, todavia, caberia aos (as) servidores (as) providenciar e se responsabilizar.

⁶ Disponível em: <https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312322>. Acesso em: 19 de set. 2023.

⁷ O projeto piloto foi instituído pela Resolução nº 681 de 24 de maio de 2019 e será discutido mais a adiante na presente tese.

No mesmo ano foi lançado um edital pelo INSS, o qual selecionaria somente uma parcela dos (as) servidores (as), utilizando como critério de seleção a produtividade dos últimos meses. Nesse primeiro momento, portanto, a adesão à modalidade era opcional. Somente os (as) servidores (as) que queriam trabalhar remotamente se inscreveram para a referida seleção.

Em 2020, com o surgimento da pandemia, no entanto, o que era uma “escolha”⁸, tornou-se praticamente compulsório. A adaptação do presencial para o remoto, em caráter emergencial, além das incertezas acerca do vírus, potencializaram a experiência com o teletrabalho, como já salientamos.

A experiência com a modalidade remota se estendeu inclusive para as entidades sindicais. Trópia diz que “num cenário de insulamento do movimento sindical” as ações dos sindicatos buscaram “mobilizar e defender suas bases e manter a assistência aos trabalhadores. Em uma conjuntura de sobreposição de crises, de avanço do negacionismo do governo Bolsonaro, e pós-Reforma Trabalhista, a ação sindical é, ao mesmo tempo, constrangida e desafiada” (TRÓPIA, 2021, p. 64). Embora o contexto fosse desafiador, os sindicatos se adaptaram e encontraram novas formas de comunicar e informar os trabalhadores, por meio de reuniões *online*, *lives* etc. (TRÓPIA, 2021).

Dito isso, o objetivo principal da presente tese é analisar as condições de trabalho dos (as) servidores (as) que realizam teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e seu impacto social. Para tanto, a fim de orientar a nossa análise partimos dos seguintes questionamentos: a pandemia da Covid-19 acelerou a implantação do trabalho remoto no Instituto? Quais são as condições de realização do teletrabalho no INSS? Quais são as principais reivindicações feitas pelos (as) servidores (as) que trabalharam remotamente na pandemia, e pelos que permaneceram na modalidade pós-período crítico da crise sanitária? Em que medida o adicional de 30% de meta de produtividade desses (as) servidores (as) e as instabilidades dos sistemas operacionais pelos quais analisam os processos, repercutem na sua qualidade de vida, no seu trabalho e na garantia dos direitos dos cidadãos? Por fim, de que forma o sindicato vem atuando em relação às demandas dos (as) servidores (as) em relação à modalidade do teletrabalho?

A hipótese geral que desenvolvemos é que a modalidade do teletrabalho, da forma como foi implantada no INSS, reforça seu desmantelamento, considerando as seguintes premissas: I) transferência da responsabilidade pelos custos do trabalho remoto para os (as)

⁸ Colocamos a expressão entre aspas (“”), pois a adesão ao teletrabalho, como dissemos anteriormente, não dependia somente da vontade do (a) servidor (a) em fazê-lo. Este tinha que se submeter a uma seleção, cujo critério para a sua aprovação estava relacionado a sua produtividade.

servidores (as); II) desvalorização dos (as) servidores (as), na medida que ignoram a insuficiência de pessoal e estabelecem metas adicionais e bônus, agravando as condições de trabalho de quem faz teletrabalho; III) o não investimento em estrutura tecnológica eficiente para a análise dos processos; e por fim IV) impossibilitando os cidadãos de exercerem seu direito constitucional à seguridade social, seja em razão da falta de acesso à meios tecnológicos, seja pela falta de informação em razão do desfalque no quadro de funcionários.

Destacamos a relevância do presente estudo em dois aspectos: 1) a dimensão da modalidade de trabalho remoto no período pós-pandemia. A pesquisa do IBGE publicada em 2023⁹ demonstra o crescimento do teletrabalho no país. Os dados coletados em 2022 expressam que o número de trabalhadores em trabalho remoto no período de referência da pesquisa (habitual ou ocasional) foi 9,5 milhões, representando 9,8% do total de ocupados do País, o que revela que a indagação que fazíamos no contexto da pandemia sobre a permanência do regime de trabalho remoto pós-pandemia se concretizou; 2) a análise sobre as condições de realização desse trabalho em um serviço público fundamental para todos o sistema de proteção social do Brasil. Além de denunciar a estrutura precária do Instituto, em curso há muito tempo em razão de constantes restrições orçamentárias, evidencia o seu agravamento a partir da implantação do teletrabalho. Sem o fornecimento de subsídios financeiros, de equipamentos adequados e sistemas eficazes por um lado, e com adicional da meta de produtividade para o teletrabalho, redução do número de servidores (as) no quadro institucional e a não previsão de concursos para preenchê-lo por outro, resulta em prejuízos tanto para os (as) servidores (as) como para a população.

A partir dos dados coletados na pesquisa empírica, contabilizamos o total de 205 respostas de servidores (as) do INSS. Foram dois questionários aplicados em dois períodos distintos (durante e pós-pandemia), tendo 181 respostas ao primeiro, no contexto da crise sanitária, quando participantes do Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade (GETS) da Universidade Federal do Paraná (UFPR) reuniram esforços para realizar a pesquisa “O Trabalho remoto/*home office* no contexto da pandemia da Covid-19”. O outro, foi desenvolvido no pós-período crítico de distanciamento social, quando houve o retorno das atividades presenciais. Neste segundo, contabilizamos 24 respostas no total.

⁹ Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102034_notas_tecnicas.pdf>. Acesso em: 18 de Abril de 2024.

Além dos questionários *online* com abordagem quanti-quali, realizamos duas entrevistas em profundidade com dois técnicos do INSS¹⁰, por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado, o qual colaborou para sanar dúvidas e questões que o questionário *online* não tinha nos esclarecido.

A análise dos dois períodos foi imprescindível para compreendermos o teletrabalho vivenciado pelos (as) servidores (as), seja “compulsoriamente”¹¹ durante a pandemia da Covid-19, ou por opção no pós-pandemia. Considerando estes dois contextos, pudemos analisar melhor suas condições de trabalho, se houve mudanças de um contexto para o outro e como o sindicato contribuiu para atender às demandas dos (as) servidores (as).

Para tanto, estruturamos a presente tese da seguinte maneira:

No primeiro capítulo, optamos em começar pelo nosso ponto de partida para a realização da presente tese, o surgimento da Covid-19 no mundo e no Brasil. A partir de uma linha do tempo, situamos nosso objeto no contexto da pandemia do novo coronavírus, destacando alguns fatos que aconteceram entre o final de 2019 até meados de 2021 e que colaboraram com a projeção do teletrabalho neste período. Descrevemos, também, a nossa metodologia de pesquisa, os caminhos percorridos até chegarmos no nosso objeto de estudo: os servidores (as) que realizam teletrabalho no INSS, demonstrando como ocorreu a pesquisa empírica, os dados referentes ao perfil dos (as) participantes e a descrição das suas atividades no INSS.

Iniciamos o segundo capítulo apresentando o INSS, sua estrutura organizacional e história até o início da sua transformação para o digital. Analisamos as transformações no mundo do trabalho, principalmente em razão das novas tecnologias, e como estas transformações impactaram na vida social, política e econômica da sociedade. Relacionamos este cenário de mudanças com fenômenos constitutivos do capitalismo contemporâneo: o neoliberalismo e a financeirização, cuja lógica de otimização dos custos e foco no resultado está cada vez mais em voga no setor público. Discutimos como essa lógica fragiliza os serviços públicos e enfraquece os direitos conquistados ao longo do tempo, a partir das reformas instituídas, especialmente por governos neoliberais. Aliado a esses fenômenos, analisamos como as mudanças tecnológicas no Instituto impactam os (as) servidores (as) e a população, especialmente a mais vulnerável que não tem acesso aos dispositivos eletrônicos, ou não tem

¹⁰ O entrevistado “nº 1” foi um dos principais interlocutores para a pesquisa, contribuindo sempre com detalhes de informações sobre os processos de mudanças dentro do INSS.

¹¹ A expressão compulsoriamente remete a algo que é obrigatório. Compreendemos e utilizamos o termo aqui, entre aspas, para definir aqueles (as) servidores (as) que, sendo a favor ou não, tiveram que aderir ao trabalho remoto no contexto da pandemia.

conhecimento suficiente para utilizá-los. Por fim, analisamos brevemente a proposta do governo digital feita no governo Bolsonaro e a problemática da análise automática dos requerimentos previdenciários.

No capítulo três, descrevemos a modalidade do teletrabalho, seu surgimento e suas configurações. Analisamos, na sequência, a Resolução nº 681 de 24 de maio de 2019, a qual instituiu “a título de experiência-piloto” o teletrabalho nas Centrais Especializadas de Alta Performance no âmbito do INSS e, depois, como o trabalho remoto foi instituído em caráter excepcional como medida para o enfrentamento da pandemia da Covid-19. Este capítulo evidencia o caráter flexível do teletrabalho e como ele colabora para a diluição entre os tempos de trabalho e de não trabalho. Analisa o adicional de produtividade dos servidores, as vantagens e desvantagens de trabalhar remotamente e de como o contexto da pandemia potencializou a experiência com o teletrabalho, além de identificar a desigualdade existente nas experiências entre homens e mulheres na modalidade.

No capítulo quatro verificamos como as instabilidades dos sistemas operacionais utilizados pelos (as) servidores (as) e a incerteza quanto aos abatimentos em virtude das constantes falhas nesses sistemas afetam a dinâmica pessoal e familiar dos servidores e servidoras. A falta de estrutura adequada e de apoio financeiro para ajudar a categoria de servidores com os custos inerentes ao trabalho remoto, como internet, luz, cadeira ergonômica, equipamentos próprios etc., também foram problematizados nesse capítulo. Todos esses fatores favorecem o processo de desmantelamento do INSS, na medida que agravam a situação deficitária do Instituto, em termos de pessoal e estrutura, repercutindo na qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, na garantia dos direitos da população, sobretudo, a mais vulnerável. Um dos significados do termo “desmantelamento” é o da “separação dos elementos que formam uma estrutura, um conjunto”. No caso analisado, trata-se de um processo de desmontagem a partir de ações que corroem por dentro a instituição ao fragmentar a categoria responsável pela execução de uma das políticas públicas mais importantes para a classe trabalhadora. Trata-se de um processo que vem sendo construído pelas forças do neoliberalismo que vem se arvorando contra o Estado e suas instituições públicas de proteção social.

Por fim, analisamos as reações da categoria de servidores (as) contra o quadro de precariedade do trabalho. Neste sentido, destacam-se as medidas propostas pela Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, a FENASPS, para a preservação da saúde dos (as) servidores (as) e segurados (as) do INSS, diante do avanço da Covid-19 em território brasileiro.

Em 2022 foi realizada uma greve dos servidores e servidoras do INSS no qual uma das principais reivindicações dizia respeito ao teletrabalho, como o pedido de fim do adicional de 30% para quem trabalha remotamente. Analisamos, por fim, as motivações de quem aderiu ou não à paralisação e a relação dos servidores e servidoras com o sindicato, identificando os principais desafios do sindicato frente às demandas sobre o teletrabalho.

2 O CONTEXTO DA PANDEMIA COMO PONTO DE PARTIDA PARA A PESQUISA

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) – o mais alto nível de alerta da Organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão aprimora a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus.¹²

Escrever a metodologia da presente tese foi, sem dúvidas, a parte mais desafiadora. Escrevê-la implicava descrever os acontecimentos do ano de 2020, relembrar todo o caos, o medo e as incertezas que perpassaram por meses em nossas vidas, até a chegada da vacina. Foi escrevendo em doses homeopáticas, respirando fundo e com os olhos marejados muitas vezes que ela foi tomando forma. Inconscientemente, foi uma das últimas partes a ser escrita, pois todas as vezes que eu começava, algo me impedia de dar continuidade no seu desenvolvimento.¹³ Assim como foi difícil para eu escrever, talvez seja um gatilho para quem vai ler. Nesse sentido, tomamos o cuidado para alertar que as próximas páginas serão sobre o final de 2019 e início do ano de 2020, mais especificamente, quando surgiu o coronavírus *Sars-Cov-2*, responsável por causar a doença Covid-19.

Iniciamos este capítulo fornecendo um panorama do que foi a pandemia da Covid-19 no mundo e depois no Brasil. Descrevemos os caminhos percorridos que levaram à escolha do objeto de estudo, à abordagem metodológica e outras definições feitas a partir dos dados coletados na pesquisa empírica, que se dividiu em dois períodos, como veremos adiante.

2.1 SURGIMENTO DO CORONAVÍRUS NO MUNDO E NO BRASIL

Era final de 2019 quando os principais telejornais do Brasil e do mundo anunciavam vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China.¹⁴ A Organização Mundial da Saúde (OMS) tinha sido alertada sobre a situação na cidade chinesa e uma nova cepa de coronavírus¹⁵, cujos efeitos ainda eram desconhecidos.

¹² Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

¹³ Neste capítulo optamos por utilizar os verbos flexionados na primeira pessoa do singular e também na primeira pessoa do plural, para destacar no texto as experiências pessoais de quem escreve.

¹⁴ Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=sxHOOHVP5v4>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

¹⁵ “Ao todo, sete coronavírus humanos (HCoVs) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e, em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

Já no início de 2020, mais especificamente em 22 janeiro, o Ministério da Saúde (MS) do Brasil acionou o Centro de Operações de Emergência em Saúde Pública (COE-Covid-19), com o propósito de direcioná-lo frente a uma suposta emergência que se aproximava cada vez mais em solos brasileiros.

Em 30 de Janeiro, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em Genebra na Suíça, que o novo coronavírus constituía uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII).

Na ocasião, o então diretor-geral da OMS alertou “apelamos a todos os países para que implementem decisões consistentes e baseadas em evidências. A OMS está pronta para orientar qualquer país que esteja considerando quais medidas tomar” (Ghebreyesus, 2020)¹⁶. Sua preocupação se voltava, sobretudo, para a propagação do vírus em países com recursos mais limitados, “com sistemas de saúde mais fracos”, que representavam um maior potencial do vírus se espalhar.¹⁷

Em 26 de fevereiro, no Brasil, foi registrado o primeiro caso de contaminação pelo novo coronavírus na cidade de São Paulo de um indivíduo que tinha viajado para a região da Lombardia, região da Itália, duas semanas antes. No mundo, os registros apontavam para mais de 80 mil casos de pessoas contaminadas pela COVID-19 e já se contabilizava 2.700 óbitos em 34 países.

Desde então, medidas foram sendo recomendadas pelos principais órgãos sanitaristas com o intuito de prevenir e reduzir a propagação da doença.

No quadro a seguir pontuamos os principais eventos da Covid-19 ocorridos no Brasil, no formato de uma linha do tempo, para em seguida situarmos dentro deste contexto, a definição do objeto de análise da presente tese.

QUADRO 1 – Linha do tempo do primeiro ano da COVID-19 no Brasil

DATAS	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
26 de fevereiro de 2020	Primeiro caso de covid-19 no Brasil
11 de março de 2020	OMS altera a classificação de emergência de saúde pública de importância nacional para pandemia
17 de março de 2020	Primeiro caso de morte registrado por Covid-19 em São Paulo, no Brasil

¹⁶ Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>> Acesso em: 6 de Jun. de 2023.

¹⁷ Naquele momento, existiam 7.834 casos confirmados, a maioria na China. No total, 170 pessoas tinham perdido a vida no país devido o contágio com o novo vírus. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/news/30-1-2020-who-declares-public-health-emergency-novel-coronavirus>> Acesso em: 6 de Jun. de 2023.

QUADRO 1 – Linha do tempo do primeiro ano da COVID-19 no Brasil

DATAS	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
24 de março de 2020	<i>“É só uma gripezinha”</i> , pronunciou o então presidente da república, Jair Bolsonaro
16 de abril de 2020	O então Ministro da Saúde, Luiz Henrique Mandetta, é demitido do cargo após divergências com o então presidente Jair Bolsonaro, no que concerne a necessidade do isolamento social.
5 de maio de 2020	O governo brasileiro rejeita a proposta de cooperar para o desenvolvimento de vacinas e remédios contra o coronavírus, por meio da plataforma <i>ACT Accelerator</i> .
9 de maio de 2020	10 mil mortes em decorrência da Covid-19 no Brasil
15 de maio de 2020	Depois de assumir o cargo de ministro da saúde, Nelson Teich, é demitido. O motivo foi sua discordância com o presidente Jair Bolsonaro para o uso de cloroquina e hidroxiclороquina, mesmo sem eficácia comprovada, em pacientes com sintomas leves da Covid-19.
15 de maio de 2020	O Estado do Amapá decreta isolamento total em todas as cidades, após um aumento de 21% na quantidade de casos de covid-19, cujo número estava saturando o sistema de saúde da região.
6 de junho de 2020	Houve uma mudança na divulgação dos dados e uma suposta manipulação dos dados por parte do governo.
19 de junho de 2020	1 milhão de pessoas infectadas pelo vírus no Brasil. Nesse dia o Brasil registrou 1.204 óbitos em apenas 24 horas.
20 de junho de 2020	Testes das vacinas de uso emergencial, Oxford/AstraZeneca, começaram a ser aplicados em voluntários brasileiros.
27 de junho de 2020	O governo anuncia um acordo de cooperação entre a Fiocruz e a farmacêutica AstraZeneca, do Reino Unido.
3 de julho de 2020	Jair Bolsonaro veta a obrigatoriedade do uso de máscaras em vários estabelecimentos, assim como a obrigação do poder público na distribuição gratuita de máscaras para a população de baixa renda.
7 de julho de 2020	O então presidente testa positivo para Covid-19, fez uso do remédio hidroxiclороquina (mesmo sem eficácia comprovada) e 23 dias depois estava presente em público, causando aglomerações. Após o uso, Bolsonaro passou a fazer apologia à medicação.
25 de julho de 2020	O Brasil atinge o pico da primeira onda de contaminação. Segundo dados do Ministério da Saúde, na semana de 19 e 25 de julho foi registrado o maior número de óbitos de toda a pandemia no país: 7. 677 pessoas morreram neste período.

QUADRO 1 – Linha do tempo do primeiro ano da COVID-19 no Brasil

DATAS	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
31 de julho de 2020	Segundo a PNAD COVID-19, em razão da flexibilização do distanciamento social, o número de pessoas ocupadas de forma remota caiu de 8,9 milhões para 8,2 milhões em uma semana, indicando que cerca de 700 mil pessoas podem ter retornado ao presencial neste período, embora fora a recomendação de distanciamento, outros motivos tenham sido mencionados para este afastamento do trabalho como licença maternidade, atestados médicos e dispensas. ¹⁸
8 de agosto de 2020	Os EUA em primeiro lugar no ranking internacional em número de casos e óbitos, e o Brasil em segundo lugar, alcançando 100 mil mortes e 3 milhões de casos.
11 de agosto de 2020	O Instituto Butantan, em parceria com a farmacêutica Sinovac, estava realizando testes com a vacina Coronavac
14 de agosto de 2020	As três negativas à Pfizer, depois da farmacêutica propor três possibilidades de venda de vacinas ao Brasil e não obter nenhuma resposta do governo federal.
14 de agosto de 2020	Cerca de 3 milhões de pessoas ficaram sem trabalho devido à pandemia, de acordo com a PNAD COVID-19. ¹⁹
1 de setembro de 2020	<i>“Ninguém pode obrigar ninguém a tomar vacina”</i> afirmava o presidente.
20 a 26 de setembro de 2020	Segundo a PNAD COVID-19, 7.9 milhões de pessoas estavam trabalhando remotamente no Brasil. ²⁰
21 de outubro de 2020	O conflito entre o então governador de São Paulo, João Doria, e Bolsonaro acarretou na desautorização da compra da CoronaVac, imunizante produzido pelo Instituto Butantan, ligado ao governo paulista, junto à empresa chinesa CoronaVac.
15 de novembro de 2020	O Brasil atinge a segunda onda de contaminações. De acordo com dados da Fiocruz, dos dias 18 a 14 de novembro de 2020 o número de pacientes por problemas respiratórios aumentou.
17 de novembro de 2020	Bolsonaro volta a colocar em descrédito a eficácia das vacinas. Na ocasião, ele fez menção ao contrato da Pfizer, no qual dispensava a

¹⁸Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/28417-trabalho-remoto-cai-pela-primeira-vez-com-flexibilizacao-do-distanciamento-social>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

¹⁹Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/28613-em-quatro-meses-de-pandemia-3-milhoes-de-pessoas-ficam-sem-trabalho-no-pais>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

²⁰Disponível em: <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>>. Acesso em: 6 de jun. 2023.

QUADRO 1 – Linha do tempo do primeiro ano da COVID-19 no Brasil

DATAS	PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS
	responsabilidade da empresa por possíveis efeitos colaterais. Na ocasião Bolsonaro chegou a dizer o seguinte: “Se você virar um jacaré, é problema de você, pô. Se você virar um super-homem, se nascer barba em alguma mulher ou algum homem começar a falar fino, eles não têm nada a ver com isso”.
5 de dezembro de 2020	O governo federal, pressionado pelo STF, divulga uma prévia do seu plano de vacinação contra a Covid-19.
7 de janeiro de 2021	Brasil ultrapassa 200 mil mortos por Covid-19
11 de janeiro de 2021	“A vacina vai começar no dia D, na hora H no Brasil”, declarou o então ministro da saúde, Eduardo Pazuello, ao ser questionado sobre os prazos para o início da vacinação.
14 e 15 de janeiro de 2021	Colapso do sistema de saúde em Manaus, registrando pelo menos 30 mortes de pessoas com covid-19 e síndromes respiratórias. Neste contexto, equipes do governo incentivavam à adoção do tratamento precoce sem eficácia comprovada.
17 de janeiro de 2021	Depois de atrasos e ausência de planos de distribuição das vacinas, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) autorizou o uso emergencial das vacinas Coronavac e AstraZeneca contra a covid-19.
23 de fevereiro de 2021	A vacina da Pfizer recebeu o registro definitivo da Anvisa para ser aplicada no Brasil (dezessete dias após fazer o pedido)
5 de março de 2021	Brasil é considerado uma “ameaça sanitária global”, pela má condução ao combate da doença por parte do governo federal brasileiro.
7 de março de 2021	Após um mês do início da vacinação, segundo dados preliminares da Secretaria de Saúde de São Paulo, o número de idosos caiu 70% entre janeiro e fevereiro na cidade paulista.
15 de março de 2021	O cardiologista Marcelo Queiroga assume o cargo de ministro da saúde pelo governo Bolsonaro. Era a quarta substituição do governo no Ministério da Saúde.
17 de março de 2021	282.127 vítimas fatais de covid-19 no Brasil. Até esta data, segundo dados do Ministério da Saúde, havia sido imunizados apenas 10,3 milhões de brasileiros, o que corresponde a 4,91% da população do país.

Fontes: Nexo Jornal / Pnad Covid-19²¹ e Jornal O Globo²² (elaboração própria)

²¹ Disponível em: <<https://pp.nexojornal.com.br/linha-do-tempo/2021/o-primeiro-ano-de-pandemia-no-brasil-em-43-eventos>> e <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>>. Acesso em: 8 de jun. 2023.

²² Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/linha-do-tempo-mostra-os-principais-fatos-da-pandemia-no-brasil-24897725>>. Acesso em: 20 de jul. de 24.

A pandemia somada ao descaso do governo federal da época resultou em:

Uma morte a cada dois minutos, 32 mortes por hora e 775 mortes por dia: esses foram os números de brasileiros e brasileiras que tiveram suas vidas ceifadas durante um ano de pandemia de covid-19 no Brasil. Após a primeira morte confirmada, em 17 de março de 2020, o vírus fez 282.127 vítimas no país até 17 de março do ano seguinte. Em abril de 2021, o número passa de 340 mil óbitos (Nexo Jornal, 2021, s./p)²³.

Muitos acreditavam que a pandemia pudesse mudar até mesmo o caráter das pessoas, trazendo mais humanidade a elas, despertando assim um senso de coletividade e solidariedade. No entanto, neste período o negacionismo tomou proporções alarmantes, manifestando-se da forma mais perversa, ora minimizando a gravidade da doença, boicotando medidas recomendadas pelos principais órgãos sanitaristas do mundo, alterando a subnotificação dos dados, ora incentivando tratamento com medicamentos sem validação científica e invalidando a eficácia das vacinas. Nos deparamos com a ignorância e com a crueldade na sua essência, traduzida em comentários que tratavam a doença como só uma “gripezinha”²⁴.

Por outro lado, a pandemia trouxe mudanças significativas para a vida das pessoas. No meio educacional, por meio da implantação emergencial da educação a distância, virtual e remota, cujos efeitos ultrapassaram o período pandêmico e viraram práticas comuns de serem ofertadas até os dias de hoje.

Na economia, impulsionou as vendas *online*, fazendo este comércio faturar 450 bilhões em 3 anos no Brasil²⁵. No trabalho, houve a expansão do fenômeno do trabalho *uberizado*, a partir do uso de plataformas *online* e o teletrabalho ou trabalho remoto, que já estava em curso, avançou consideravelmente, sendo um dos principais recursos utilizados para o enfrentamento da Covid-19 e para a continuidade das atividades laborais, sobretudo no setor público brasileiro.

Para a classe trabalhadora foi um período turbulento. Tiveram trabalhadores que continuaram suas atividades laborais, mesmo com risco de contaminação, e outros que permaneceram em casa sem perspectiva de vida.

²³ Disponível em: <<https://pp.nexojornal.com.br/linha-do-tempo/2021/o-primeiro-ano-de-pandemia-no-brasil-em-43-eventos>>. Acesso em: 6 de Jun. de 2023.

²⁴ O termo “gripezinha” faz alusão ao comentário feito pelo então presidente da República, Jair Bolsonaro, quando em pronunciamento nacional em rádio e na TV, disse: *"No meu caso particular, pelo meu histórico de atleta, caso fosse contaminado pelo vírus, não precisaria me preocupar, nada sentiria ou seria, quando muito, acometido de uma gripezinha ou resfriadinho, como bem disse aquele conhecido médico, daquela conhecida televisão"*. Ele se referia ao médico Dr Drauzio Varella e à Rede Globo. Bolsonaro últimas notícias coronavírus. *Youtube*. Publicado em 25 de março de 2020. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=P8OOracUZqY>> Acesso em: 08 de jun. 2023.

²⁵ Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/05/11/com-pandemia-comercio-eletronico-cresce-e-movimenta-r-450-bilhoes-em-tres-anos-no-pais.ghtml>> . Acesso em 8 de jun. 2023.

Num balanço para o mundo do trabalho, Antunes e Santana ressaltam que a pandemia da Covid-19, no Brasil, teve como saldo:

explosão do desemprego, precarização, informalidade e trabalho cada vez mais intermitente. Tudo isso, em uma sociedade já bastante desigual, produziu uma ambivalência mais do que favorável para o avanço destrutivo do vírus. A fantasiosa visão de que na pandemia “estamos todos no mesmo barco” e de que ela é “democrática” em seus impactos, foi desmascarada rapidamente quando todos os números passaram a mostrar que a sua tragédia tem classe, raça, gênero e etnia. São os vulnerabilizados socialmente os mais atingidos (ANTUNES; SANTANA; 2021, s./p).

É a partir desse breve contexto de crise sanitária que reverberou na economia, no trabalho e na política, que começamos a dar os primeiros passos para percorrermos a trajetória desta pesquisa acadêmica.

2.2 MUDANÇA DE PROJETO DE PESQUISA E REDEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Meu projeto de pesquisa que tinha sido aprovado na seleção do doutorado de 2019/2020 do Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGSocio) da Universidade Federal do Paraná (UFPR), tinha como objeto de estudo os motoristas de aplicativos. No entanto, na segunda quinzena de março de 2020, quando as primeiras medidas de distanciamento foram implementadas no Brasil, surgiu a proposta, feita pela minha orientadora, de pensarmos numa pesquisa sobre o trabalho remoto, cujo tema eu tinha pesquisado no mestrado.

Com as ruas vazias e somente os serviços considerados essenciais abertos, como mercados, farmácias e hospitais, o trabalho remoto ganhava cada vez mais destaque no cenário incerto e caótico que estava se instaurando.

Assim, meu projeto inicial ficou em *stand by* e, a partir da proposta da coordenadora do GETS de realização de uma pesquisa para captar o momento de adaptação do trabalho para a modalidade remota e que seguiu a formação de uma equipe com outros discentes do Programa de Pós-Graduação de Sociologia da UFPR (PPGSocio/UFPR) e da REMIR (Rede de Monitoramento Interdisciplinar da Reforma Trabalhista, foi dado corpo à pesquisa intitulada “O Trabalho Remoto/Home-office no contexto da pandemia da Covid-19”, que começou a ser desenvolvida. Insta salientar que todo o seu processo, as reuniões, a elaboração do questionário, a sua divulgação, foi feito remotamente.

A partir de reuniões com os (as) integrantes²⁶ o questionário foi sendo formulado na plataforma *Google Forms* até chegar em seu formato final com 37 perguntas no total²⁷. Sua divulgação foi feita pelas redes sociais, a partir das redes de contatos de cada integrante da pesquisa, entre os dias 05 e 17 de maio de 2020. No total obtivemos 916 (novecentos e dezesseis) respostas submetidas, sendo consideradas 906 (novecentos e seis) de respostas válidas, enviadas por trabalhadores (as) de todas as regiões brasileiras e que ocupavam dos mais diversos cargos. O único critério que delimitamos para responder à pesquisa, foi que o trabalho, antes realizado presencialmente, tivesse se transformado em remoto, em razão da pandemia. Nosso intuito era verificar as condições de trabalho de quem teve que fazer a transição do presencial para o remoto, de forma compulsória, em razão da recomendação de distanciamento social, recomendada pelos principais órgãos sanitaristas para a diminuição do contágio da COVID-19.

Após o encerramento da sua aplicação e dos envios das respostas, os dados coletados das questões fechadas foram sistematizados em planilhas no programa *Excel*, da *Microsoft*, e posteriormente dispostos em tabelas, gráficos e diagramas. As perguntas que oportunizavam respostas livres, as chamadas questões abertas, foram analisadas por meio de um *software* chamado “*KH Coder*” (HIGUCHI,2020), que reúne diversas ferramentas para visualização de conteúdo textual. Os resultados obtidos pelos métodos de análise de dados foram apresentados no relatório geral da pesquisa²⁸.

Como o próprio nome sugere, a elaboração deste relatório teve como objetivo a divulgação do resultado geral da pesquisa, utilizando-se do método quanti-qualitativo para o tratamento das informações, conforme descrito anteriormente.

A partir dos resultados que obtivemos com a referida pesquisa e com a projeção que o trabalho remoto teve no período da pandemia, decidimos retornar com meu objeto anterior, do mestrado, sobre teletrabalho.

O pré-projeto foi então refeito e apresentado para o GETS, assim como para a banca de pré-qualificação, no final de 2020, sob o título provisório “O teletrabalho no Brasil no contexto da pandemia da Covid-19”. Na ocasião, o objeto de estudo eram os trabalhadores do setor público e privado que estavam laborando remotamente, e o objetivo principal consistia

²⁶ Integrantes da pesquisa “O Trabalho Remoto/Home-office no contexto da pandemia da Covid-19”: Prof^a Dr^a Maria Aparecida Bridi (coordenadora), Fernanda Ribas Bohler (UFPR), Alexandre Pilan Zanoni (UFPR), Dr^a Fernanda Landolfi Maia (UFPR), Kelen Aparecida da Silva Bernardo (UFPR), Mariana Bettega Braunert (UFPR), Zélia Freiberger (UFPR) e Giovana Uehara Bezerra (Unicamp).

²⁷ O questionário está disponibilizado, integralmente, no Apêndice I desta tese.

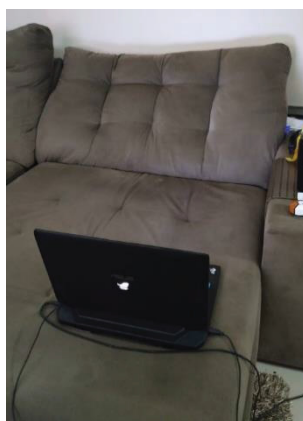
²⁸ Relatório final disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/RELATRIO_DE_DIVULGAO_DA_PESQUISA SOBRE_O_TRABALHO_REMOTO.pdf>. Acesso em: 21 de Mar de 2021.

em verificar as principais diferenças entre ambos os setores, no que concerne ao controle, jornada, produtividade, custos etc. Pretendíamos, a partir de uma pesquisa qualitativa com abordagem etnográfica, coletar dados por meio de observações presenciais, ou seja, acompanhar os trabalhadores em um ou mais dias de trabalho remoto em suas residências. Na ocasião, em novembro de 2020, as vacinas para a Covid-19 não tinham sido fornecidas ainda²⁹, porém realizamos 2 acompanhamentos presenciais de jornada de trabalho remoto e 2 entrevistas em profundidade.³⁰

No corpo do referido projeto foi anexado os resultados preliminares dos dois acompanhamentos, feitos a partir da nossa rede de contatos, os quais foram escolhidos pelo contexto da pandemia, e pela facilidade de acesso. Neles, descrevemos a data e horário que ocorreram as visitas, local (domicílio, em ambos os casos), perfil, relação de trabalho, descrição de todas as atividades observadas durante o acompanhamento, assim como do local de trabalho e da vestimenta. As ferramentas de trabalho, tais como modelo de computador, velocidade e custos com pacote de internet, informações sobre o sistema e plataformas utilizadas e necessárias para a execução do trabalho e para se comunicarem com os demais colegas, foram igualmente verificadas, registradas e divulgadas no projeto.

Além dessas informações, registramos o local de trabalho por meio de fotos, conforme as imagens abaixo:

IMAGEM 1- Acompanhamento de Jornada I

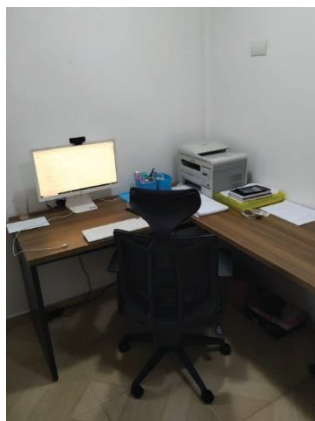


Fonte: Arquivo pessoal

²⁹ As vacinas contra a Covid-19 começaram a serem distribuídas para todo o Brasil a partir do dia 18 de janeiro de 2021, embora o diretor do Instituto Butantan, viesse afirmar depois, em depoimento à CPI da Pandemia, que a primeira oferta de vacinas ao Ministério da Saúde tinha sido feita em 30 de julho de 2020, porém não tinha obtido respostas do governo de Jair Bolsonaro, presidente do país neste período.

³⁰ Tanto nos acompanhamentos, como nas entrevistas presenciais, foram adotadas todas as medidas protetivas para a prevenção contra o coronavírus, como o uso de máscara, álcool em gel e um certo distanciamento dos participantes.

IMAGEM 2 – Acompanhamento de Jornada II



Fonte: Arquivo pessoal

Embora a proposta deste projeto tenha sido aprovada pela banca da pré-qualificação³¹, principalmente por utilizarmos uma metodologia distinta de outras pesquisas com a mesma temática, a do método de observação participante, pelo qual acompanharíamos a realização do teletrabalho em tempo real, a dificuldade que encontramos foi de ter que escolhermos dois grupos com uma mesma ocupação, porém que trabalhassem em setores diferentes, por exemplo, um grupo de Tecnologia da Informação do setor público *versus* um grupo Tecnologia da Informação do setor privado, a fim de compararmos ambos. Naquele momento, não nos pareceu cabível fazer uma comparação entre os setores, analisando ocupações diversas, por isso optamos em focar em apenas um grupo.

Além disso, segundo Braunert (2018, p.17) “análises com foco direcionado a trabalhadores do setor público são relativamente escassas, de modo que o Estado costuma aparecer nas discussões mais como ente regulador das condições de uso da força de trabalho do que na condição propriamente de empregador”. Nesse sentido, optamos pelo setor público como foco de estudo.

Assim, considerando o banco de dados resultante da pesquisa sobre o trabalho remoto que foi realizada no início de 2020, reconsideramos o objeto. A sua definição se deu pelo número de respostas advindas do setor público, sobretudo às que foram submetidas por servidores (as) do INSS, contabilizando 181 no total. Este resultado foi obtido, em razão da nossa proximidade com servidores (as) do INSS, que através das suas redes de contatos, dentro

³¹ A pré-qualificação ocorreu no final de 2020. Na ocasião compunham a banca: Prof.^a Dr.^a Bárbara Geraldo de Castro (Unicamp), Prof.^a Dr.^a Mariana Bettega Braunert (UFPR/GETS) e Prof.^a Dr.^a Kelen Aparecida da Silva Bernardo (UFPR/GETS).

do Instituto e dos meios de comunicação entre eles, divulgaram o questionário *online* de forma rápida e exitosa.

A partir dos dados coletados da sistematização das respostas fornecidas pelos (as) servidores (as) do INSS, que iniciaram o teletrabalho neste período, e com a facilidade de acesso ao campo para obtenção de maiores informações sobre suas condições de trabalho, é que nosso objeto de pesquisa para a presente tese foi definido: os (as) servidores em teletrabalho no INSS.

A princípio consideramos o contexto da pandemia como sendo o período de análise. Depois, no entanto, com o retorno gradual das atividades presenciais no INSS, primeiramente a partir da publicação da Portaria Conjunta nº 22 de 22 de Junho de 2020, a qual confirmava a reabertura das agências da Previdência Social, a partir do dia 13 de Julho do mesmo ano e, após a distribuição das vacinas em Janeiro de 2021, decidimos que seria interessante verificarmos como estavam as condições de trabalho dos (as) servidores (as) que continuaram em teletrabalho, ainda que em regime parcial, pós-período de distanciamento social.

Sobre os (as) servidores (as) públicos do INSS, objeto de análise da presente tese, falaremos especificamente sobre eles adiante, apresentando suas peculiaridades, seu vínculo e regime jurídico ao qual estão submetidos, a ocupação e perfil dos servidores (as) participantes desta pesquisa etc.

2.3 OUTRAS QUESTÕES METODOLÓGICAS: MÉTODO QUANTI-QUALI E DEFINIÇÃO TEMPORAL DA PESQUISA EMPÍRICA

A diferença entre qualitativo-quantitativo é de natureza. Enquanto cientistas sociais que trabalham com estatística apreendem dos fenômenos apenas a região “visível, ecológica, morfológica e concreta”, a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas. (MINAYO, 2002, p.22).

Com o intuito de verificarmos as condições de trabalho dos (as) servidores (as) do INSS que realizam teletrabalho, delimitamos nossa análise em dois momentos distintos. Consideramos o primeiro momento como sendo o contexto da pandemia, em 2020, quando foi instituído o teletrabalho compulsório no Instituto, e servidores(as) que até então trabalhavam

das agências físicas da Previdência Social³², tiveram que passar a realizar seus trabalhos remotamente, em razão do *lockdown*³³

O segundo momento foi o que sucedeu o período de distanciamento social, quando a maioria da população já tinha tido acesso às vacinas contra o coronavírus. Estabelecemos o ano de 2023 para aplicarmos um novo questionário, agora específico para os servidores (as) do INSS.

Braunert (2018) chama a atenção quanto as pesquisas realizadas no setor público. De acordo com a autora, a maioria se utiliza de método quantitativo, com base em dados secundários, estatísticos.

Para a presente pesquisa, mantivemos a abordagem “quanti-quali” da primeira pesquisa, na segunda. Compreendemos, assim como Minayo (2002, p. 22), que ambos se complementam na medida que “a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”.

Lima (2016) reforça a falsa dicotomia entre os métodos, dizendo que é um equívoco:

Tratar método quantitativo e método qualitativo como estratégias opostas (ou quase rivais) de abordagem. A definição de uma pesquisa com abordagem quantitativa ou qualitativa não é uma escolha pessoal e de empatia do pesquisador, e sim uma decisão tomada a partir das perguntas colocadas na pesquisa (LIMA; 2016, p.12).

Os métodos, segundo Lima (2016,p.15), “dizem respeito a uma forma de abordagem, de observação e produção de conhecimento”, cuja classificação pode ser considerada como quantitativa ou qualitativa, a depender da natureza dos dados coletados e da escolha que será realizada a análise desses dados, posteriormente Já as técnicas, de acordo com a autora, são modelos de padronização “de coletar e analisar os dados que são escolhidos a partir da abordagem, tais como a aplicação de questionários padronizados, execução de entrevistas em profundidade, a observação participante, entre outras” (LIMA; 2016, p. 15).

Assim, a partir da elaboração dos questionários com perguntas objetivas e perguntas abertas/subjetivas, empreendemos nossa pesquisa em busca de compreendermos a realidade

³² Importante ressaltarmos que antes mesmo da pandemia, alguns servidores (as) já trabalhavam em regime de teletrabalho, embora já estivessem “acostumados” com a modalidade, o surgimento da COVID-19, pode ter alterado a rotina destes servidores (as), sobremaneira, considerando uma nova realidade diante da presença dos filhos em tempo integral, das preocupações provenientes da falta de conhecimento a respeito do novo coronavírus, assim como seus efeitos etc.

³³ O termo em inglês “lockdown” foi bastante falado no período mais crítico da pandemia da Covid-19. A medida é imposta para que as pessoas cumpram de fato o período de isolamento social e a propagação do novo coronavírus seja reduzida. O descumprimento do seu decreto acarreta sanções como multas, por exemplo.

social dos (as) servidores (as) que fizeram teletrabalho em 2020, obrigatoriamente, e daqueles que, por opção ou não, deram continuidade ao trabalho remoto em 2023.

Além dos questionários *on-line*, que também contemplavam questões abertas, entrevistamos dois técnicos do seguro social, por meio de um questionário semiestruturado, com perguntas mais amplas sobre o funcionamento das agências previdenciárias e as condições estruturais e de trabalho do INSS.

Os principais referenciais teóricos que nortearam a nossa pesquisa, foram os que tratam sobre as transformações e condições do trabalho no capitalismo contemporâneo (Harvey, 1993; Antunes, 2018; Krein, 2013) sobretudo as pesquisas que propõem uma análise da precariedade no setor público brasileiro (Magni, 2016; Braunert, 2018), fundamentadas a partir da teoria de racionalização neoliberal na gestão pública (Dardot e Laval, 2016), da flexibilização do trabalho na ordem neoliberal (Druck, 2017; Krein, 2013; Lima, 2013) e da financeirização previdenciária (Behring, 2008; 2016; 2021; Boschetti, 2003; 2006; 2009; Granemann, 2007;2016; Salvador, 2010).

Utilizamos, também, os estudos que abordam acerca das novas configurações laborais a partir do uso das tecnologias de informação e comunicação (Antunes, 2020; Bridi e Lima, 2018; Oliveira, 2017; Alves, 2011), com foco nos estudos desenvolvidos no contexto da pandemia da Covid-19 e seus impactos no trabalho (Oliveira e Silva, 2021; Bridi, 2020; Concentino, 2023) assim como trabalhos que tem como tema central o sindicalismo (Trópia, 2004; 2021) entre outros.³⁴

2.4 QUESTIONÁRIOS: ELABORAÇÃO, DIVULGAÇÃO E PERFIL DOS (AS) RESPONDENTES

2.4.1 Elaboração do questionário da primeira fase, divulgação, organização dos dados e perfil dos (as) respondentes

Mencionamos, anteriormente, que a pesquisa realizada por equipe do GETS/REMIR chamada “Trabalho remoto/*home-office* no contexto da pandemia COVID-19, aconteceu 100% remota, em razão do isolamento social, medida recomendada pelos órgãos sanitários para a minimização de contágio do novo coronavírus.

³⁴ Dados secundários, como os fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) entre outros, também foram utilizados para fins de complementação.

Fizemos então dois grupos no aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz “*WhatsApp*” para nos comunicarmos e decidirmos os próximos passos da pesquisa: um com todos (as) os (as) integrantes da pesquisa e outro, posteriormente, somente com os (as) integrantes responsáveis pela sistematização e organização dos bancos de dados ³⁵. Além deste recurso, fazíamos também encontros virtuais, pela plataforma digital *Zoom*³⁶.

Uma vez formada a equipe de pesquisa, nos debruçamos para a elaboração do questionário, a partir do nosso objetivo principal que era verificar as condições de trabalho dos (as) trabalhadores (as) que tiveram que se adaptar ao trabalho remoto/*home office* naquele contexto.

Iniciamos nosso questionário a partir de um esboço de perguntas, o qual compartilhamos no grupo com todos os integrantes, que complementaram com suas sugestões. Depois, no *Google Forms*³⁷, ajustes foram sendo feitos simultaneamente, até chegarmos na sua versão final com 37 perguntas no total.

O emprego do questionário *on-line*, analisa Torini (2016, p. 52) “é especialmente interessante quando há dificuldades técnicas e/ou recursos escassos (de tempo, de pessoal ou financeiros) para que se lance mão de entrevistas presenciais ou por telefone”. Como já mencionamos, estávamos vivendo o início da pandemia com diversas restrições, sendo o distanciamento social um deles. Nesse cenário, a utilização do questionário *on-line* como instrumento de coleta de dados, foi fundamental.

Depois de termos definido o nosso objetivo de pesquisa, escolhido nosso público-alvo (trabalhadores que iniciaram o trabalho remoto na pandemia) e de elaborarmos as perguntas do questionário pelo formulário digital do *Google*, demos início a sua divulgação e aplicação no dia 05 de maio de 2020, através das redes de contatos da equipe da pesquisa.

Enviamos o questionário para grupos de *WhatsApp* e postamos nas principais redes sociais. Já nos primeiros dias pudemos perceber a dimensão que a pesquisa estava tomando, pelo aumento significativo das respostas que contabilizavam no *Google Forms*.³⁸

³⁵ Os(as) discentes Fernanda Ribas Bohler e Alexandre Pilan Zanoni foram os responsáveis pela sistematização e organização do banco de dados.

³⁶ O *Zoom Meetings* foi uma ferramenta bastante utilizada na pandemia, pois permite que os anfitriões agendem e iniciem reuniões *on-lines*, além de permitir que outros participantes ingressem nelas. Possuem funcionalidades de voz, vídeo e compartilhamento de tela.

³⁷ O *Google Forms* “trata-se da plataforma mais popular para a construção de formulários e questionários *on-line*. Embora tenha um conjunto limitado de ferramentas para a elaboração dos formulários e poucas opções de formatação, o serviço é totalmente gratuito e não tem limite de questionários aplicados” (Torini; 2016, p. 57)

³⁸ Aferimos o retorno positivo que tivemos logo nos primeiros dias, ao contexto em que todos se encontravam no início de 2020. Era um momento de incertezas e angústias, e o fato das pessoas poderem compartilhar suas vivências naquele momento, ainda que por meio de um questionário acadêmico foi, em certa medida, consolador.

No total obtivemos 906 respostas válidas, das quais 181 foram dos (as) servidores (as) do INSS. Fizemos um banco de dados³⁹ específico para alocá-los e, posteriormente, analisá-los. Em termos de metodologia, lembrando que quando os dados coletados por nós, se tratam de “dados primários”⁴⁰. A vantagem dos dados primários, conforme explica Lima (2016, p.16) “é que nesse tipo de coleta o pesquisador tem mais liberdade para formular suas questões e desenvolver mais o questionário dentro de seu tema de interesse”.

A partir da sistematização dos dados, nossa análise começou a ser feita no ano de 2020. Nesse período elaboramos o relatório geral da pesquisa, relatórios específicos, individuais ou com mais integrantes da pesquisa, com dados referentes a determinada área ou setor, por exemplo, análises comparativas entre o setor público e privado, entre homens e mulheres, docentes etc.

Para a presente tese, reunimos os dados dos (as) servidores (as) públicos do INSS, e dessa separação compilamos todos os dados em gráficos e tabelas, os quais foram sendo gradualmente analisados entre os anos de 2022 e 2024.

Traçamos o perfil dos 181 respondentes da primeira fase da pesquisa, assegurando-lhes o anonimato e garantindo sigilo de qualquer informação que os identifique. Os dados foram dispostos no quadro a seguir, na seguinte ordem: sexo, idade, estado civil, filhos e o grau de escolaridade.

TABELA 1 – Perfil dos (as) servidores (as) do INSS na pesquisa “O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19”, recorte INSS, 2020.

GÊNERO	
FEMININO	141
MASCULINO	40
IDADE	
ENTRE 20 A 30 ANOS	12
DE 31 A 50 ANOS	135
ACIMA DE 50 ANOS	33
ESTADO CIVIL	
CASADO(A)	96
SOLTEIRO(A)	36
UNIÃO ESTÁVEL	31
SEPARADO(A)/ DIVORCIADO (A)	16
VIÚVO (A)	2

³⁹ Fizemos a organização dos dados e sua compilação, a *posteriori*, em gráficos, na planilha da *Microsoft Excel*.

⁴⁰ Dados primários são aqueles coletados pelo próprio (a) pesquisador (a) ou equipe de pesquisa (LIMA, 2016).

FILHOS (AS)	
1 FILHO (A)	48
2 FILHOS (AS)	56
3 FILHOS (AS)	13
MAIS DE 3 FILHOS (AS)	4
NÃO TENHO FILHOS (AS)	60
GRAU DE ESCOLARIDADE	
ENSINO MÉDIO COMPLETO	6
SUPERIOR INCOMPLETO	11
SUPERIOR COMPLETO	96
ESPECIALIZAÇÃO	62
MESTRADO	6

Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Nessa pesquisa de 2020, verificamos que a participação feminina prevaleceu, com 141 respondentes do sexo feminino, enquanto tivemos 40 participantes do sexo masculino. Quanto a idade, pessoas entre 31 e 50 anos tiveram maior participação na pesquisa. No que diz respeito ao estado civil, 96 respondentes se declararam casados (as), 36 solteiros (as), e 31 em união estável. Em relação ao grau de escolaridade, 96 responderam superior completo e 62 participantes afirmaram ter alguma especialização.

A maioria, portanto, tem ensino superior, embora segundo o edital do concurso público de 2022, por exemplo, para o provimento de vagas no cargo de técnico de seguro social, o grau de escolaridade exigido para o cargo seja de ensino médio completo ou curso técnico equivalente, concluído até a data da posse.

Na sequência, separamos as respostas correspondentes às cidades das quais os respondentes disseram trabalhar, pois como a pesquisa teve repercussão nacional e esta questão era aberta, fizemos este levantamento de maneira “manual”, tendo em vista a variedade de cidades mencionadas.

TABELA 2 – Cidade de lotação dos respondentes da pesquisa durante a pandemia

CIDADES COM MAIOR PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA			
CIDADE	QTD	CIDADE	QTD
CURITIBA	24	IJUÍ	2

SÃO PAULO	14	JARAGUÁ DO SUL	2
FLORIANÓPOLIS	6	IMPERATRIZ	2
BRASÍLIA	3	ITAJAÍ	2
GOIÂNIA	3	JOINVILLE	2
RIO DE JANEIRO	2	MANAUS	2
BENTO GONÇALVES	2	BELÉM	2
PORTO ALEGRE	2	SANTARÉM	2
CAMPO LARGO	2	PATOS	2
CRICIÚMA	2	DOURADOS	2

Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Optamos por apresentar no quadro acima, apenas as cidades que apareceram mais de uma vez como resposta, contabilizando no total 20 cidades, dos 121 municípios registrados no questionário, referente ao banco de dados dos (as) servidores (as). Acreditamos que as cidades divulgadas acima, representam a dimensão regional alcançada pela pesquisa. Consideramos, ainda, que os números mais significativos de respostas provindos da região sul e sudeste (por exemplo Curitiba, São Paulo e Florianópolis), são em razão da localização dos integrantes da equipe da pesquisa e de mobilização de suas redes de contato.

Cabe salientar que, na elaboração do segundo questionário, especialmente para os (as) servidores (as) do INSS e em período posterior ao período crítico da pandemia, decidimos dividir a pergunta sobre a cidade em que trabalha, em duas, quais sejam: a) em qual cidade você reside? e, b) sua lotação dentro do INSS está vinculada a qual cidade? Esta escolha sobreveio ao fato de que o trabalho remoto não precisa ser, necessariamente, realizado na mesma cidade em que o (a) servidor (a) está lotado. A pergunta sobre a cidade em que reside e a qual está lotado, é importante para observarmos se as pessoas trabalham e residem no mesmo município, ou se o fato de trabalharem remotamente faz com que elas não precisem se mudar, ou se deslocar para uma agência física do INSS, por exemplo.

Logo após começarmos a aplicar o primeiro questionário pensamos que poderíamos ter feito esta diferenciação, porém como já tínhamos recebido muitas respostas, não achamos viável incluir mais perguntas ou fazer qualquer alteração neste sentido, naquele momento.

2.4.2 Elaboração do questionário da segunda fase, divulgação, organização dos dados e perfil dos (as) respondentes.

Em que pese a pesquisa realizada durante a pandemia tenha obtido um resultado satisfatório, sobretudo com número de servidores (as) que responderam ao nosso questionário, achamos que seria interessante a elaboração de um segundo, seguindo a proposta do primeiro, porém com o intuito de verificarmos como estavam as condições de trabalho remoto pós-pandemia e pós-greve dos (as) servidores (as) do INSS.

Assim, mantivemos a maioria das perguntas, incluindo alguns questionamentos específicos do trabalho remoto vivenciado no INSS, como por exemplo, questões atinentes ao adicional de 30% de produtividade imposto aos servidores em teletrabalho e também sobre a greve e a relação dos (as) servidores (as) com o sindicato.

Feito no *Google Forms*, o questionário foi enviado em grupos de servidores (as) no *WhatsApp*. Não obtivemos o mesmo retorno do primeiro, fato que atribuímos a falta de tempo que as pessoas se encontram no pós-pandemia, quando a rotina voltou à normalidade, sendo atravessada por várias outras demandas.

No primeiro momento, tivemos o retorno de 13 questionários respondidos. Lembramos então que tínhamos inserido a opção do e-mail no primeiro questionário, porém quando a sua aplicação já estava em curso, não coletando o endereço eletrônico dos (as) primeiros (as) respondentes (as), que foram em sua maioria, os (as) servidores (as) do INSS. Contudo, ao analisar a planilha da primeira pesquisa, separamos os 48 e-mails disponíveis e enviamos uma mensagem com o novo questionário em anexo. Desses, obtivemos 11 respostas, contabilizando 24 no total.

Os dados foram transferidos do formulário *online* para documentos no *Word*, os quais foram organizados a partir da produção de gráficos e tabelas disponíveis no mesmo programa. A análise iniciou-se a partir do 2º semestre de 2023.

Na sequência, apresentamos o perfil mais enxuto dos (as) 24 servidores (as) que responderam ao segundo questionário⁴¹.

⁴¹ Os quadros com os perfis completos dos respondentes estão ao final desta tese, nos anexos, pelos quais é possível verificar idade, nº de moradores na mesma residência, escolaridade e cargo/função de todos (as) os (as) servidores participantes da primeira e segunda fase dessa pesquisa.

TABELA 3 – Perfil geral dos (as) servidores (as) do INSS na pesquisa pós-período de distanciamento social

GÊNERO	
FEMININO	18
MASCULINO	6
IDADE	
ENTRE 29 A 39 ANOS	6
DE 40 A 50 ANOS	12
ACIMA DE 50 ANOS	6
ESTADO CIVIL	
CASADO(A)	11
SOLTEIRO(A)	4
UNIÃO ESTÁVEL	5
SEPARADO(A)/ DIVORCIADO (A)	4
Nº DE MORADORES	
SERVIDOR (A) + 1 MORADOR	5
SERVIDOR (A) + 2 MORADORES	8
SERVIDOR (A) + 3 MORADORES	8
SERVIDOR (A) + 4 MORADORES	1
MORO SOZINHO(A)	2
GRAU DE ESCOLARIDADE	
SUPERIOR INCOMPLETO	2
SUPERIOR COMPLETO	12
ESPECIALIZAÇÃO	9
MESTRADO	1

Fonte: Böhler, 2023.

Observamos que do total de 24 participantes, 18 são mulheres e 6 homens. A idade prevalecente foi a que compreende a faixa de 40 a 50 anos, com 12 respondentes no total. Verificamos que 11 servidores (as) são casados (as), 5 possuem união estável, 4 são separadas e os(as) demais são solteiras. Em relação a quantos moradores residem juntamente com o (a) servidor (a) obtivemos que do total: 8 declararam morarem com mais de 2 pessoas, 8 com mais de 3 pessoas, 5 dividem sua casa com mais de uma pessoa, apenas 1 disse morar com mais de 4 pessoas e 2 servidores (as) disseram que moram sozinhos (as).

Quanto ao grau de escolaridade, do total de 24 servidores (as) tivemos o seguinte resultado: 2 informaram não terem concluído o ensino superior, 12 com ensino superior completo, 9 disseram possuir alguma especialização e 1 com mestrado.

Estes dados são importantes para a compreensão de quem são os servidores (as) do INSS, sendo em sua maioria pessoas com alto grau de escolaridade, ocupantes do cargo de técnicos da seguridade social, com faixa etária entre 40 a 50 anos, a maioria é casada com 2 a 3 moradores residindo na mesma casa.

Assim como fizemos na análise do perfil da primeira pesquisa, na sequência apresentamos a relação das cidades em que os servidores da segunda fase estão lotados.

TABELA 4 – Cidade de lotação dos respondentes da pesquisa pós-pandemia

CIDADE DE LOTAÇÃO	Nº DE SERVIDOR(A)
CURITIBA/PR	2
CAMPO LARGO/PR	2
PONTA GROSSA/PR	1
PARANAVAÍ/PR	1
ERECHIM/RS	1
DOIS IRMÃOS/RS	1
TRÊS LAGOAS/MG	1
VARGINHA/MG	1
INDAIATUBA/SP	1
SANTO ANDRÉ/SP	1
SÃO PAULO/SP	1
SÃO CAETANO DO SUL/SP	1
ARARAQUARA/SP	1
RIO DE JANEIRO/RJ	1
GUARANHUNS/PE	1
CARUARU/PE	1
FEIRA DE SANTANA/BA	1
JARDIM DO SERIDÓ/RN	1

Fonte: Böhler, 2023.

Analisando os dados, constata-se que embora a amostragem nessa segunda fase da pesquisa tenha sido menor, em comparação com a primeira, nos surpreendeu a diversidade de pessoas que participaram, em termos de localidade. Tivemos participantes da região Sul (Curitiba, Campo Largo, Ponta Grossa, Paranavaí, Erechim e Dois Irmãos), da região Sudeste (Três Lagoas, Varginha, Indaiatuba, Santo André, São Caetano do Sul, Araraquara e Rio de Janeiro) e, por fim, da região do Nordeste (Guaranhuns, Caruaru, Feira de Santana e Jardim do Seridó). Insta salientarmos que as cidades se referem ao local de lotação dos (as) servidores (as)

não sendo necessariamente onde residem. Para fins de preservar a identidade dos (as) participantes, optamos em divulgar apenas a cidade de lotação, ao invés de colocarmos a cidade de lotação e a de residência.

Ainda, em razão do número de participantes da pesquisa empírica, com 207 respondentes no total (entre servidores (as) que responderam ao questionário e os que concederam entrevista), e a fim de preservarmos as suas identidades, optamos em numerá-los por ordem de participação. Enfatizamos, no entanto, que a escolha partiu como forma de sistematização para a análise, num primeiro momento, porém mantivemos esse formato para a versão final da tese, por entendermos que o texto ficaria com uma leitura mais fluída. Portanto, numeramos os servidores e servidoras respondentes do formulário *online* como “servidor (a) nº1, servidor (a) nº 2, servidor (a) nº 3” e assim por diante, e os dois servidores que foram entrevistados como “entrevistado nº1 e entrevistado nº 2”, já que ambos se declararam como sendo do sexo masculino.

2.5 RELAÇÃO DE TRABALHO: CONTRATO, ATIVIDADES E REMUNERAÇÃO DOS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS

Para entendermos a posição que os servidores (as) do INSS ocupam no funcionalismo público, é imperioso sabermos a qual regime jurídico pertencem. Além disso, para situarmos as suas condições de trabalho, descrevemos nesta seção os cargos, atividades que exercem no Instituto, assim como especificidades inerentes às suas ocupações.

No capítulo a seguir apresentaremos a estrutura organizacional do INSS, suas competências etc. Aqui, nos limitamos em adiantar que o INSS é uma autarquia vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social, portanto, pertence ao Poder Executivo Federal. Nesse sentido, os (as) servidores (as) do órgão possuem vínculo estatutário, sendo regidos pelo Regime Jurídico dos Servidores Públicos Cíveis da União, das autarquias e das fundações públicas federais (Lei nº 8.112 de 1990)⁴².

Os servidores estatutários ingressam na carreira mediante aprovação em concurso público⁴³, sendo que o último concurso realizado do INSS ocorreu em 2022 para o cargo de nível médio de técnico do seguro social.

⁴² Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 23 de Abr. de 2023.

⁴³ Para a investidura em cargo público é necessário, segundo a Lei nº 8.112/1990, ter nacionalidade brasileira, quitação com as obrigações militares e eleitorais, o nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo, entre outros requisitos. A investidura ocorre com a posse, que por sua vez se dá pela assinatura do respectivo termo, no qual deverão constar as atribuições, os deveres, as responsabilidades e os direitos inerentes ao cargo ocupado.

Dentre as atividades cujas funções são consideradas comuns aos cargos de analista e de técnico do seguro social estão o atendimento ao público, atividades inerentes ao reconhecimento de direitos previdenciários, direitos vinculados à Lei nº 8.742/1993 e outros sob a responsabilidade do INSS, atividades inerentes à instrução, tramitação e movimentação de processos e documentos; realizar estudos, pesquisas e levantamentos de informações⁴⁴

Quanto a escolaridade requerida para o cargo de Técnico do Seguro Social é exigida o ensino médio completo e sua remuneração inicial está prevista no valor de até R\$ 5.905,79, com jornada de trabalho de 40 horas semanais⁴⁵.

Para ocupar o cargo de Analista do Seguro Social, no entanto, é necessário ter concluído o ensino superior em qualquer área ou com formação em serviço social. A remuneração bruta inicial de um analista é de R\$ 9.767,21.⁴⁶

No entanto, embora o INSS faça parte do setor público federal e tenha como missão a garantia da proteção social aos cidadãos por meio de reconhecimento de direitos, o órgão passa por problemas sérios nos últimos tempos no que diz respeito a sua estrutura, déficit de funcionários “agravado nos últimos anos, com a perda de 50% do quadro funcional”⁴⁷, sistemas precários entre outros. Na sequência buscamos apresentar a história do INSS, sua criação e composição.

Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%208.112%2C%20DE%2011%20DE%20DEZEMBRO%20DE%201990&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20regime%20jur%C3%ADdico,e%20das%20funda%C3%A7%C3%B5es%20p%C3%BAblicas%20federais>. Acesso em: 23 de Abr. de 2023.

⁴⁴ Disponível em: <https://cdn.cebraspe.org.br/concursos/inss_22/arquivos/ED_1_INSS_22_ABERTURA.PDF>. Acesso em: 23 de Abr. de 2023.

⁴⁵ Disponível em: <https://dhg1h5j42swfq.cloudfront.net/2022/09/15092248/ed_1_inss_22_abertura.pdf>. Acesso em: 23 de Abr. de 2023.

⁴⁶ Disponível em: <<https://www.estrategiaconcursos.com.br/blog/concurso-inss/#remuneracao>>. Acesso em: 23 de Abr. de 2023.

⁴⁷ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2023/06/07/apos-seis-meses-de-governo-presidente-do-inss-admite-que-a-principal-cao-do-caos-no-orgao-e-a-falta-de-servidores/>>. Acesso em: 08 de nov. de 2023.

3 A MUDANÇA PARA O DIGITAL NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL A PARTIR DAS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO

Nesse capítulo apresentamos o INSS, sua história, composição estrutural e o início da sua transformação para o digital. Analisamos como essa transformação está inserida nas mudanças no mundo do trabalho matizada pela acumulação flexível, destacando as inovações tecnológicas que desenvolveram novas formas de gestão e de produção, como foi o caso do surgimento das tecnologias de informação e comunicação, as TIC's⁴⁸, que foram fundamentais para o avanço das configurações de trabalho atuais, em especial, as de caráter flexível.

Juntamente a esse processo de modernização no sistema produtivo, abordamos elementos constitutivos do capitalismo contemporâneo, quais sejam: o neoliberalismo e a financeirização.

A partir da discussão desses elementos podemos compreender as reformas impostas por governos neoliberais, cujos objetivos são de enxugamento estatal, o qual prioriza uma suposta eficiência baseada, sobretudo, no resultado. Essa lógica também tem como alvos a fragilização dos serviços públicos e o enfraquecimento dos direitos assegurados pelo Estado, como forma estratégica de impor o interesse do capital à frente do interesse coletivo.

Além disso, trazemos as mudanças tecnológicas no INSS e sua repercussão para os servidores e para a população em geral e de modo especial para a mais vulnerável que não tem acesso a dispositivos eletrônicos ou que não possui o conhecimento necessário para solicitar o benefício ao qual tem direito. Dentre as mudanças, estão o avanço da automatização dos requerimentos e do governo digital, bem como as auditorias realizadas para a fiscalização desses novos meios de atendimento aos cidadãos.

Dentre as conclusões, demonstramos que todos esses processos colaboram para que o quadro funcional do INSS se mantenha defasado. A defasagem se evidencia a partir de um quadro com o número de servidores ativos, cedidos e aposentados dos últimos anos, a contratação de militares pelo governo Bolsonaro com o pretexto de diminuição da fila de espera de análise dos benefícios e sua repercussão.

⁴⁸ Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) “podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas (...) As TICs são utilizadas nas mais diversas áreas, como, por exemplo, na indústria, no comércio, no setor de investimentos e na educação. Em todas as possíveis aplicações de TICs, o principal objetivo é proporcionar o acesso à automação da informação e comunicação” (RODRIGUES, 2016, p.15).

3.1 INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS): HISTÓRIA E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O sistema previdenciário brasileiro sofreu mudanças significativas desde o seu surgimento. Na história do Instituto consta que desde o Império já existiam mecanismos de cunho previdenciário, porém a Lei Eloy Chaves, a qual foi instituída pelo Decreto legislativo nº 4.682 de 24 de janeiro de 1923, foi a primeira a estabelecer normas acerca da Previdência Social, determinando a criação de caixas de aposentadoria e pensão (CAP) para trabalhadores ferroviários da época⁴⁹, conforme relata Concentino:

A passagem das formas assistenciais e filantrópicas para uma política de Estado nas primeiras décadas do século XX ocorrem a tempo da expansão das atividades econômicas, da urbanização, da industrialização primária e da organização das classes trabalhadoras, ainda sob os efeitos da Primeira Guerra Mundial e da Revolução Russa. Desse modo, esses fatores suscitaram a promulgação da legislação sobre acidentes de trabalho em 1919 e a institucionalização dos sistemas de caixas de aposentadorias e pensões: a Lei Eloy Chaves - Decreto nº 4.682, de 24 de janeiro de 1923 (CONCENTINO, 2023, p. 53).

A proposta era apoiar os trabalhadores das empresas ferroviárias durante o período de inatividade. Cabe dizer que os sindicatos desses trabalhadores estavam mais bem estruturados nesse período. A situação foi se modificando nos anos de 1930, à medida que os sindicatos de outras categorias profissionais foram se ampliando e fortalecendo as instituições de previdência, que foram assumidas pelo Estado, criando os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAP's)⁵⁰

Os institutos que representavam categorias com renda superior ficavam cada vez mais fortes politicamente e a distinção com os demais que não dispunham de muitos recursos causava certos conflitos que acarretaram a necessidade de criação de um sistema previdenciário único. Assim, em 26 de agosto de 1960 foi criada a Lei nº 3.807 que originou a Lei Orgânica de Previdência Social (LOPS), cuja legislação unificou as normas de todos os institutos⁵¹.

Posteriormente, todos esses institutos que compunham o IAP's foram agrupados formando o Instituto Nacional de Previdência Social, o INPS.

⁴⁹ De acordo com Matos, Santos, Souza e Leme apesar de terem existido políticas e leis anteriores à 1923, ela abriu o precedente para que o benefício fosse também desenvolvido para outros setores por meio de novos sistemas. Disponível em: < https://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20211116092010.pdf >. Acesso em: 20 de ago. de 2024.

⁵⁰ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional> >. Acesso em 20 de ago. de 2024.

⁵¹ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional> >. Acesso em 20 de ago. de 2024.

A Lei nº 3.807, de 26 de agosto de 1960, criou a Lei Orgânica de Previdência Social – LOPS, que unificou a legislação referente aos Institutos de Aposentadorias e Pensões. Posteriormente, o Decreto-Lei nº 72, de 21 de novembro de 1966, uniu os seis Institutos de Aposentadorias e Pensões existentes na época (IAPM, IAPC, IAPB, IAPI, IAPETEL, IAPTEC), criando o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS (INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL)⁵²

Nesse início, porém, o INPS tratava de ações referentes à trabalhadores do setor privado, exceto os que eram considerados trabalhadores rurais e os domésticos, os quais foram incluídos mais tarde.

No decorrer da década de 1970, a cobertura previdenciária expandiu-se com a concentração de recursos no governo federal, especialmente devido às seguintes medidas: em 1972, a inclusão dos empregados domésticos; em 1973, a regulamentação da inscrição de autônomos em caráter compulsório; em 1974, a instituição do amparo previdenciário aos maiores de 70 anos de idade e aos inválidos não-segurados (idade alterada posteriormente); em 1976, extensão dos benefícios de previdência e assistência social aos empregadores rurais e seus dependentes (INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL)⁵³

Contudo, a composição da seguridade social brasileira, tal como ela se apresenta até os dias de hoje, foi consagrada pela Constituição Federal de 1988, como destaca Boschetti:

Foi somente com a Constituição de 1988 que as políticas de previdência, saúde e assistência social foram reorganizadas e reestruturadas com novos princípios e diretrizes e passaram a compor o sistema de seguridade social brasileiro. Apesar de ter um caráter inovador e intencional compor um sistema amplo de proteção social, a seguridade social acabou se caracterizando como um sistema híbrido, que conjuga direitos derivados e dependentes do trabalho (previdência) com direitos de caráter universal (saúde) e direitos seletivos (assistência) (BOSCHETTI, 2009, p.8).

A nova Carta, segundo Gimenez (2016, p.6), ainda garantiu “a livre associação profissional ou sindical, o direito de greve e a participação dos trabalhadores e empregadores nos colegiados dos órgãos públicos em que seus interesses profissionais ou beneficiários fossem objetos de discussão ou deliberação”. A Previdência Social, por sua vez, passou a ser organizada

sob a forma de Regime Geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória (art. 201). A ela caberia a cobertura de eventos como doenças, acidentes, invalidez, morte e idade avançada. Também a proteção à maternidade, ao trabalhador em situação de desemprego involuntário, aos dependentes do segurado de baixa renda e a garantia de

⁵² Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional> >. Acesso em 20 de ago. de 2024.

⁵³ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/institucional> >. Acesso em 20 de ago. de 2024.

pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes (GIMENEZ, 2016, p.7).

A Previdência Social é um dos pilares que sustenta o Sistema de Seguridade Social Brasileiro⁵⁴, juntamente com a saúde e a assistência social. Os direitos da seguridade social, segundo Boschetti (2009, 1), tiveram como “parâmetro os direitos do trabalho, visto que desde sua origem, esses assumem a função de garantir benefícios”, para trabalhadores que deixaram de contribuir com a sua “capacidade laborativa”, de forma temporária ou permanente.

Tiveram dois modelos que serviram de orientação para a formação da seguridade social no resto do mundo. O primeiro modelo, conhecido como modelo *bismarckiano*, instituído “na Alemanha, ao final do século XIX, durante o Governo do Chanceler Otto Von Bismarch, em resposta às greves e pressões dos trabalhadores”. O modelo alemão “é considerado como um sistema de seguros sociais, porque suas características assemelham-se às de seguros privados” tendo o seu acesso condicionado a uma contribuição anterior, sendo utilizado principalmente por trabalhadores (BOSCHETTI, 2009 p.2).

Em contestação ao modelo alemão, e num contexto econômico e político em crise, em razão da Segunda Guerra Mundial, é formulado na Inglaterra o modelo intitulado “Plano Beveridge” propondo a instituição do “*welfare state*”, cujos direitos tinham caráter universal e eram destinados para todos os cidadãos em situação de vulnerabilidade, sendo financiado por impostos fiscais gerenciado, portanto, pelo Estado. (BOSCHETTI, 2009, p.2).

No Brasil, os princípios do modelo bismarckiano predominam na previdência social, e os do modelo beveridgiano orientam o atual sistema público de saúde (com exceção do auxílio-doença, tido como seguro saúde e regido pelas regras da previdência) e de assistência social, o que faz com que a seguridade social brasileira se situe entre o seguro e a assistência social (BOSCHETTI, 2006).

Boschetti relata que “historicamente, o acesso ao trabalho sempre foi condição para garantir o acesso à seguridade social. Por isso, muitos trabalhadores desempregados não tinham acesso a muitos direitos da seguridade social”, sobretudo os assegurados pela previdência, “visto que essa se move pela lógica do contrato, ou do seguro social” (2009, p.1).

⁵⁴ A Seguridade Social é composta pela “previdência (já explicitada no corpo do texto); a saúde, “política pública de direitos que opera por um sistema único, o SUS” e a assistência social, “política pública de proteção social, opera por um sistema único federativo, o SUAS (...) distinta do seguro social “o escopo de suas atenções envolve situações humanas complexas que incluem abandono, violência em variadas faixas etárias, com incidência de gênero e de formas de ocorrência dentro e fora da família”, assim como atua na “restauração de padrões de dignidade, resgate de vida social de pessoas de diferentes faixas etárias vivendo nas ruas” e “adolescentes em medidas socioeducativas” (SPOSATI, 2013, p. 663).

A previdência social, na condição de seguro social ligado ao trabalho, afiança um valor substituto à remuneração do trabalho em algumas situações em que ocorrem impedimentos ao seu exercício normal. Esse valor substituto recebe a forma de benefício, pensão e aposentadoria cujo acesso é vinculado a regras de tempo de contribuição, idade, grau de agravo, entre outros requisitos (SPOSATI, 2013, p. 663).

Em algumas situações, pontua Sposati, exige-se parecer de perito. A previdência social, segundo a autora “tem maior aplicação quando do envelhecimento humano embora sua ação alcance as vicissitudes humanas que impedem o exercício do trabalho regular e exigem a remuneração substituta” (SPOSATI, 2013, p. 663).

No que concerne a sua natureza jurídica atual dentro da administração pública, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é uma autarquia federal⁵⁵, que foi criada por meio do Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS (custeio) com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS (benefícios). Como entidade compreendida na Administração Indireta, vincula-se ao então Ministério da Previdência e Assistência Social – MPAS.

Tem como competências:

I - o reconhecimento do direito, a manutenção e o pagamento de benefícios e os serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social – RGPS, inclusive do seguro-desemprego ao pescador profissional artesanal, conforme disposto no Decreto nº 8.424, de 31 de março de 2015;

II - o reconhecimento do direito, a manutenção, o pagamento de benefícios assistenciais (Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993) e dos Encargos Previdenciários da União previstos na legislação; e

III - o reconhecimento do direito e a manutenção das aposentadorias e das pensões do Regime Próprio de Previdência Social da União – RPPU, no âmbito das autarquias e das fundações públicas, nos termos do disposto no Decreto nº 10.620, de 5 de fevereiro de 2021.⁵⁶ (INSS, 2024)⁵⁷

Em termos gerais, funciona como uma prestadora de serviços previdenciários, no âmbito público, cujo principal objetivo é garantir a proteção social aos cidadãos brasileiros, por meio de benefícios e serviços da Previdência Social.

⁵⁵ Autarquia Federal, segundo o art. 5º, inc. I, do Decreto Lei nº 200 de 25 de fevereiro de 1967, é “o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita próprios, para executar atividades típicas da Administração Pública, que requeiram, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada”. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200>. Acesso em: 20 de abr. 2020.

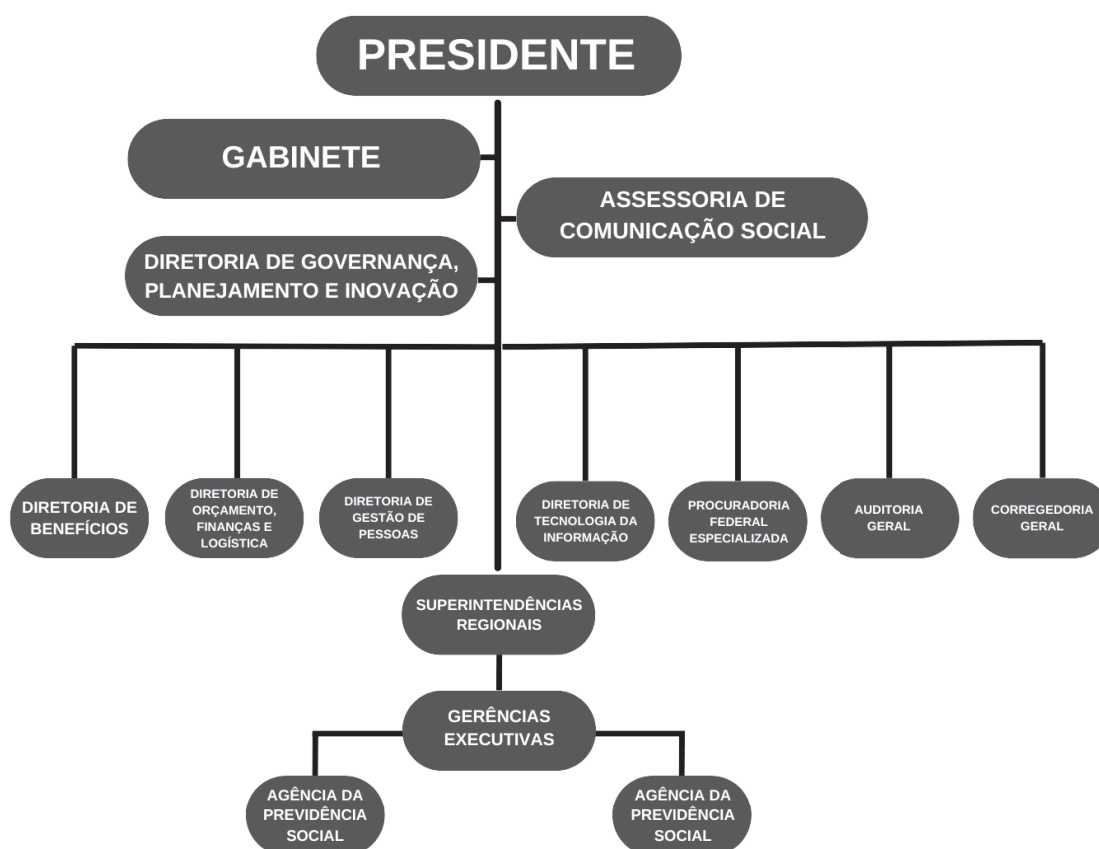
⁵⁶ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/institucional>>. Acesso em: 20 de abr. 2020.

⁵⁷ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/institucional>>. Acesso em: 20 de abr. 2020.

Conforme o disposto no Decreto nº 10.995 de 2022, sua estrutura organizacional é formada por I- órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS; II- órgãos seccionais; III – órgão específico singular; e IV – unidades descentralizadas.

Na sequência, apresentamos a estrutura organizacional do INSS, por meio do organograma institucional e suas competências.

FIGURA 1 – Organograma do INSS



Fonte: Site do INSS (2023). Elaboração própria.

Respeitando a hierarquia, por primeiro, temos o cargo de presidente do INSS, ocupado por Alessandro Stefanutto, no atual governo presidido por Luiz Inácio Lula da Silva (mandato de 2023). Dentre suas competências estão “exercer o poder disciplinar nos termos da legislação, decidir quanto à aplicação de pena aos servidores do INSS em processos administrativos disciplinares, encaminhar ao Ministério da Economia propostas de planos, programas e metas de inovação tecnológica, entre outras”⁵⁸. Na sequência, aparecem o gabinete, assessoria de

⁵⁸ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/estrutura-1> >. Acesso em: 20 de abr. 2020.

comunicação social e diretoria de governança, cujas competências apresentamos no quadro abaixo.⁵⁹

QUADRO 2 – Competências dos órgãos de assistência direta e imediata ao presidente do INSS

Competências dos órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS
Gabinete I - assistir o Presidente do INSS em sua representação política e social e ocupar-se do preparo e do despacho do seu expediente administrativo; II - coordenar: a) o planejamento e a elaboração da pauta de despachos e de audiências do Presidente do INSS; b) o levantamento, a consolidação e o encaminhamento de informações solicitadas ao INSS por órgãos e entidades da administração pública; c) o fluxo de comunicações oficiais do Presidente do INSS; e d) a elaboração de atos normativos, acordos, convênios e demais atos de atribuição do Presidente do INSS; III - planejar, coordenar e supervisionar as relações institucionais do INSS, incluídas as relações parlamentares e internacionais; e IV - supervisionar, acompanhar e coordenar as atividades de assessoramento ao Presidente do INSS.
Assessoria de Comunicação Social I - coordenar e executar as atividades de comunicação social, no âmbito do INSS, em articulação com a Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério do Trabalho e Previdência e a Secretaria Especial de Comunicação Social do Ministério das Comunicações; II - coordenar, em conjunto com as outras unidades organizacionais, planos, projetos, programas e campanhas de fortalecimento da imagem do INSS em âmbito interno e externo; III - orientar e supervisionar a execução das atividades das Assessorias de Comunicação Social nas Superintendências Regionais e nas Gerências-Executivas; IV - planejar e desenvolver a comunicação social integrada e interna; V - padronizar, difundir e supervisionar o uso adequado da identidade visual do INSS e dos materiais gráficos, audiovisuais e eletrônicos produzidos pelo INSS e destinados à divulgação interna e externa; e VI - gerir e coordenar o sistema de publicidade legal do INSS.
Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação I - assessorar o Presidente do INSS nos assuntos de governança, planejamento e inovação; II - coordenar e supervisionar a execução das atividades relativas ao plano plurianual, em conformidade com

⁵⁹ Dividimos as competências de cada Órgão do INSS em diferentes quadros conforme suas posições no organograma institucional e de acordo com o Decreto nº 10.995/2022. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D10995.htm >. Acesso em: 20 de Mar. de 2023.

as diretrizes do órgão setorial do Sistema de Planejamento e de Orçamento Federal, o planejamento estratégico institucional e o plano anual de ação do INSS; III - coordenar a elaboração do relatório de prestação de contas anual do INSS; IV - coordenar e supervisionar as atividades relativas aos estudos socioeconômicos, ao processo de organização institucional, à adequação da estrutura regimental e ao desenvolvimento organizacional; V - coordenar, formular, implementar e supervisionar as atividades de planejamento estratégico institucional e o gerenciamento de projetos prioritários, em articulação com as outras unidades organizacionais; VI - coordenar e supervisionar o estabelecimento de diretrizes de governança, gestão de riscos, integridade institucional e controle interno; VII - coordenar e supervisionar os processos de desenvolvimento e inovação institucional; VIII - formular, coordenar e implementar planos, programas, projetos e normas destinados: à gestão de riscos entre outros; IX - coordenar e executar as atividades relativas ao Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg; X - coordenar a sistematização dos indicadores de gestão propostos pelas outras unidades organizacionais do INSS e propor o aperfeiçoamento dos indicadores relativos a sua área de atuação; XI - elaborar e divulgar os relatórios semestrais sobre as atividades do INSS de que trata o inciso VI do **caput** do art. 17; XII - coordenar e executar as atividades de ouvidoria; XIII - coordenar e gerenciar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, no âmbito do INSS; e XIV - orientar as unidades organizacionais quanto à aplicação das normas administrativas relacionadas aos sistemas estruturadores da administração pública federal.

Fonte: Decreto nº 10.995/2022. Elaboração própria.

Abaixo da diretoria de governança etc., estão as Diretorias de gestão, de orçamento, finanças e logística e a de tecnologia da informação. Consistem, de forma geral, em um aglomerado de coordenações que se organizam por setores menores, por exemplo, a diretoria de benefícios é dividida em: serviço técnico administrativo, coordenação de serviços previdenciários, coordenação-geral de reconhecimento de direitos etc. Esta última, a título de exemplificação, possui várias divisões (a divisão de seguro-desemprego do pescador artesanal, a divisão de revisão de direitos, a de compensação previdenciária, a de recursos) e assim por diante. Em resumo, todas as diretorias têm suas coordenações e, dentro destas, algumas divisões.

QUADRO 3 – Competência dos órgãos seccionais do INSS

Competência dos órgãos seccionais do INSS
Diretoria de Gestão

I - planejar, coordenar e monitorar a execução das atividades de: a) gestão de pessoas; b) planos de carreira; c) recrutamento e seleção; d) avaliação de desempenho; e) desenvolvimento; f) saúde e qualidade de vida no trabalho; g) capacitação; e h) administração de pessoal; II - orientar as unidades organizacionais quanto à aplicação das normas sobre gestão de pessoas; III - aprovar o Plano de Desenvolvimento de Pessoas - PDP, instrumento da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas - PNPD, e atuar junto à rede de escolas de governo do Poder Executivo federal para sua implementação, nos termos do disposto no Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019⁶⁰; IV - planejar, propor, coordenar, controlar, orientar, normatizar, supervisionar e avaliar: a) a política interna de desenvolvimento alinhada ao planejamento estratégico do INSS e às diretrizes do PDP e da educação corporativa; b) as ações para: 1. o desenvolvimento e a valorização da carreira do Seguro Social; 2. a realização de concursos públicos; 3. a movimentação de pessoal; e 4. a avaliação de desempenho dos servidores; c) as ações desenvolvidas no âmbito do programa de educação previdenciária para o público externo, virtuais e presenciais, incluídas as ações de orientação e de acolhimento dos cidadãos nas Agências da Previdência Social; d) as ações de saúde e qualidade de vida no trabalho, que contribuam para implementação do programa de saúde do servidor, e as ações de acessibilidade e respeito ao meio ambiente; e e) as ações de inovação, gestão do conhecimento e valorização do servidor; e V - coordenar, normatizar e supervisionar, em conformidade com as políticas estabelecidas pelo regime próprio de previdência social da União, a execução das atividades de reconhecimento de direitos, de manutenção e de pagamentos dos benefícios de aposentadorias dos servidores públicos das autarquias e das fundações públicas do Poder Executivo federal, e de pensões por morte aos seus dependentes.

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística

I - planejar, coordenar, normatizar, monitorar e supervisionar a execução das atividades de gestão: a) de logística, referentes a contratações públicas e a administração de bens e serviços gerais, incluído o armazenamento e o desfazimento de material; b) de patrimônio, referentes a regularização, disponibilização e administração econômica e financeira dos imóveis sob gestão do INSS; c) de obras, serviços de engenharia e manutenção predial; d) de informação e documentação, referentes ao gerenciamento de documentos arquivísticos, administração do acervo museológico e preservação da informação e da documentação; e) orçamentária, em articulação com a Diretoria de Governança, Planejamento e Inovação; f) financeira e contábil; g) dos processos de celebração de parcerias previstas no art. 3º, no âmbito de sua competência, em colaboração com as demais unidades organizacionais; e h) realizadas pelas Superintendências Regionais, no âmbito de sua competência; II - gerenciar as informações sobre pagamentos de benefícios do RGPS e a análise comparativa do fluxo físico e financeiro, em articulação com a Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão; III - autorizar a instauração de processo de tomada de contas especial nos órgãos de assistência direta e imediata ao Presidente do INSS, nos órgãos seccionais e nos órgãos específicos singulares do INSS; IV - executar atividades de licitações e contratos dos certames centralizados nacionais, em articulação com as unidades

⁶⁰ Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Decreto/D9991.htm>. Acesso em: 20 de mar. 2023.

organizacionais interessadas; e V - executar as atividades orçamentária, financeira e contábil do regime próprio de previdência social da União.

Diretoria de Tecnologia da Informação

I- planejar, coordenar, normatizar e supervisionar os projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, comunicação de voz e dados, rede de dados estruturada com e sem fio, infraestrutura tecnológica, serviços de atendimento de informática e as demais atividades de tecnologia da informação e comunicação; II - exercer as funções de órgão seccional do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - Sisp, na análise e proposições de mecanismos, processos e atos normativos, em articulação com o órgão central; III - exercer as funções de unidade de planejamento, monitoramento e avaliação da estratégia de tecnologia da informação e da comunicação; IV - promover a prospecção de novas tecnologias, observadas necessidades atuais ou futuras do INSS; V - coordenar a execução da política de segurança de tecnologia da informação e da comunicação, de acordo com os atos normativos do Governo federal, e propor suas alterações; VI - coordenar e supervisionar as atividades de tecnologia da informação e da comunicação nas unidades descentralizadas; VII - coordenar as atividades de ciência de dados e de análises estruturadas; e VIII - estabelecer diretrizes, normas e padrões técnicos de hospedagem, implantação, utilização e modernização dos sistemas corporativos e da rede de dados, em articulação com as demais unidades organizacionais.

Fonte: Decreto nº 10.995/2022. Elaboração própria.

Juntamente ao nível que se encontram as diretorias, estão a Procuradoria Federal Especializada, a qual tem como competência principal representar judicial e extrajudicialmente o INSS. Na mesma esteira estão a Auditoria Geral que avalia os controles internos de gestão quanto à eficácia, eficiência, economia etc., e, por fim, a Corregedoria-Geral, a qual compete planejar, supervisionar, avaliar as atividades de correição no âmbito do Instituto, dentre outras competências discriminadas no quadro seguinte:

QUADRO 4 – Competência dos órgãos seccionais do INSS – Parte II

Competência dos órgãos seccionais do INSS – Parte II
Procuradoria Federal Especializada, órgão de execução da Procuradoria-Geral Federal I - Representar judicial e extrajudicialmente o INSS, observadas as normas estabelecidas pela Procuradoria-Geral Federal; II - orientar a execução da representação judicial do INSS, quando estiver sob a responsabilidade dos demais órgãos de execução da Procuradoria-Geral Federal; III - exercer

atividades de consultoria e de assessoramento jurídicos no âmbito do INSS, observado o disposto no art. 11 da Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993⁶¹; IV - auxiliar os demais órgãos de execução da Procuradoria-Geral Federal na apuração de liquidez e certeza dos créditos, de qualquer natureza, inerentes às atividades do INSS, para inscrição em dívida ativa e respectiva cobrança; V - zelar pela observância da Constituição, das leis e dos atos editados pelos Poderes Públicos, sob a orientação normativa da Advocacia-Geral da União e da Procuradoria-Geral Federal; VI - coordenar e supervisionar, técnica e administrativamente, as Procuradorias Regionais e Seccionais; e VII - encaminhar à Advocacia-Geral da União ou à Procuradoria-Geral Federal, conforme o caso, pedido de apuração de falta funcional praticada por seus respectivos membros.

Auditoria-Geral

I - avaliar os controles internos da gestão quanto à eficácia, eficiência, efetividade e economicidade; II - avaliar os processos de governança, de gerenciamento de riscos e o efetivo funcionamento dos controles internos da gestão; III - examinar e emitir parecer sobre a prestação de contas anual do INSS e as tomadas de contas especiais; IV - supervisionar, orientar e avaliar a execução de auditorias pelas Auditorias Regionais; V - acompanhar o cumprimento das recomendações de auditoria interna e de órgãos de controle; VI - estabelecer diretrizes de funcionamento e promover a padronização e a racionalização dos procedimentos administrativos e operacionais no âmbito da Auditoria-Geral e de suas projeções regionais; e VII - elaborar normas, procedimentos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, no âmbito de sua competência.

Corregedoria-Geral

I - planejar, dirigir, orientar, supervisionar, avaliar e controlar as atividades de correção no âmbito do INSS; II - instaurar ou requisitar a instauração, de ofício ou a partir de representações e de denúncias, de sindicâncias, incluídas as patrimoniais, de processos administrativos disciplinares e de demais procedimentos correcionais para apurar responsabilidade por irregularidades praticadas na autarquia, e decidir acerca das propostas de arquivamento de denúncias e representações; III - encaminhar ao Presidente do INSS, para julgamento, os processos administrativos disciplinares que possam implicar a aplicação de penalidades de sua competência; IV - avocar, de ofício ou por meio de proposta, sindicâncias, processos administrativos disciplinares e outros procedimentos correcionais em curso no INSS e determinar o reexame daqueles já concluídos ou, conforme a hipótese, propor ao Presidente do INSS a avocação ou o reexame do feito; e V - exercer as demais competências previstas no art. 5º do Decreto nº 5.480, de 2005⁶².

⁶¹ Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp73.htm#art11> . Acesso em: 20 de mar. 2023.

⁶² O referido decreto dispõe sobre o sistema de correção do Poder Executivo Federal. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5480.htm#art5> . Acesso em 20 de mar. 2023.

Fonte: Decreto nº 10.995/2022. Elaboração própria.

Na mesma esteira, mas pertencente ao órgão específico singular, tem-se a Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, para qual estão atribuídas as seguintes competências:

QUADRO 5 – Competência do órgão específico singular do INSS

Competência do órgão específico singular do INSS
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão I - editar atos normativos relativos aos benefícios e aos serviços previdenciários vinculados ao RGPS; II - gerenciar, coordenar, uniformizar, supervisionar e elaborar planos, programas e metas das atividades sobre os procedimentos: a) de cadastro de dados pessoais dos beneficiários, de eventos, de recolhimentos e de contribuições previdenciárias e dos demais assuntos relativos ao Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNIS; b) para o reconhecimento de direito aos benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS; c) de compensação previdenciária e de consignação em benefícios do RGPS; d) para a implementação dos acordos internacionais de previdência; e) para a manutenção e o pagamento dos benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS; f) de operacionalização do seguro defeso do pescador artesanal; g) de prestação de serviço social; h) de habilitação e reabilitação profissional; i) de revisão de benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS; j) de apuração de indícios de irregularidades detectados em benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS e de retroalimentação do valor apreendido para fins de conformidade; k) de cobrança administrativa de valores indevidos pagos em benefícios assistenciais e previdenciários do RGPS; e l) para os demais serviços e benefícios do RGPS operacionalizados pelo INSS; III - planejar, propor, coordenar, normatizar, supervisionar, uniformizar, executar e avaliar as ações: a) de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e de relacionamento com os usuários; b) de atendimento presencial e remoto aos usuários dos serviços e de autoatendimento; c) para localização, alteração e instalação das Agências da Previdência Social; d) para utilização e modernização dos sistemas corporativos de atendimento, em articulação com a Diretoria de Tecnologia da Informação; e) referentes ao atendimento do público externo, das entidades e dos sindicatos relativos a benefícios, serviços previdenciários, cumprimento das determinações judiciais e referentes aos acordos de cooperação técnica para desconto de mensalidades associativas em benefícios previdenciários; e f) para o desenvolvimento de planos, programas, procedimentos e metas das atividades para o atendimento e para a análise de benefícios; IV - padronizar os procedimentos de atendimento e funcionamento das unidades de atendimento; V - elaborar estudos técnicos e executar ações para a gestão, a classificação, a adequação e a diversificação da topologia e da tipologia da rede de atendimento; VI - supervisionar os serviços de modernização, suporte e manutenção da rede de atendimento do INSS, em articulação com a Diretoria de Tecnologia da Informação; VII - monitorar o desempenho da rede de atendimento e de seus gestores, em articulação com a Diretoria de Governança,

Planejamento e Inovação; VIII - coordenar a gestão da operacionalização de parcerias e dos convênios e acordos relacionados com o atendimento ao usuário; IX - adotar instrumentos para visibilidade e transparência dos serviços, dos canais de atendimento e dos critérios de acesso aos benefícios e serviços operacionalizados pelo INSS; X - gerir e expandir canais de interação com o usuário para atendimento presencial e remoto; e XI - definir as regras e os requisitos dos sistemas informatizados de atendimento e benefício e de automação, em articulação com a Diretoria de Tecnologia da Informação.

Fonte: Decreto nº 10.995/2022. Elaboração própria.

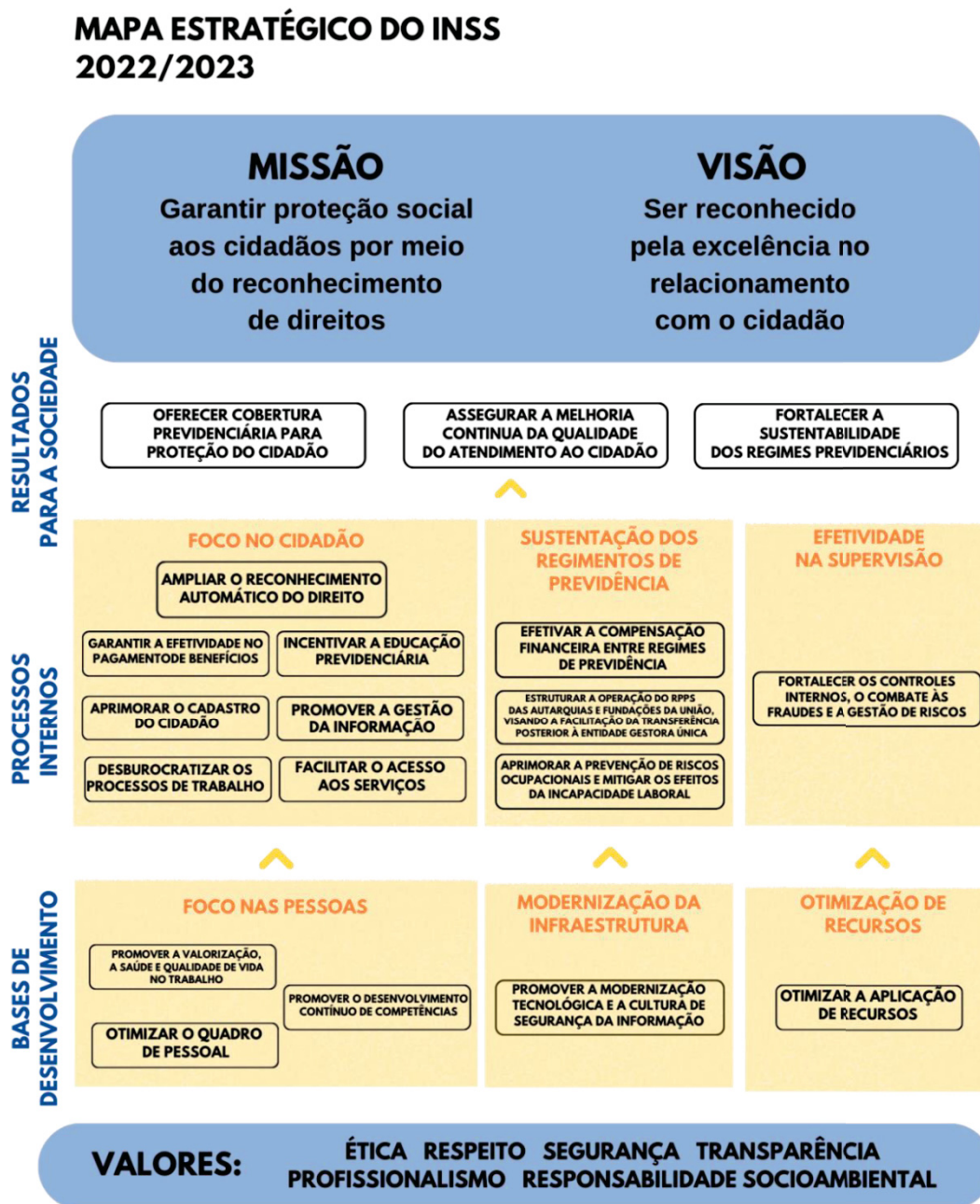
Podemos visualizar no organograma do Instituto, que logo abaixo estão as superintendências, cuja incumbência é a de supervisionar as regionais do Instituto. A superintendência regional-sul, por exemplo, tem sua sede localizada no centro de Florianópolis, porém comanda as atividades dos três estados sulistas, englobando as gerências executivas de Curitiba, Cascavel, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, Porto Alegre, Canoas, Caxias do Sul, Ijuí, Novo Hamburgo, Passo Fundo, Pelotas, Santa Maria, Uruguaiana, Florianópolis, Blumenau, Chapecó, Criciúma e Joinville.

Assim como as superintendências estão para as gerências executivas, estas estão para as agências previdenciárias. As agências são unidades fixas, distribuídas por todo o Brasil, totalizando mais de 1.500 pontos de atendimentos no país e são responsáveis por atender à população⁶³.

A seguir anexamos o mapa estratégico de gestão do INSS, no qual visualizamos a principal missão do instituto que é o de atuar na garantia da proteção social dos brasileiros e as ações propostas para que essa missão seja cumprida.

⁶³ A maioria dos atendimentos presenciais precisam de agendamento prévio (com dia e horários marcados), requeridos através do site do Meu INSS ou pelo telefone através do 135. Os que não tem necessidade de agendamento (chamados atendimentos espontâneos), são feitos na triagem ou no Atendimento Orientado, geralmente para sanar alguma dúvida ou dar algum tipo de orientação para a população.

FIGURA 2 – Mapa estratégico de gestão do INSS



Fonte: Site do INSS (elaboração própria)

Na figura acima verificamos o mapa estratégico traçado pelo Instituto para os anos de 2022 e 2023. Analisando o mapa, de baixo para cima, observamos os valores que representam e orientam a autarquia, são eles: ética, respeito, segurança, transparência, profissionalismo, responsabilidade socioambiental. Como bases de desenvolvimento estão: o foco nas pessoas, modernização da infraestrutura e otimização de recursos, dos quais achamos interessante

destacarmos os pontos que dizem respeito a otimização do quadro de pessoal e da aplicação de recursos.

Dos processos internos, verificamos estratégias focadas para o cidadão, com os objetivos de ampliação do reconhecimento automático do seu direito, de efetividade nos serviços prestados, assim como no pagamento dos benefícios, agilidade na análise dos processos e no cadastro do usuário, incentivo à educação previdenciária e à divulgação de informativos para a população. Ainda em processos internos, estão a sustentação dos regimes de previdência e a efetividade na supervisão, os quais tem como pressupostos fortalecer a sustentabilidade dos regimes, bem como do controle interno contra fraudes ao combate de fraudes etc.

As bases de desenvolvimento, juntamente à efetividade dos processos internos da Instituição têm como finalidade promover a oferta de cobertura previdenciária para proteção do cidadão, assegurar a melhoria do atendimento para estes e fortalecer a sustentabilidade dos regimes previdenciários.

Na sequência, com o objetivo de inserirmos a realidade do INSS perante as transformações sociais e políticas, assim como no mundo do trabalho, especialmente às oriundas das inovações tecnológicas, abordaremos as principais mudanças dentro do Instituto, principalmente a sua transição para o digital, movimento que consideramos fundamental para que mais tarde fosse implantado o teletrabalho no INSS.

3.2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA, RACIONALIDADE NEOLIBERAL E O ESTIGMA DO SETOR PÚBLICO

No decurso do tempo a sociedade passou por profundas transformações econômicas, políticas, sociais e tecnológicas que repercutiram no sistema produtivo, reestruturando-o e alterando-o, impactando diretamente o trabalho, suas relações e configurações.

A transição do modelo rígido do fordismo para a acumulação flexível reconfigurou as atividades produtivas, principalmente em função das inovações tecnológicas e novas formas de gerir a força de trabalho, acarretando novas formas de organizar e produzir.

A acumulação flexível, preceituada por Harvey (1989, p.40) é definida por um confronto direto com o modelo rígido do fordismo. Ela se apoia na ideia da flexibilidade dos processos de produção capitalista, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. É caracterizada pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, assim como novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, inovações tecnológicas etc.

Dal Rosso afirma que a dicotomia entre produção rígida e flexível demarcaria uma mudança “com ares de positividade, uma promessa para a sociedade em transformação” (2017, p. 11).

Em consonância com o novo processo de acumulação capitalista, pautado, sobretudo, na substituição cada vez maior da produção humana por “fábricas inteligentes”, abrem-se portas para mudanças significativas no mercado de trabalho, transformando não só o modo de produzir, mas também de consumo e de comercialização de produtos e serviços (SANTOS, JACOKSEN, 2020).

Lima e Bridi (2019, p. 327) pontuam que a disseminação de “ferramentas tecnológicas informacionais, popularizadas a partir das últimas décadas do século XX, possibilitou novos negócios, novos tipos de empresas, bem como novas categorias profissionais”, como por exemplo “os trabalhadores informacionais, digitais, informatas, profissionais de TI, infoproletários” entre outras, nos diferentes ramos econômicos.

Em meio à rapidez das transformações do capitalismo contemporâneo, carreiras profissionais e postos de trabalho desapareceram, assim como outras surgiram. Entre estas, as mais ilustrativas desse momento são as carreiras e os postos de trabalho vinculados às tecnologias informacionais e os trabalhadores alocados nas novas ocupações delas derivadas (LIMA, OLIVEIRA, 2017, p.120)

Segundo Antunes (2018, p. 33) “as TICs presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial (...) configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias.

A utilização das TIC's, de acordo com Huws, é manifestada pela “ampla e complexa gama dos novos instrumentos tecnológicos utilizados com a finalidade de reorganizar o processo de trabalho” (2009, p. 37). Lima e Bridi (2019, p.336) afirmam que elas “permitiram novos negócios e uma diversidade de arranjos de empresas, como também alteraram o trabalho, as condições de realização do trabalho, as jornadas, os espaços onde o trabalho pode ser realizado, assim como a própria noção de trabalho”.

De acordo com Alves (2023), a transformação digital impulsionou

Os processos de automatização e robotização na produção e a crescente utilização dos microcomputadores nos escritórios e esferas dos serviços nas décadas de 1970 e 1980. Mas foi com a revolução informacional, a revolução da internet a partir da década de 1990, a etapa histórica de ascensão do capitalismo global, que a interação entre o complexo vivo do trabalho e as novas máquinas informacionais de produção e reprodução social alavancou o desempenho e a produtividade social. O trabalho digital como forma tecnológica dos novos meios (e objetos) de trabalho impregnou de modo inédito e numa escala global, o mundo social do trabalho produtivo e improdutivo do capital (ALVES, 2023, p. 175).

No entanto, processos automatizados apesar de serem adotados a fim de favorecer o capital, por outro lado, “fazem parte de uma simbiose que carrega trabalho flexibilizado, informal e precarizado”, conforme lembra Scoleso (2023, p.381). A autora diz que é imprescindível pensar “na dinâmica do capitalismo e sua capacidade de deslocamento em busca de vantagens que lhe permitam ampliar sua capacidade de acumulação”. Nesse sentido, “o Brasil tem exercido de forma eficaz o papel de avalista das “regras do jogo” e se tornado território atraente para essa nova expansão” (Scoleso, 2023, p.381).

O resultado e contradições desse processo são, em suma: financeirização dos direitos sociais, insegurança jurídica, precarização, enxugamento estatal, ameaça de privatizações etc.

As transformações ocorridas a partir dos anos de 1970 definiram também outra face do capitalismo contemporâneo, assentada, sobretudo, no fenômeno da “financeirização”, o qual aumentou a relevância do capital financeiro nos circuitos de valorização (Lapyda, 2011). A transformação digital, no âmbito da produção capitalista contemporânea, desvalorizou o capital constante e permitiu o avanço do capital global (Harvey, 2013).

Esse fenômeno, ainda recente, é marcado pelo “aumento exponencial das transações, tanto em termos absolutos em relação às atividades produtivas, a liberalização e desregulamentação de mercados e das atividades financeiras em todo o mundo” e pelo “surgimento de novos agentes e instituições ligados às finanças” (Lapyda, 2011, p. 7).

A forma “abstrata”, digamos assim, que o sistema financeiro se apresenta, especialmente para leigos, conforme explicação de Latyda (2011, p. 15), “parece estar associada a um conjunto de transformações organizacionais no âmbito do processo produtivo”, mais especificamente, na transição do fordismo para o regime de acumulação flexível.

A passagem de uma estrutura “pesada”, que tentava abarcar todas as etapas da produção das mercadorias, operando com grandes estoques e grande quantidade de força de trabalho – para uma estrutura “flexível”, mais especializada e que busca se desincumbir de uma série de encargos, mostra-se mais adequada às exigências da “preferência pela liquidez”, típica da lógica financeira hegemônica (LAPYDA, 2011, p. 15)

Na era da acumulação flexível, de acordo com Druck e Vieira (2023, p. 307):

A esfera financeira passou a determinar todos os demais empreendimentos do capital, contaminando as práticas produtivas e os modos de gestão do trabalho, apoiada centralmente numa nova configuração do Estado, que age em defesa da desregulamentação dos mercados, especialmente o financeiro e o do trabalho. Ademais, determinadas normas de comportamento presentes no âmbito privado capitalista extrapolam para outros campos sociais, como educação, cultura, segurança, saúde, previdência etc. (...) é o avanço do capital sobre áreas de domínio estatal ou público na busca de soluções para as crises ou para novos patamares de acumulação”

Assim, paralelamente à discussão sobre a financeirização, compreendemos que outros fenômenos são fundamentais para a compreensão do capitalismo contemporâneo, como por exemplo o debate sobre o neoliberalismo⁶⁴ que, segundo Dardot e Laval, avança desenvolvendo a “lógica do mercado como lógica normativa generalizada, desde o Estado até o mais íntimo da subjetividade” (2016, p. 34). O poder do capital, de acordo com os autores, continua sendo o “verdadeiro motor da história”, na medida “que subordina o Estado e a sociedade, colocando-os a serviço de sua acumulação cega” (2016, p.23).

As grandes ondas de privatização, desregulamentação e diminuição de impostos que ocorreram a partir dos anos 1980, segundo Dardot e Laval, “deram crédito à ideia de um desengajamento do Estado ou, pelo menos, do fim dos Estados-nações liberando a ação dos capitais privados nos campos regidos até então por princípios não mercantis” (Dardot e Laval 2016, p. 271). Para eles, “muito frequentemente esquecemos que o neoliberalismo não procura tanto “a retirada” do Estado”, mas, ao contrário, pretende introduzir as regras por ele impostas e transformar o Estado em um governo empresarial, regido pelas leis do mercado. A reestruturação do Estado se deu de duas maneiras, conforme salientam os autores, “de fora, com privatizações maciças de empresas públicas que põe fim ao “Estado Produtor”⁶⁵, mas também de dentro, com a instauração de um Estado avaliador e regulador que mobiliza novos instrumentos de poder” (Dardot e Laval, 2016, p. 272-273).

Os autores argumentam que “até os anos 1970, desemprego, desigualdades sociais, inflação e alienação eram “patologias sociais” atribuídas ao capitalismo” e “a partir dos anos 1980, os mesmos males foram sistematicamente atribuídos ao Estado” (Dardot e Laval, 2016, p. 209).

Conforme analisam Druck e Vieira (2023, p. 308) no Brasil “se adotou a concepção que sustentou as reformas do Estado, qual seja, a defesa de que a “crise brasileira” era uma “crise do Estado”, que teria se desviado de funções básicas ampliando sua presença no setor produtivo, acarretando o agravamento da crise fiscal e da inflação” e, nesse sentido, de acordo com o que defendia o então ministro da Administração Federal da Reforma do Estado, Bresser Pereira, o Estado precisaria ser reformado com a finalidade de solucionar os seguintes problemas:

⁶⁴ O neoliberalismo surgiu após a 2ª Guerra Mundial, fruto de uma “reação teórica e política veemente contra o Estado intervencionista e de bem-estar” (ANDERSON, 1995). Em parte da Europa e nos Estados Unidos da América o capitalismo estava no auge e as bases do Estado de bem-estar ao mesmo passo que se estabeleciam, incomodavam os seus opositores que acreditavam que ele “destruía a liberdade dos cidadãos e a vitalidade da concorrência” (ANDERSON, 1995). Foi na crise de 70, no entanto, que o neoliberalismo encontrou brecha para a propagação e assentamento do seu discurso e das suas ideias.

⁶⁵ Braunert (2018) analisa esse processo em três empresas públicas do Paraná.

A redefinição do seu papel como regulador, isto é, o grau de intervenção no mercado; a recuperação da “governança”, ou seja, a capacidade financeira e administrativa de implementar as decisões do governo, ou a solução da crise fiscal; o aumento da governabilidade, garantindo legitimidade para governar e a delimitação do tamanho e das funções do Estado, através das privatizações, da “publicização”, e da terceirização” (DRUCK, VIEIRA, 2023, p. 309)

O avanço das políticas neoliberais no país teve início a partir dos anos de 1990, no governo Collor, porém os padrões neoliberais instituídos na gestão pública brasileira foram promovidos pelo governo posterior, de Fernando Henrique Cardoso (FHC), a partir da Reforma do Estado em 1995, quando “lógicas, técnicas e ferramentas gerenciais advindas da administração privada” foram “transpostas à administração pública” (Fonseca, 2019, s./p), com o objetivo de superar “o modelo burocrático construído a partir de 1930” implementando “uma gestão mais flexível e moderna, supostamente mais eficiente” (BRAUNERT, 2018, p. 88)⁶⁶

No que diz respeito ao trabalho no setor público, Huws (2016) salienta que há uma série de tendências semelhantes às do setor privado, algumas ligadas aos padrões gerais de mudanças organizacionais que acompanham a introdução das TIC’s e outras relacionadas com os imperativos de privatização, mercantilização, terceirização etc.

Segundo Huws (2016) as diferenças entre os setores públicos e privados foram sendo cada vez mais reduzidas. As pressões para reduzir custos de um lado, e aumentar a eficiência do outro fazem parte do ideário neoliberal. Nesse sentido, Dardot e Laval (2016) pontuam a suposta ineficácia no que diz respeito à produtividade como sendo uma das maiores críticas direcionadas ao Estado.

O pensamento de ineficácia do Estado recai também ao funcionalismo público, conforme ressalta Braunert:

Enquanto programa político e ideológico que propõe uma ampla redefinição do papel do Estado, pois, o neoliberalismo prevê não apenas a progressiva “retirada” do poder público da esfera de regulação das relações de trabalho, mas, mais que isso, constitui um próprio “esfacelamento” do que se pode considerar uma esfera pública regida por uma lógica distinta da de mercado. Nesse sentido, ele encontra amparo e legitimidade ideológica em um discurso de caráter negativo acerca da máquina pública, “acusada” de suposto inchaço e ineficácia, que se estende àqueles que estão à frente da sua condução: os funcionários públicos. (BRAUNERT, 2018, p.18).

⁶⁶ A proposta de um modelo de administração pública gerencial foi materializada por meio da aprovação da Emenda Constitucional nº 19 de 1998, cujas consequências, puderam ser constatadas 25 anos depois, indicando “um processo de precarização do trabalho dos servidores públicos e, conseqüentemente, dos serviços públicos prestados à sociedade” (DRUCK, VIEIRA, 2023, p. 309).

Trópia (2004, p.194) ao analisar o impacto da ideologia neoliberal no meio operário, observou discursos estigmatizantes acerca do funcionalismo público, proferido por lideranças sindicais em meados de 2004. Expressões como “improdutivo”, “ineficiente”, “relaxado”, são presentes nas falas das lideranças observadas pela autora, cujas conotações reforçam o estigma do privado para com o público incentivando, sobremaneira, a concorrência e a individualidade dos trabalhadores.

Druck e Vieira alegam que é necessário compreender a diferença “entre trabalhadores da iniciativa privada que estão subordinados a um mercado de trabalho sob a lógica da acumulação” com os “trabalhadores do serviço público, que não estão submetidos a essa lógica da concorrência” (2023, p.321).

O impacto desse arcabouço de suposta ineficiência resulta em indicações de mudanças legislativas, propostas pelo Estado de cunho neoliberal, o qual tem como objetivo

mercantilizar tudo, transformando os bens públicos em bens privados, isto é, vendidos com o objetivo de lucro, e buscando anular a existência de um conjunto de trabalhadores cujo trabalho não é produzir mercadorias, e sim bens coletivos socialmente necessários, cuja ética é incompatível com o Estado gerencial/empresarial (DRUCK, VIEIRA, 2023, p. 321).

Nas sociedades capitalistas, conforme pontuam Druck e Vieira (2023, p. 322) os serviços públicos representam o “anti-valor”, pois produzidos por servidores que não estão diretamente submetidos à lógica mercantil. Nesse sentido, para as autoras, os servidores “representam uma contra tendência ao capital” e, em razão disso, explica-se “o ódio dos neoliberais aos servidores públicos, qualificados ora como “parasitas”, ora como “inimigos”, ora como “privilegiados”, ora como “ineficientes”.

Segundo Druck e Vieira (2023, p. 316) “as transformações do trabalho dos servidores públicos através das tecnologias de informação podem ser explicadas pelo contexto neoliberal em que ocorrem”. Compreender esse contexto de mudanças é imprescindível para analisarmos as novas configurações do trabalho, inclusive a modalidade do teletrabalho no setor público, cuja implantação revela uma estratégia do Estado para reduzir seus custos por um lado, e por outro lado aumentar a produtividade, buscando mostrar a sua eficiência às custas dos servidores e servidoras, literalmente, já que esses vão arcar com todos os custos do seu trabalho, como veremos adiante.

Outra dimensão importante a ser analisada, refere-se ao trabalho realizado no INSS como garantidor de proteção social aos cidadãos, cuja lógica é contestada principalmente em tempos de crises.

3.2.1 Financeirização dos direitos sociais e reformas

Em um cenário de crise política e econômica, a discussão sobre o espaço ocupado pelos direitos sociais na estrutura do Estado é a primeira a ser levantada, principalmente por governos cujo ideário neoliberal se sobrepõe. Nesse contexto, com o pretexto de minimizar os efeitos da crise, normalmente adotam-se medidas de austeridade econômica e fiscal (Freitas, Conforti, 2017). Dentre as medidas adotadas compreendem, em suma, redução de gastos públicos, redução de direitos até então garantidos e o enfraquecimento dos mecanismos de solidariedade (DARDOT e LAVAL, 2016).

Ademais, a característica comum a todas as crises financeiras, de acordo com Salvador (2010, p. 606), “é o comparecimento do fundo público⁶⁷ para socorrer instituições financeiras falidas durante as crises bancárias, à custa dos impostos pagos pelos cidadãos”. Nesse sentido, a financeirização da riqueza implica:

em pressão sobre a política social, especialmente as instituições da seguridade social, pois aí está o nicho dos produtos financeiros. Com isso, as propostas neoliberais incluem a transferência da proteção social do âmbito do Estado para o mercado, a liberalização financeira passa pela privatização dos benefícios da seguridade social (SAVADOR, 2010, p. 606)

Granemann (2007) ao analisar as políticas sociais a partir da financeirização, lógica norteadora do capitalismo contemporâneo, tem como hipótese que

nos dias atuais, o capitalismo monopolista vincado pelas finanças determina um novo formato para as políticas sociais como uma necessidade essencial de reprodução da acumulação capitalista. Estas devem, objetiva e subjetivamente, envolver e possibilitar a “inserção” da força de trabalho no mundo das finanças, que, por serem “bolsas” – são estas as políticas sociais – viabilizam-se por intermédio de instrumentos creditícios e financeiros e são operadas por grandes instituições bancário-financeiras (GRANEMANN, 2007, p. 58)

Como consequência para o Estado, segundo Granemann (2007, p. 58), estaria a “redução das políticas sociais como equipamentos públicos e sua transformação em “direitos

⁶⁷ “As transformações mais importantes do sistema capitalista se dão no coração, no núcleo duro das mais importantes economias capitalistas. O fundo público, em resumo, é o anti-valor, menos no sentido de que o sistema não mais produz valor, e mais no sentido de que os pressupostos da reprodução do valor, contêm, em si mesmos, os elementos mais fundamentais de sua negação. Afinal, o que se vislumbra com a emergência do antivalor é a capacidade de passar-se a outra fase, em que a produção do valor, ou de seu substituto, a produção do excedente social, toma novas formas. E essas novas formas, para relembrar a asserção clássica, aparecem não como desvios do sistema capitalista, mas como necessidade de sua lógica interna de expansão” (OLIVEIRA, 1998, p. 31).

monetarizados” operados nos mercados bancários-financeiros, e não mais como ações do Estado executadas por um corpo de servidores próprios”.

De acordo com Amaral e Costa (2024, s/p.)

os elementos centrais da financeirização estão ligados à necessidade de expansão do capital, de modo que ele, uma vez acumulado, pode ser o motor dessa expansão, passando a buscar formas de rendimentos que vão se ligar às mais diversas estratégias, entre elas a expansão via serviços de saúde, educação, previdência, entre outros (AMARAL, COSTA, 2024, s./p.)

Nesse sentido, Granemann sustenta que “as necessidades de a acumulação capitalista encontrar novos espaços de valorização para “resolver”, ainda que momentaneamente sua crise, têm nas contrarreformas do Estado a sua expressão atual” (GRANEMANN, 2007, p. 60). Dessa forma, encontram no Estado, conforme sustenta Soares (2021) uma forma de manter o seu pleno funcionamento.

As mais recentes reformas criadas pelo governo golpista de Michel Temer, segundo Souza e Soares (2019, p.20) “perfilam o arsenal de instrumentos financiadores e alimentadores da reprodução do capital, mais especificamente, do capital portador de juros, atingindo em cheio as políticas sociais”. As políticas de seguridade no Brasil, segundo as autoras

vêm sofrendo diversas restrições de viabilização dos direitos previstos, seja no âmbito orçamentário (como resultado das medidas de ajuste fiscal), seja na mercantilização e financeirização direta e indireta de suas políticas. Quando tratamos de financeirização das políticas sociais nos referimos ao processo de alimentar o capital que vive de juros com recursos que deveriam ser destinados à classe trabalhadora. Significa garantir a lucratividade do capital na esfera financeira a partir do fundo público, de forma a agravar tanto a nossa condição de dependência, como usurpar recursos oriundos dos trabalhadores que deveriam a eles retornar por meio de serviços e bens disponibilizados pelo Estado (Souza, Soares, 2019, p.20).

Em síntese Lapyda descreve como o processo de financerização ocorreu no governo de Lula (2003-2010). Destaca que “apesar de o receituário neoliberal *stricto sensu* ter sido revertido em alguns pontos, o processo de financeirização continuou avançando e se aprofundando no Brasil, tanto em razão de medidas implementadas pelo governo quanto por fatores para além delas”. O autor ressalta que “os bancos continuaram dominantes no país e, apesar da melhora da situação de outros setores econômicos, pode-se dizer que a fração bancário-financeira da grande burguesia (incluindo o capital de aplicação financeira internacional) conservou sua hegemonia”.

As consequências políticas, segundo Lapyda, “foram sentidas mais tarde, quando o fim do bom momento econômico, que permitia a conciliação de objetivos, e o enfrentamento

mais direto dos interesses financeiros por parte do governo contribuíram para a crise política” que levou ao golpe da presidenta Dilma Rousseff em 2016 (LAPYDA, 2019, p. 9).

No Brasil, as reformas trabalhista e previdenciária demonstraram “o êxito da reestruturação estatal defendida pelas forças econômicas e políticas que passaram a dominar as instituições brasileiras” desde os anos 90, porém com mais força após o golpe de 2016, contra a Presidenta da República Dilma Rousseff (FREITAS, 2017, p. 7). Segundo Druck e Vieira, 2023, p. 310, se abriu um novo momento no país,

marcado pela crise política que desembocou num golpe à democracia, em 2016, que levou ao injusto *impeachment* da presidente da República Dilma Rousseff. Um processo de disputa de agendas políticas em que saiu vitorioso o fundamentalismo neoliberal defendido pelo conjunto do empresariado brasileiro.

O marco dessas políticas, segundo Druck e Vieira, foi a aprovação da Emenda Constitucional nº 95, proposta pelo governo Michel Temer, repercutindo no congelamento dos “gastos sociais por vinte anos, medida inédita no país e no mundo” sendo “a primeira grande ruptura com a Constituição de 1988, que, dentre outras conquistas, estabeleceu direitos sociais e políticas públicas necessárias para a sociedade brasileira” (2023, p. 310). Ainda, de acordo com as autoras, ao limitar “os gastos com saúde, educação, assistência, segurança etc., submeteu o orçamento público às finanças”, sendo que “nenhum limite foi definido em relação à transferência de recursos públicos às instituições financeiras, através do pagamento de juros e amortizações da dívida pública”.

Granemann (2016) sintetiza o impacto da EC 95/16 no desmonte das políticas de seguridade social em prol do capital:

A desconstrução dos direitos sociais amarra os diferentes ataques apresentados por várias alternativas jurídico-formais: as PEC (tanto a que se tornou EC 95/16 como a 287/16) são dimensões realizadoras do diagnóstico burguês para a crise fiscal do Estado brasileiro. A determinação primeira da EC 95/16 (antes PEC 55/16) é a seguinte: a primeira, ao fazer o congelamento dos gastos sociais, estabelece uma reorganização do uso do fundo público. Sem a reorganização do fundo público os capitais teriam dificuldades suplementares no enfrentamento das suas crises e, talvez, tivessem mais óbices no seu enfrentamento. Nunca, nem neste país e nem em qualquer outro lugar do mundo, o fundo público foi tão central ao “equacionamento” da crise do capital (GRANEMANN, 2016, p. 176).

Nesse sentido, a EC impacta e altera toda a Seguridade Social (saúde, previdência e a assistência social) e a educação. A autora explica o que mudou a partir da EC 95/16,

o que nós tínhamos como gastos estabelecidos na Constituição Federal era, por assim dizer, o rodapé. O rodapé significava o seguinte: o orçamento fiscal e da Seguridade Social balizavam os mínimos aceitáveis e sobre os quais erguiam-se os gastos com direitos sociais. O espaço entre o rodapé que está rente ao chão, e o teto como o último horizonte possível para o alargamento dos direitos configuraria o espaço da disputa dado pela luta de classes. O rodapé, o mínimo, era apenas o patamar obrigatório para começar a política social para o atendimento do direito. Todavia, quando o rodapé tornar-se o teto - e foi isto que a EC 95/16 instituiu - temos uma considerável redução dos direitos sociais (Granemann, 2016, p. 176).

Nesse contexto, um conjunto de contrarreformas foram sendo aprovadas e “defendidas unitariamente por todos os segmentos do empresariado brasileiro” considerados por Druck e Vieira como sendo “base fundamental de sustentação do governo Bolsonaro-Guedes” (2023, p. 310). Uma das mais duras, foi a contrarreforma da Previdência Social levada a termo pelo governo Bolsonaro, que se constituiu em

mais uma peça fundamental para o êxito da reestruturação estatal defendida pelas forças econômicas e políticas que passaram a dominar as instituições brasileiras após o processo de *impeachment* da Presidenta Dilma Rousseff. O **Estado mínimo e a flexibilidade de direitos**, disseminados pela grande mídia como caminho único e inexorável para a sustentabilidade econômica e a modernização do país, nada mais são do que uma **escolha política** enviesada por interesses financeiros e rentistas (FREITAS, 2017, p. 8).

O capitalismo financeirizado consegue assim garantir a sua perpetuação, a partir das reformas realizadas pelo Estado, enfraquecendo sua função social e retirando os direitos trabalhistas conquistados no decurso do tempo. O que vemos é um retrocesso absoluto para a sociedade, especialmente para a menos favorecida (SCHMIDT, 2021; SOARES, 2023).

Tal fato, no entanto, demonstra que os Estados Nacionais não atuam “como meros fantoches manipulados pelos rentistas do grande capital”, mas, ao contrário, “também são protagonistas nas articulações e manutenção destes sistemas que impulsiona cada vez mais a sua financeirização” (SCHMIDT, 2021, p. 112). Um exemplo claro sobre essas articulações, de acordo com Schmidt foi “a importância da pasta econômica e fazendária nas reformas ocorridas no Brasil” e a entrada do governo Bolsonaro em 2019, no qual o “superministério da Economia tornou-se estratégico e o principal articulador da reforma da previdência” (2021, p. 112).

Para Silva (2018, p. 234) o financiamento do sistema previdenciário “não pode restringir-se a recursos provenientes do orçamento da seguridade social – do trabalho e do consumo”. De acordo com o autor é necessário exigir “a participação de recursos do orçamento fiscal, com base na tributação de outras parcelas da riqueza social como o grande patrimônio, a renda, a grande fortuna, o capital financeiro, o latifúndio”. Nesse viés, depreende-se que “a

reforma tributária, sob o princípio da progressividade, deveria preceder qualquer reforma previdenciária”.

A garantia dos direitos sociais é, sobretudo, tarefa central do Estado. Contudo, com as reformas (previdenciária e trabalhista) nos termos que ocorreram colocaram o pacto estatal em ameaça.

Ao fim e ao cabo, como destaca Oliveira Neto (2017, p.16). “a preferência pelas leis do mercado favorece aqueles que podem aproveitar melhor as vantagens da livre iniciativa” e, certamente, nesse rol não está a classe trabalhadora.

Diante do exposto, cabe reiterar que assim como os serviços e os funcionários públicos são alvos das políticas neoliberais, taxados como ineficientes, improdutivos etc. os direitos sociais e previdenciários sofrem do mesmo mal, no sentido de que são vistos como despesas do Estado com pessoas que já não servem ao sistema capitalista.

Nesse sentido, de acordo com Sennett (2012, p. 84) “são três as forças que configuram a moderna ameaça do fantasma da inutilidade: a oferta global de mão-de-obra, a automação e a gestão do envelhecimento”. Nesse sentido, Sennett argumenta que “o fantasma da inutilidade representa um desafio para o Estado previdenciário – o Estado entendido como provedor de benefícios aos necessitados”, na medida que a “inutilidade gera dependência” e “insuficiência dá origem à necessidade de ajuda” (2012, p. 94-96).

Uma das constantes do discurso neoliberal, de acordo com Dardot e Laval “é a crítica da “dependência à assistência” gerada pela cobertura generosa dos riscos concedida pelos sistemas de assistência social”, as quais “não só serviram do argumento da eficácia e do custo, como também alegaram a superioridade moral das soluções dadas ou inspiradas pelo mercado” (2016, p.211). É como se os mecanismos de solidariedade adotados pelo Estado, na visão dos neoliberais, eximissem os indivíduos de suas responsabilidades como, por exemplo, na procura de trabalho, de estudo, de sustento da família etc.

O “Estado de bem-estar” tem o efeito perverso de incitar os agentes econômicos a preferir o ócio ao trabalho. Essa argumentação, repetida até faltar, associa a segurança dada aos indivíduos à perda do senso de responsabilidade, ao abandono dos deveres familiares, à perda do gosto pelo esforço e do amor ao trabalho. Em uma palavra, a proteção social destrói valores sem os quais o capitalismo não poderia funcionar (DARDOT, LAVAL, 2016, p. 211)

Nesse sentido, reforça Sposati, a lógica da sociedade capitalista, é “antagônica à proteção social”, não só pela concepção de dependência, mas também por atribuir “às suas ações o contorno de manifestação de tutela e assistencialismo, em contraponto a liberdade e

autonomia que, pelos valores da sociedade do capital, devem ser exercidas pelo “indivíduo” estimulando sua competição e desafio empreendedor”. Nesse contexto, segundo a autora, “a proteção social é estigmatizada no conjunto da ação estatal e, por consequência, esse estigma se espalha àqueles que usam de suas atenções e, até mesmo, a quem nela trabalha” (2013, p. 656).

Sposati (2013, p.657) ressalta que os discursos neoliberais partem do princípio que é fundamental dar autonomia aos indivíduos, para que esses, no “exercício da sua autonomia”, superem sua “condição improdutiva de beneficiário”.

Argumentos de corte liberal ou neoliberal partem da orientação de que é necessário — para favorecer a autoestima, a liberdade, a autonomia do indivíduo — superar sua condição improdutiva de beneficiário, introduzindo no modelo de proteção social a disciplina de frequência a treinamentos para que se reduzam situações de dependência que requerem proteção e se ampliem oportunidades de “exercício de autonomia” isto é, ocupação remunerada de mão de obra, para que o beneficiário se transforme em provedor de sua própria proteção (SPOSATI, 2013, p.657)

Não obstante as dificuldades e o estigma que enfrentam, as pessoas que dependem de proteção social do Estado também sofrem as consequências da informatização dos requerimentos, cuja limitação parece ocorrer em dois sentidos, na falta de acesso às tecnologias, por exemplo, impedindo-as ao acesso do seu direito. Além disso, conforme aponta Sposati (2013), a limitação feita pelo próprio sistema informacional, que não dá possibilidade de o usuário complementar o seu requerimento, caso este tenha alguma particularidade a ser considerada para a concessão do seu direito.

As agências do INSS estão cada vez mais limitadas à estrita administração de benefícios operados através de sistemas informacionais que tornam dispensável o relacionamento humano, uma vez que a inflexibilidade ou a homogeneidade de regras de operação, requeridas pelos sistemas informacionais, não permite a incorporação de diferenças ditadas pela particularidade de necessidades (SPOSATI, 2013, p. 667)

A hipótese levantada por Sposati (2013, p.654) é de que “a proteção social na sociedade do capital, exatamente por atuar com “indivíduos” sem interesse imediato para o processo de acumulação porque afastados da inserção no trabalho vivo, contaria com menos interferência de interesses econômicos do capital”. Contudo, segundo a autora, não é isso que acontece. Na verdade, a inflexibilidade de acesso, as interrupções dos benefícios etc., nada mais são que estratégias para benefício do próprio capital.

Esse processo, marcado por interrupções, intervalos, incompletudes, ao contrário de configurar uma irracionalidade, expressa sim uma forma estratégica em manter o

campo da proteção social com baixa estabilidade, de modo a que, mais facilmente, possa sofrer ajustes sob crises conjunturais ou estruturais do capital. Outra face desse processo estratégico consiste em manter capacidade para reproduzir, com mais celeridade, a desigualdade que distingue os brasileiros entre si e impede a afirmação da universalidade da cidadania (SPOSATI, 2013, p. 655).

A perspectiva de universalidade da proteção social, segundo Sposati (2013, p. 661), “mostra-se como confronto com as regras do capital, da acumulação, pois confere significado de igualdade em uma sociedade que, pelas regras do mercado, é fundada na desigualdade”. Esse confronto, frisa a autora, “se manifesta em formas múltiplas e permanece presente em contínua luta” (SPOSATI, 2013, p. 661).

A institucionalização no Brasil da proteção social contributiva, no formato de seguro reconhecido como previdência social, tem quase um século de existência. Esse longo período não significa, porém, tempo de existência igualitária aos trabalhadores brasileiros, uma vez que ele é marcado por um processo de inclusão seletiva da força de trabalho formal. É só nesta segunda década do terceiro milênio que o trabalho exercido em ambiente doméstico está passando a ser reconhecido como formal e portador de direitos trabalhistas, antes facultativos, inclusive quanto ao acesso à proteção social pública (SPOSATI, 2013, p. 660)

O reconhecimento de direitos do trabalho no Brasil, reitera Sposati (2013, p. 660) “nunca foi uma condição a ele intrínseca, mas aderente ou adjetiva e, enquanto tal, objeto de regulações fragmentadas de incidência parcial a esta ou aquela categoria de ocupação de maior interesse conjuntural à produção econômica”.

Assim, segundo a autora, “a submissão da proteção social a um formato meritocrático que seleciona a ocupação que vai ser, ou não, incluída no direito trabalhista, a transforma em território de regulação econômica e não social”. Essa transmutação, diz Sposati, é que vai revelar “uma das possíveis estratégias, de caráter sutil, pelas quais o caráter antagônico da proteção social aos interesses do capital se manifesta” (SPOSATI, 2013, p. 660).

Essa discussão é importante para que possamos contextualizar como o serviço prestado pelo INSS é alvo das políticas neoliberais e pela financeirização do capital e, portanto, sofre em todos os seus níveis, desde a falta de investimento no próprio órgão como no cumprimento da sua missão de garantidor de direitos sociais aos cidadãos que depende dele.

3.3 AS MUDANÇAS NA FORMA DE ATENDIMENTO E NO ACESSO AOS DIREITOS

“Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) está testando, desde o início do ano, novos fluxos de atendimento e de trabalho para facilitar a vida do segurado, promover qualidade de vida para os seus funcionários e mitigar problemas como falta de servidores e de agências físicas. O chamado INSS Digital é um projeto que consiste

na construção de um novo fluxo de atendimento – combinando aspectos presenciais e remotos – e promete revolucionar a atual forma de atender” (INSS, 2017)⁶⁸.

A reestruturação produtiva e organizacional do trabalho, fruto da acumulação flexível analisada anteriormente, atinge o INSS quando este passa a implantar novas tecnologias, como plataformas informacionais digitais, com pressupostos de modernização, de maior eficiência e celeridade na análise dos processos.

Porém antes de falarmos efetivamente dessas mudanças advindas da implantação das novas tecnologias no instituto, achamos interessante trazer o relato de um servidor, técnico do seguro social, que nos fornece um panorama de como era o trabalho de análise de processos de benefícios no início da década de 2010, ou seja, antes do processo de digitalização dos processos.

Ele que ingressou no Instituto há mais de 10 anos, destaca que toda a análise dos pedidos de benefícios era realizada com processos físicos, os quais eram “montados” por servidores e servidoras no ato do atendimento.

A pessoa agendava um horário para ser atendida e tinha que comparecer a uma agência do INSS, levando todos os documentos que dispunha para comprovar seu direito para que fossem feitas cópias e montado o processo físico. Nós, servidores, pegávamos os documentos, tirávamos cópias, montávamos o processo físico, conversávamos com o cidadão para entender a solicitação e incluíamos tudo no sistema (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social)

Se faltasse algum documento, diz o servidor, eles faziam uma exigência para que fosse cumprida em trinta dias. Se não fosse necessário incluir nenhum novo documento, a análise era realizada na mesma hora, com o requerente no guichê, no qual permanecia até o resultado ser entregue em mãos, sempre que possível. Quando o pedido demandava de mais tempo para ser analisado, a pessoa era liberada para aguardar o resultado em casa. O servidor lembra que:

que para os benefícios rurais havia um acordo com sindicatos de outras cidades, para atendimento em datas específicas, quando o representante sindical trazia então um número x de pessoas para serem atendidas e entrevistadas (naquela época os benefícios rurais ainda dependiam de entrevista com o requerente, hoje essa ferramenta praticamente não existe mais). (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O servidor relata as dificuldades do atendimento: o fato de terem tempo pré-determinado para o atendimento, enquanto, ao mesmo tempo tinham que esclarecer dúvidas,

⁶⁸ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados>>. Acesso em: 20 de abr. 2020.

incluir os dados do requerente no sistema, montar o processo físico, analisar os documentos e o direito que estava sendo solicitado. Além disso, sofriam com a pressão dos demais que aguardavam atendimento e com as conversas paralelas, dos demais guichês. Nesse sentido, ele afirma que o atendimento presencial, nessas condições:

era um processo com muita perda de tempo em trâmites burocráticos e com muita pressão psicológica durante uma tomada de decisão que poderia impactar diretamente a vida do segurado e a nossa, já que uma decisão errada poderia negar direito ao segurado de viver com mais dignidade, ao mesmo tempo em que uma concessão indevida poderia se virar contra nós, servidores, em uma cobrança para devolução de valores por erro administrativo, caso fosse considerado falta de zelo (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Relata um caso de um colega que estava respondendo processo administrativo e judicial, pelo qual estava sendo cobrado mais de quinhentos mil reais do INSS, por erro na concessão. Nesse caso, o servidor teve que arcar com advogado particular para se defender da alegação de falta de zelo, pela qual estava sendo acusado, passando por um processo judicial que durou anos, que lhe custou um dano emocional imensurável.

No decorrer da entrevista o servidor fez ponderações em relação aos formatos de trabalho presencial e remoto, argumentando aspectos positivos e negativos de ambos, tanto para os servidores como para a população que depende do serviço prestado pelo INSS.

Com a transformação para o digital, no entanto, ocorrem alterações significativas no processo, gestão e controle do trabalho dos (as) servidores (as) do Instituto, assim como a forma de atendimento dos que necessitam dos serviços prestados pela Seguridade Social é modificada. O INSS justifica em seu Relatório INSS Digital como tratando-se necessidade de desburocratizar e tornar o atendimento mais eficiente:

A necessidade de desburocratizar e valorizar a eficiência, a eficácia e a efetividade no serviço público; a crescente pressão da sociedade para a melhoria na aplicação dos recursos públicos; o aumento da demanda por benefícios sociais ensejam a adoção de rotinas de trabalho e tecnologias adjacentes para sua implementação encontram no Decreto no 9.932/2009 as diretrizes para simplificar o atendimento público prestado ao cidadão e dispensa o reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil; e no Decreto no 8.539/2015 que dispõe sobre o uso de meio eletrônico para realizar processos administrativos. Diante disso, o desafio ensejou a construção de um novo modelo de prestação de serviços desenvolvido pela diretoria de atendimento – o INSS Digital. (Relatório INSS Digital: uma nova forma de atender, 2017)⁶⁹

⁶⁹Disponível em: < https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4144/1/INSS%20Digital_Uma%20nova%20forma%20de%20atender.pdf >. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

Inicialmente o projeto do INSS Digital foi implementado na forma de prova de conceito, em ambiente controlado na região de Mossoró/RN, com a parceria de municípios e entidades sindicais (CONCENTINO, 2023).

Foi desenvolvido com o intuito de ampliar o serviço e melhorar o fluxo de atendimento das agências. O projeto consistia em permitir que os processos que até então aconteciam presencialmente, nas agências físicas do INSS espalhadas nos principais municípios do Brasil, se tornassem *online*.

A proposta do digital era justamente informatizar todo o processo, de modo que o cidadão passasse a digitalizar toda sua documentação e protocolasse a partir do sistema eletrônico do INSS.

Outro objetivo da implantação do sistema se pautava na distribuição das demandas entre as unidades, o que significava maior agilidade e efetividade no serviço de análise dos pedidos pleiteados.

O projeto que tinha como público-alvo os cidadãos que necessitavam dos serviços previdenciários e alguns benefícios sociais, tinha como principais objetivos: implantar o requerimento eletrônico, ampliar os canais de protocolo e a comunicação com a população e entidades, aumentar o volume de requerimentos e de atendimento remoto, reduzir o tempo de espera para agendamento e atendimento presencial nas agências, agilizar a distribuição da demanda, entre outros.

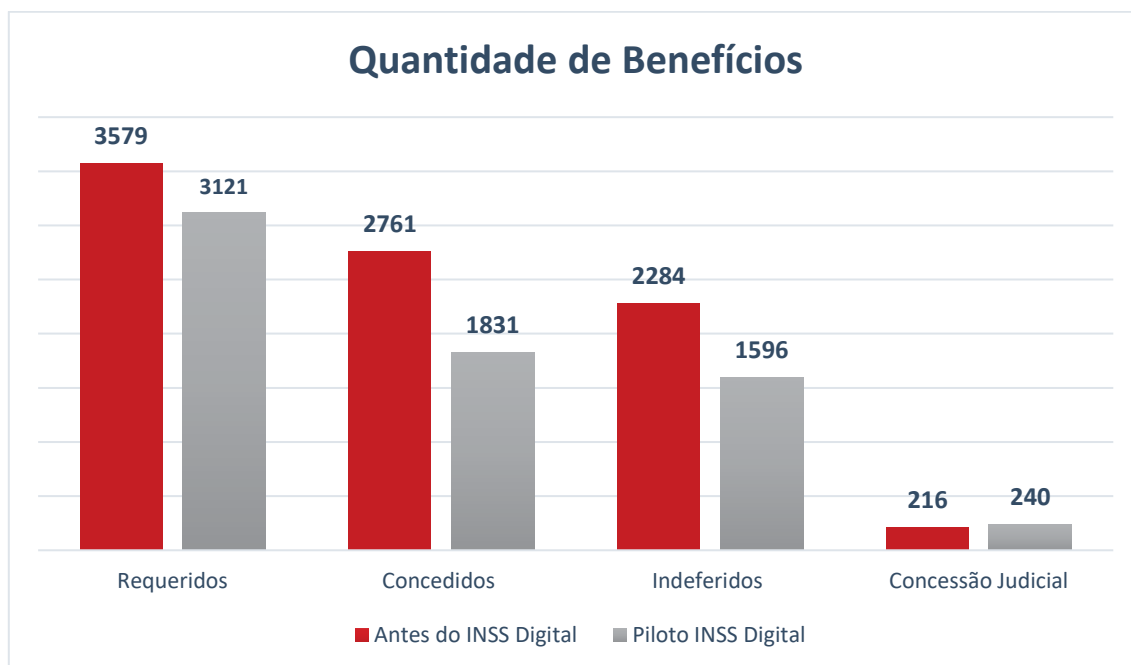
Por meio de um estudo analítico, foi possível empreender acerca dos processos de atendimento em Mossoró, sob diferentes perspectivas: população, servidores e recursos, avaliando fatores econômicos, de eficiência e efetividade desse novo formato de atendimento.⁷⁰

No gráfico abaixo é possível verificar a quantidade de requerimentos de benefícios, se comparado o período “antes do INSS digital” compreendido entre os meses de fevereiro de 2016 a abril de 2016, com o período da implantação do piloto INSS Digital em Mossoró, compreendido entre os meses de fevereiro de 2017 a abril de 2017, tendo como base de análise os benefícios provenientes pelo “Tarefa”⁷¹.

⁷⁰ A metodologia usada foi fundamentada no enfoque sistêmico, aliado a técnicas de análise multivariada dos resultados obtidos no decorrer das atividades.

⁷¹ O “Tarefa” é, em suma, um sistema gerenciador de requerimentos de benefícios, protocolados como uma tarefa a ser analisada. Para avaliação do Piloto INSS Digital é necessário analisar somente os benefícios provenientes desse sistema.

GRÁFICO 1 – Quantidade de Benefícios requeridos e concedidos – Mossoró: fevereiro e abril de 2016.



Fonte: Relatório Acompanhamento do Projeto Piloto do INSS Digital – APS Mossoró/junho 2017 (elaboração própria)

Verificamos no gráfico acima que houve 3.579 benefícios requeridos antes do INSS digital e 3.121 durante o programa piloto instituído em Mossoró. Quanto aos benefícios concedidos contabilizou-se 2.761 antes do INSS digital e 1.831 no piloto, já os indeferidos foram 2.284 antes do piloto e 1.596 depois. O que chamou atenção, no entanto, foram os benefícios concedidos judicialmente, que são benefícios concedidos pelo INSS por ordem judicial, revertendo uma decisão de indeferimento. Conforme observamos no gráfico teve um aumento no período do piloto do INSS Digital desse tipo de concessão.

Embora o recorte quanto a localização e o período possam ser considerados ínfimos, em relação ao todo que o Instituto representa, o resultado obtido em Mossoró pode ser atribuído a vários fatores, dentre eles, destacamos uma das barreiras encontradas no desenvolvimento desse primeiro projeto, qual seja, a de resistência à implantação de um novo fluxo de atendimento pelos cidadãos, considerando a questão da exclusão digital.

A partir dos resultados desse estudo primário vivenciado em Mossoró, foram sendo implementadas experiências pilotos em outros polos no Brasil.

Avaliados os resultados da prova de conceito, foram implementadas experiências piloto em polos geograficamente representativos de diferentes realidades do país, abrangendo 521 agências do INSS e criados dezoito polos de análise de forma a permitir avaliações generalizáveis do desempenho e, assim, preparar a expansão para todas as unidades descentralizadas (Relatório INSS Digital: uma nova forma de atender)⁷²

Neste sentido a implantação de novas tecnologias no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com o INSS Digital⁷³ para acesso aos serviços oferecidos para a população e a modalidade do teletrabalho para a análise dos processos realizado pelos servidores e servidoras, foram possibilitados pela reestruturação tecnológica no INSS, mais especificamente, a partir do marco de digitalização dos processos⁷⁴

A digitalização define-se como um processo sociotécnico e evolutivo que ocorre a nível individual, organizacional, societal e global e em todos os setores. Diz respeito à utilização de ferramentas que convertem informação analógica em informação digital. A digitalização inclui um conjunto complexo de tecnologias, algumas das quais ainda estão em fase inicial de desenvolvimento e utilização. No contexto do trabalho e do local de trabalho, a digitalização na sua forma atual refere-se à crescente presença e utilização de ferramentas de computação em nuvem e de agendamento, bem como de aplicações baseadas na *web* em diferentes plataformas para facilitar o acesso remoto e o trabalho colaborativo (Organização Internacional do Trabalho, 2020, p.8).⁷⁵

Em entrevista com o servidor técnico do seguro social, ele explicou como ocorreu a transição do manual para o digital, sob a sua perspectiva:

Aproximadamente em 2017 foi implantado no INSS o processo digital. No início o processo de atendimento continuava o mesmo, com a pessoa marcando data e levando os documentos para que nós digitalizássemos. Com o tempo esse processo foi aprimorado e as pessoas passaram a enviar os documentos já digitalizados, acabando assim com a fila de espera para atendimento na agência. Contudo, importante destacar que a fila de espera para a decisão do benefício continuou existindo, agora de forma digital e descentralizada (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

⁷²Disponível em: < https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4144/1/INSS%20Digital_Uma%20nova%20forma%20de%20atender.pdf >. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

⁷³ “O projeto INSS Digital iniciou-se na Agência da Previdência Social - APS de Mossoró, Rio Grande do Norte, em 23 de janeiro de 2017 como um projeto piloto, comparando os meses de fevereiro a abril de 2016 X fevereiro a abril de 2017, com foco nos impactos dessa nova ferramenta no fluxo da APS. Os dados evidenciaram melhoras significativas no tempo de espera e no atendimento da APS, e, portanto, gradualmente, foi implantado em outras regiões do país.” Disponível em: < https://cresspr.org.br/wp-content/uploads/2022/08/INSS-Digital_-Tende%CC%82ncias-para-o-trabalho-do-assistente-social.docx.pdf >. Acesso em 25 de ago. de 2024.

⁷⁴ Foi a partir do processo de digitalização dos processos que foi possível introduzir, posteriormente, o INSS Digital e o teletrabalho.

⁷⁵ Disponível em: < https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@europe/@ro-geneva/@ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf >. Acesso em 20 de jul. de 2024.

Ele destaca que antes do INSS Digital, a capacidade de atendimento se restringia ao posto local, e após, os processos passaram a serem enviados para um fila única, a qual segundo o servidor, permite uma ordem de análise mais justa. Destaca as vantagens da descentralização.

Se antes a fila de processos dependia da capacidade de análise local, de cada agência do INSS que recebia os processos físicos, agora os processos são destinados a uma fila única que, por opção da gestão do Instituto, atualmente concentra os processos de cada superintendência. Como exemplo, hoje em dia eu trabalho analisando processos da Superintendência Sul, que contempla os pedidos realizados nos três estados do Sul do país. Assim, uma vantagem evidente do modelo atual é a equivalência do tempo de espera pelo resultado, independentemente do local onde a pessoa reside. Outra vantagem nesse mesmo sentido é a pessoa não precisar se deslocar de uma cidade para outra apenas para apresentar documentos nas agências do INSS. Qualquer cidadão tem a comodidade de poder enviar os documentos de forma online e aguardar em casa o resultado do seu requerimento (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O servidor aponta, no entanto, algumas desvantagens ao segurado, sobretudo pela falta de servidores para prestar atendimento presencial, já que o processo é realizado remotamente, situação que tem levado as pessoas a terem que buscar auxílio de advogados, onerando o acesso a direitos.

... há um enorme fator de desvantagem ao segurado, já que houve perda quase que total da possibilidade de a pessoa ser orientada por um servidor sobre seus direitos e como acessá-los, já que a gestão decidiu que os pedidos devem ser realizados obrigatoriamente de forma remota, deslocando, assim, grande parte dos servidores que faziam atendimento no balcão para apenas analisarem processos. Hoje é visível, por exemplo, o aumento exponencial de segurados que se obrigam a buscar ajuda de advogados e escritórios especializados para buscarem seus direitos, tendo assim que pagar para ter acesso a uma informação pública e que não mais lhes alcança através do INSS (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Outra desvantagem apontada pelo mesmo servidor, é a diferença regional que impacta na análise dos vínculos com a previdência. Por exemplo, um servidor que reside em Foz do Iguaçu (região de fronteira) que, porventura, “pega” um processo de Paranaguá (região portuária) e vice-versa, estes servidores podem vir a ter mais dificuldade na análise desses processos, no sentido de que ambas as situações possuem especificidades. Neste cenário, o tempo de análise pode vir a ser maior, ou pode ser analisado equivocadamente, em razão do desconhecimento das particularidades regionais.

O INSS DIGITAL ganhou maior notoriedade no período da pandemia⁷⁶, quando foi recomendado o distanciamento social para a minimização do contágio do Covid-19. Foi nesse contexto que esse processo potencializou e trouxe à tona outros impactos à população, em especial no que diz respeito ao acesso dos cidadãos aos seus direitos.

Com os requerimentos feitos eletronicamente, Concentino (2023, p. 13) evidencia duas problemáticas, sendo elas: as dificuldades dos usuários do INSS que não possuem conhecimento tecnológico, ou seja, que enfrentam limitações no uso da plataforma digital do Instituto, “somados àqueles que sequer têm acesso a esses meios de comunicação, tangenciando a busca por terceiros, como advogados”. Nesse sentido, a autora salienta que o processo de digitalização transforma a forma de atendimento, mas, sobretudo, modifica e dificulta o acesso aos direitos sociais.

A realidade, segundo Cirillo e Mello (2019, p.4) “tem apresentado uma expressiva parcela da população sem acesso aos meios tecnológicos, constituindo o INSS Digital uma barreira no acesso da sociedade à política previdenciária”.

A exclusão digital está para além do indivíduo não possuir um dispositivo eletrônico (*smartphones* e *tablets*) e estar conectado à internet, ela implica também a falta de domínio para a sua utilização, a falta de conhecimento de como acessar um aplicativo no aparelho eletrônico, bem como para acessar os canais remotos (Amadeu, Silva, Pina, 2022).

Esse desequilíbrio, para Hosman e Comisso (2020, p. 461-479) é identificado na relação de forças do mercado, no investimento desigual em infraestruturas, na discriminação, em esforços políticos insuficientes, na cultura de competição. Para os autores a exclusão digital se manifesta além do fato de não se possuir dispositivos de TIC ou não ter acesso a eles, mas também ao não saber usá-los.

A modernização institucional constitui, segundo Concentino (2023, p.12) “uma das expressões da reificação provocada pelo capital, via disposição de serviços com ferramentas digitais”. Com a incorporação e novo fluxo lançado para a população nessa ferramenta, de acordo com a autora,

surge o antagonismo entre a ideia de acesso facilitado aos serviços com a disponibilização de plataformas digitais e o fosso criado entre o cidadão e a democratização/universalização digital, dadas as particularidades da população usuária dos serviços e benefícios operacionalizados pelo Instituto, isto é: pensões por morte e aposentadorias rurais e urbanas, Benefícios de Prestação Continuada à pessoa

⁷⁶ Antunes, Basso, Perocco (2023) ressaltam que “a crise desencadeada pela pandemia (...) foi um fator poderoso na aceleração dos fenômenos e tendências sociais preexistentes a ela”. Para o capital, segundo os autores, representou também uma oportunidade para se reorganizar e expandir seu campo de atuação (2023, p. 49).

idosa e deficiente, benefícios por incapacidade permanente e temporárias, salário-maternidade, auxílio-reclusão etc. (CONCENTINO, 2023, p. 12).

Se por um lado é inegável que as ferramentas tecnológicas podem facilitar a execução do trabalho, como relatou um de nossos entrevistados, por outro elas podem colaborar “para viabilizar a redução de trabalhadores, exigência da produtividade e distanciamento da população” (CONCENTINO, 2023, p.19).

A transformação para o digital, no cotidiano da sua execução, segundo Concentino (2023, p. 12) “tem imposto óbices aos sujeitos sociais no acesso e entraves à efetivação dos direitos sociais da população brasileira; principalmente de pessoas idosas, com deficiência e com baixa escolarização do público principal da política”. Nesse sentido, o que ocorre nesta instituição tem sido o seu desmonte:

Ocorre no INSS um verdadeiro desmonte da sua estrutura enquanto serviço público, as alternativas que são buscadas pela administração são de enxugamento do aparelho estatal pela redução de custos com infraestrutura, a partir de um modelo gerencial neoliberal, bem como com pessoal focando na redução do trabalho vivo, na capitalização, na terceirização da força de trabalho e de serviços, tudo isso mediado por um verniz de “modernização via atendimento virtual” (CONCENTINO, 2023, p. 14).

Como conclusão principal do seu estudo, Concentino (2023, p. 5) afirma “que os mecanismos estabelecidos do INSS DIGITAL desfavorecem a democratização dos direitos previdenciários devido, dentre outros fatores, às condições desiguais de acesso da população às TICs”.

Atinge, também, as condições de trabalho dos servidores e servidoras na medida que essa transformação tecnológica, implantada de maneira acelerada e progressiva em aproximadamente 300 agências do INSS no país até julho do ano de 2017, oculta o déficit do efetivo de servidores e servidoras, aumentando sobremaneira a produtividade dos que se mantém na ativa. Além disso, institucionalmente, um dos propósitos da digitalização que era a redução da fila de análise dos benefícios previdenciários não alcançou êxito.

Os retrocessos vistos nos últimos anos, especialmente, pós-golpe da presidenta Dilma Rousseff, com as reformas trabalhista e previdenciária, as quais atingiram sobremaneira os direitos sociais conquistados até então, que aprofundaram os preceitos neoliberais no setor público, acentuam o interesse econômico ante a garantia dos direitos sociais à população.

Nesse sentido, Concentino aduz que

Para apreender as condições impostas à população usuária e seus dependentes, pressupõe-se concatenar análises do interior dos processos coletivos de trabalho da Previdência Social com o aprofundamento do neoliberalismo, a desregulamentação dos direitos sociais e tensionamento impostos à classe trabalhadora e os efeitos de tais ofensivas. Uma das expressões dessas ofensivas se traduz na introdução e implantação de novas tecnologias (INSS DIGITAL, MEU INSS, Acordos de Cooperação Técnica – ACT’S, automatização de benefícios) e o acesso limitado das populações às unidades do INSS (CONCENTINO, 2023, p. 11)

Viviane Perez, integrante da Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), ressaltou em entrevista concedida em 2020 a importância do atendimento remoto, destacando, porém, que muitos segurados necessitam de atendimento presencial até para serviços básicos. Na ocasião, em um relato no Congresso Nacional em 2022, a representante sindical disse o seguinte:

A gente está falando de 60% das pessoas que buscam o INSS e recebem um salário-mínimo. Não têm acesso à internet, não sabem manusear os canais remotos, comentou. Então, é complicado implementar uma tecnologia que restringe e digo até que viola os direitos da população. Nesse cenário, ainda institui um aprofundamento das metas abusivas de produtividade (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2022)⁷⁷.

Outros fatores como idade, nível educacional, residir em determinada região do país, também limitam o acesso da população aos serviços informatizados. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua - PNAD Contínua divulgada pelo IBGE em 2024, sobre acesso à internet e à televisão, demonstrou que, em 2023, nos 5,9 milhões de domicílios no Brasil em que não havia uso da Internet em 2023, as pessoas responderam que não utilizavam o serviço pelos seguintes motivos: em primeiro lugar foi apontado a falta de conhecimento para saber usar a internet, seguido do alto custo do serviço de internet, a falta de necessidade de acesso à rede, o fato de a cobertura de rede não contemplar o local do domicílio, o valor do equipamento para instalação, a falta de tempo para usar o serviço, preocupação com a privacidade ou segurança, entre outros motivos⁷⁸

Na imagem abaixo é possível observar os percentuais dos motivos expostos para a não utilização da Internet, nas áreas urbana e rural.

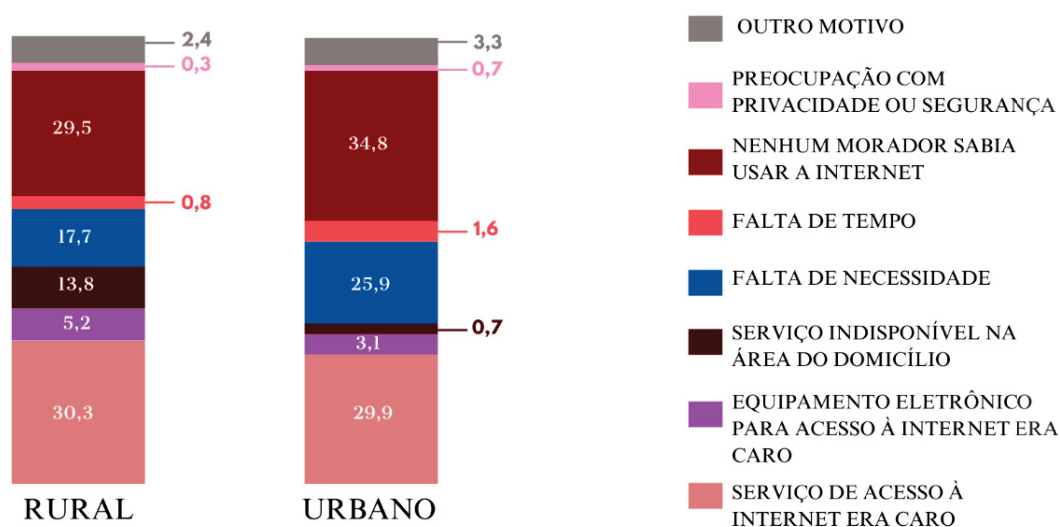
⁷⁷ Entrevista disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/875000-servidores-do-inss-criticam-reducao-de-pessoal-para-atendimento-da-populacao/>>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

⁷⁸ Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102107_informativo.pdf>. Acesso em 25 de ago. de 2024.

GRÁFICO 2 – Distribuição dos domicílios em que não havia utilização de internet (%)

DISTRIBUIÇÃO DOS DOMICÍLIOS EM QUE NÃO HAVIA UTILIZAÇÃO DA INTERNET (%)

POR MOTIVO DE NÃO UTILIZAÇÃO



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2023. Elaboração própria.

Analisando os dados constata-se que tanto na área urbana como na rural, os principais motivos para a não utilização da internet foram os mesmos (nenhum morador sabia usar a internet, o custo do serviço e a falta de necessidade em utilizá-lo), apenas em escalas diferentes. Na área rural, outro fator também ganhou destaque, qual seja, o da não disponibilidade do serviço no local.

Em área urbana e rural, os três motivos que mais se destacaram foram os mesmos do total e concentravam 90,6% e 77,5%, respectivamente, dos domicílios em que não havia utilização da Internet. Entretanto, na área rural, além dos três motivos mais alegados, destacou-se a falta de disponibilidade do serviço de acesso à Internet na área do domicílio, que representou 13,8% (15,2% em 2022) dos domicílios em que não havia utilização da Internet em área rural, em contraste com somente 0,7% em área urbana”. (PNAD Contínua: Tecnologia da Informação e Comunicação/2023)⁷⁹

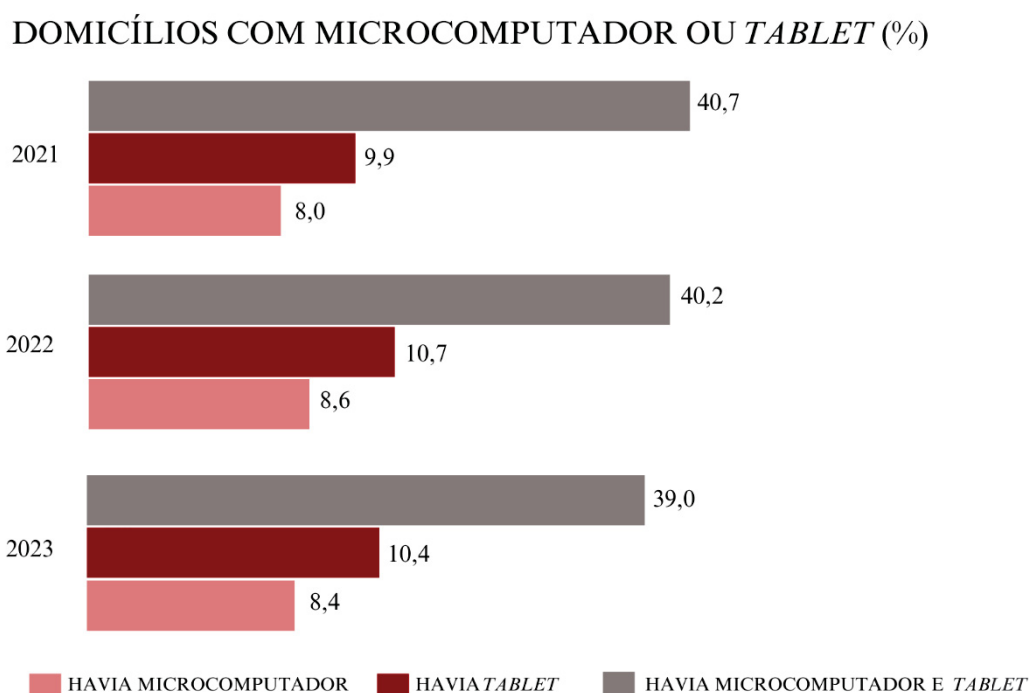
⁷⁹ Disponível em: < https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102107_informativo.pdf>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

Na referida pesquisa, é possível verificar o percentual de pessoas que utilizam a internet por nível de instrução. Nesse sentido o resultado foi de que o grupo de pessoas sem instrução (44,4%) obteve um percentual bastante inferior se comparado ao de grupos com ensino superior completo (98,3%) e com superior completo (97,6%).

Em relação a faixa etária, o uso da internet por grupo de pessoas de 60 anos ou mais de idade foi o menor, com 66%, embora observou-se um aumento de usuários desse grupo nos últimos anos, provavelmente, pelo fato da internet estar cada vez mais presente no cotidiano da sociedade. Para esse grupo, o principal motivo alegado para a não utilização do serviço foi o da falta de conhecimento para utilizá-lo.

Segundo os dados da PNAD TIC (2023) quanto aos equipamentos (microcomputador e *tablet*) para acesso à internet, o resultado foi o seguinte:

GRÁFICO 3 – Domicílios com microcomputador ou tablet (%)



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2023. Elaboração própria.

Embora tenha ocorrido uma expansão pelo uso da internet, conforme demonstra os dados da PNAD dos últimos anos⁸⁰, a pesquisa identificou uma parcela da população que ainda

⁸⁰ O relatório da PNAD Contínua que investigou o módulo temático sobre Tecnologia da Informação e Comunicação /TIC no quarto trimestre de 2023, apresenta os dados

carece de acesso à rede e, conseqüentemente, apresentam dificuldades para acessar os serviços públicos que passaram a ser prestados de forma *online*.

No INSS, o projeto do INSS Digital, pelo qual os requerimentos são realizados eletronicamente, é também justificado pelo Instituto para a efetivação do atendimento de áreas mais afastadas, as quais não possuem unidades do INSS, conforme expressam: “vastas regiões do país não possuem unidades do INSS disponíveis para atendimento, castigando justamente aqueles cidadãos que habitam os rincões mais carentes do Brasil com longas peregrinações, na esperança do alcance de seus direitos”⁸¹. No entanto, acabam de criar um abismo ainda maior quando desconsideram que essa mesma população muitas vezes não possui escolarização, tampouco acesso à internet (CONCENTINO, 2023).

A autora reforça que “estrutura-se um fluxo mais dependente e subordinado (revelando dados e pedidos feitos por terceiros), seja por condições econômicas, sociais e geográficas, ou mesmo por inabilidades de uso ou restrição das ferramentas” (Concentino, 2023, p.103).

Para tanto, uma das propostas do órgão é a ampliação de “Acordos de Cooperação Técnica” (ACT) para protocolos de requerimentos eletrônicos. Os ACT’s são, em suma, parcerias com entidades conveniadas, como por exemplo a OAB, sindicatos e prefeituras, as quais estariam autorizadas a atuarem e cumprirem exigências pela internet.

Por meio de Acordos de Cooperação Técnica, que uma vez firmados, permitirão às conveniadas protocolizar os documentos e garantir a sua autenticidade por meio de advogado. Também os servidores públicos poderão protocolar e autenticar os documentos, quando o conveniado for um ente federativo. Pretende-se, no futuro, negociar com os cartórios notariais, com os advogados, por meio de acordos com a OAB, para que possam recepcionar os documentos, dar autenticidade e incluir no sistema. O conveniado poderá instruir o processo e enviar pela internet, ficando sob a responsabilidade do INSS a análise do reconhecimento do direito ao benefício (INSS, 2017, p. 151-152).

Para Concentino (2023) a transferência das demandas aos ACT’s, faz sucumbir ainda mais o papel do serviço público prestado pelo INSS e o avanço da ingerência de interesse privado em uma atividade que deveria ser fundamentalmente da gestão pública⁸².

⁸¹ INSS DIGITAL, 2017, p. 17.

⁸² Segundo nota do Sindicato dos Trabalhadores Federais em Saúde, Trabalho e Previdência no Estado do Paraná (SINPRECE) “Ainda que as parcerias possam minimizar as barreiras enfrentadas pelo(a) trabalhador(a) decorrentes da exclusão digital, tais informações sobre a execução do projeto piloto “INSS Digital” já apontam para a possibilidade de ocorrência de limitações de acesso. Principalmente em relação àquele que escolhe não recorrer a um escritório de advocacia, o(a) trabalhador(a) rural que não é filiado ao Sindicato Rural, os povos tradicionais-indígenas e quilombolas, as populações fronteiriças, os(as) trabalhadores(as) informais, os(as) desempregados(as), os(as) contribuintes facultativos, os(as) não segurados(as), que certamente terão barreiras substanciais para acesso aos serviços e direitos previdenciários”. Disponível em: <<https://sinprece.org.br/noticias/inss-digitalum-debate-necessario/>>. Acesso em 25 de ago. de 2024.

Nos exige atribuir o afastamento de órgãos de interesse público e idoneidade e a atração de “investidores” com interesses escusos e que têm nessa conformação maiores possibilidades e menores entraves a extorquir e fazer deste serviço um plano de negócios. Ainda que, até o momento, com baixa adesão e recepção a esses acordos, têm sobrado as contas do teleatendimento, autoatendimento ou a terceirização sem deixar de prolatar que não se trata de uma baixa adesão, mas de uma jogada sem vínculo com o órgão ao usar de senhas individuais dos aplicativos dos próprios usuários e controlar todo o processo (como se assim o fosse) sem pôr em assento um termo firmado com o Instituto, e sim na condição cliente-empresa (CONCENTINO, 2023, p. 136)

Esse processo, segundo Cirillo e Melo (2019) seria um meio para justificar investimentos na privatização e na mercantilização de seus serviços e benefícios.

Concentino (2023) reforça a ideia de que a transformação tecnológica no INSS, nos moldes que se apresenta, não facilita o acesso da população aos seus direitos, ao contrário, privilegia o capital. Segundo a autora,

a perspectiva de uso da tecnologia com intenção de facilitar acesso a direitos sociais e socializar informações tem sido hegemonicamente frustrada pelo capital. Na realidade específica do INSS, tem se assistido a tecnologização dos processos como empreendimento empresarial produtivista que nada tem de relação com um serviço público (CONCENTINO, 2023, p.151).

A proposta de transformação digital no Instituto, frisam Cirillo e Mello (2019, p. 4), “surge num cenário de redução do quadro de servidores, com expressivo número de aposentadorias, ou seja, esse projeto surge com a intenção de suprir a falta de reposição do quadro profissional devido às limitações orçamentárias instituídas pela PEC nº 95/16.

Segundo o próprio Instituto, pretendia-se, aliado aos objetivos que justificaram a experiência em Mossoró, “mitigar os efeitos do maior risco institucional atual – a perda de força de trabalho (aposentação de aproximadamente um terço dos servidores e não reposição via concurso público, por conta da crise econômica experimentada)”.⁸³

Concentino afirma que a modernização ocorrida no INSS cumpre um dos preceitos do modelo gerencial neoliberal, cujo objetivo é o enxugamento do aparelho estatal, com claro rebatimento no trabalho de seus servidores e servidoras.

Ocorre no INSS um verdadeiro desmonte da sua estrutura enquanto serviço público, as alternativas que são buscadas pela administração são de enxugamento do aparelho estatal pela redução de custos com infraestrutura, a partir de um modelo gerencial neoliberal, bem como com pessoal focando na redução do trabalho vivo, na capitalização, na terceirização da força de trabalho e de serviços, tudo isso mediado

⁸³ Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4144/1/INSS%20Digital_Uma%20nova%20forma%20de%20atender.pdf>. Acesso em 25 de ago. de 2024.

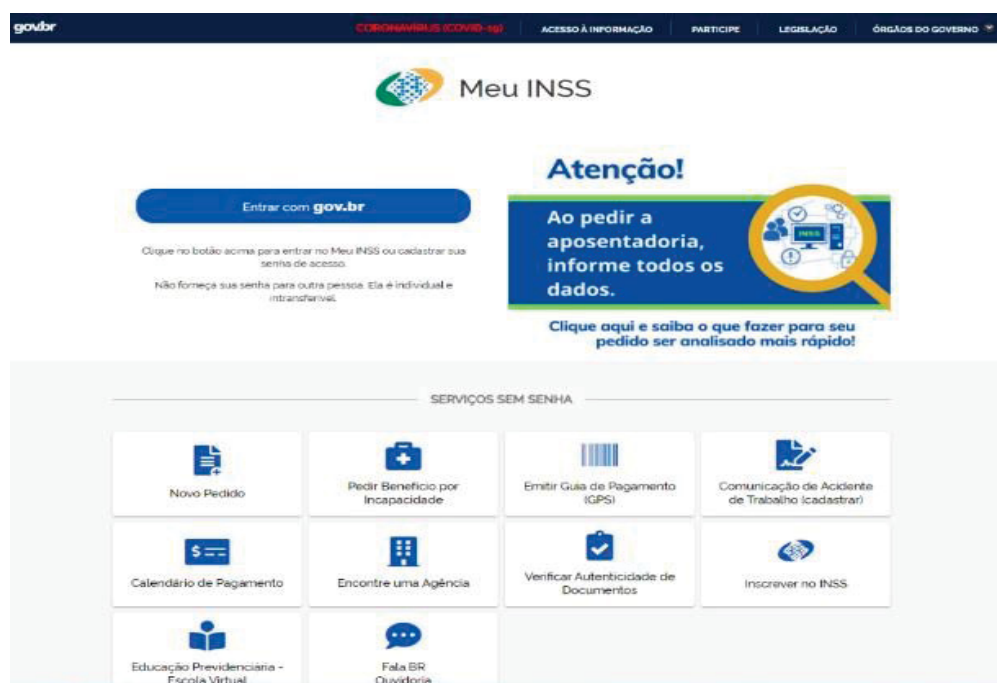
por um verniz de “modernização via atendimento virtual” (CONCENTINO, 2023, p.14).

Nessa esteira, dentre as ações consideradas dentro do projeto INSS Digital, está o “Meu INSS”, o qual conferia uma nova forma de comunicação entre o Instituto e a população. Classificada como uma central de serviços, permite que o indivíduo, a partir de uma senha, realize todo o processo via internet.

Outro meio de comunicação entre a população e o INSS é através da “Central de atendimento 135”, através do telefone, o qual “funciona de segunda à sábado, das 7 às 22 horas (horário de Brasília)”.⁸⁴

Abaixo apresentamos a página inicial do “Meu INSS” na internet.

FIGURA 3 – Layout digital do Meu INSS



Fonte: Site do INSS

O INSS foi um dos órgãos pioneiros na implantação do modelo digital de atendimento ao público, tendo sido abarcado o MEU INSS pelo novo paradigma proposto na legislação do governo digital.

Em uma primeira análise do layout digital do “Meu INSS” verificamos que para ter acesso a todas as suas funcionalidades e serviços é necessário, primeiro, realizar um cadastro

⁸⁴ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/institucional> >. Acesso em: 20 de abr. 2020.

para gerar uma senha. Por meio dessa senha é possível fazer o acompanhamento dos requerimentos. Porém, para o cadastro dessa senha, o cidadão precisa responder uma série de perguntas sobre seus dados cadastrais e vínculos com a previdência social. Segundo o relato do entrevistado nº 1, como forma alternativa às pessoas que ainda precisam de atendimento presencial, elas

se dirigem diretamente a uma agência do INSS para solicitar uma senha provisória, que posteriormente precisa apenas ser alterada para uma senha definitiva via aplicativo ou site MEU INSS. Ou seja, neste caso não é necessário responder às questões sobre dados pessoais, já que a pessoa vai pessoalmente ao INSS, é reconhecida pelo atendente através de documento oficial com foto e recebe a senha em mãos (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Durante a pandemia em 2020 esse atendimento foi um dos grandes problemas e trouxe vários efeitos negativos, conforme relato:

enquanto as agências estiveram fechadas, pois a única solução à época era fazer o procedimento de cadastro da senha de forma *online*, sendo que, para além das dificuldades usuais de uma população mais frágil no que diz respeito aos conhecimentos na área da informática, há inúmeros casos de erros de dados cadastrais que impedem que a senha seja criada de forma online. Um erro em uma letra do nome, na data de nascimento, nome da mãe ou CPF, por exemplo, é o suficiente para inviabilizar o cadastro via MEU INSS” (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Esses trâmites podem significar para parte da população um entrave para as suas demandas.

Somado a tudo isso tem-se ainda a implantação pelo Instituto de processos de análise automática de direitos, algo que de início parece benéfico, pois em teoria ajudaria a diminuir a fila de espera, mas na prática traz diversos problemas para servidores e segurados. Lançada pelo Ministério do Trabalho e Previdência em 2018, essa ferramenta tem como intuito agilizar os pedidos de análise de benefícios de aposentadoria, salário maternidade, para PCDs, idosos entre outros⁸⁵.

Para ter acesso ao reconhecimento automático é necessário, na hora de solicitar o pedido do benefício, que o indivíduo responda algumas perguntas. A partir das suas respostas, o sistema compara os dados na base do governo e, não tendo nenhuma pendência ou divergência, o pedido é analisado e concluído automaticamente. Caso contrário, ou o seu pedido é encaminhado para um servidor analisar “manualmente”, ou então é negado quando o sistema

⁸⁵ Disponível em: <<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/novembro/sistema-de-reconhecimento-automatico-agiliza-pedidos-no-inss>>. Acesso em: 26 de ago. de 2024.

entender que mesmo acertando a divergência o direito não será reconhecido por falta de algum requisito.

Nesse caso, segundo o entrevistado 01, se a pessoa ao requerer o benefício incluir uma informação incorreta no questionário que lhe é apresentado, seja por descuido ou desconhecimento, ela pode ter seu pedido indeferido pelo sistema automatizado simplesmente porque não respondeu corretamente, mesmo que na prática possa existir direito ao que está solicitando. O problema desta automatização para os segurados

é que ela é usada tanto para a concessão como para o indeferimento do direito, sendo que a negativa do pedido sem análise humana deixa de levar em conta inúmeros fatores que poderiam dar um resultado diferente ao pleito, em especial considerando que grande parte dos segurados não tem o conhecimento integral de como acessar seus direitos, muito menos de como informar suas situações individuais dentro do pedido remoto. Cito o exemplo dos períodos de atividade rural. Muitos trabalhadores urbanos na atualidade exerceram atividades rurais no início da vida laboral, junto aos seus pais, e poderiam contar com esse tempo de trabalho na soma do tempo de contribuição para a aposentadoria, contudo, se não incluírem essa informação no sistema no ato do pedido, a automatização não vai somar esse tempo, podendo com isso gerar um indeferimento do requerimento por falta de tempo de contribuição (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

De acordo com o entrevistado 01, o mesmo pode acontecer com vínculos urbanos que não constem informados corretamente no sistema do INSS, como períodos trabalhados sob condições especiais, em órgãos públicos, no exterior etc.

O sistema pode efetuar concessões erradas, segundo o entrevistado, seja “por deixar de oportunizar acertos de vínculos e remunerações à pessoa, que poderiam aumentar o valor do benefício recebido, ou mesmo por considerar algum período de contribuição de forma indevida”, por ter existido informação incorreta enviada por alguma empresa, por exemplo, o que pode futuramente, salienta o entrevistado, “causar um incômodo enorme à pessoa que pode ter seu benefício cassado em um pedido de revisão, ao que seja constatado o erro na concessão, podendo inclusive ser intimada a devolver valores aos cofres públicos por recebimento indevido”, ainda que não tenha sido a intenção do cidadão.

Ele salienta que são vários fatores a serem analisados, porém são dispensados em razão da prioridade da gestão estar direcionada ao número de benefícios com análise finalizada. Para o entrevistado, os casos de reconhecimentos automático deveria ser limitado

São diversos fatores individualizados que a gestão prefere deixar de lado para ter resultados mais rápidos dos requerimentos, prezando pela quantidade em detrimento da qualidade, esquecendo que é sobre a vida das pessoas que estamos tratando. E a solução é bastante óbvia, mas por não ser resolutiva em números acaba não sendo aplicada: o reconhecimento automático deveria ser utilizado apenas para a concessão

de direitos, ficando a análise em caso de indeferimento sempre direcionada para um servidor que faça todas as consultas e exigências devidas dentro do processo antes da finalização (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Com a automatização aumenta a complexidade dos processos e impacta o trabalho dos servidores e servidoras,

Para nós a problemática principal é o aumento da complexidade dos processos que analisamos sem a devida correção na pontuação que recebemos por cada processo. Isso ocorre porque a pontuação que recebemos para fazer uma aposentadoria, por exemplo, foi determinada lá em 2019, antes do início do teletrabalho, e levava em conta a complexidade dos processos de forma geral. Por exemplo, uma aposentadoria por idade vale 1 ponto quando finalizada, e isso se mantém desde 2019. Então naquela época, podemos supor que de 10 aposentadorias por idade que analisássemos, pegariamos três mais simples e sete mais complicadas, e na média decidiu-se (sem nenhum estudo) que 1 ponto seria o valor correto para cada análise. Assim, pouco importa se levamos uma hora ou dez horas para analisar um processo, a pontuação recebida será a mesma (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Segundo o relato o que acontece é que “o sistema automatizado passou a concluir os processos mais fáceis”, logo, “hoje de dez processos que pegamos, temos um ou nenhum mais simples, mas a pontuação continua exatamente a mesma de antes, causando assim uma sensação de injustiça gigantesca”, analisa o servidor. Face aos debates ufanistas sobre as potencialidades da digitalização, essas condições do trabalho no INSS demonstra as limitações desses processos e a necessidade de uma força de trabalho contratada pelo Estado e os problemas advindos da falta de concurso e de contratação de pessoal.

Para o servidor todas as gestões que passaram pelo INSS nesse período, em todos os governos, sempre colocaram a prioridade do Instituto como a métrica dos processos concluídos, não importando se a forma realizada para atingir o objetivo cause danos a uma parte da população e aos servidores. Ele diz que “é evidente que não são todos os processos que têm erro, nem são todos os servidores que sofrem os problemas que relatei o tempo todo, mas não consigo enxergar os casos que citei como sendo meras exceções”, já que, “a quantidade de situações de falhas processuais que afetam segurados e falhas de sistema que afetam os servidores que tenho conhecimento são incontáveis e constantes, infelizmente”. (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Em 29 de março de 2021 foi criado o governo digital pela Lei nº 14.129, que dentre seus fundamentos destacamos “a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais etc.”⁸⁶.

⁸⁶ Art. 3º da Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021. Disponível em: < <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132> >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

A referida Lei que foi proposta pelo governo Bolsonaro dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública. Aplica-se, segundo consta no seu art. 2º, “aos órgãos da administração pública direta federal, abrangendo os Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, incluído o Tribunal de Contas da União, e o Ministério Público da União” entre outros.

O governo digital prevê:

a instalação de uma plataforma única de acesso às informações e aos serviços públicos. Todo o “espírito da lei” está na afirmação da radical transformação dos processos de trabalho através da sua digitalização, por meio de aplicativos, alguns dos quais já em funcionamento no país, como é o caso do Meu INSS, Sougov.br, dentre outros (DRUCK, VIEIRA, p. 315, 2023).

No que diz respeito às funcionalidades das plataformas digitais, estas deveriam “ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos”, observando “os padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência nos processos e no atendimento aos usuários”⁸⁷.

Segundo o INSS, a automação é aliada na agilização das decisões do INSS⁸⁸. Embora relatórios divulgados pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU) revelem dados alarmantes quanto ao aumento de indeferimentos automáticos.

Em 2023 a CGU apontou fragilidades em processo de prova de vida e de automação de benefícios previdenciários, a partir de auditorias feitas para avaliar o processo de automação das análises de requerimentos do INSS. A auditoria feita verificou uma evolução no que diz respeito aos aspectos de “gestão, de operacionalização e de transparência no âmbito das análises automáticas de requerimentos de benefícios”, considerando análises anteriores, porém

foi identificada a necessidade de maior participação da alta administração e das demais instâncias de governança na definição dos riscos aceitáveis em relação à implementação de cenários que resultem em decisões consideradas críticas, bem como no desenvolvimento de ações voltadas à mitigação dos riscos operacionais que podem comprometer a evolução do processo (Relatório de Avaliação do INSS – CGU)⁸⁹.

⁸⁷ Art. 20 da Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021. Disponível em: < <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132> >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

⁸⁸ Disponível em: < <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/automacao-e-aliada-na-agilizacao-das-decisoes-do-inss> >. Acesso em: 26 de ago. de 2024.

⁸⁹ Relatórios de Avaliação feita pela CGU, disponível em: < <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/11/controladoria-geral-da-uniao-aponta-fragilidades-em-processo-de-prova-de-vida-e-de-automacao-de-beneficios-no-inss> >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

Ainda, segundo o Relatório de Avaliação, foram verificados crescimento significativo

nos quantitativos de indeferimentos automáticos de requerimentos por motivos específicos, cujas regras de negócio podem ocasionar indeferimentos indevidos, com consequente potencial aumento nos recursos interpostos ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS) e em judicializações de demandas (Relatório de Avaliação do INSS – CGU)⁹⁰.

Na ocasião, a CGU identificou, também, a necessidade de melhoria “dos instrumentos de monitoramento e controle das automações e de seus resultados”, assim como dos mecanismos de orientação aos segurados, no que diz respeito a instruções sobre “requerimentos, aos canais de atendimento e às comunicações sobre as decisões e respectivas fundamentações”. Nesse sentido, foi recomendado ao INSS:

a formalização e aprimoramento do fluxo de elaboração, aprovação, implementação e monitoramento de cenários; a reavaliação de cenários e divergências, em especial aqueles que incorram em riscos a direitos dos requerentes; a avaliação sobre o prazo aplicado no indeferimento de benefícios por não cumprimento de exigência; a avaliação da adequação da força de trabalho e sua capacitação; e a disponibilização de manuais de orientação para requerimentos de benefícios incluídos no fluxo de análises automáticas em seção específica no ambiente do Meu INSS, facilitando o acesso do cidadão (Relatório de Avaliação do INSS – CGU)⁹¹.

No que tange às recomendações feitas por meio do Relatório de auditoria realizada pelo TCU⁹² em 2024, identificamos que o órgão analisou os métodos de supervisão que o INSS implantou a partir de 2021 para verificar a qualidade da análise dos processos. O problema que motivou a fiscalização foi o elevado risco de desconformidade dos processos observados em diversos trabalhos do TCU e da auditoria interna:

Além disso, nos relatórios de gestão do INSS de 2019 e 2020, foi divulgada elevada proporção de desconformidade, a partir de informações do seu Programa de Supervisão Técnica de Benefícios (Supertec). Indeferimentos indevidos de requerimentos, além de impactarem o principal objetivo do INSS, que é a proteção social dos cidadãos e segurados, têm enorme potencial de aumentar a probabilidade

⁹⁰ Relatórios de Avaliação feita pela CGU, disponível em: < <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/11/controladoria-geral-da-uniao-aponta-fragilidades-em-processo-de-prova-de-vida-e-de-automocao-de-beneficios-no-inss> >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

⁹¹ Relatórios de Avaliação feita pela CGU, disponível em: < <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/11/controladoria-geral-da-uniao-aponta-fragilidades-em-processo-de-prova-de-vida-e-de-automocao-de-beneficios-no-inss> >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

⁹² “Trata-se de auditoria operacional integrada com conformidade no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com o objetivo de avaliar a adequação, a eficácia e a efetividade da estrutura de supervisão técnica dos processos de reconhecimento inicial de direitos (RD). Todas as fases da auditoria foram realizadas em conjunto com a Auditoria-Geral da autarquia”. O período abrangido foi de 1/1/2021 a 31/3/2022.

de recursos administrativos e ações judiciais. Já o deferimento indevido pode gerar grande prejuízo ao erário (Relatório de Auditoria do INSS – TCU)⁹³

Eles constataram que o programa do INSS⁹⁴ identificou um percentual de 8% de erros da decisão final, de concessão ou indeferimento, porém esse número estaria subnotificado, segundo a auditoria do TCU, já que há diversos processos que não fazem parte da população total analisada. Ou seja, de 2,5 milhões de processos que foram objetos do programa, concluídos entre 12/2020 e 05/2021 (em pouco mais de um ano), pelo menos 200 mil pessoas tiveram respostas indevidas aos seus pedidos, a maioria com negativa do direito que na verdade deveria ter sido concedido.

O relatório completo tem várias informações interessantes, dos quais destacamos o item 36, por exemplo, no qual o TCU expõe, em suma, que o INSS prioriza a quantidade de processos concluídos em detrimento da qualidade da análise desses processos. Este apontamento faz jus ao que Dardot e Laval (2016, p. 314) levantam como principal objetivo da nova gestão pública que é o de “controlar estritamente os agentes públicos para aumentar seu compromisso com o trabalho” esperando deles “muito mais a obtenção de resultados (contabilizados como na empresa pública) do que o respeito aos procedimentos funcionais e às regras jurídicas”.

Em síntese, ambos os relatórios demonstram que muita coisa precisa melhorar no Instituto e, ao nosso ver, a qualidade da análise é fator primordial para o aperfeiçoamento esperado do serviço público prestado pelo órgão. Para tanto, destacamos a necessidade de recomposição do quadro funcional, pois a análise humana se faz necessária de acordo com as particularidades de muitos requerimentos solicitados.

Druck e Vieira (2023) analisam o impacto do “Estado digital” para os trabalhadores, demonstrando que a estratégia de transformação do Estado para operar digitalmente tem grandes implicações para a vida dos (as) servidores, uma vez que “transforma o servidor em um trabalhador digital, submetido a um controle por produção, fiscalizado pela chefia e pelo Executivo através de sistemas informatizados”. Além disso, segundo as autoras, ocorre a

⁹³ O Relatório do TCU está disponível em: < https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/*/%253A458%2520ANOACORDAO%253A2024%2520COLEGIADO%253A%2522Plen%25C3%25A1rio%2522%2520/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0 >. Acesso em: 16 de ago. de 2024.

⁹⁴ O programa ao qual nos referimos é o Supertec que “foi instituído por meio da Portaria Dirben/INSS 36, de 30/8/2019, a fim de monitorar processos dos servidores vinculados à Central de Análise de Benefícios – Reconhecimento de Direitos (Ceab/RD) e dos participantes do Programa Especial para Análise de Benefícios com Indícios de Irregularidade (Grupo de Trabalho para Acompanhamento e Avaliação do Programa Especial – GTAPE) que fossem objeto de denúncia” (Relatório de Auditoria do INSS – TCU).

transferência das despesas relativas para o desempenho do trabalho, numa espécie de “uberização do serviço público”.

A transformação de processos físicos em eletrônicos, o uso de aplicativos, de algoritmos para dimensionamento de pessoal são desdobramentos de 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).

Magni ressalta que um dos principais objetivos no contexto da acumulação flexível é a busca da redução de custos e a ampliação da produtividade, e que isso só é possível se uma das medidas for a diminuição do efetivo de trabalhadores. Para garantir essa redução, segundo Magni (2016, p. 1), “fatores como o uso intensivo de novas tecnologias, bem como de novas técnicas de produção e de controle, tornam-se recursos recorrentes” nesse processo.

Os efeitos das transformações das últimas décadas sobre o trabalho são diversos. Por um lado, a contração do efetivo de trabalhadores traz como consequência a intensificação da exploração do trabalho, para a qual a flexibilização de jornadas e de responsabilidades a cargo dos trabalhadores é fundamental. Por outro, envolve a imposição de novos controles sobre o trabalho, visando incrementar a produtividade e as taxas de lucro. Muda, assim, a forma de uso da força de trabalho (MAGNI, 2016, p. 1).

Contudo, são necessárias novas formas de exploração a partir de outras “faces da reestruturação produtiva” (MAGNI, 2016), como por exemplo, as diferentes formas contratuais (KREIN, 2007), as novas morfologias do trabalho (ANTUNES, 2018), sobretudo as que se utilizam do maquinário tecnológico-científico-informacional (LOJKINE, 1995) para garantir a capacidade de expansão do capitalismo contemporâneo.

De modo geral, verificamos que as mudanças ocorridas no mundo do trabalho em virtude da introdução de novas tecnologias, advindas da expressão política com o neoliberalismo, cujos princípios transformam a gestão pública em uma gestão pautada nos ditames empresariais, próprios do setor privado, aliadas ao capitalismo contemporâneo da financeirização, através de transformações ocorridas por meio das reformas legislativas, culminaram nas mudanças no modo de atendimento do INSS, seja com a implantação do sistema MEU INSS, com a automatização de análise dos requerimentos ou com o governo digital.

Somando a todo esse contexto o aumento da demanda de pedidos de benefícios de um lado, com a diminuição de servidores (as) do outro, esse conjunto de fatores configura uma fragilização dos serviços públicos e um aprofundamento da desigualdade social no Brasil.

Desde 2017 com a implantação do INSS Digital e com o aprofundamento da transformação digital no instituto em 2019, ocorreram alterações no processo, gestão e controle do trabalho dos servidores e servidoras com o uso das tecnologias informacionais.

Para a FENASPS essas modificações foram justificadas e apresentadas pelo governo Bolsonaro “como a solução para a vacância de mais de 20.000 servidores (as) nos últimos anos. A realidade demonstra que esse projeto não resolveu os problemas estruturais no INSS”⁹⁵.

No quadro a seguir, apresentamos a relação de técnicos do seguro social ativos, cedidos e aposentados, entre os anos de 2018/2024, demonstrando uma drástica redução da força de trabalho no órgão.

TABELA 5 – Quantitativo de servidores do INSS entre o período de jan./2018 a abr./2024⁹⁶

ANO/MÊS	TSS* - ATIVOS	TSS* - CEDIDOS	APOSENTADOS
2018/01	20.508	666	36.127
2018/02	20.232	664	36.446
2018/03	19.979	653	36.773
2018/04	19.801	656	36.977
2018/05	19.673	653	37.061
2018/06	19.539	647	37.204
2018/07	19.454	657	37.209
2018/08	19.362	659	37.243
2018/09	19.279	660	37.255
2018/10	19.194	663	37.291
2018/11	19.143	661	37.299
2018/12	19.078	649	37.309
2019/01	18.752	629	37.748
2019/02	17.914	604	38.950
2019/03	17.473	584	39.593
2019/04	17.089	575	40.139
2019/05	16.758	630	40.459

⁹⁵ Disponível em: < <https://fenasps.org.br/2021/12/15/atencao-trabalhadores-e-trabalhadoras-no-inss/> > Acesso em: 26 de ago. de 2024.

⁹⁶ Optamos em deixar o quadro em sua integralidade no corpo do texto a fim de que se possa visualizar as mudanças ocorridas no quadro funcional de 2018 a 2024.

2019/06	16.458	627	40.820
2019/07	16.156	613	41.200
2019/08	15.901	600	41.523
2019/09	15.666	589	41.758
2019/10	15.352	574	42.458
2019/11	15.086	556	42.458
2019/12	14.946	545	42.634
2020/01	14.759	535	42.772
2020/02	14.564	529	42.997
2020/03	14.410	524	43.157
2020/04	14.253	517	43.314
2020/05	14.141	510	43.368
2020/06	14.098	510	43.298
2020/07	14.052	507	43.258
2020/08	14.016	506	43.166
2020/09	13.969	503	39.589
2020/10	13.923	502	39.551
2020/11	13.874	500	39.535
2020/12	13.809	494	39.503
2021/01	13.742	497	39.456
2021/02	13.684	500	39.417
2021/03	13.653	499	39.334
2021/04	13.607	489	39.236
2021/05	13.555	490	39.168
2021/06	13.505	496	39.102
2021/07	13.465	500	39.047
2021/08	13.430	507	38.977
2021/09	13.382	511	38.942
2021/10	13.339	510	38.899
2021/11	13.304	515	38.868
2021/12	13.260	509	38.820
2022/01	13.218	510	39.021
2022/02	13.185	509	39.023
2022/03	13.143	509	39.011
2022/04	13.102	510	38.917
2022/05	13.077	508	39.101
2022/06	13.035	505	39.041
2022/07	12.983	507	39.412
2022/08	12.938	510	39.371

2022/09	12.894	509	39.308
2022/10	12.851	510	39.284
2022/11	12.808	523	39.246
2022/12	12.774	521	39.200
2023/01	12.751	515	39.148
2023/02	12.725	500	39.118
2023/03	12.726	499	39.046
2023/04	12.697	499	39.009
2023/05	12.672	498	38.959
2023/06	12.627	493	38.909
2023/07	13.548	492	38.845
2023/08	13.504	485	38.799
2023/09	13.464	485	38.753
2023/10	13.425	484	38.701
2023/11	13.380	481	38.676
2023/12	13.339	481	38.621
2024/01	13.291	484	38.563
2024/02	13.238	487	38.522
2024/03	13.205	483	38.471
2024/04	13.189	483	38.467

*TSS: Técnico do Seguro Social

Fonte: Siape – 2018/2024 (elaboração própria)

No quadro acima observamos o quantitativo de servidores do INSS entre os anos de 2018 e 2024 teve uma redução em torno de 6.5% de servidores⁹⁷. No ano de 2018, no mês de janeiro, pudemos constatar que o número de técnicos do seguro social era de 20.508 servidores, 666 estavam cedidos e 36.127 servidores estavam aposentados. Em janeiro de 2019, eram 18.752 de técnicos ativos, 629 cedidos e 37.748 aposentados. No ano seguinte, no mesmo período, o número de servidores ativos diminuiu significativamente, contabilizando 14.759 técnicos do seguro social em atividade, 535 cedidos e 42.772 aposentados. Note-se que a diferença de servidores ativos entre o ano de 2019 para 2020 foi de 3.993, ou seja, nesse período houve uma grande defasagem no quadro de servidores em atividade no Instituto. Ao analisarmos os servidores que se aposentaram nesse período identificamos que em 2019 o número de aposentados era de 37.748, e em janeiro de 2020 subiu para 42.772, uma diminuição de 5.024 servidores ativos no quadro de funcionários do INSS.

⁹⁷ Para a análise dos dados, consideramos o primeiro mês de cada ano.

Como consequência, em 2020 o governo Bolsonaro propôs a contratação temporária de militares inativos para atuarem na Previdência, com a finalidade de diminuir o número de processos de benefícios previdenciários. Segundo o governo a proposta era de contratar cerca de 7 mil militares da reserva, pagando o adicional de 30% do salário recebido por eles⁹⁸. Quando perguntado o porquê da contratação de militares, o então presidente da república disse

Por que militar da reserva? Porque a legislação garante. Se contratar civis, para mandar embora... entra na Justiça, direito trabalhista, complica o negócio. Militar é fácil, eu contrato hoje e demito amanhã sem problema nenhum, essa é a facilidade. E o pessoal está clamando por aposentadoria. Não é privilegiar militar, até porque não é convocação, é um convite, é a facilidade que nós temos desse tipo de mão de obra”, explicou o presidente (Bolsonaro, Agência Brasil, 2020)⁹⁹.

O custo para a contratação dos militares, de acordo com o Ministério da Economia, era de R\$14,5 milhões por mês. Logo depois, o governo incluiu a contratação temporária de servidores civis federais aposentados a fim de reforçar o atendimento nas agências previdenciárias.¹⁰⁰

A proposta foi levada adiante, com a contratação de aproximadamente 2.000 militares (fora os aposentados do INSS), mas não pareceu reduzir a fila de espera. Segundo o Tribunal de Contas da União (TCU), em 2020 a fila era de cerca de 1,3 milhão de pedidos no sistema, em 2023 a fila de processos tinha aumentado para 1,8 milhão.

A FENASPS publicou uma nota repudiando a contratação de militares¹⁰¹ para a diminuição do contingente de processos, reafirmando, na mesma nota, a necessidade de realização de um novo concurso para a reposição do quadro ou a convocação dos excedentes aprovados no concurso de 2015.

⁹⁸Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2020-01/governo-publica-decreto-para-contratar-militares-no-servico-publico>>. Acesso em: 25 de jul.de 2024.

⁹⁹ Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2020-01/governo-aguarda-ajuste-do-tcu-para-contratar-militares-da-reserva>>. Acesso em: 25 de jul. de 2024.

¹⁰⁰ Medida Provisória nº 922 de 2020 que dispõe sobre a contratação temporária de servidores aposentados pelo regime próprio de previdência social da União. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/medida-provisoria-n-922-de-28-de-fevereiro-de-2020-245480247>>. Acesso em: 25 de jul.de 2024.

¹⁰¹ Em 2023 o Tribunal de Contas da União (TCU) entendeu que “a contratação de militares federais inativos (art. 18 da Lei 13.954 de 2019) de aposentados civis (pelo regime próprio de previdência social da União) para vagas destinadas a serviços gerais contraria os princípios constitucionais da impessoalidade e da isonomia”. Disponível em:<<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/contratacao-de-militares-e-aposentados-para-o-inss-fere-principios-constitucionais.htm>><https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/contratacao-de-militares-e-aposentados-para-o-inss-fere-principios-constitucionais.htm>>. Acesso em: 25 de jul.de 2024.

Os dados registram que em janeiro de 2021, o INSS contava com 13.742 servidores(as) ativos não ocorrendo alteração expressiva para o mesmo período no ano seguinte, que contabilizou 13.218 técnicos do seguro social.¹⁰²

Em 2023, houve um decréscimo para 12.751 de servidores em atividade, porém em 2024 o número aumentou para 13.291 técnicos, provavelmente em razão do concurso público realizado em 2022.

Fazendo um balanço geral percebemos que de 2018 a 2024, o quadro de técnicos do seguro social teve uma defasagem de 7.217 servidores (as). Esses processos observados junto ao INSS devem ser analisados também a partir de uma outra mudança observada, objeto desta tese, a introdução e ampliação do trabalho remoto, do teletrabalho no INSS.

Segundo informações do INSS, em resposta a solicitação que fizemos sobre servidores (as) em teletrabalho no Instituto, obtivemos o seguinte: em 2021, foram registrados 4.336 servidores em teletrabalho integral e 2.202 em teletrabalho parcial; em 2022, foram registrados 6.151 servidores em teletrabalho integral e 2.598 em teletrabalho parcial; Em 2023, foram registrados 6.448 servidores em teletrabalho integral e 2.575 em teletrabalho parcial; e, por fim, em 2024 (dados de maio), foram registrados 6.479 servidores em teletrabalho integral e 2.568 em teletrabalho parcial, conforme se pode visualizar na tabela:

TABELA 6 – Quantitativo de servidores em teletrabalho do INSS entre o período de 2021 a mai./2024

Ano	Servidores (as) em teletrabalho integral no INSS	Servidores (as) em teletrabalho parcial no INSS
2021	4.336	2.202
2022	6.151	2.598
2023	6.448	2.575
2024 (até maio)	6.479	2.568

Fonte: INSS/2024 (elaboração própria)

¹⁰² No final de 2022, houve o último concurso do INSS, o qual ofertou 1.000 vagas imediatas, mais cadastro de reserva para o cargo de técnico do seguro social. Segundo o INSS, este concurso tem validade até 2025. Disponível em: < https://www.cebraspe.org.br/concursos/inss_22 >. Acesso em: 25 de jul. de 2024.

Na ocasião da solicitação desses dados foi requerido também os números de servidores que estavam realizando teletrabalho nos anos de 2018, 2019 e 2020, ou seja, antes da pandemia. Contudo, segundo a resposta que obtivemos foi que em 2018 não havia teletrabalho instituído no INSS como modalidade de Programa de Gestão de Desempenho (PGD) e entre 2019 até novembro de 2020, o teletrabalho era permitido apenas no âmbito da Central de Análise de Benefícios (CEAB), sendo assim, foi sugerido encaminharmos a solicitação, quanto ao número de servidores em teletrabalho nesse período, para a área responsável no âmbito da Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão (DIRBEN), para a qual enviamos um e-mail, além de nova solicitação pelo Fala. Br, contudo não obtivemos resposta até o momento.

De todo modo, analisando os dados da tabela, verificamos um aumento dos servidores em teletrabalho nos últimos anos, especialmente em regime integral. A modalidade vem ganhando cada vez mais adeptos, embora de acordo com a FENASPS, o trabalho baseado em metas de produtividade, como é imposto aos servidores que realizam teletrabalho no INSS, tem gerado várias denúncias de servidores (as) relatando esgotamento físico e mental, jornadas de trabalho estendidas, intensificação do trabalho e assédio moral. Em 2019, “foi constatado que cerca de 64% dos(as) trabalhadores(as) no INSS se afastaram do trabalho por motivo de adoecimento, informação alarmante sobre as condições de trabalho na autarquia”.¹⁰³

Na sequência abordamos as condições do teletrabalho no INSS, no contexto anterior e durante a pandemia, a partir das resoluções e dos dados coletados nas pesquisas empíricas que realizamos.

¹⁰³ Disponível em: < <https://fenasps.org.br/2021/12/15/atencao-trabalhadores-e-trabalhadoras-no-inss/>>. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

4 TELETRABALHO E SUA CONFIGURAÇÃO NO ÂMBITO DO INSS

Nesse capítulo apresentamos a modalidade do teletrabalho, seu surgimento e suas possíveis configurações. Discutimos acerca da sua imprecisão conceitual a qual recai, sobretudo, diante da variedade de fatores que podem definir a modalidade remota como, por exemplo, o local que o trabalho será desenvolvido, o tipo de contrato ao qual ele está vinculado entre outros.

Na sequência analisamos o teletrabalho no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) a partir da Resolução nº 681 de 24 de maio de 2019, que instituiu a modalidade “a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance (CEAP’s) no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho”¹⁰⁴.

Buscamos mostrar as medidas adotadas pelo INSS no contexto da pandemia, principalmente com a introdução do trabalho remoto em caráter emergencial para os (as) servidores (as) que estavam no atendimento presencial. A partir da análise da Portaria nº 422 de 31 de março de 2020, identificamos as regras gerais estabelecidas pelo órgão nesse período.

Discutimos, ainda, um dos elementos constitutivos do teletrabalho, a flexibilidade, e como ela contribui para o embaralhamento entre os tempos de trabalho e de não trabalho, principalmente no contexto da pandemia, período em que uma parcela dos trabalhadores tiveram que ocupar o mesmo espaço com cônjuge, filhos etc. A situação de isolamento social potencializou a experiência com o teletrabalho, especialmente para as mulheres.

Apresentamos, ainda, dados das pesquisas empíricas realizadas durante e depois do contexto pandêmico, como o ritmo de trabalho, o extrapolamento de jornada, abordando o adicional de 30% na produtividade dos servidores e servidoras que realizam teletrabalho. Por fim, analisamos as vantagens e desvantagens do trabalho remoto e suas contradições.

4.1 SURGIMENTO DO TELETRABALHO E SUAS POSSÍVEIS CONFIGURAÇÕES

O surgimento do teletrabalho tem seu início nos anos de 1970, resultado da conjugação de vários fatores, dentre eles a crise energética (petrolífera) a diminuição dos preços dos

¹⁰⁴ Resolução nº 681, de 24 de maio de 2019 (Ministério da Economia). Disponível em: < <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720> >. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

computadores e o aparecimento da telemática “neologismo criado, em 1978, por S. Nora e A. Minc, para designar o "casamento" entre as tecnologias da informação e as das telecomunicações” (SERRA, 1996, p.11).

Na passagem dos anos 1970 para os 1980, afirmam Amador e Rocha (2018, p. 153) “surgiram diversas experiências de teletrabalho como alternativa para reduzir o movimento de deslocamento casa-trabalho e trabalho-casa (*commuting*, em inglês)”

Para Nilles, considerado o fundador do teletrabalho, esse novo formato significava “levar o trabalho ao trabalhador ao invés do trabalhador ao trabalho” (NILLES, 1997, p. 9), pois os indivíduos não precisavam mais se deslocar de suas residências ou de onde estivessem para o local de trabalho tradicional, substituindo assim o "*commuting*" pelo "*telecommuting*" (Serra, 1996).

Assentado nos pressupostos de desconcentração da atividade assalariada, solução para a crise do petróleo, redução de custos com deslocamentos, instalações e mão de obra, e como solução para pessoas incapacitadas, idosas, donas de casa, pessoas com deficiência etc., o teletrabalho foi sendo introduzido como uma possibilidade, uma nova forma de trabalhar.

Serra (1996) salienta, no entanto, que o conceito de teletrabalho é amplo, mas que dois aspectos são destacados em suas mais diversas definições: o fato de se exercer à distância e o fato dele implicar a utilização das novas tecnologias de informação e telecomunicação.

Segundo Bridi (2020, p.177) a imprecisão conceitual do teletrabalho se dá pelo fato de ser um trabalho que pode ser “realizado em diferentes espaços, mediado por diferentes modalidades contratuais e frequência, cujo critério básico adotado é o da realização fora da empresa e mediados pelas tecnologias de informação e comunicação” (2020, p.176). Trata-se, ainda, de acordo com a autora, de “um trabalho que não se confunde com aquelas atividades realizadas por trabalho em domicílio”, este realizado desde muito antes do próprio capitalismo para diversas atividades.

O trabalho em domicílio, conforme diferencia Oliveira (2017) é “aquela forma tradicional de trabalho em casa, associada às origens da industrialização”, distinta do teletrabalho no sentido que este é “marcado pela introdução das tecnologias informacionais no processo do trabalho” (2017, p. 21). Portanto, o elemento diferenciador entre trabalho doméstico e trabalho remoto reside primordialmente na utilização das TIC's para a execução do trabalho, entre outros aspectos.

Segundo Rocha e Amador (2018), nos EUA, o termo *telecommuting* é mais comum e enfatiza o deslocamento entre o “centro demandante” do trabalho e o local onde ele é

efetivamente realizado. Na Europa, sobressai o termo *telework* em conotação aos meios tecnológicos pelos quais é possível materializar o trabalho. Ambos os termos,

dizem respeito a um mesmo universo de organização do trabalho, referindo-se à atual tendência de as atividades laborais serem realizadas com uso de meios telemáticos sem necessidade de deslocamento do trabalhador ao local onde os resultados devem ser apresentados (AMADOR, ROCHA, 2018, p. 153).

O indivíduo que possui um empreendimento, cujo funcionamento ocorre em seu domicílio não pode ser considerado trabalho remoto, uma vez que o domicílio, nesse caso, não se configura como local diverso ou alternativo de trabalho. Nesse sentido,

o trabalho remoto deve, sempre, ser realizado em um local alternativo de trabalho para o ocupado naquele empreendimento/empresa (...). Para empregados, esse local alternativo é diferente das propriedades do empregador, do cliente, ou até mesmo do espaço público, se a natureza das funções implicar a sua realização em espaço público, incluindo veículo automotor. Alguns exemplos de locais alternativos aos empregados são: o próprio domicílio, outro domicílio, cafês, espaços abertos de *coworking*, desde que não estejam sob controle do empregador ou cliente etc. No caso de empregador ou conta própria, é considerado trabalho remoto quando executado fora das instalações do próprio empreendimento ou de clientes, e até mesmo em espaço público, seguindo orientação semelhante ao de empregado (PNAD Contínua 2022, s/p).

O teletrabalho (*telework*) para a OIT (2020)¹⁰⁵ é definido como uma subcategoria do conceito mais amplo de trabalho remoto, com definições operacionais distintas a depender do país, porém configurado a partir de dois elementos básicos, quais sejam: do trabalho ser realizado total ou parcialmente em local alternativo, diferente do local convencional de trabalho (sede da empresa, por exemplo); e a utilização de dispositivos eletrônicos, como um computador, *tablet* ou telefone (celular ou fixo) para o desempenho desse trabalho, ou seja, o uso de dispositivos eletrônicos é parte essencial para configurar a modalidade do teletrabalho (Eurofound; OIT, 2017, p.5)¹⁰⁶.

Nesse sentido a OIT (2020, p. 6) afirma que “o que torna o teletrabalho uma categoria única é que o trabalho realizado remotamente inclui o uso de dispositivos eletrônicos pessoais. Os diferentes dispositivos utilizados, além de servirem para a realização de tarefas específicas,

¹⁰⁵ Disponível em: < <https://www.ilo.org/publications/defining-and-measuring-remote-work-telework-work-home-and-home-based-work> >. Acesso em 20 de jul. de 2024.

¹⁰⁶ Disponível em < https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_544138.pdf >. Acesso em 20 de jul. de 2024.

podem ser utilizados também para comunicar-se com os colegas, clientes e assim por diante (OIT, 2020).

Gunther e Busnardo (2016, p. 1206) analisando a modalidade na Justiça do Trabalho, destacam que o (a) servidor (a) em teletrabalho executa suas tarefas em plataforma idêntica ao do local de prestação de serviço. Os autores destacam que a certificação digital confere uma confiabilidade de acesso a todos os documentos, possibilitando a utilização de todo o sistema do ambiente físico organizacional. Em síntese, o trabalhador em atividade remota realiza suas atividades laborais a partir de senhas ou de certificação digital, fazendo uso de todos os sistemas institucionais como se na instituição estivesse presencialmente.

Quanto ao controle do teletrabalho Lucena (2015) ressalta que este pode ser efetuado de diversas maneiras: por meios diretos, indiretos, qualitativa e quantitativamente. Na forma direta o indivíduo estaria sujeito a registros eletrônicos de jornada, realizados por ele, por meio de “logs de acesso” que registrariam o tempo de conexão (entrada, intervalo e saída). Outra possibilidade é por controle biométrico, equipamentos de conexão com horários pré-determinados etc. O controle indireto, segundo a autora, é auferido através de cumprimento de tarefas específicas, metas de produtividade, prazos, reuniões entre outros.

De todo modo, Rosenfield e Alves (2011, p. 228) propõe pensar conceitualmente o teletrabalho levando em consideração a realidade empírica, já que para as autoras “o trabalho informacional apresenta tamanha diversidade que impossibilita qualquer conclusão universal”. Da mesma forma, Bridi afirma que “é na investigação empírica que o conceito ganha concretude” (2020, p. 184). Nesse sentido consideramos teletrabalho¹⁰⁷, para fins de análise para a presente pesquisa, àquele vivenciado pelos servidores e servidoras do INSS a partir do contexto pandêmico, cuja execução se dá parcial ou integralmente fora das dependências do Instituto, com o uso de dispositivos eletrônicos (pessoais ou fornecidos pelo órgão) e de sistemas institucionais, e avaliado por meio de metas de produtividade, com dispensa da jornada de trabalho que antes era exigida no trabalho presencial.

A seguir abordaremos o teletrabalho no INSS, do projeto piloto ao contexto da pandemia.

4.1.1 Teletrabalho no INSS: análise da Resolução nº 681 de 2019.

¹⁰⁷ Consideramos o teletrabalho como sendo uma espécie de trabalho remoto. Na presente tese, optamos por tratá-los como sinônimos.

“O presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Edison Garcia, assinou, nessa segunda-feira (17), instrução normativa que regulamenta, a título de experiência-piloto, o teletrabalho para os servidores do órgão. Com a medida, será possível que profissionais da autarquia desempenhem suas funções em home-office, sem a necessidade de se deslocar para a unidade de trabalho, desde que cumpram metas de desempenho (...) A implantação do teletrabalho no INSS faz parte de um esforço para reter nos quadros da autarquia servidores experientes que já estão em condições de se aposentar. O teletrabalho tem como objetivo atenuar o problema de pessoal em 2019, já que o INSS tem um quadro limitado de servidores para atender as demandas dos segurados”.¹⁰⁸

Em 2016 já se discutia, no âmbito da Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS) sobre a possibilidade de implantação do teletrabalho no INSS¹⁰⁹.

Em 24 de maio 2019, foi publicada no Diário Oficial da União, a resolução nº 681, que instituiu “a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance (CEAP’s) no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão¹¹⁰ na modalidade de teletrabalho”.

Para fins da resolução, considerava teletrabalho a categoria em que o (a) servidor (a) executava suas atribuições funcionais integralmente¹¹¹ fora das dependências do INSS, por meio de equipamentos e tecnologias que permitam essa execução, sendo o (a) servidor (a) dispensado do controle de frequência.

Para essa experiência piloto foi delimitado o quantitativo de servidores participantes, as metas e a metodologia de mensuração efetiva de resultados, assim como o relatório de acompanhamento, cujo documento avaliava o desempenho e o alcance das metas estipuladas.

Dentre os principais objetivos das CEAPs estavam:

- I - Aumentar a produtividade, a especialização e a qualidade das atividades de reconhecimento inicial de direitos e de apuração dos processos com indício de irregularidade, com resultados de impacto institucional e social;
- II - Aumentar a qualidade técnica dos trabalhos e dos procedimentos adotados pelo INSS;
- III- Desenvolver práticas e instrumentos de gestão que forneçam organização, padronização e mensuração de processos de trabalho;
- IV - Aperfeiçoar a organização e a gestão interna do INSS; e

¹⁰⁸Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-adota-teletrabalho-para-servidores>>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

¹⁰⁹Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2016/11/18/inss-apresenta-a-nova-politica-de-gestao-teletrabalho/>>. Acesso em: 21 de abr de 2023

¹¹⁰ Considera-se programa de gestão: ferramenta de gestão autorizada em ato normativo de Ministro de Estado e respaldada pela norma de procedimentos gerais, que disciplina o exercício de atividades em que os resultados possam ser efetivamente mensurados, cuja execução possa ser realizada pelos participantes. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/69026/3/IN_65_2020.pdf>. Acesso em: 26 de jul de 2024.

¹¹¹ Os regulamentos posteriores, incluíram a opção “parcial” para a realização do teletrabalho.

V - Contribuir para a melhoria dos programas socioambientais do INSS e de qualidade de vida dos seus servidores (RESOLUÇÃO Nº 681/2019)¹¹²

No parágrafo único constava a impossibilidade de alteração de lotação, de qualquer tipo de indenização e de ajuda de custos para o servidor participante. Nesse início ficaram instituídas centrais que analisavam requerimentos específicos como o salário maternidade, aposentadoria por idade e de análise de processos com indícios de irregularidade (antifraude).

O plano de trabalho deveria conter:

- I - O incremento de produtividade e de desempenho em percentual no mínimo 30% (trinta por cento) superior ao previsto para o servidor em regime de trabalho presencial;
- II - Definição da matéria e da extensão das atividades que serão realizadas;
- III- Estimativa do quantitativo dos servidores que comporão a CEAP, com demonstração do ganho de eficiência esperado;
- IV - Indicação dos meios de comunicação e de integração dos participantes da CEAP e periodicidade das reuniões, que deverão acontecer pelo menos mensalmente, podendo ser realizada por videoconferência;
- V - Previsão do aumento de especialização, qualidade e produtividade do trabalho a ser desempenhado; e
- VI- Previsão de fluxos e de processos de trabalho claros e padronizados (RESOLUÇÃO Nº 681/2019)¹¹³

O (a) servidor (a) que tivesse interesse em ingressar na experiência piloto deveria se sujeitar ao processo seletivo, cujo edital especificava todos os requisitos necessários (de habilitação, critério de classificação, hipóteses de priorização da seleção e previsão de desligamento voluntário ou compulsório)¹¹⁴.

Segundo o art.10 da Resolução, o edital de seleção deveria ter dentre outras especificações, a definição dos trabalhos a serem realizados pelos servidores que ingressassem no teletrabalho, o número de vagas e sua distribuição entre as CEAPs previstas, o prazo de permanência do servidor nessa fase experimental, o prazo de validade da seleção e, por fim, os requisitos ou então habilidades que o (a) servidor (a) deveria declarar no ato da inscrição.

De acordo com o art.11, o (a) servidor (a) tinha que possuir capacidade de “organização e autodisciplina, cumprimento de prazos estabelecidos, interação com os demais participantes da equipe e aprendizado e utilização de novas tecnologias e formas de trabalho”. Não era considerado apto a participar das CEAPs, os servidores e servidoras que, por exemplo,

¹¹² Resolução nº 681, de 24 de maio de 2019 (Ministério da Economia). Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>>. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

¹¹³ Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>>. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

¹¹⁴ Art. 8º da Resolução nº681/2019. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>>. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

estivessem em período de estágio probatório, tivessem sido desligados de Programa de gestão pelo não atingimento de metas nos últimos 12 meses anteriores ao momento da inscrição, estivessem impedidos em razão de processo disciplinar etc.

Atendidos os requisitos de habilitação e atendidos os critérios de classificação definidos no edital, a prioridade nos casos de limitação de número de participantes seria direcionada aos servidores com deficiência, com filhos ou cônjuges com deficiência e gestantes e lactantes.

O desligamento do servidor da CEAP, poderia ocorrer mediante decisão do respectivo gerente, do Comitê Gestor das CEAPs ou então por parte dele mesmo. Nas hipóteses de o desligamento partir do gerente estavam:

- I - por necessidade do serviço;
- II - pelo descumprimento das obrigações previstas no Plano de Trabalho e no Termo de Ciência e Responsabilidade;
- III - pelo decurso de prazo de participação na CEAP, salvo se deferida a prorrogação do prazo;
- IV - pela superveniência da hipótese prevista no inciso IV do art. 12; e
- V - pela insuficiência de desempenho das metas estabelecidas, aferida da seguinte forma:
 - a) produtividade individual 50% (cinquenta por cento) abaixo da produtividade média dos participantes da respectiva CEAP por dois meses consecutivos ou três meses intercalados no prazo de um ano;
 - b) produtividade individual 30% (trinta por cento) abaixo da produtividade média dos participantes da respectiva CEAP por três meses consecutivos ou seis meses intercalados no prazo de um ano; e
 - c) produtividade individual abaixo da produtividade média dos participantes da respectiva CEAP por seis meses consecutivos ou dez meses intercalados no prazo de um ano (RESOLUÇÃO Nº 681/2019)¹¹⁵

Quanto as atribuições e responsabilidades do (a) servidor participante, estavam o cumprimento da meta de desempenho, permanecer em disponibilidade constante para contato nos horários de funcionamento da sua unidade de lotação, zelar pelas informações acessadas, e providenciar:

as estruturas tecnológicas, inclusive certificado digital, e física necessárias, mediante a utilização de equipamentos e mobiliários adequados e ergonômicos, assumindo, inclusive, os custos referentes à conexão à Internet, à energia elétrica e ao telefone, entre outras despesas decorrentes (RESOLUÇÃO Nº 681/2019)¹¹⁶

¹¹⁵ Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>>. Acesso em: 21 de jul. de 2024.

¹¹⁶ Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-681-de-24-de-maio-de-2019-133124720>> . Acesso em: 21 de jul. de 2024.

Conforme análise da Resolução nº 681, pudemos observar que o critério da produtividade é bastante enfatizado desde o início da implantação do teletrabalho no INSS, sendo inclusive fator de desligamento do (a) servidor (a) da experiência-piloto em caso de não cumprimento da meta estabelecida.

A experiência piloto vivenciada em 2019 teve sua ampliação com a chegada da pandemia. Em 2020 foi instituído o trabalho remoto em caráter excepcional no âmbito do INSS, como medida para o enfrentamento da Covid-19. Na sequência, discutiremos o teor da portaria nº 422 de 2020, a qual regulamenta a modalidade no contexto da pandemia, e sua repercussão.

4.1.2 Teletrabalho como solução à crise sanitária: análise da Portaria nº 412, de 20 de março de 2020

Está suspenso o atendimento presencial nas unidades do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em todo o país até 30 de abril de 2020, podendo ser prorrogado esse prazo. A determinação consta na Portaria nº 412, de 20 de março de 2020, do presidente do Instituto Nacional do Seguro Social, publicada nesta segunda-feira (23/3) no Diário Oficial da União. A norma trata da manutenção dos direitos dos beneficiários do INSS em razão do atendimento restrito, para enfrentamento da emergência decorrente da pandemia do coronavírus (Covid-19). No período em que as agências estiverem fechadas, os requerimentos de serviços previdenciários e assistenciais deverão ser realizados, exclusivamente, por meio de dois canais remotos: Meu INSS e Central de atendimento 135 (Site do INSS /2020) ¹¹⁷

O ano de 2020 trouxe mudanças sem precedentes para o mundo do trabalho. Com a caracterização do coronavírus como uma pandemia, várias medidas de proteção e minimização do contágio da doença entraram em vigor, como já vimos anteriormente. Para dar continuidade às atividades econômicas e enfrentar a crise sanitária, uma das soluções foi adotar o teletrabalho, modalidade que já estava em crescimento em vários países, porém ganhou notoriedade nesse contexto (Bridi, 2020).

Como medida de proteção e prevenção ao contágio do coronavírus, o INSS instituiu a portaria nº 422, em 31 de março de 2020, que versava sobre o trabalho remoto em caráter excepcional no âmbito do Instituto, estabelecendo as regras gerais, as hipóteses de autorização, as pactuações de atividades, controle de frequência, as responsabilidades dos (as) servidores (as) em teletrabalho e, ao fim, em anexo, continha os formulários pelos quais a chefia imediata¹¹⁸ do (a) servidor (a) descreveria suas atividades.

¹¹⁷ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/noticias/inss-suspende-atendimento-presencial-nas-suas-agencias-em-todo-o-pais>>. Acesso em 21 de jul. de 2024.

¹¹⁸ Por chefia imediata entende-se a autoridade responsável diretamente pelo controle de atribuições e de frequência do servidor(a).

As regras gerais da referida portaria condicionavam os (as) servidores (as), empregados públicos e estagiários (as), em exercício na Administração Central do INSS, a uma pactuação com a respectiva chefia para a realização do trabalho remoto. O art. 6º da portaria trata das hipóteses de autorização para realização do teletrabalho:

Art. 6º Deverão realizar suas atividades por meio de trabalho remoto os servidores, empregados públicos e estagiários que se enquadrarem em uma ou mais das seguintes hipóteses:

- I - Com idade igual ou superior a 60 anos;
- II - Com imunodeficiências ou com doenças preexistentes crônicas ou graves, relacionadas em ato do Ministério Saúde;
- III - com suspeita ou confirmação de diagnóstico de infecção por COVID-19;
- IV - Que coabitem com pessoas que possuam as características indicadas nos incisos I a III;
- V - Que apresentem sinais e sintomas gripais, enquanto perdurar essa condição;
- VI - Gestantes ou lactantes; e
- VII - deficientes.

Parágrafo único. O enquadramento nas hipóteses previstas no caput será formalizado por meio de autodeclaração, conforme definido em normativo específico emitido pela Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração - DGPA.

Art. 7º Os servidores, empregados públicos e estagiários egressos de viagens do exterior, a serviço ou particular, realizarão trabalho remoto durante o período de seu afastamento, conforme definido em normativo específico emitido pela DGPA.

Art. 8º Os servidores, empregados públicos e estagiários que possuam filhos em idade escolar ou inferior, que necessitem da assistência de um dos pais, poderão executar suas atividades remotamente, enquanto vigorar norma local que suspenda as atividades escolares ou em creche, devido ao Coronavírus (COVID-19).

§ 1º Caso ambos os pais sejam servidores públicos, esta hipótese será aplicável a somente um deles (...) (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹¹⁹

O dispositivo legal acima, demonstra um rol exemplificativo de quem estaria autorizado a fazer teletrabalho no INSS, dentre as pessoas autorizadas estão os idosos (considerados em lei), as que possuem imunodeficiência, ou seja, aquelas que tendem a contrair infecções com mais frequência em razão da baixa imunidade, as suspeitas ou confirmadas com Covid-19, as gestantes ou lactantes e as pessoas com deficiência (PCD) etc.

No que diz respeito à pactuação das atividades, o estabelecido foi o seguinte:

Art. 11. As atividades realizadas por meio de trabalho remoto em caráter excepcional deverão ser definidas, avaliadas e acompanhadas pela chefia imediata do servidor, mediante:

- I - Pactuação por meta de produtividade, correspondente a 90 pontos mensais, calculada proporcionalmente ao período de trabalho remoto realizado, firmada por meio do FORMULÁRIO DE PACTUAÇÃO DE TRABALHO REMOTO - POR META DE PRODUTIVIDADE, constante do ANEXO I; ou

¹¹⁹ Disponível em: < [> https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)) >. Acesso em: 21 de abr de 2023.

II - Pactuação individual de atividades, compatível com a jornada de trabalho, firmada por meio do FORMULÁRIO DE PACTUAÇÃO DE TRABALHO REMOTO - POR PRODUTO, constante do ANEXO II (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²⁰

A pactuação individual, a qual se refere o inciso II (acima), impõe:

I - Indicar as atividades pactuadas, qualificando as entregas esperadas, para as chefias ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superiores, de nível 1 a 3, ou equivalente, ou ocupantes de funções gratificadas; e

II-Indicar as atividades pactuadas e o detalhamento das entregas esperadas, qualificando-as e quantificando-as, para os demais servidores, empregados públicos e estagiários (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²¹

A fim de registrar o mencionado pacto, ao final da portaria encontravam-se dois formulários pelos quais deveriam ser descritos, detalhadamente, no primeiro: o período de trabalho remoto, tabela de aferição de produtividade utilizada como referência e as atividades pactuadas com servidores e servidoras que seriam validadas, posteriormente, para fins de contabilização dos pontos correspondentes com as funções de cada um(a). Já o segundo formulário intitulado “Formulário de pactuação de trabalho remoto, por produto”, requeria além do estabelecido no anterior, a descrição das atividades desempenhadas pelo (a) servidor (a), o produto esperado, a data de entrega e avaliação institucional no que concerne ao cumprimento do pacto estabelecido.

Em relação a priorização de atividades a serem desempenhadas, durante o teletrabalho emergencial, destacamos as exigidas aos servidores (as) em exercício nas APS's (Agências da Previdência Social):

Art. 9º Os servidores públicos em exercício nas APS que já tenham atuado com análise de benefício, inclusive para fins de BMOB, deverão ser alocados para atividades de reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios e demandas judiciais, exceto os servidores que estejam exercendo função, ou em situações específicas autorizadas pela SR.

§ 1º A regra estabelecida no caput deverá ser respeitada tanto para o exercício presencial de atividades nas APS, quanto para a pactuação de trabalho remoto.

§ 2º Os servidores que não se enquadrarem nos termos do caput terão suas atividades definidas pela chefia imediata, atendendo à escala de prioridades baseada nos estoques de tarefas pendentes, nesta ordem:

I - Reconhecimento Inicial de Direitos;

II - Manutenção de Benefícios;

III - Atendimento de Demandas Judiciais;

IV - Cumprimento de acórdão;

¹²⁰ Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>)>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

¹²¹ Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>)>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

V - Tarefas de Benefícios por Incapacidade; e
 VI - Informações remotas.
 (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²²

No tocante as responsabilidades atribuídas aos servidores, identificamos previstas as seguintes condições:

Art. 16. São responsabilidades do servidor, estagiário ou empregado público submetido ao regime de trabalho remoto:
 I - cumprir a pactuação firmada com a chefia imediata;
 II - submeter-se ao acompanhamento periódico para apresentação de resultados parciais e finais, em atendimento aos prazos, atividades, metas de produtividade e produtos pactuados;
 III - dispor de infraestrutura tecnológica e de comunicação adequada à execução das atividades fora das dependências das unidades do INSS (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²³

Dentre as condicionantes impostas aos servidores, mencionadas acima, constatamos a da responsabilidade pela infraestrutura necessária para a execução das suas atividades remotas. Este dispositivo na referida norma é um elemento importante e será abordado novamente quando analisarmos os custos com o teletrabalho.

Outras exigências relevantes para a nossa discussão se referem ao tempo disponível dos (as) servidores (as) em teletrabalho em relação à instituição:

IV - Estar disponível para comunicação com a chefia, e com outros representantes do INSS e do público externo, no que tange às atividades sob sua responsabilidade, inclusive em casos emergenciais e não programados fora do escopo da pactuação em andamento;
 V - Manter telefone de contato ativo, cujo número atualizado deverá ser disponibilizado para a chefia imediata;
 VI - Acessar diária e frequentemente o e-mail institucional, além do Microsoft Teams ou outras ferramentas de comunicação definidas pelo INSS, em dias úteis, durante o horário de jornada registrado no SISREF;
 VII - Estar disponível para comparecimento à unidade de exercício, sempre que houver interesse e necessidade da Administração Pública, ressalvados os servidores, estagiários ou empregados públicos enquadrados nas hipóteses dos arts. 6º, 7º ou 8º (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²⁴

¹²² Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>)>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

¹²³ Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>)>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

¹²⁴ Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>)>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

Percebemos, aqui, que o (a) servidor (a) que trabalha remotamente ainda que estejam liberados do controle de jornada, precisa estar disponível praticamente em tempo integral aos interesses institucionais, na medida que preceituam que a disponibilidade deve ocorrer ainda que “não programadas e fora do escopo da pactuação”, da mesma forma que exigem o comparecimento à unidade do INSS “sempre que houver interesse e necessidade da Administração Pública”¹²⁵. Além desses fatores, tem a questão do telefone (pessoal), o qual deve permanecer ativo (aqui não pontuam que deve ser apenas em dias úteis e dentro do horário da jornada do servidor (a)).

Por fim, também são responsabilidades do (a) servidor (a):

VIII -Dar ciência à chefia imediata, de forma tempestiva, de eventual dificuldade, dúvida ou informação que possa atrasar ou prejudicar o cumprimento das atividades sob sua responsabilidade, a fim de possibilitar a avaliação pela chefia quanto à possibilidade de repactuação de atividades; e

IX - Preservar o sigilo dos dados acessados de forma remota, mediante observância às normas e orientações pertinentes, sob pena de responsabilidade, nos termos da legislação em vigor.

Parágrafo único. O servidor que não dispuser de equipamentos próprios adequados à realização das atividades de forma remota, e que se enquadre em uma das hipóteses dos arts. 6º, 7º ou 8º, deve comunicar o fato imediatamente à sua chefia imediata para que seja avaliada a viabilidade de liberação de equipamentos mediante assinatura de termo de responsabilidade (Portaria nº 422/2020 do INSS).¹²⁶

O INSS, no entanto, se prontificou em viabilizar equipamentos da instituição para quem não dispusesse dos mesmos, mediante assinatura de termo de responsabilidade, conforme o exposto no último parágrafo.

O parecer jurídico da FENASPS¹²⁷ (Federação Nacional dos Sindicatos de trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social), no entanto, considerou inconstitucional a portaria, argumentando a deturpação do termo “pactuação”, expressão equivocadamente utilizada pelo INSS na referida normativa, segundo a Federação, uma vez que a proposta impunha “de forma unilateral” critérios para quem desejasse trabalhar remotamente, sem a devida adaptação e com transferência de custos para o (a) servidor (a).

¹²⁵ Disponível em: <[¹²⁶ Disponível em: <\[¹²⁷ Disponível em: <\]\(https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20\(COVID%2D19\)>”. Acesso em: 21 de abr de 2023.</p>
</div>
<div data-bbox=\)](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/prt/portaria%20n%C2%BA%20422-20-me-inss.htm#:~:text=Portaria%20n%C2%BA%20422%2D20%2Dme%2Dinss&text=Institui%20o%20trabalho%20remoto%20em,coronav%C3%ADrus%20(COVID%2D19)>”. Acesso em: 21 de abr de 2023.</p>
</div>
<div data-bbox=)

Em 7 de outubro de 2020, por meio da Portaria nº 1.038, foram autorizadas e estabelecidas normas específicas para a implementação de Programa de Gestão na modalidade do teletrabalho em regime de execução integral e parcial no âmbito do INSS.

Na ocasião ficou estabelecido o “incremento de produtividade, aplicável à meta ordinária de 90 (noventa) pontos” de 30% para o regime integral de teletrabalho e 10% para o regime de execução parcial, sendo obrigatória a presença dos servidores e servidoras que optou pelo regime parcial, à unidade a qual esteja vinculado, por dois dias da semana.

A portaria descreve também as hipóteses de desligamento do (a) participante do programa, que são:

- a) a pedido, mediante criação de tarefa de Desligamento Voluntário do Programa de Gestão no GET, observada a antecedência mínima de dez dias para o fim do mês corrente, nos termos do inciso I do art. 19 da IN nº 65/SGP/SEDGG/ME, de 2020; ou
- b) de ofício, nos termos dos incisos II a VIII do art. 19 da IN nº 65/SGP/SEDGG/ME, de 2020, ou quando tiver atingimento inferior a 80% (oitenta por cento) da meta líquida por três meses no interstício de 12 (doze) meses, ou ainda, se o servidor atingir menos de 50% (cinquenta por cento) da meta líquida em um mês (Portaria nº 1.052/2020 do INSS).

Nas regulamentações que tratam especificamente sobre o teletrabalho não observamos sanções pecuniárias aos servidores que não cumprirem a meta estipulada, apenas a desvinculação do programa de teletrabalho e seu retorno ao trabalho presencial. Porém, importante registrar que a maior parte da remuneração dos servidores do INSS é paga via gratificações, conforme veremos na figura abaixo, sendo que a Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social (GDASS), instituída pela Lei 10.855 de 2004, é que compõe a maior parcela do salário dos servidores, a qual depende de critérios de avaliação divididos em desempenho institucional e individual, conforme Decreto 6.493/2008.

FIGURA 4 – Quadro de remuneração dos Técnicos do Seguro Social

56. SEGURO SOCIAL**Carreira do Seguro Social**

* Cargo: Agente de Serviços Diversos

* Cargo: Técnico de Serviços Diversos

* Cargo: Técnico do Seguro Social

* Cargos: Nível Intermediário da Carreira do Seguro Social (exceto Agente de Serviços Diversos, Técnico de Serviços Diversos e Técnico Seguro Social) - art. 2º da Lei nº 10.855/2004

Nível Intermediário

CLASSE	PADRÃO	VB		GAE		GDASS				ATIVO			
						80 pts.		100 pts.		TOTAL (em R\$)			
		40 hs.	30 hs.	40 hs.	30 hs.	40 hs.	30 hs.	40 hs.	30 hs.	80 pts.		100 pts.	
		A	B	C	D	E	F	G	H	I=(A+C+E)	J=(B+D+F)	K=(A+C+G)	L=(B+D+H)
ESPECIAL	IV	1.102,02	826,54	1.763,23	1.322,46	4.987,20	3.740,80	6.234,00	4.676,00	7.852,45	5.889,80	9.099,25	6.825,00
	III	1.042,57	781,94	1.668,11	1.251,10	4.842,40	3.631,20	6.053,00	4.539,00	7.553,08	5.664,24	8.763,68	6.572,04
	II	1.012,03	759,04	1.619,25	1.214,46	4.700,00	3.525,60	5.875,00	4.407,00	7.331,28	5.499,10	8.506,28	6.380,50
	I	982,79	737,11	1.572,46	1.179,38	4.564,00	3.422,40	5.705,00	4.278,00	7.119,25	5.338,89	8.260,25	6.194,49
C	IV	977,99	733,51	1.564,78	1.173,62	4.317,60	3.237,60	5.397,00	4.047,00	6.860,37	5.144,73	7.939,77	5.954,13
	III	950,24	712,70	1.520,38	1.140,32	4.192,00	3.144,00	5.240,00	3.930,00	6.662,62	4.997,02	7.710,62	5.783,02
	II	923,65	692,76	1.477,84	1.108,42	4.070,40	3.052,80	5.088,00	3.816,00	6.471,89	4.853,98	7.489,49	5.617,18
	I	898,12	673,61	1.436,99	1.077,78	3.951,20	2.964,00	4.939,00	3.705,00	6.286,31	4.715,39	7.274,11	5.456,39
B	IV	873,77	655,34	1.398,03	1.048,54	3.738,40	2.803,20	4.673,00	3.504,00	6.010,20	4.507,08	6.944,80	5.207,88
	III	850,37	637,80	1.360,59	1.020,48	3.629,60	2.722,40	4.537,00	3.403,00	5.840,56	4.380,68	6.747,96	5.061,28
	II	828,09	621,09	1.324,94	993,74	3.524,00	2.643,20	4.405,00	3.304,00	5.677,03	4.258,03	6.558,03	4.918,83
	I	806,69	605,04	1.290,70	968,06	3.421,60	2.566,40	4.277,00	3.208,00	5.518,99	4.139,50	6.374,39	4.781,10
A	V	786,19	589,66	1.257,90	943,46	3.236,80	2.428,00	4.046,00	3.035,00	5.280,89	3.961,12	6.090,09	4.568,12
	IV	766,60	574,96	1.226,56	919,94	3.143,20	2.357,60	3.929,00	2.947,00	5.136,36	3.852,50	5.922,16	4.441,90
	III	747,81	560,88	1.196,50	897,41	3.051,20	2.288,80	3.814,00	2.861,00	4.995,51	3.747,09	5.758,31	4.319,29
	II	729,87	547,41	1.167,79	875,86	2.962,40	2.221,60	3.703,00	2.777,00	4.860,06	3.644,87	5.600,66	4.200,27
	I	712,61	534,48	1.140,18	855,17	2.876,00	2.157,60	3.595,00	2.697,00	4.728,79	3.547,25	5.447,79	4.086,65

Fonte: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos¹²⁸

Nota-se que o valor básico (VB) da remuneração dos Técnicos do Seguro Social no INSS é integralmente inferior ao valor do salário-mínimo vigente ao longo da carreira. Mesmo no último padrão da última classe da tabela o valor continua bem abaixo do salário-mínimo. Logo, se a GDASS é variável e representa a maior parte do salário, ainda que de forma indireta, verifica-se que há possibilidades de um desempenho inferior ao estipulado gerar uma perda pecuniária ao servidor, conforme destaca o servidor que entrevistamos.

A princípio o ônus de quem não atinge a meta no teletrabalho seria “apenas” o de perder o direito ao trabalho remoto, mas na prática não é bem assim. A pressão psicológica pelo não atingimento da meta passa pelo receio de perder parte do salário, já que somos avaliados semestralmente pela chefia imediata para saber o percentual da GDASS que receberemos no próximo ciclo. Se a chefia não tem mais nenhum outro parâmetro para avaliação, já que não temos qualquer contato com a agência ou com nosso gestor durante praticamente todo o ciclo, sobra apenas o resultado efetivo de produtividade a ser analisado, o que cria esse receio de perda salarial ainda que não

¹²⁸ Disponível em: <<https://www.gov.br/servidor/pt-br/observatorio-de-pessoal-govbr/arquivos/TabelaRemunFev23Vol82Page.pdf>>. Acesso em: 20 de set. de 2024.

haja normativa direta sobre o assunto (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O servidor discorre ainda sobre outras situações específicas que geram sentimento constante de insegurança em parte dos servidores em teletrabalho que optaram pelo trabalho remoto. Dentre as razões da insegurança figura o receio quanto ao rompimento da modalidade:

Diversos servidores optaram pela realização do trabalho remoto não pelo formato do trabalho em si, mas por observarem a possibilidade de voltarem a morar perto de suas famílias, já que muitos passaram no concurso e foram alocados para trabalhar em cidades diversas de onde residiam antes. Assim, o grande ponto de pressão colocado sobre esses colegas não é a perda do teletrabalho em si, mas a possibilidade de terem que voltar a residir em cidade diversa de onde vivem atualmente. Aliás, conheço vários casos de colegas que somente aceitaram as exigências do excedente de 30% da meta no início do teletrabalho por terem em contrapartida a possibilidade de se mudarem para a cidade de onde vieram, seja por comodidade ou afeição, para voltar a morar perto de familiares e amigos, ou mesmo para evitar horas diárias de deslocamento na estrada entre o local de residência e a agência do INSS onde estavam alocados (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O não cumprimento das metas, as possibilidades de descontos das gratificações de desempenho, além do eventual retorno ao presencial e o distanciamento da família são fatores de tensão para os trabalhadores remotos.

Isso nos remete às técnicas da gestão neoliberal, como afirmam Dardot e Laval (2016, p. 318) que se baseiam no tripé “objetivos-avaliação-sanção”, segundo os quais, o agente público recebe metas que deve alcançar, sendo estas avaliadas regularmente e sancionadas conforme o seu desempenho. Nessas formas de gestão assentadas em uma lógica de gestão neoliberal, a eficácia buscada “pode ser contrariada pelos conflitos de valor que essa cultura gerencial provoca em universos profissionais regidos por outros valores” (DARDOT, LAVAL, 2016, p. 316). Disso, se destacam consequências de duas ordens: o problema da saúde mental dos servidores que são pressionados pelas demandas de produtividade e outra que se relaciona a qualidade dos serviços públicos, como analisado anteriormente.

4.2 CAPITALISMO FLEXÍVEL: TUDO EM TODO LUGAR AO MESMO TEMPO

A qualidade de ser flexível e o processo de flexibilização chegam ao nosso alcance como objetos foscas, recobertos por camadas de pressupostos ideológicos e teóricos, de tal modo que se torna difícil interpretar seu significado. Em seu âmago escondem-se significados herméticos, donde procede a tarefa de compreender não apenas as manifestações concretas da flexibilidade como, inclusive, os pressupostos sobre os quais ela se firma (DAL ROSSO, 2017, p. 6).

Castells (2010) analisa como a sociedade foi se modificando desde as últimas décadas do século XX, a partir da expansão das redes. Demonstra em que medida as relações humanas foram sendo afetadas pela rede de informação, gerando uma mudança muito significativa na percepção do indivíduo no que diz respeito, sobretudo, ao tempo e ao espaço.

A sociedade da informação¹²⁹, conforme sustentam Rosenfield e Alves (2011), não se restringem ao uso das TICs para a sua configuração, mas transformam também as formas de operacionalizar, de gerir e de trabalhar. As autoras descrevem seis formatos de teletrabalho, quanto ao local que este poderia ser realizado, quais sejam:

- 1) Trabalho em domicílio, (*small office home office* – SOHO);
- 2) Trabalho em escritórios satélites (extensões atomizadas de uma empresa central);
- 3) Telecentros ou telecottages (estabelecimentos, normalmente próximos do domicílio dos trabalhadores ou regionais, que oferecem postos de trabalho a empregados de uma ou várias organizações ou serviços telemáticos a clientes remotos);
- 4) Trabalho móvel (fora do domicílio do trabalhador ou de seu centro principal de trabalho, como viagens de negócios, trabalho de campo ou nas instalações do cliente);
- 5) Empresas remotas ou off-shore (call centers ou telesserviços, através dos quais empresas europeias e americanas instalam os seus escritórios-satélites ou subcontratam empresas de telesserviços de outras zonas do globo com mão de obra mais barata, pondo em prática o chamado teletrabalho off-shore);
- 6) Trabalho informal ou teletrabalho misto (arranjo que o empregado faz com o empregador para trabalhar algumas horas fora da empresa) (ROSENFELD E ALVES; 2011, p.215).

Outro elemento que se manifesta em todas as suas dimensões no teletrabalho, é o da flexibilização. Segundo Rosenfield e Alves (2011), a modalidade é flexível no que se refere às relações de trabalho, nesse sentido pode ser realizada por trabalhadores independentes, sem vínculo empregatício como, por exemplo, pessoas que trabalham por projetos (Oliveira, 2017), ou então pode ser feito por trabalhadores assalariados (Alves, 2008).

Quanto a sua organização, “é marcada pela flexibilidade temporal e espacial”. Costa (2007) pontua que além da separação do ambiente tradicional de trabalho, a flexibilidade de horários para a execução das atividades laborais também deve ser considerada, pois o teletrabalho nesse sentido “deseestrutura” o espaço como o tempo de trabalho, constituindo assim uma nova organização, que altera o local e a jornada de trabalho.

Ele transforma o trabalho de “um lugar para ir” em uma atividade que pode ser feita a qualquer hora e em qualquer lugar. Mais do que isso, ele impacta o próprio significado de organização. Se os indivíduos podem trabalhar em qualquer lugar e a qualquer momento, não é mais tão fácil demarcar as organizações no espaço e no

¹²⁹ “A expressão sociedade da informação passou a ser utilizada, nos últimos anos desse século, como substituto para o conceito complexo de “sociedade pós-industrial” e como forma de transmitir o conteúdo específico do novo paradigma técnico-econômico (...) Esta sociedade (...) está ligada à expansão e reestruturação do capitalismo”, por meio das novas tecnologias e da flexibilização das relações (WERTHEIN, 2000, p. 72).

tempo: elas esticam suas fronteiras no espaço porque os teletrabalhadores podem estar em qualquer lugar; elas se esticam no tempo, porque o trabalho não está mais restrito aos horários convencionais do escritório (COSTA, 2007, p. 106).

Para além dessa alteração de espaço e tempo, o teletrabalho modifica e ultrapassa as relações de empregado e empregador, atingindo também os demais vínculos sociais, como por exemplo, a vida pessoal e familiar.

Na sociedade capitalista, segundo Dal Rosso (2017, p.9) “as horas laborais constituem a essência do valor”. Nesse sentido, o autor destaca a “sua distribuição no curso de horas, dias, meses e anos divide o tempo, em geral, em dois momentos: os tempos de trabalho e os tempos de não trabalho”. A distância entre uma e outra está associada ao aumento ou diminuição das horas laborais.

A distribuição das horas laborais, em suma, compreende a definição de quando e em que horários o trabalhador realiza o seu trabalho. O seu controle, diz Dal Rosso, constitui

condição de possibilidade de acumulação, na contemporaneidade, de riquezas jamais vistas nas mãos dos detentores do capital, enquanto os trabalhadores lutam por direitos e pela emancipação. As horas laborais marcam os corpos e as mentes de todos aqueles que trabalham, pois o labor recorta os momentos da vida, ou a própria vida em si, a serem sacrificados no altar da produção de valores (DAL ROSSO, 2017, p. 10).

A distribuição de horas se diferencia da duração da jornada de trabalho. Ela compreende “uma terceira dimensão do processo de trabalho” cujo questionamento é de “quando, em que horários, o trabalhador realiza sua tarefa?” (Dal Rosso, 2017, p.4). O processo de flexibilização das horas diz respeito a sua maleabilidade no tempo, não necessariamente em redução de horas trabalhadas. Em sua visão, as mudanças tecnológicas são ferramentas utilizadas para reduzir a “porosidade” do trabalho, os momentos de não-trabalho dentro do tempo de trabalho (Dal Rosso, 2017, p. 70).

O capital deseja trabalhadores flexíveis “para melhor se estruturar, para ajustar desencontros entre oferta e procura, para elevar o nível de intensidade laboral (...) para impedir tempos perdidos e evitar gastos de contratação de mão de obra em tempo contínuo”, afirma Dal Rosso (2017, p. 6). Também Rosenfield e Alves (2011, p. 217) reforçam a ideia de que a flexibilidade para o contratante, traduz-se em: “horários flexíveis, polivalência, aumento e redução do número de empregados conforme a demanda” etc.

A pandemia covid-19, como analisamos em nossas pesquisas (Bridi *et al*, 2020), potencializou a experiência com o teletrabalho, uma vez que os trabalhadores tinham que

gerenciar não só o seu trabalho, mas também em muitos casos tinham que auxiliar os filhos e filhas que estavam em casa em razão da suspensão das aulas presenciais.

O teletrabalho, de acordo com a observação feita por Durães, Bridi e Dutra (2020, p. 963) “a depender das formas de sua regulação, de realização e de conteúdo, pode, de fato, representar uma grande armadilha para a classe trabalhadora, à medida que se estenda à exploração e à produção de forma permanente e “legitimada” para o espaço privado do trabalhador”.

Para Dal Rosso (2008, p70) “as mudanças tecnológicas contemporâneas, particularmente aquelas no campo da informação e da comunicação, constituem instrumentos fundamentais para reduzir a “porosidade” do trabalho, os momentos de não-trabalho dentro do tempo de trabalho”.

Com o teletrabalho, os limites se rompem e se confundem, e a consequência pode resultar em extrapolamento de jornada de trabalho, na medida em que se rompe

a fronteira entre espaço do trabalho/da produção e espaço da família/privado. Essa ruptura revela-se perigosa e apresenta riscos que vão desde a intensificação da exploração do trabalho e o aumento da quantidade de horas trabalhadas, sem controle ou contrapartida, até a quebra de autonomia/ liberdade, o sofrimento e o adoecimento mental (Durães; Bridi; Dutra; 2021, p. 962).

A dificuldade em conciliar as atividades domésticas com as do trabalho e as pressões por metas, sobretudo na pandemia, foi relatada pela servidora nº 27:

Talvez concentrar as tarefas do dia, o trabalho e os filhos em casa 24 horas do dia torna mais difícil. Mas numa situação normal, na qual o teletrabalho é realizado enquanto os filhos estão na escola deve facilitar muito. Da maneira como está, considerando todo o contexto, as crises de ansiedade são constantes. A impressão é que não se realiza nada direito. Para poder trabalhar os filhos precisam ficar jogando videogame o que não é saudável, já que são algumas horas ininterruptas (Servidora nº 27, 35 anos, Técnica do Seguro Social).

Senti maior pressão pela produtividade e para o alcance das metas institucionais e isso fez com que eu alcançasse a meta, mas dedicasse mais tempo ao trabalho. Recebemos mensagens o dia todo sobre trabalho isso me causou ansiedade e insatisfação com o trabalho remoto (Servidora nº 27, 35 anos, Técnica do Seguro Social).

As mesmas dificuldades foram relatadas por outros (as) servidores (as). Dentre essas, destacamos a fala de uma Técnica do INSS, o da servidora nº 110, que disse “me sinto péssima, pois não consigo conciliar trabalho com vida pessoal ao mesmo tempo”, e da servidora nº 114 que afirmou “sinto mais dificuldade de concentração devido à rotina doméstica”.

Como explicitamos na metodologia, participamos em 2020 de uma pesquisa coletiva chamada “O trabalho remoto/*home-office* no contexto da pandemia Covid-19”¹³⁰. Dessa pesquisa, recortamos os dados referentes apenas aos servidores respondentes que trabalhavam no INSS. Tal recorte nos permitiu compreender os impactos do trabalho remoto naquele contexto. Trazer os dados dessa pesquisa e depois o cotejamento com a nossa pesquisa realizada em 2023 nos permitiu analisar o teletrabalho para além da pandemia.

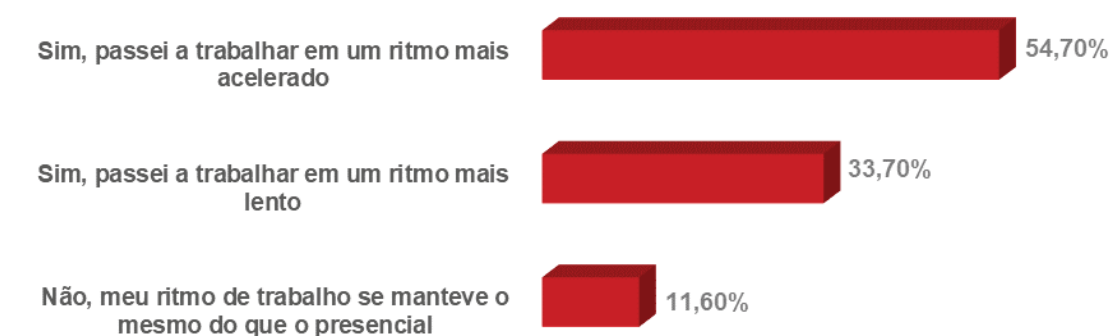
A partir do próximo tópico exploraremos os dados resultantes das pesquisas empíricas, realizadas durante e pós-pandemia.

4.3 RITMO DE TRABALHO E EXTRAPOLAMENTO DE JORNADA NO TELETRABALHO

No contexto da pandemia, podemos dizer que o ritmo no teletrabalho feito pelos (as) servidores (a) do INSS, principalmente o realizado no período da pandemia, conforme dados da pesquisa “O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19”, teve influência de vários fatores: a presença de outros moradores em casa, as demandas dos filhos, a preocupação com as metas de trabalho, a falta de estrutura física e sistêmica para o desempenho das suas atividades etc.

O gráfico abaixo identifica como o ritmo de trabalho foi sentido pelos (as) servidores (as) no contexto de isolamento social.

GRÁFICO 4 – Ritmo de trabalho no contexto da pandemia: pesquisa 2020



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Böhler, 2023.

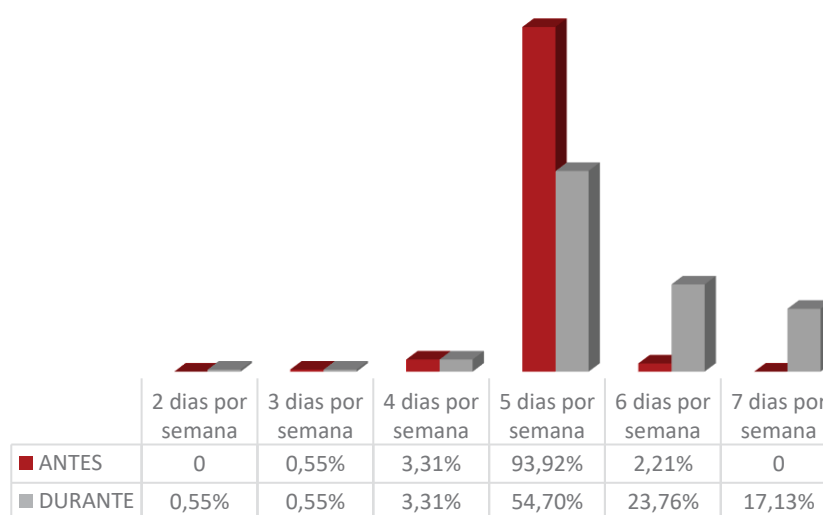
¹³⁰ Consultar os dados dessa pesquisa em <https://www3.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/RELATORIO_DE_DIVULGAO_DA_PESQUISA SOBRE_O_TRABALHO_REMOTO.pdf>.

Constatamos que do total de 181 respondentes, 54,7% afirmaram sentir um ritmo de trabalho mais acelerado, enquanto 33,7% disseram trabalhar num ritmo mais lento. Para 11,06% o ritmo de trabalho se manteve o mesmo do que o presencial.

O ritmo de trabalho foi abordado pela servidora nº 32 como uma vantagem, pois segundo ela “você escolhe seu ritmo de trabalho, seus horários” (Servidora nº 32, 68 anos, Técnica do Seguro Social).

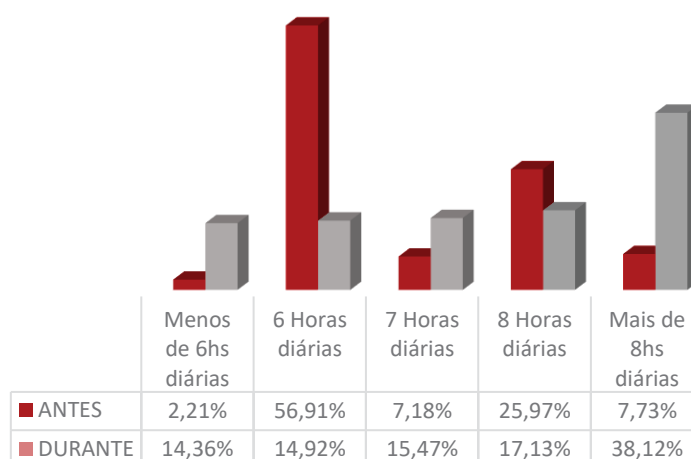
Estes dados colaboram para analisarmos na sequência, a questão da jornada de trabalho vivenciada por eles (as) no contexto da pandemia.

GRÁFICO 5 – Dias trabalhados durante a pandemia da covid-19



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

GRÁFICO 6 – Horas trabalhadas durante a pandemia da covid-19



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

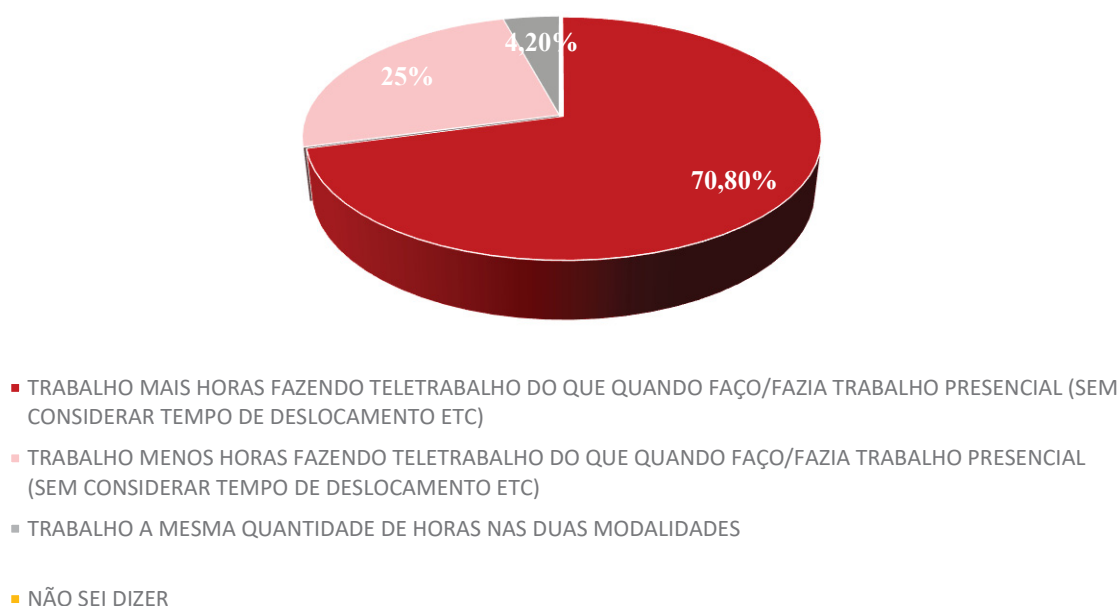
Observamos a partir da análise conjunta dos gráficos acima, que do total de 181 respondentes, 15,46% passaram a trabalhar menos horas no trabalho remoto sem que tenha havido aumento da quantidade de dias trabalhados durante a semana. Assim, podemos aferir que esses servidores diminuíram a quantidade de tempo de trabalho com o advento do trabalho remoto.

Os dados demonstraram, também, que 60,22% passaram a trabalhar mais horas ou mais dias durante o trabalho remoto sem que tenha ocorrido redução do outro quesito. Neste caso, houve um aumento da quantidade de tempo de trabalho dos servidores depois do início do teletrabalho.

Por fim, 29,83% do total, passaram a trabalhar mais horas e mais dias da semana durante a pandemia. Esses dados representam o total de servidores que além de estarem trabalhando mais horas por dia estão também trabalhando mais dias durante a semana, ou seja, o aumento do tempo de trabalho foi bastante significativo.

Quando em nossa pesquisa de 2023, em que tivemos 24 respondentes, ao indagarmos sobre a jornada de trabalho identificamos a seguinte situação em termos de horas de trabalho:

GRÁFICO 7 – Jornada de trabalho pós-pandemia



Fonte: Böhler, 2023.

Identificamos no gráfico acima um aumento de horas trabalhadas para 70,8% dos (as) 24 respondentes da pesquisa feita pós-pandemia. Já 25% do total, afirmaram passarem menos horas trabalhando remotamente e apenas 4,2% disse fazer as suas atividades laborais na mesma jornada, nas duas situações.

Compreendemos que o grande desafio do teletrabalho para os servidores e servidoras do INSS, quanto ao extrapolamento da sua jornada de trabalho, também guarda relação com a gestão de metas do Instituto, somada à indisponibilidade dos sistemas operacionais que os servidores e servidoras usam para a análise dos benefícios etc. Essas condições em conjunto afetam inclusive a intensidade do trabalho. Sobre a intensidade e intensificação do trabalho, vejamos a discussão de Dal Rosso em seu estudo no qual ele já afirmava que a intensidade não se limitava aos setores industriais, mas estendia-se aos serviços, nos setores públicos ou privados. Seus efeitos, segundo o autor, expandem-se para todas as esferas da economia (2008, p. 71).

Marx (1973) já dizia que o trabalho é a transformação da natureza realizada pelos humanos, mediados por instrumentos a seu dispor e a partir de um processo mental. Nesse sentido, Dal Rosso afirma que “quando um projeto mental se atualiza na prática, os sujeitos que o realizam gastam um volume variável de suas energias físicas ou psíquicas” (2008, p.20).

A ideia de que todo o ato de trabalho envolve gasto de energia e, portanto, exige esforço do trabalhador, está na raiz da noção de intensidade. O trabalhador pode gastar mais ou menos de suas energias, mas sempre gasta alguma coisa. A intensidade tem a ver com a maneira como é realizado o ato de trabalhar. Esse é o primeiro elemento a destacar sobre a intensidade: ela se refere ao grau de dispêndio de energias realizado pelos trabalhadores na atividade concreta (DAL ROSSO, 2008, p. 20).

A intensidade do trabalho, explicita Dal Rosso, está voltada para o dispêndio de energia do trabalhador e não dos demais componentes do processo do trabalho, como por exemplo, o desempenho das condições tecnológicas. É do trabalhador que é “exigido algo a mais, um empenho maior, seja física, seja intelectual, seja psiquicamente” (2008, p.20). E, no capitalismo contemporâneo, segundo o autor, a análise da intensidade recai nos resultados obtidos a partir da energia empregada para alcançá-los.

Intensidade, portanto, são “aquelas condições de trabalho que determinam o grau de envolvimento do trabalhador, seu empenho, seu consumo de energia pessoal, seu esforço desenvolvido para dar conta das tarefas a mais”, ou seja, tudo aquilo que gera “mais trabalho” ao trabalhador (DAL ROSSO, 2008, p. 23).

A partir do momento que é imposto aumento de 30% na meta de produtividade do servidor em teletrabalho, objeto desta tese, ainda que este esteja economizando em tempo de deslocamento de casa para o trabalho etc., esta imposição acarreta mais tempo disponível para o trabalho, em mais energia dispendida para a efetivação desse trabalho “a mais”.

Dal Rosso diferencia, entretanto, intensidade de produtividade. Enquanto a primeira envolve a energia do trabalhador para chegar a um determinado resultado, a segunda é auferida pelos resultados atingidos. Por exemplo, no teletrabalho feito pelos servidores e servidoras do INSS, realizado em casa ou no trabalho, estes dependem de uma mesma ferramenta para a execução do seu trabalho, qual seja: o computador e os sistemas pelos quais trabalham, porém, a mudança de local, entre outros fatores podem contribuir para o aumento ou diminuição da intensidade. No estudo de Dal Rosso ele afirma que, diante de uma mudança na organização do trabalho é necessário distinguir de que maneira essa transformação acontece para saber se está em andamento um processo de intensificação ou não, pois há situações nos quais as mudanças não envolvem dispêndio de energia do trabalhador. Os procedimentos burocratizados, segundo o autor, poderiam envolver aumento da produção sem, no entanto, ter um aumento de intensidade. Porém, dependendo da reorganização do trabalho possa ser que este demande mais energia do trabalhador, ou seja, que ocorra junto a essa mudança uma intensificação.

Dal Rosso diz que “intensificação e redução da intensidade são processos que se definem em função de relações comparativas no tempo”. O autor alega que “comparando a intensidade do trabalho nos momentos t1 (antes) e t2 (depois), pode-se saber se houve intensificação ou redução de intensidade do trabalho” (2008, p.23). No teletrabalho realizado pelos servidores do INSS, no entanto, nos parece que essa prerrogativa resta parcialmente prejudicada, no sentido de que não há como comparar os tempos de antes e depois da adoção do teletrabalho, uma vez que no trabalho presencial os (as) servidores (as) produziam apenas dentro da sua jornada de trabalho, não tinham pontuação diária, tampouco adicional de meta. Se, por exemplo, o sistema parasse de funcionar durante o seu expediente e não retornasse, o (a) servidor (a) bateria o ponto na agência e, tendo encerrado sua jornada, iria para a casa sem precisar compensar o trabalho posteriormente.

No teletrabalho desenvolvido no INSS isso não ocorre, pois os servidores e servidoras são dispensados da jornada contratual e passam a trabalhar por produção. Assim, uma queda de energia ou falha no sistema precisa ser compensada posteriormente, tendo o (a) servidor (a) ficado à disposição do trabalho durante mais tempo. Nesse sentido, compreendemos que a intensificação do trabalho se dá de outras formas para além das distinções discutidas por Dal Rosso (2008).

Levando em consideração o que o autor conceitua como intensidade sendo o dispêndio de energia pessoal, o grau de envolvimento do trabalhador, entendemos que o teletrabalho nas condições que ele é imposto favorece não só o aumento da produção, mas também a intensidade do trabalho, na medida que não oferece suporte adequado ao servidor.

De acordo com os dados coletados em nossa pesquisa empírica realizada em 2023, notamos que as falhas operacionais (falhas de sistema, de internet etc.), por exemplo, são fatores que comprometem a saúde mental dos servidores que trabalham remotamente, uma vez que estes têm que cumprir a meta mensal. Assim, diferentemente do trabalho presencial que poderiam simplesmente “bater o ponto” e ir para a casa descansar, o teletrabalho exige a disponibilidade do servidor que muitas vezes tem que trabalhar em horário diverso, dependendo do funcionamento do sistema.

A avaliação dos servidores e servidoras no teletrabalho também muda, pois passa a ser dimensionada por meio da sua produtividade, ou seja, quantitativamente, sem qualquer critério qualitativo. Ademais, o aumento da meta mensal e as quedas de sistemas que exigem uma disponibilidade maior de tempo de trabalho induzem ao pensamento de que, se a jornada de trabalho for mantida, há uma grande possibilidade da qualidade do trabalho ter impacto negativo, já que a produção estaria aumentando em um mesmo período de tempo, mas sem qualquer alteração de outras premissas que não o aumento da intensidade de trabalho, ou seja, o (a) servidor (a) estaria trabalhando mais rápido para fazer mais tarefas no mesmo período de tempo, correndo assim risco maior de cometer erros durante o trabalho.

A outra hipótese para o cumprimento de mais tarefas pelo mesmo servidor nas mesmas condições, apenas com a diferença de estar trabalhando em casa, seria o aumento das horas trabalhadas, da jornada de trabalho. Neste caso, a quantidade de energia dispendida para o trabalho remoto também seria maior, ainda que não no mesmo período, mas sim para cumprir a meta mensal, caracterizando também um aumento da intensidade do trabalho.

Como para essa situação não podemos auferir a intensidade com base na jornada de trabalho, analisando o antes e depois, aplicamos a questão do tempo considerando o mês, já que no teletrabalho a métrica é por meta mensal. Sob essa perspectiva, com base nos dados expostos acima, observamos que os servidores e servidoras trabalham mais horas no teletrabalho (tanto durante o período da pandemia como após), e num ritmo mais acelerado, demonstrando que há um aumento na intensidade do trabalho na modalidade remota.

Outro fator que levantamos como fator de aumento de intensidade é no caso das mulheres que tem que conciliar maternidade e trabalho no mesmo espaço físico, como veremos mais adiante.

4.4 ADICIONAL DE 30% NA META DE PRODUTIVIDADE PARA OS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS EM TELETRABALHO

O enxugamento no quadro de servidores (as) como visto no capítulo 3, decorre pela aposentadoria em massa de servidores (as) do INSS, bem como pela não realização de concursos que visem repor o quadro defasado. Como consequência tem-se o aumento de trabalho, cuja produção é pressionada pelos altos índices de processos a serem analisados.

Magni (2016) e Braunert (2018) analisam os efeitos das políticas neoliberais no setor público, identificando a racionalidade privada em órgãos públicos, cuja lógica repercute em insegurança e condições precárias de trabalho para os que estão submetidos à gestão pautada em resultados. Vislumbraram, a partir de fatores como enxugamento do quadro funcional, cumprimento de metas, a crescente adoção de mão-de-obra terceirizada, entre outros, as consequências da gestão pública gerencial sob o predomínio do discurso neoliberal.

Essa adesão crescente a uma racionalidade tipicamente empresarial se reflete na queda da qualidade do emprego público, pois a gestão do trabalho passa a ser direcionada pela elevação dos ganhos de produtividade, conseguida à custa da flexibilização e precarização do trabalho, tal como ocorre no setor privado. (BRAUNERT, 2018, p. 219).

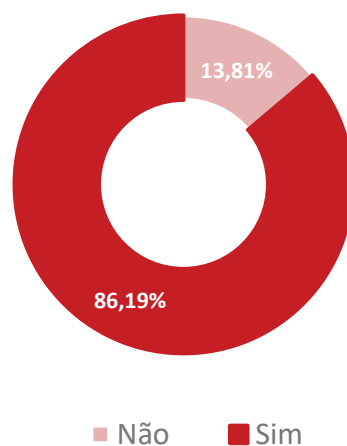
Nessa seção, focaremos nossa análise à questão da produtividade imposta aos servidores em teletrabalho no INSS, cuja mensuração é explicada pelo entrevistado nº 1:

Atualmente a meta do teletrabalho é de 4,27 pontos diários, sendo que a mensuração pelo instituto é feita mensalmente, conforme a quantidade de dias úteis. Contudo, essa meta está reduzida graças à greve que a categoria realizou em 2022, já que a partir da implantação do teletrabalho em 2019 o INSS vinha cobrando um adicional de 30% de meta para quem estava trabalhando de forma remota em tempo integral. Ou seja, durante o período mais crítico da pandemia, eu e outros colegas que estávamos em teletrabalho desde 2019 não tivemos qualquer redução da meta ordinária aumentada, e tínhamos que cumprir 5,55 pontos diários para nos mantermos dentro da meta prevista, enquanto os colegas das agências que foram deslocados para o teletrabalho em virtude do distanciamento social tiveram sua meta mantida sem necessidade de acréscimo de 30%, uma situação totalmente desigual e sem sentido, ao meu ver (Entrevistado nº1, 38 anos, técnico do seguro social).

Conforme o relato do servidor constatamos que o adicional de 30% na produção para os (as) servidores (as) em teletrabalho no INSS se manteve mesmo no período da pandemia, situação excepcional em que muitos tiveram dificuldade de adaptação. O gráfico a seguir, com

dados coletados com os servidores durante a pandemia, demonstra a manutenção da meta de produtividade.

GRÁFICO 8 – Meta de produtividade no período da pandemia da covid-19: 2020

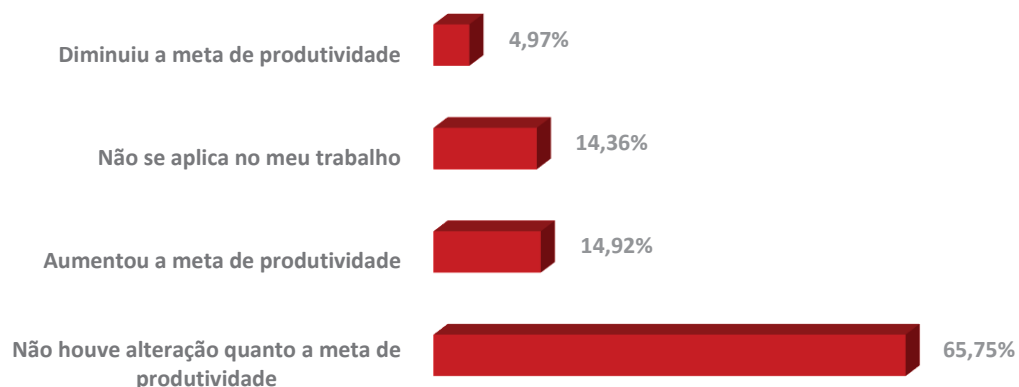


Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Segundo os dados da pesquisa realizada no contexto da pandemia, verificamos que a meta de produtividade se manteve para a grande maioria dos (as) respondentes. Bridi afirma, no entanto, que “manter as mesmas metas agora a serem realizadas nesse contexto significa sobrecarga de trabalho para trabalhadores de todos os setores” (2020, p. 193).

Questionados se houve alteração nas metas de produtividade durante a pandemia, obtivemos o seguinte resultado:

GRÁFICO 9 – Alteração de meta de produtividade durante a pandemia



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

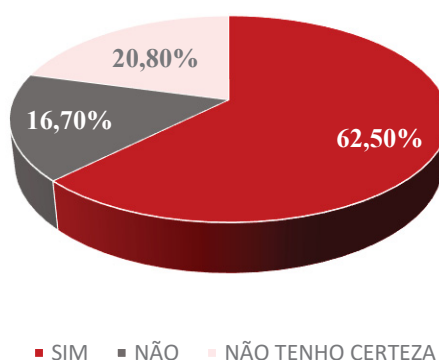
Os dados expostos no gráfico acima apontam que para 65,75%, do total de respondentes, a meta de produção se manteve a mesma. Para 14,92% houve um aumento de produtividade¹³¹

Segundo a servidora nº 21¹³², houve uma “cobrança exagerada num período crítico e atípico. Desrespeito com nosso trabalho, faltam treinamentos, falta transparência e fluxos de trabalho mais claros e organizados”.

A dificuldade no alcance das metas foi identificada nos relatos de alguns servidores. A servidora nº 99¹³³, por exemplo, disse que o trabalho remoto, no geral, estava sendo muito bom, no entanto, ressaltou que a única dificuldade estava em alcançar a meta mensal, a qual não tinha sido diminuída, e a servidora estava com a filha de 3 anos em casa e sem rede de apoio. A servidora nº 135¹³⁴ pontuou a falta de suporte e capacitação para o cumprimento das metas neste novo contexto: “tendo que executar novas tarefas sem o devido preparo. “Aprenda por si mesmo” “Se vire sozinha”, tanto na área de TI como em legislação”.

Como salientamos, o segundo questionário que aplicamos em 2023, foi destinado especificamente para os (as) servidores do INSS, portanto, perguntamos à eles se tinham conhecimento sobre o critério para aferição da meta mensal estipulada.

GRÁFICO 10 – Critério para aferição da meta mensal



¹³¹ Supomos que este aumento seja em virtude das dificuldades em conciliar vida familiar com a de trabalho no mesmo ambiente, ou outros fatores externos que contribuíram para este acréscimo de produtividade. Como a pergunta foi colocada de uma forma subjetiva, ou seja, não estava atribuindo o aumento de meta diretamente a uma imposição institucional, compreendemos que o respondente pode ter respondido com base na sua vivência naquele contexto.

¹³² Servidora nº 21, 42 anos, Técnica do Seguro social.

¹³³ Servidora nº 99, 35 anos, Técnica do Seguro Social

¹³⁴ Servidora nº 135, 50 anos, Técnica do Seguro Social.

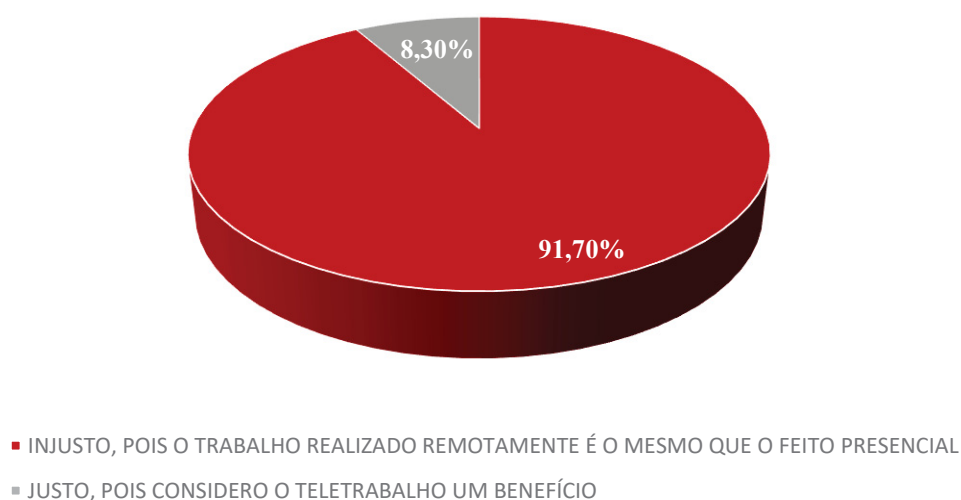
Fonte: Pesquisa com servidores (as) em teletrabalho pós-pandemia da Covid-19, 2023. Elaborado por Böhler, 2023.

Do total de 24 respostas, 62,5% dos servidores (as) disseram saber o critério para aferição da meta mensal estabelecida pelo INSS para o seu trabalho, 20,80% não tem certeza de como esta aferição é feita e 16,70% afirmaram não saber.

Sobre a existência de um sistema para o acompanhamento da meta, obtivemos que do total dos 24 servidores (as), 95,8% afirmaram acompanhar a sua meta mensal.

Questionados quanto ao excedente de 30% atribuídos em sua meta mensal (adicional suspenso no momento pela prorrogação do termo da greve ocorrida em 2022), os (as) servidores avaliaram o seguinte:

GRÁFICO 11 – Adicional de 30% para servidores em teletrabalho



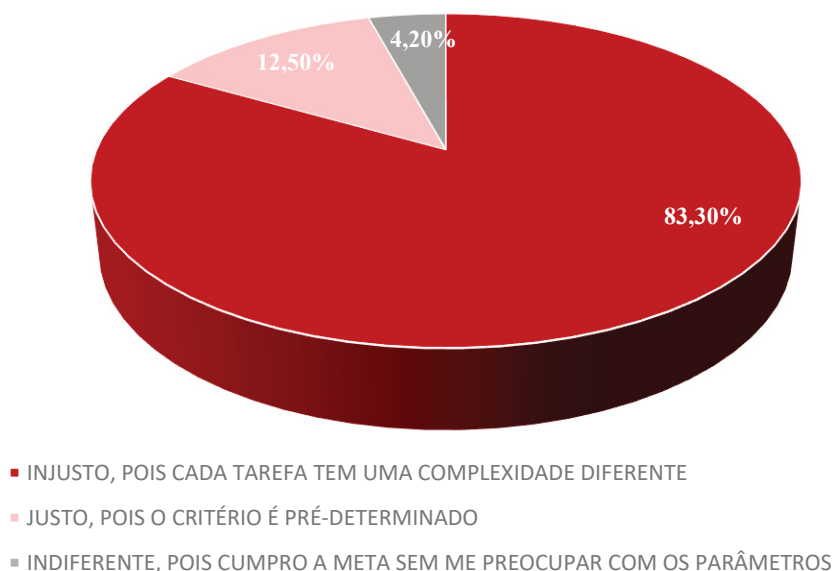
Fonte: Pesquisa com servidores (as) em teletrabalho pós-pandemia da Covid-19, 2023. Elaborado por Böhler, 2023.

Para 91,70%, do total de 24 servidores (as), a majoração de 30% da meta de produtividade é considerada injusta, uma vez que o trabalho realizado remotamente é o mesmo feito no presencial. Já 8,30% consideram o excedente justificável pelo fato de considerarem o teletrabalho um benefício.

Perguntamos, ainda, a opinião dos (as) servidores a respeito do critério de metas de produtividade, tendo em vista que a maioria faz análise de processos de benefícios, cujos

requerimentos possuem as suas particularidades e o tempo de análise pode diferenciar entre uma análise e outra. Para este questionamento, obtivemos o seguinte resultado:

GRÁFICO 12 – Critério de meta de produção



Fonte: Pesquisa com servidores (as) em teletrabalho pós-pandemia da Covid-19, 2023. Elaborado por Böhler, 2023.

Verificamos que para 83,3% do total de 24 servidores (as), o critério de metas é injusto, pois cada tarefa que realizam possui uma complexidade diferente. Para 12,5% o critério é justo por ter sido pré-determinado¹³⁵ e, por fim, para 4,2% é os parâmetros pelos quais é definida a meta da sua produção é indiferente.

Os desafios são muitos, como aponta o entrevistado nº 2:

A pandemia sem dúvidas acelerou a implantação do teletrabalho no INSS e é um modelo de trabalho que já está levando servidores ao adoecimento, por meio de metas abusivas e ilegais, uma vez que foram calculadas aleatoriamente, sem levar em consideração a jornada de trabalho do servidor, o fato da quantidade ser mais valorizada do que a qualidade do serviço, causando penalização ao servidor que não cumpra a meta estabelecida, sendo que as atribuições dos servidores são complexas e demandam tempos distintos, ocasionando jornadas estendidas de trabalho ou então realização do trabalho em horários inadequados, como de madrugada, nos feriados, finais de semana etc. (Entrevistado nº2, 42 anos, técnico do seguro social, 2023).

¹³⁵ O termo “pré-determinado” corresponde ao conhecimento prévio das condições do teletrabalho pelos (as) servidores (as) que optaram pela modalidade na Instituição.

Insta ressaltarmos que o INSS tem também um programa de bonificação que, em suma, prevê pagamento de bônus aos servidores que produzem para além da sua meta mensal.

O programa de bonificação que teve início no governo de Michel Temer tem como proposta fornecer uma espécie de gratificação para o (a) servidor (a) que produzir além da meta estipulada. Para participar da iniciativa, é necessário que o servidor cumpra o adicional de 30% para depois do excedente, começar a receber por cada processo analisado.

A gestão atual paga bônus de R\$ 68 para os servidores e R\$ 75 para os peritos. Os custos da medida, que tem validade de nove meses, podendo ser renovada por mais três, estão previstos em R\$ 129,9 milhões somente em 2023. A meta de governo é diminuir a fila - hoje em 1,8 milhão de pedidos - até dezembro.

O problema da bonificação reside na sobrecarga do (a) servidor (a) e, consequentemente, na qualidade da análise do processo do segurado, tendo em vista que esta medida de bonificação ampliou as aposentadorias negadas, conforme o relatório feito pela auditoria da Controladoria - Geral da União (CGU):

Segundo o relatório da controladoria, o número de indeferimentos de benefícios na fila inicial de pedidos analisados no programa de bonificação - portanto fora do expediente normal do servidor - foi de 77%, ou seja, 7 em cada 10 benefícios foram negados (...) Para a CGU, além da queda na qualidade, o alto número de negativas amplia outras filas, a de recursos e a de revisão. "Ressalta-se que o indeferimento incorreto, além de prejudicar o segurado, tende a gerar retrabalho no âmbito do INSS devido aos pedidos de revisão, bem como em função de recurso e de judicialização", diz o relatório.¹³⁶

No fim, o programa acarreta, num custo ainda maior para o Instituto e para a sociedade, pois exige uma nova análise dos (as) servidores (as) em razão dos pedidos de revisão, como salientado acima.

A medida adotada de forma rápida, sem a devida capacitação dos (as) servidores (as), surgiu como alternativa para sanar o número da fila de análise de benefícios previdenciários, ou seja, a preocupação é reduzir o número da fila e não solucionar o problema estrutural pelo qual o INSS passa a algum tempo.

Dardot e Laval discutem sobre a racionalidade neoliberal, a qual integra “a lógica do mercado como norma generalizada, desde o Estado até o mais íntimo da subjetividade”. Reféns dessa racionalidade os indivíduos quando sujeitos a instrumentos sofisticados possuem uma

¹³⁶ Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/economia/bonus-por-productividade-a-servidores-do-inss-aumentou-aposentadorias-negadas-1.3198137>>. Acesso em: 26 de set. de 2023.

falsa sensação de maior liberdade, quando na verdade estão confinados numa “hiperobjetivação da atividade”, ou seja, fazem um serviço mecanizado, com foco no resultado, pois o que importa são os “indicadores de desempenho, sem se preocupar com o conteúdo de sua missão”. Os autores afirmam que “essa fetichização do número conduz essa hiper-racionalização à “fabricação de resultados” e, portanto, não traduziria um serviço de qualidade (DARDOT; LAVAL, 2016. p. 318).

4.5 VANTAGENS E DESVANTAGENS DO TRABALHO REMOTO NO INSS E SUAS CONTRADIÇÕES

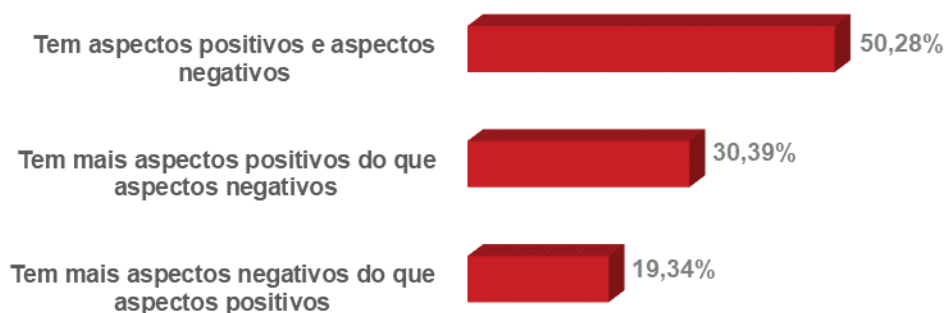
O trabalho remoto, como já falamos anteriormente, foi a alternativa encontrada no contexto da pandemia da Covid-19 para a minimização do contágio da doença e para a continuidade das atividades laborais de muitas pessoas.

A pesquisa, da qual fizemos parte, realizada durante o período crítico da crise sanitária, revelou algumas dificuldades na adaptação de trabalhadores que, de repente, tiveram que trocar o escritório da empresa pela mesa da cozinha de casa. Além da situação, por si só, causar incertezas e medos, outros fatores também contribuíram para que a vivência remota sentida pelos (as) servidores do INSS, resulta-se em uma experiência com sentimentos contraditórios em relação à modalidade.

Para a análise que abordaremos neste tópico, consideramos que durante a pandemia, o teletrabalho teve caráter compulsório, ou seja, foi a solução adotada para que servidores (as) que estavam no presencial, pudessem continuar trabalhando neste período. Assim, muitos (as) servidores (as), mesmo que a contragosto, tiveram que se adaptar ao trabalho remoto. Diferente da situação posterior, quando o INSS anunciou o retorno do atendimento presencial que, mesmo com a possibilidade de voltar, algumas pessoas optaram por continuar trabalhando remotamente. Entendemos que as duas situações guardam motivações distintas, portanto resultam em experiências diferentes também.

O gráfico que segue apresenta os dados relativos à percepção dos (as) servidores (as) quanto aos aspectos positivos e negativos do teletrabalho durante a pandemia.

GRÁFICO 13 – Aspectos positivos e negativos do teletrabalho durante a pandemia



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Perguntados se o teletrabalho tinha mais aspectos positivos ou negativos, do total de 181 servidores, 50,28% responderam a que modalidade possui os dois lados, 30,39% afirmaram que há mais aspectos positivos do que negativos, e 19,34% disseram o contrário, que trabalhar remotamente tem mais aspectos negativos do que positivos.

Diante desta análise, pontuamos a seguir as principais vantagens que os (as) servidores (as) tiveram e, por outro lado, quais foram as desvantagens proporcionadas pelo trabalho remoto nos dois contextos (durante e pós-pandemia).

Em contrapartida, a pergunta relacionada às vantagens de se trabalhar remotamente foi respondida pelos 181 participantes da pesquisa. Dentre as principais vantagens mencionadas estão:

QUADRO 6 – Vantagens do teletrabalho durante a pandemia (2020) e pós-pandemia (2023)

VANTAGENS DO TELETRABALHO DURANTE A PANDEMIA	Total 181	VANTAGENS DO TELETRABALHO PÓS-PANDEMIA	Total 24
Flexibilidade de horários	88,4%	Flexibilidade de horários	91,7%
Mais tempo com a família	53,59%	Mais tempo com a família	66,7%
Menos preocupação com minha aparência	53,04%	O não deslocamento da minha casa para o local de trabalho	66,7%
O não deslocamento da minha casa para o local de trabalho	50,28%	Maior autonomia	20,8%
Mais espaço e mais conforto	23,20%	Melhor qualidade de vida	20,8%

Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020 e Pesquisa com servidores (as) em teletrabalho pós-pandemia da Covid-19, 2023. Elaborado por Böhler, 2023.

Para a análise das vantagens optamos em agrupar os dados dos dois períodos da realização da pesquisa, com a finalidade de compararmos os aspectos que os (as) servidores (as) do INSS pontuam como sendo vantajosos do trabalho remoto.

Assim, logo de início verificamos que há similaridade entre as respostas. Ainda que a amostragem entre um período e o outro seja discrepante, nota-se, no entanto, que os fatores “flexibilidade” e “mais tempo com a família” são destacados em ambos como os principais privilégios para quem faz teletrabalho.

A impressão que a servidora nº 59¹³⁷ relata sentir é que com a flexibilidade de horário ela parece trabalhar menos. Para a servidora nº 77¹³⁸, “a flexibilidade de horário é relevante, no entanto, você fica totalmente isolado e preso a contatos virtuais. Sinto falta do contato presencial com os colegas de trabalho”.

A servidora nº 83¹³⁹ ressalta que a “vantagem é flexibilidade de horário e proximidade da família que muitas vezes se torna até desvantagem por acharem que podemos parar de trabalhar a todo momento. O depoimento do servidor nº146 oferece um panorama no que diz respeito a adaptação do presencial para o remoto:

Considero o tempo perdido com deslocamento (casa/trabalho) e a flexibilidade de horário os dois principais fatores positivos do teletrabalho. Infelizmente, não há como "virar a chave". Há um período de aprendizado. É um período transitório que deveria ser respeitado. A família, a empresa e o próprio empregado precisam de um tempo de adaptação e uma curva de aprendizado. Familiares, metas, qualidade x quantidade, são fatores que sofrem modificações relevantes no período de transição (...) Passado o período de transição, uma rotina começa a tomar forma. A ferramenta principal é a disciplina e a capacidade de autoprogramação. O teletrabalhador escolhe o melhor período para a melhor produção daquilo que deseja, sejam metas pessoais ou profissionais (Servidor nº 146, 46 anos, Técnico do Seguro Social).

A necessidade de impor uma disciplina para delimitar o tempo das atividades é algo comum entre os discursos de quem realiza o teletrabalho. Como observou Oliveira em sua pesquisa sobre trabalhadores de TI em *home office*:

o teletrabalho demanda do trabalhador um tipo de organização – relativa ao tempo – que é distinta da experimentada no escritório da empresa. Porque a disciplina, o

¹³⁷ Servidora nº 59, 47 anos, Técnica do Seguro Social.

¹³⁸ Servidora nº 77, 55 anos, Analista do Seguro Social.

¹³⁹ Servidora nº 83, 48 anos, Gestora (nesse caso, a servidora pode ser Técnica ou Analista do Seguro Social).

condicionamento do corpo em relação ao espaço físico do escritório e a relação com o ambiente de trabalho, tudo isso é alterado quando o trabalho está em casa. Os diferentes espaços requerem diferentes formas de organização e disciplina para a realização do trabalho (OLIVEIRA; 2017, p. 55).

Essa organização do tempo, no entanto, como ressalta Oliveira “recai sobre a produção, para não atrapalhar o trabalho (...) a preocupação sobre os aspectos fora do trabalho vai acontecendo nas franjas do tempo, nas sobras” (2017, p.55).

A servidora nº 40, técnica do seguro social, sintetizou sua experiência da seguinte forma:

Tenho gostado da possibilidade de poder trabalhar de casa, sem precisar me deslocar, e de poder trabalhar a qualquer horário do dia. No entanto, em razão da pandemia, além de ter que desenvolver todas as atividades domésticas, e dar atenção às minhas filhas pequenas que estão também em isolamento, como trabalho especificamente no controle e verificação dos cumprimentos das decisões judiciais e implantações de benefícios do INSS, sinto o dever moral de trabalhar por mais horas por dia, pois cada trabalho concluído, representa uma família que terá sua verba alimentar suprida nesse caos em que nos encontramos. Ademais, como os advogados da região estão cientes do nosso novo modelo ativo de atuação, eles têm ligado diretamente para meu celular, *WhatsApp* e *e-mail* a qualquer hora do dia, então tenho a sensação de que o trabalho aumentou por demais. Tenho passado os dias e noites me desdobrando entre os atendimentos aos segurados / advogados e a atenção à minha família e às atividades domésticas, sendo que raramente me sobra algum tempo livre, salvo durante a madrugada, como é o presente momento (Servidora nº 40, 42 anos, Técnica do Seguro Social, 2020).

Conforme Dal Rosso (2017, p. 11) “o processo de flexibilização das horas assinala apenas a especificidade de a distribuição das horas laborais ser maleável, não implicando a sua diminuição”. Segundo o autor, a flexibilidade transformaria os momentos da vida do trabalhador, sem, no entanto, diminuir a sua jornada de trabalho. O trabalho flexível é vantajoso para o empregador no sentido de adequar a sua produção de acordo com a oferta e procura, com a intenção de usufruir e fazer render ao máximo a força de trabalho, evitando gastos e contratação de mão de obra em tempo contínuo.

A flexibilidade laboral se associa ao processo de acumulação do capital, na medida que estreita ainda mais as fronteiras de tempo de trabalho e tempo de não-trabalho. Com o teletrabalho, ainda mais no período da pandemia, pudemos constatar a máxima dessa articulação. Nesse sentido, Dal Rosso explicita que a estratégia do capital em adotar as jornadas explícitas está em converter “tempos de não trabalho em tempos de trabalho trazendo para a esfera do controle do capital horas laborais que estavam sistematicamente fora de sua dominação, ativando o processo de subsunção real” (2017, p.15).

O controle da jornada de trabalho que nos modelos de produção anteriores significam que, em determinado período, a força de trabalho do trabalhador estava à disposição do empregador, nas jornadas flexíveis o controle se expande para todas as esferas da vida do trabalhador. No teletrabalho, o controle sobre a força de trabalho não se limita a um período específico, é constante e se estende em momentos de convívio familiar, na vida privada do sujeito.

O tempo com a família, por sua vez, indica o que definimos como caráter contraditório do teletrabalho. Se formos comparar com as dificuldades apontadas pelos (as) servidores (as), observamos que responderam em segundo lugar justamente a dificuldade em separar a vida familiar com a de trabalho. Ao analisarmos os (as) servidores (as) do Tribunal do Trabalho do Paraná em trabalho remoto, chegamos ao mesmo resultado (Böhler, 2019). Ao mesmo passo que trabalhar em casa possibilita um convívio maior com a família, dificulta a imposição de limites entre a relação familiar, os afazeres domésticos e o trabalho remunerado.

Além disso, salienta Oliveira “a autocobrança em relação ao fato de o trabalho consumir todo o tempo que deveria ser dedicado para si e para família coloca em xeque o argumento positivo sobre o qual o trabalho dentro de casa é vantajoso para os trabalhadores, pois poderiam dedicar mais tempo para a família” (2017, p. 126).

Outros aspectos foram assinalados pelos (as) servidores (as) no período da pandemia. Do total de 181 respondentes, tivemos que 53,04% optaram pelo fato de não precisar se preocupar com a aparência, 50,28% apontaram o não deslocamento da casa para o local do trabalho como um aspecto positivo e para 23,20% o local de teletrabalho tem mais espaço e conforto. Dos 24 respondentes que continuaram no teletrabalho, 66,7% reforçaram a questão do não deslocamento e, por fim, os fatores “maior autonomia” e “melhor qualidade de vida” foram igualmente apontados por 20,8% dos participantes desse período.

Para Oliveira (2017) o deslocamento é um fator a ser questionado. A autora questiona se realmente trata-se de um ganho de tempo efetivo ou se ele é convertido em mais trabalho, por meio de jornadas estendidas. Em sua pesquisa sobre os trabalhadores de TI's ela identificou que “um conjunto de relatos indicaram que os trabalhadores usam o tempo liberado quando não há deslocamento entre casa-trabalho para iniciar mais cedo ou encerrar mais tarde as tarefas de trabalho” (2017, p. 167). Observou, ainda, que as tecnologias informacionais “têm contribuído para o embaralhamento entre as esferas da vida e do trabalho, diminuindo as distâncias entre essas esferas” (2017, p. 167).

Já Rosenfield e Alves (2011) ao analisarem o significado da autonomia do trabalho imaterial identificaram que a autonomia no trabalho integra:

1) uma dimensão operacional ligada às exigências funcionais, operacionais, que remetem à organização do trabalho; 2) outra identitária, marcada pela busca de afirmação de si, de liberdade, de realização, conforme a ideia já desenvolvida de um individualismo-emancipação; e 3) e ainda uma dimensão social – e para tal nos apoiamos na teoria do reconhecimento de Honneth –, uma vez que a individualização e a inclusão social são os dois componentes dos processos de reconhecimento social (ROSENFELD, ALVES; 2011, p. 213)

Assim, a autonomia no trabalho se definiria por uma “autodeterminação do trabalhador e sua responsabilidade ou liberdade” de determinar tudo o que envolve o seu trabalho, desde o lugar, as horas, e quantidade, assim como a avaliação do seu trabalho etc. (ROSENFELD, ALVES; 2011, p. 213). Autonomia, segundo as autoras, significaria ter o controle de todos (ou quase todos) os elementos que compõe o trabalho.

As autoras trazem à reflexão acerca da dimensão da autonomia no âmbito do trabalho, uma vez que o trabalhador (o assalariado especialmente) estaria subordinado às demandas do empregador, portanto, a autonomia nesse sentido estaria prejudicada. Segundo elas:

a autonomia é eventual e está associada, geralmente, a flexibilidade quanto ao tempo e ao horário de trabalho. O teletrabalhador tem autonomia para gerir o tempo, mas, paradoxalmente, não tem controle sobre seu tempo de trabalho, pois este é determinado pelos ditames do volume de trabalho; ou seja, é preciso sempre responder às demandas de trabalho, sem restrição de tempo ou disponibilidade (ROSENFELD, ALVES; 2011, p. 213)

No teletrabalho no INSS, como veremos mais para frente, a autonomia e a flexibilidade estão relacionadas não só com o volume de trabalho, mas dependem também da disponibilidade dos sistemas utilizados pelos servidores (as).

Em suma, como salientam Durães, Bridi e Dutra, além do rompimento “entre o espaço do trabalho/da produção e espaço da família/privado”, essa ruptura também “apresenta riscos que vão desde a intensificação da exploração do trabalho e o aumento da quantidade de horas trabalhadas, sem controle ou contrapartida, até a quebra de autonomia/ liberdade, o sofrimento e o adoecimento mental” (2021, p. 962).

O teletrabalho pode parecer uma condição vantajosa, segundo Druck e Vieira (2023), uma vez que os trabalhadores economizam tempo no deslocamento de casa para o local de trabalho e podem, em teoria, ter uma maior convivência familiar. No entanto, segundo as autoras, as supostas vantagens que o teletrabalho oferece caem por terra, quando os servidores públicos são constantemente submetidos a avaliações, pressionados por resultados superiores aos que seriam cobrados presencialmente.

Assim como analisamos as vantagens, empreendemos uma análise comparativa entre as maiores dificuldades sentidas pelos (as) servidores (as) em teletrabalho.

QUADRO 7 – Dificuldades com o teletrabalho durante a pandemia (2020) e pós-pandemia (2023)

DESVANTAGENS DO TELETRABALHO DURANTE A PANDEMIA (2020)	Total de respondentes: 138	DESVANTAGENS DO TELETRABALHO PÓS- PANDEMIA (2023)	Total de respondentes:24
Falta dos colegas de trabalho	57,25%	Falta dos colegas de trabalho	70,8%
Dificuldade em separar vida familiar da atividade profissional	57,25%	Dificuldade em separar vida familiar da atividade profissional	62,5%
Tenho mais interrupções	55,80%	Aumento das horas trabalhadas	62,5%
Demoro mais para realizar as tarefas usuais	38,41%	Mais pressão e mais responsabilidade	29,2%
Receber demandas de trabalho em qualquer horário e dia da semana, inclusive fins de semana e feriados	32,61%	Senti mais solidão	25%

Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020 e Böhler, 2023.

Do total de 181 servidores (as), participantes da primeira pesquisa, 138 responderam à esta questão, dos quais 57,25% disseram que a maior dificuldade foi a falta dos colegas de trabalho. No mesmo sentido, para os 24 respondentes do período pós-pandemia, 70,8% apontaram a mesma dificuldade.

Os(as) servidores(as) nº 130¹⁴⁰ e nº 136¹⁴¹, por exemplo, disseram sentir falta “de interação com os colegas e com o público” e “do convívio e troca de experiências com os colegas”, respectivamente.

Em segundo lugar, a dificuldade em separar vida familiar da atividade profissional, num mesmo ambiente, foi citado por 57,25% e 62,5% servidores (as), dos períodos compreendidos durante e pós-pandemia, respectivamente. Provavelmente, este fator impactou sobremaneira a experiência com o teletrabalho durante a pandemia, pois muitos tiveram que compartilhar não só o espaço, mas como também suas ferramentas de trabalho (computador,

¹⁴⁰ Servidora nº 130, 60 anos, Técnica do Seguro Social

¹⁴¹ Servidor nº 136, 45 anos, Técnico do Seguro social.

internet etc) com o (a) parceiro (a) e com os filhos em *homeschooling*¹⁴². O que explica a terceira dificuldade mais apontada pelos (as) servidores (as) durante a pandemia, qual seja: a de maiores interrupções, com 55,80% do total de 138 respostas.

Identificamos estas dificuldades nos relatos da servidora nº 124¹⁴³, a qual disse que “a principal desvantagem é a dificuldade de dissociar trabalho da vida pessoal”, assim como da servidora nº 117¹⁴⁴ que afirmou que “com a família dentro do apartamento é impossível se concentrar”.

Em seguida, 38,41% servidores (as) afirmaram demorarem mais para realizarem as tarefas usuais, o que pode estar aliado ao fato anterior, de interferências de terceiros. Outro fator indicado por 32,61% foi o de receber demandas de trabalho em qualquer horário e dia da semana, inclusive nos finais de semana e nos feriados.

Oliveira (2017) identificou uma constante demanda dos trabalhadores digitais para se manterem conectados ao trabalho, seja por meio de chamadas telefônicas, redes sociais, e-mails etc, fora da jornada de trabalho.

Nesse sentido, Bridi ressalta que “países como a França, Itália e recentemente a Argentina asseguraram os direitos dos trabalhadores à desconexão, proteção de dados e saúde dos trabalhadores” (2020, p.181).

No que concerne à desconexão, a França garante esse direito desde 2016, sendo o primeiro país europeu a integrar este direito em seu ordenamento jurídico. É definido como o direito de o empregado não estar conectado às suas ferramentas digitais profissionais, fora da sua jornada de trabalho, garantindo seu direito ao descanso diante da sociedade das redes em que estamos inseridos (Gauriau; 2020, s./p)¹⁴⁵.

No Brasil há um projeto de lei¹⁴⁶, dispondo sobre o direito à desconexão. No referido documento, em seu art. 1º, “o direito à desconexão do trabalho consiste na fruição, pelo empregado, de seu tempo de folga, a fim de garantir seu direito à saúde, ao lazer e à vida

¹⁴² *Homeschooling* é uma modalidade de ensino pela qual crianças e adolescentes são educados geralmente pelos pais, ao invés de irem para a escola. É um termo em inglês que significa “educação escolar em casa” ou “educação domiciliar”, como é conhecida no Brasil. Depois do surgimento da pandemia do coronavírus foi a alternativa encontrada para minimizar os impactos das suspensões das atividades escolares por causa do vírus. Embora tenha sido adotada neste momento, não deixou de sofrer críticas como o da exclusão digital no país, principalmente vivenciada pelos alunos da rede pública de ensino. Disponível em: <<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/atualidades/homeschooling-em-tempos-de-covid-19-uma-pratica-de-inclusao-ou-exclusao.htm>>. Acesso em: 24 de jun. de 2023.

¹⁴³ Servidora nº 124, 31 anos, Técnica do Seguro Social.

¹⁴⁴ Servidora nº 117, 39 anos, Analista do Seguro Social.

¹⁴⁵ Disponível em: <<https://revista.trt10.jus.br/index.php/revista10/article/view/420/346>>. Acesso em: 08 de set. 2023.

¹⁴⁶ Disponível em: <<https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=8871640&ts=1598305428941&disposition=inline>>. Acesso em: 08 de set. 2023.

privada”, tal disposição, segundo o art. 2º aplicar-se-ia aos casos de teletrabalho regulamentado pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), cujos direitos são direcionados, sobretudo, à empregados do setor privado¹⁴⁷.

No âmbito do trabalho remoto, identificamos “micro resistências” (Oliveira, 2017), que são as atitudes adotadas por alguns trabalhadores ao tentarem se desvencilhar de questões do trabalho em momentos de descanso. Nesse sentido, configurar os dispositivos eletrônicos para o não recebimento de mensagens, evitar atender chamadas telefônicas, ou então escolher quais atender, não acessar o *e-mail* fora do horário estipulado para se trabalhar etc., são algumas formas de resistir, de estratégias dos trabalhadores para se manterem desconectados do trabalho. Essas formas de resistências se devem se devem às condições de trabalho e às dificuldades registradas nos relatos de muitos de servidores que responderam aos nossos questionários.

Tivemos, ainda, que para 24 servidores (as) do pós-pandemia, as demais dificuldades que sentiram foi o aumento de horas trabalhadas (62,5 %), mais pressão e mais responsabilidade (29,2%) e mais solidão (25%).

Em que pese as inovações tecnológicas terem favorecido novas possibilidades de trabalhos, o desafio reside no tempo de uso dessas ferramentas, como enfatizam Santos e Jakobsen (2021, p.10) ao dizerem que “de tempos em tempos, os trabalhadores se encontram diante do dilema de controlar as mudanças tecnológicas introduzidas pelas empresas ou serem controlados por elas”.

Nos relatos dos servidores constatamos o sentimento de “aprisionamento” ao trabalho realizado em casa, seja pela cobrança das metas, maior pressão para alcançar o resultado esperado, seja pelo fato de dependerem do funcionamento dos sistemas institucionais.

Segundo Bridi a modalidade “a depender do tipo de regulação adotado no país, legítima de vez a invasão do espaço privado do trabalhador pela empresa e as diversas formas de controle que se estendem sobre a vida do trabalhador” (2020, p.202). A autora destaca, ainda, que “dependendo da atividade os prazos constituem-se em fonte de tensão na medida em que exigem extensão de horários de trabalho”, repercutindo na “ausência de descanso semanal, dificuldades em delimitar o tempo de trabalho e de não trabalho dada a conectividade de 24 horas” (2020, p.202).

¹⁴⁷ “Em países da Europa e da América Latina, já existem legislações específicas para coibir essa prática. Mas o mesmo ainda não se pode dizer do Brasil. No Congresso Nacional, um projeto de lei sobre o tema até chegou a ser apresentado em agosto de 2020 pelo senador Fabiano Contarato (PT-ES). No entanto, o texto ainda não foi votado e continua em tramitação.” Disponível em: < <https://economia.uol.com.br/colunas/carlos-juliano-barros/2023/06/06/brasil-precisa-regulamentar-direito-a-desconexao-diz-ministro-do-tst.htm> >. Acesso em: 08 de set. 2023.

Estes fatores, todavia, são vivenciados de maneira desigual entre homens e mulheres. O próximo tópico apresenta uma breve análise da realidade do trabalho remoto a partir de uma reflexão mais ampla acerca dos que realizaram teletrabalho no período da pandemia, sobretudo a experiência que as mulheres, servidoras do INSS, tiveram com a modalidade.

4.6 MULHERES NO TELETRABALHO: UMA EXPERIÊNCIA DESIGUAL A PARTIR DA TEORIA DA REPRODUÇÃO SOCIAL DO CUIDADO

Tenho meta a ser atingida, mas devido a pandemia os filhos pequenos estão sem creche, escola, e fica impossível trabalhar sem interrupção, prejudica a concentração, por outro lado temos mais tempo juntos e assim, tentando me adaptar para realizar as responsabilidades do trabalho à noite quando já foram dormir, mas desta forma significa literalmente dupla jornada, casa/filhos e trabalho profissional (Servidora nº 150, 2 filhos, Técnica do Seguro Social).

Constituído a partir de elementos contraditórios, o sistema capitalista precisa, a cada passo, se reinventar, reconfigurando-se nas crises e utilizando-se de novas estratégias para manter seu processo de acumulação, cuja longevidade, segundo Federici “se deve somente à rede de desigualdades que foi construída no corpo do proletariado mundial e à sua capacidade de globalizar a exploração” (FEDERICI, 2017, p. 37).

Diante de suas crises, o corpo da mulher se transforma em uma máquina necessária de reprodução e torna-se necessária para a acumulação primitiva, afirma Federici (2017). A misoginia e a exploração do corpo feminino, em suma, também contribuíram para a consolidação do capitalismo.

Além disso, sob o ponto de vista da teoria da reprodução do cuidado:

A atividade social reprodutiva não remunerada é necessária para a existência do trabalho remunerado, para a acumulação de mais-valor e para o funcionamento do capitalismo enquanto tal. Nada disso poderia existir caso faltassem o trabalho doméstico, a criação de crianças, a escolarização, o cuidado afetivo e uma gama de outras atividades que servem para produzir novas gerações de trabalhadores e repor as existentes (FRASER, 2020, p. 264).

O que Fraser argumenta é que as funções exercidas como forma de cuidado, que são vistas e tidas como “naturais” e destinadas geralmente às mulheres, como o cuidado com o filho, desde a gestação até seu nascimento e os cuidados necessários para mantê-lo saudável ao longo de sua vida, são atividades que normalmente não são remuneradas, ao menos que se terceirize este cuidado para outras pessoas e estas sejam pagas para exercerem este papel.

O processo do cuidado (em todas as suas dimensões) é, portanto, crucial para que o sistema não colapse. Uma vez em crise esta ordem promovida pelo “trabalho doméstico,

representada pela criação de crianças, a escolarização, o cuidado afetivo e uma gama de outras atividades”, o sistema não se manteria como tal, enfatiza Fraser (2020, p. 264),

O problema levantado em sua análise é de que, embora o cuidado seja primordial para a existência e perpetuação do capitalismo, ele é ignorado pela sociedade capitalista, a qual separa a produção da reprodução social, efetivando uma contradição e promovendo uma crise, pois desestabiliza “os próprios processos dos quais o capital depende” (FRASER, 2020, p. 266).

A sociedade capitalista, ao longo da história passou por profundas transformações, decorrentes principalmente por demandas políticas e sociais em razão das crises pelas quais passou (Fraser, 2020). A cada fase, ou regime como a autora denomina, as condições se apresentaram de formas diferentes, pois provenientes de novas demandas e lutas sociais.

Em cada regime, portanto, as condições socio-reprodutivas para a produção capitalista assumem uma forma institucional diferente e incorporam uma ordem normativa diferente: primeiro, as “esferas separadas”; depois, o “salário com que se consegue manter uma família”; agora, a “família de dois ganhadores de dinheiro”. Em cada caso, além do mais, a contradição social da sociedade capitalista assume um aspecto diferente, encontrando expressão num conjunto diferente de fenômenos de crise. Em cada regime, por último, a contradição social do capitalismo incita formas diferentes de luta social – lutas de classes, decerto, mas também lutas fronteiriças – e ambas também se entrelaçam com outras lutas, lutas destinadas a emancipar as mulheres, os escravizados e os povos colonizados (FRASER, 2020, 268).

Com a exposição dos diferentes regimes, a autora questiona como será o próximo que, porventura, substituirá “a família de dois ganhadores de dinheiro”. Sem a pretensão de responder a esta questão, ao contrário, a autora incita à reflexão sobre a contradição existente no capitalismo financeirizado, global.

Feita esta breve introdução e inserindo a teoria da reprodução social do cuidado no contexto da pandemia, período em que o acúmulo de atividades produtivas e reprodutivas foram intensificadas, sobretudo para as mulheres¹⁴⁸, apresentamos alguns dados e relatos das servidoras que responderam ao primeiro questionário, no período da pandemia.

Com base nos dados coletados na primeira pesquisa “O trabalho remoto/*home office* no contexto da pandemia da Covid-19”, parte da equipe¹⁴⁹ elaborou um artigo especificamente

¹⁴⁸ Salientamos que as mulheres que realizaram teletrabalho no período da pandemia, em sua maioria, pertencem ao setor formal, possuem alta escolaridade, são de cor branca e estão na faixa etária compreendida entre 30 a 39 anos, segundo dados divulgados pelo relatório do IPEA. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/conjuntura/201217_cc_49_nota_32_teletrabalho.pdf>. Acesso em 03 de fev. 2024.

¹⁴⁹ Fizeram o trabalho abordando as condições das mulheres no contexto da pandemia, a partir do banco de dados da pesquisa: Maria Aparecida Bridi, Giovana Uehara Bezerra e Alexandre Pilan Zanoni. O artigo está disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/Trabalho_remoto_e_gnero_2_-pandemia_artigo_Uehara_Zanoni_e_Bridi.pdf>. Acesso em 03 de fev. 2024.

sobre as condições das mulheres, analisando comparativamente as respostas fornecidas pelos homens e pelas mulheres na referida pesquisa.

A partir do *software KH Coder*, realizaram uma análise, com abordagem qualitativa, das respostas que foram dadas na última pergunta do questionário *online*. Nela, solicitava-se que os respondentes descrevessem sua experiência com o trabalho remoto (a pergunta era livre e não obrigatória, ou seja, respondia o participante que quisesse). O *software* utilizado permitia a visualização das redes de coocorrência das expressões mais frequentes nos relatos de quem respondeu a tal pergunta.

A hipótese levantada pela equipe do referido relatório de que as condições de trabalho se distinguiriam em relação ao gênero do (a) respondente, foi confirmada.

Para os homens são centrais os termos “tempo”, “contato”, “pandemia” e “casa”, sendo que o termo “casa” se associa à questão de gestão do tempo de trabalho e não a do cuidado com filhos e ao trabalho doméstico. Para as mulheres, apareceu com frequência expressiva, termos relacionados à dificuldade de concentração e às interrupções que sofrem durante a atividade laboral em casa. Já para os homens, o termo “dificuldade” aparece conectado à questão de falta de contato com os colegas (BRIDI; BEZERRA; ZANONI, 2020, p. 4).

Identificaram a partir das respostas, que as questões do cuidado e de ter que conciliar o trabalho remunerado com a vida doméstica e profissional são voltadas a figura feminina, prevalecendo, segundo os autores, uma desigualdade na divisão do trabalho doméstico e de cuidado, sobrecarregando as mulheres em trabalho remoto, sobretudo, levando em consideração as que tiveram que compartilhar não somente o espaço físico, mas também suas ferramentas de trabalho e seu tempo para auxiliar os filhos nas aulas *on-line* realizadas durante o isolamento social.

A servidora nº 149 relatou que a presença dos filhos acabou afetando a sua concentração: “a maior dificuldade é em relação aos filhos em casa o tempo todo, fazendo com que eu não tenha boa concentração no trabalho. Acabo trabalhando apenas quando o bebê dorme. Tenho que trabalhar mais rápido para cumprir a meta estipulada.” (Servidora nº149, 38 anos, 2 filhos, Técnica do Seguro Social)¹⁵⁰.

O stress para dar conta de todos os afazeres, do trabalho, o doméstico e com os cuidados dos filhos é relatado também pela servidora nº147:

¹⁵⁰ Nesse tópico, exclusivamente, achamos interessante identificar as servidoras pela idade, nº de filhos e o cargo que ocupam no INSS, já que estamos falando sobre a percepção delas em relação ao trabalho e as demais atividades socialmente atribuídas à figura feminina.

não tenho mais como me desligar do meu trabalho, quando não estou trabalhando, tenho que ficar atenta ao WhatsApp, já que muitas orientações da minha chefia se dão através do grupo do trabalho, tenho que acumular o cuidado com os filhos, com a casa, auxiliar nas tarefas escolares e ainda trabalhar, então pra dar conta tenho trabalhado a noite e até durante a madrugada. Meu sono foi muito prejudicado, fico ansiosa por conta do cumprimento da meta (Servidora nº 147, 36 anos, 2 filhos, Técnica do Seguro Social).

A expectativa da servidora nº 143 é de que após o retorno das aulas presenciais, a experiência dela com o teletrabalho seja diferente, como evidencia a sua afirmação: “durante a pandemia é quase impossível trabalhar com os filhos em casa. Após a pandemia os filhos voltarão para a escola e com isso vai ser ótimo trabalhar remotamente” (Servidora nº 143, 33 anos, 2 filhos, Técnica do Seguro Social).

A dificuldade no cumprimento das metas institucionais e a falta de ajuda dos companheiros são compartilhadas através dos relatos da servidora nº 68¹⁵¹ que afirmou: “minha principal dificuldade, por ser mulher, mãe de uma criança de 4 anos, é muito difícil separar as coisas, as tarefas domésticas, cuidados e atenção com a escola e falta de ajuda do marido, nos afazeres domésticos. E ainda ter que cumprir meta”, assim como pela servidora nº 99¹⁵² que relatou: “a minha única dificuldade tem sido alcançar a meta mensal, visto que tenho uma filha de 3 anos em casa e o pai trabalha fora o dia todo e ainda tem aulas online da faculdade a noite, todos os dias, então o cuidado com ela fica praticamente todo para mim. Porém a meta a ser atingida não diminuiu”.

Compreendemos a partir dos relatos e dos dados expostos que o teletrabalho realizado, sobretudo na pandemia, entrelaça as fronteiras entre atividade remunerada e não remunerada, essa representada pela divisão desigual das atividades doméstica e familiar, e nesse contexto amplia as contradições entre capital e cuidado e distância ainda mais o reconhecimento pelo cuidado na medida que tudo passa a ocupar o mesmo espaço ao mesmo tempo.

¹⁵¹ Servidora nº 68, 38 anos, 1 filho, Analista do Seguro Social.

¹⁵² Servidora nº 99, 35 anos, 1 filho, Técnica do Seguro Social.

5 ESTRUTURA PRECÁRIA E INDISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS OPERACIONAIS: QUEM ARCA COM OS CUSTOS E PREJUÍZOS DO TELETRABALHO?

Não há ambiente apropriado em meu apartamento, que é pequeno. O computador emprestado do trabalho não tem placa de *wi-fi*, então tive que instalar na sala, perto do roteador por causa do cabo. Muitas interrupções, ainda mais com o isolamento social, 24h com filho dentro de casa em aulas à distância, tendo que cozinhar para a família e fazer faxina. Difícil se concentrar em casa com muitas distrações. No trabalho, quando o sistema falha, não é necessário repor o trabalho, pois não é culpa do servidor, já em casa você acaba trabalhando em horário alternativo em razão das metas. (Servidora nº 07, 42 anos, Analista do Seguro Social).

Realizar as atividades laborais em casa enseja tempo para adaptação. Recursos como equipamentos adequados, internet e sistemas eficientes, mesa e cadeira ergonômica e um lugar reservado para se trabalhar, são fundamentais para garantir a execução do trabalho fora das dependências da empresa.

Compreendemos que o caráter emergencial que a modalidade do teletrabalho assumiu no período da pandemia prejudicou a devida adaptação dos (as) servidores (as) naquele momento.

Dentre as principais dificuldades para a adaptação foram apontadas a falta de estrutura com equipamentos, computadores, qualidade de conexão à internet e capacitação dos trabalhadores (Bridi; 2020, p. 174). Além disso, a estrutura física como mesa, cadeira adequada e, também, espaço próprio para a execução do trabalho, tendo em vista que muitas atividades demandam de concentração para a sua realização, foram itens destacados por trabalhadores remotos neste período (Bridi, Bohler, Zanoni; 2020).

A análise das condições de trabalho é essencial para entendermos em qual situação o (a) servidor (a) do INSS está inserido. Nesse capítulo abordaremos as condições do teletrabalho vivenciado pelos (as) servidores (as) durante e pós-pandemia. Os problemas relacionados aos sistemas do INSS, bem como a questão dos abatimentos em virtude das suas constantes falhas, também foram pontuados.

5.1 CONDIÇÕES DO TRABALHO REMOTO

Como já vimos anteriormente, o teletrabalho pode ser realizado em qualquer espaço, dentro e/ou fora das dependências do empregador.

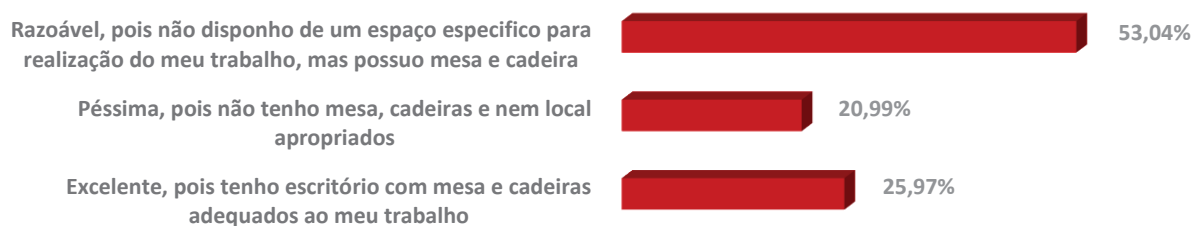
O discurso do teletrabalho, analisam Durães, Bridi e Dutra, ao tempo que exalta suas vantagens, releva ou oculta seus “riscos de precarização, nos âmbitos individual e coletivo, bem como as possibilidades de reformulação dos ganhos empresariais na exploração do trabalho humano, numa nova redistribuição de ônus do processo produtivo, que desequilibra ainda mais as já assimétricas relações de trabalho” (2021, p. 947). De acordo com os autores, “as perspectivas de implementação definitiva dessa modalidade, bem como a crença de que isso representaria vantagens para o mundo do trabalho são controversas” (2021, p. 951).

O contrassenso reside sobretudo nos custos e despesas com o teletrabalho. Se por um lado o (a) servidor (a) economiza em deslocamento, vestimenta para ir trabalhar presencialmente etc., por outro lado essa economia é redirecionada para a compra de ferramentas de trabalho adequadas, para a compra de pacotes de internet, mesa e cadeiras adequadas levando em consideração a ergonomia, sem falar em despesas mensais com luz, água etc.

Durante a pandemia diversas dificuldades foram postas aos trabalhadores, pois estes tiveram que se adaptar rapidamente ao trabalho remoto. Assim, do dia para a noite, foram impedidos de trabalhar presencialmente em razão da recomendação dos órgãos sanitistas para a minimização do contágio com o novo coronavírus e tiveram que dar continuidade às suas atividades laborais a partir de suas casas, principalmente. Para tanto, foi preciso se organizarem para terem condições e equipamentos necessários para a execução do seu trabalho (BRIDI, 2023).

O gráfico abaixo demonstra como os (as) servidores (as) da pesquisa realizada durante a pandemia responderam quanto à ergonomia e aos equipamentos e tecnologias para a realização do seu trabalho.

GRÁFICO 14 – Ergonomia do local de trabalho em casa no contexto da pandemia



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Considerando o total de respondentes, 53,04% disseram não dispor de um espaço específico para realizarem seu trabalho, mas possuíam mesa e cadeira próprios para desempenhá-lo da melhor forma. Já 25,97% afirmaram terem excelentes condições para o desempenho do seu trabalho, com um local próprio para a sua realização, mesa e cadeira adequadas. Para 20,99% as condições eram péssimas, pois não tinham local, mesa nem cadeira apropriados para executarem as suas atividades laborais no período da pandemia.

O relato da servidora nº 2 vai ao encontro do que salientamos anteriormente, da experiência do teletrabalho no período da pandemia ter sido potencializada por outros fatores, e por ter sido, para ela, uma alternativa de emergência adotada naquele contexto:

Minha experiência é negativa pelo fato de não ter estrutura adequada para essa modalidade de trabalho. No entanto, o *HomeOffice* já é realidade em diversas áreas no mercado de trabalho global e a tendência é que futuramente as pessoas estejam melhor preparadas para trabalhar em casa, usufruindo das vantagens e se adaptando aos problemas e assim conciliando adequadamente as particularidades do ambiente familiar/profissional (Servidora nº 02, 48 anos, técnica do seguro social).

Outra servidora apontou a “parte da ergonomia” como uma das suas maiores dificuldades de adaptação (Servidora nº 57, 53 anos, técnica do seguro social, 2020). No mesmo sentido é o relato de uma técnica do seguro social, a qual afirmou que o teletrabalho estava sendo uma “experiência boa apesar dos problemas ergométricos”, pois não possuía cadeira e mesa adequada (Servidora nº 73, 48 anos, técnica do seguro social, 2020).

Ainda que “as condições físicas fossem favoráveis” afirmou uma servidora, mesmo que ela dispusesse de mesa e cadeiras, ainda assim, preferiria o trabalho presencial (Servidora nº 81, 41 anos, técnica do seguro social, 2020).

Para a saúde, no entanto, uma técnica de seguro social relatou que o teletrabalho tem sido favorável, pois a servidora possui fibromialgia e sente muitas dores. Nas palavras dela “no trabalho remoto posso me exercitar com regularidade durante o trabalho diminuindo as dores, pois faz mal para mim ficar muitas horas seguidas sem me movimentar” (Servidora nº 98, 38 anos, técnica do seguro social, 2020).

Na sequência, analisamos os dados em relação às condições de trabalho quanto aos equipamentos e tecnologias adequadas para a realização do teletrabalho.

GRÁFICO 15 – Condições de trabalho quanto aos equipamentos e tecnologias (durante a pandemia)



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

Em relação as ferramentas de trabalho, do total de 181 servidores (as), 65,75% responderam serem razoáveis, ou seja, tinham parte da tecnologia e equipamentos adequados para realizarem o seu trabalho. Para 28,73% as condições neste sentido foram consideradas excelentes, diferente da situação de 5,52% dos (as) servidores (as) que disseram não dispor de ferramentas adequadas para trabalharem remotamente.

A falta de estrutura pode afetar inclusive a saúde mental, como podemos observar no depoimento da servidora nº49, que relatou se sentir “horrível”, pois não conseguia realizar as atividades, chorava e se sentia deprimida pela falta de estrutura (Servidora nº 49, 44 anos, Analista do Seguro Social).

Outra servidora, todavia, afirmou ter uma estrutura melhor em sua casa. Ela afirmou que “os sistemas funcionam melhor tornando o trabalho mais ágil devido a conexão de internet, pois tenho a mesma máquina que usava trabalhando presencialmente” (Servidora nº 17, 46 anos, técnica do seguro social). A servidora nº 36 disse não se importar “com alguns gastos como energia, internet etc.”, pois para ela o fato de estar próxima da família a tranquiliza e ajuda na realização do seu trabalho (Servidora nº 36, 36 anos, técnica do seguro social).

Portanto, o conjunto dos relatos trazem aspectos positivos e aspectos negativos de se trabalhar a partir de casa, visão comum demonstrada por outras pesquisas realizadas sobre o tema (Alves, 2008; Oliveira, 2017; Böhler, 2019).

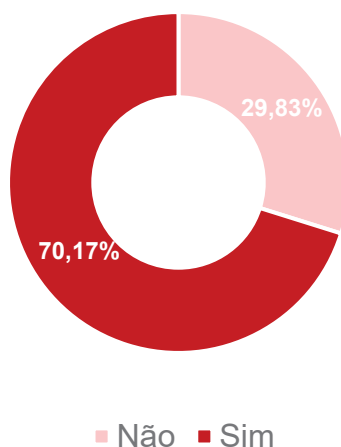
Com a falta de estrutura adequada, alguns servidores tiveram que arcar com equipamentos novos, como foi o caso da servidora nº 35 que teve: “gastos com outro monitor e com aumento de memória do computador”. Ela relatou, ainda, ter tido “muito tempo gasto

com adaptação e funcionamento dos sistemas” pelo fato de não ser da área da informática (Servidora nº 35, 35 anos, Técnica do Seguro Social).

Por outro lado, segundo informações da Agência Brasil, o governo economizou cerca de R\$ 1,4 bilhão com o teletrabalho na pandemia, no Executivo Federal¹⁵³. De acordo com o Ministério da Economia houve redução de gastos com diárias, passagens e despesas com locomoção, serviços de energia elétrica, serviços de água e esgoto etc.

Se o governo economizou quem teve que arcar com os custos do próprio trabalho foram os (as) servidores (as). O gráfico abaixo demonstra os gastos pessoais que eles (as) tiveram com o teletrabalho, no contexto da pandemia.

GRAFICO 16 – Gastos pessoais com teletrabalho durante a pandemia



Fonte: Pesquisa GETS/REMIR - O Trabalho Remoto/Home Office no contexto da pandemia da COVID-19, recorte INSS, 2020. Elaborado por Bohler, 2023.

De acordo com o gráfico, do total de 181 servidores (as) respondentes, 70,17% disseram terem tido gastos pessoais com o teletrabalho no período da pandemia e 29,83% afirmaram que não tiveram gastos trabalhando remotamente.

Os dados da pesquisa realizada durante o contexto pandêmico, contribuiu não só para identificarmos as principais dificuldades e mudanças para adaptação dos (as) trabalhadores (as) durante aquele período, mas serviu de ponto de partida para situarmos o teletrabalho no contexto atual, pós-pandemia.

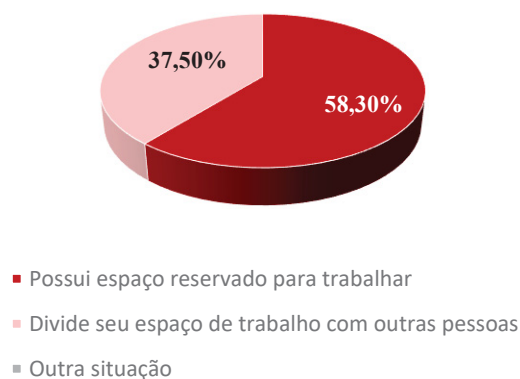
¹⁵³ Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/trabalho-remoto-gerou-economia-de-r-14-bi-no-executivo-federal>>. Acesso em 19 de Jul. de 2024.

A retomada gradual do atendimento presencial no INSS teve início em 14 de setembro de 2020, com a reabertura de aproximadamente 600 agências pelo Brasil¹⁵⁴. Apesar disso, muitos (as) servidores (as) preferiram continuar no teletrabalho.

Do total de 24 respondentes do questionário aplicado em 2023, portanto, no período pós-pandemia, obtivemos que 50% dos participantes estavam na faixa etária compreendida entre 40 a 50 anos e a maioria pertencia ao gênero feminino. Quanto ao cargo que ocupam no INSS, 91,7% afirmaram serem técnicos do seguro social, ou seja, a maioria tem como atividade principal a análise de requerimentos beneficiários. Atualmente, 83,3% dos (as) respondentes se encontram no regime integral de teletrabalho, isto significa que fazem suas atividades laborais 100% no formato remoto¹⁵⁵.

No que diz respeito às condições do teletrabalho na sua continuidade após pandemia, questionamos os (as) servidores (as) acerca do local de trabalho deles, no sentido de sabermos se eles possuem local próprio para o desenvolvimento do seu trabalho ou se tem que dividir o espaço de trabalho com mais pessoas. O resultado que obtivemos é demonstrado no gráfico a seguir.

GRÁFICO 17 – Local próprio para a realização do teletrabalho



Fonte: Böhler, 2023.

¹⁵⁴ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-inicia-retomada-gradual-do-atendimento-presencial-em-14-de-setembro>>. Acesso em: 07 de Abr. de 2023.

¹⁵⁵ Os regimes de teletrabalho no INSS consistem em integrais (100% remoto) e parciais (dividido entre trabalho presencial e remoto).

Do total de 24 respondentes, 58,3% possuem espaço reservado para desempenhar suas atividades e 37,5% têm que dividir seu espaço de trabalho com outras pessoas.

Em relação à ergonomia, 75% dos (as) servidores (as) avaliaram ser razoável, no sentido de terem mesa e cadeira confortável, mas elas não serem adaptadas para o trabalho, conforme demonstra o gráfico abaixo.

GRÁFICO 18 – Condições ergonômicas



Fonte: Böhler, 2023.

Outro fator que nos chamou atenção foi no que diz respeito aos custos para a realização do trabalho remoto, pós-pandemia, resultado que compartilhamos na sequência.

GRÁFICO 19 – Custos com teletrabalho pós-pandemia



Fonte: Böhler, 2023.

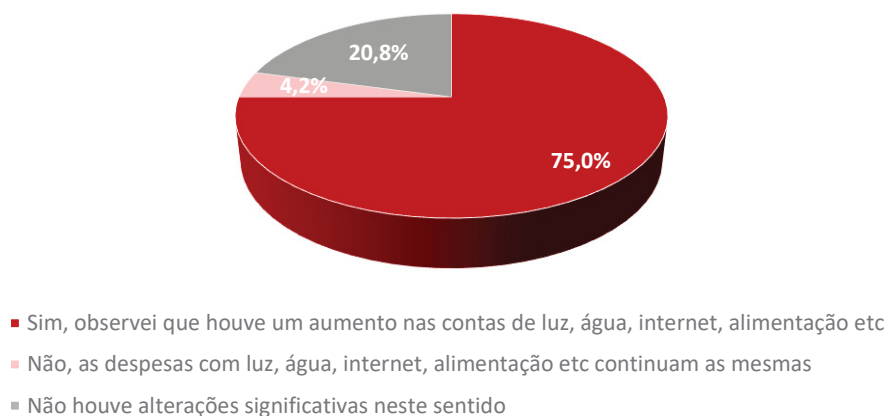
Observamos no gráfico acima que 95,8% dos 24 servidores (as) que responderam ao nosso questionário, afirmaram que são os (as) responsáveis pelos custos do seu trabalho. A maioria, portanto, não tem nenhuma ajuda com os custos por parte da Instituição, com despesas relacionadas a equipamentos, móveis, luz etc.

Embora Bridi (2021, p. 174) aborde sobre a existência de “regulamentos que preveem os custos que as empresas devem arcar ao transferir trabalho para o domicílio do trabalhador”, o mesmo não ocorre no caso do servidor em teletrabalho do INSS.

Em conversa que realizamos com o entrevistado nº 2 ele nos relatou que o INSS até oferece empréstimo de algum equipamento ou outro, porém os equipamentos são bastante ultrapassados. No presencial, segundo o servidor, sua produção é maior. Ele não atende mais o público, mas tem contato com os demais colegas que estão trabalhando na agência. Disse que não voltou 100% ao presencial, porque o próprio Instituto não fornece condições, possuindo computadores e internet de péssima qualidade (são 15 anos sem troca de computador e a internet varia de agência para agência, tem as mais precárias com 512k, 3M, e as poucas que possuem 20M). As cadeiras também são horríveis, relatou o servidor. Para realizar seu trabalho remoto, teve que emprestar um 1 monitor e 1 teclado do Instituto para auxiliar nas análises dos processos. Disse, por fim, que entrou na agência com 18 anos e os problemas dentro do órgão público só se mantiveram de um governo para outro. Depois de 22 anos no cargo, o sistema ainda continua com problemas (Entrevistado nº2, Técnico do Seguro Social, 2023)

O gráfico a seguir mostra a percepção dos (as) servidores (as) no que diz respeito ao aumento das despesas consideradas “fixas”, tais como luz, água, internet, alimentação etc.

GRÁFICO 20 – Aumento de despesas com teletrabalho pós-pandemia



Fonte: Böhler, 2023.

De acordo com dados expostos acima, tivemos que 75% dos 24 respondentes afirmaram que houve um aumento nas despesas fixas, 20,8% alegaram não terem percebido alteração significativa neste sentido e 4,2% disseram que as despesas permaneceram as mesmas de quando trabalhavam presencialmente.

Em relação aos riscos do teletrabalho, compreendemos como possíveis “riscos” todos os fatores que não são levados em consideração pelo INSS, mas que podem afetar o desenvolvimento do trabalho e, conseqüentemente, o alcance da meta estabelecida para os (as) servidores (as) em teletrabalho¹⁵⁶. Assim, consideramos fatores externos a queda de energia, no âmbito privado do (a) servidor (a), o não funcionamento dos equipamentos eletrônicos pelos quais o servidor (a) executa suas atividades. Já os fatores externos classificamos como aqueles alheios ao servidor e relacionados diretamente com o Instituto, como a indisponibilidade sistêmica. Embora algumas ocasiões de falhas e não funcionamento do sistema sejam avaliadas e abatidas da meta mensal, a divulgação desses abatimentos é divulgada com atrasos (ao contrário do que foi acordado na greve de 2022), prejudicando muitos (as) servidores (as).

5.2 O REFLEXO DAS FALHAS DE SISTEMAS OPERACIONAIS NA PRODUTIVIDADE E FLEXIBILIDADE DO (A) SERVIDOR (A) DO INSS

Sistemas precários e material tecnológico defasado podem impedir que o ministro da Previdência, Carlos Lupi, concretize a promessa de zerar a fila de concessão de benefícios do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) até o final do ano. Para atender a meta do governo, servidores madrugam para acessar sistemas e sofrem para usar as tecnologias do órgão para analisar os pedidos.¹⁵⁷

O teletrabalho serviu como uma medida para o enfrentamento da Covid-19, frente as recomendações dos órgãos sanitários na época, porém a sua manutenção precisa ser revista e avaliada para que o seu uso não se configure como mais um meio para intensificar o trabalho de quem o realiza.

A conversão das formas de trabalho presenciais em remotas, no contexto pandêmico, consistiu em contingência sanitária. Superado esse momento, a manutenção ou reversão das relações de trabalho remoto decorre muito mais de uma avaliação de sua viabilidade para o capital - não só pela redução de custos com a estrutura produtiva e compartilhamento desses custos com os trabalhadores, mas pelas possibilidades

¹⁵⁶ Até a deflagração da greve de 2022, os (as) servidores (as) em teletrabalho tinham um adicional de 30% na sua meta de produtividade, porém este acréscimo está suspenso desde então, até o INSS instituir uma nova metrificacão.

¹⁵⁷ Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia-e-financas/servidor-publico/inss-problemas-tecnologicos-graves-afetam-trabalho-de-servidores-dificultam-chegar-meta-de-zerar-fila-ate-fim-do-ano-25662473.html>> . Acesso em: 07 de abr. de 2023.

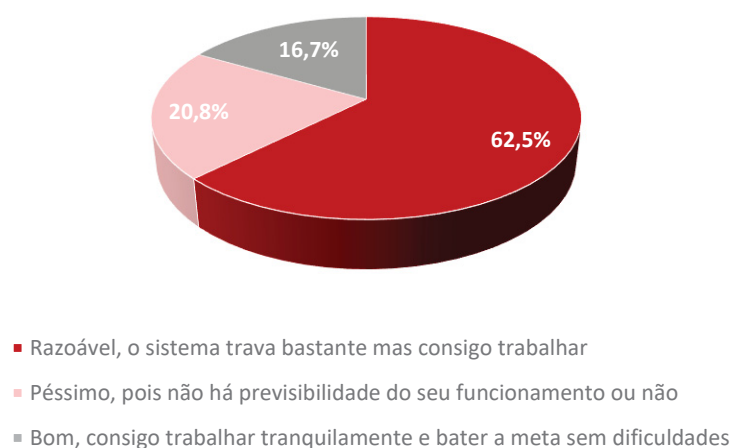
abertas de intensificação da exploração dos trabalhadores - do que para a vida e bem-estar dos trabalhadores (DURÃES; BRIDI; DUTRA; 2021).

A precariedade dos equipamentos e da estrutura física do INSS se estende, também, aos sistemas do Instituto, os quais frequentemente saem do ar, em virtude de problemas técnicos.

Os problemas nas infraestruturas, ataques cibernéticos, necessidades de medidas de segurança tais como trocas de senhas constantes etc., falhas nos sistemas informacionais (Concentino, 2023) afetam os trabalhadores em atividade remota.

Considerando esse aspecto é que pedimos aos servidores do INSS que avaliassem o sistema pelo qual desenvolvem seu trabalho.

GRÁFICO 21 – Funcionamento do sistema no pós-pandemia



Fonte: Böhler, 2023.

Verificamos que do total de 24 respondentes, 62,50% avaliaram o funcionamento do sistema como razoável, no sentido que trava bastante, porém ainda assim conseguem realizar o seu trabalho. Já para 20,80% o sistema foi avaliado como péssimo, em razão da imprevisibilidade do seu funcionamento. Diferentemente dos 16,70% que disseram que o sistema é bom e que conseguem bater a meta sem dificuldade.

O relato do entrevistado nº 1 revela a insegurança pelas falhas nos sistemas, pela demora na divulgação dos abatimentos da meta em virtude dessas instabilidades, e até mesmo pelo não abatimento em alguns casos:

Os sistemas do INSS apresentam falhas constantes, quase todos os dias, e na grande maioria das vezes os servidores não podem contar com abatimento de meta por falhas no sistema, seja porque o INSS demorou a divulgar os abatimentos ou pior, por não haver abatimento mesmo o sistema tendo deixado de funcionar corretamente (Entrevistado nº 1, 38 anos, técnico do seguro social).

Pelo desconhecimento dos abatimentos a serem considerados pelas falhas do sistema, muitos servidores (as) acabam produzindo até mais para não ficarem eventualmente “devendo” pontos, como expõe o servidor:

Ficamos totalmente de mãos atadas nessa situação, já que nossa meta é avaliada mensalmente, não sendo possível aguardar para cumprir no mês seguinte pontos que falem no mês anterior, ou seja, se o INSS não divulgar os abatimentos antes do final do mês, tenho que fazer pontos a mais para garantir que a meta será batida e que eu não terei sanções por não cumprir a meta mínima. Acredito que uma pesquisa sobre isso teria resposta de que 100% dos servidores em teletrabalho têm pontuação sobrando para cumprir a meta todos os meses, ou seja, todos os meses o INSS recebe trabalho gratuito de seus milhares de servidores, não havendo qualquer perspectiva de mudança nesse sentido (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

Tais intercorrências demonstram a sobrecarga do servidor, não só em termos de produtividade, como na sua saúde mental. Além disso, ficar à mercê do funcionamento do sistema para cumprimento de meta impacta, sobremaneira, a questão da flexibilidade, apontada pelos (as) servidores (as) como a principal vantagem do teletrabalho. A reflexão que lançamos a partir dessa problemática é a seguinte: em que medida as metas de produtividade e a indisponibilidade sistêmica garantem a flexibilidade e autonomia do (a) servidor (a) que trabalha remotamente? Este questionamento se faz necessário para compreendermos que, com sistemas precários e sem tecnologia adequada, aliado ao fator de metas de produção, o teletrabalho no INSS, na realidade, subverte a ideia de qualidade de vida do servidor (a), expondo-o a esta situação.

Em entrevista, Cristiano Machado, da diretoria colegiada da FENASPS, afirmou:

Os sistemas são bem precários, e acabou criando uma situação em que os servidores acabam tendo que trabalhar de madrugada para atingir as metas. Isso também acarretou um adoecimento muito grande da categoria. Eles tentam utilizar o sistema em um horário de menor demanda porque ele funciona um pouco melhor. É um descaso completo (...) Gera uma pressão ainda maior por metas de produtividade em uma situação ainda muito precária. Claro que todos os trabalhadores têm metas para cumprir, mas no INSS elas são totalmente irreais e desvinculadas da realidade concreta.¹⁵⁸

¹⁵⁸ Disponível em: <<https://www.sindprev-es.org.br/inss-problemas-tecnologicos-graves-afetam-trabalho-de-servidores-e-dificultam-chegar-a-meta-de-zerar-a-fila-ate-o-fim-do-ano/>>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

Ademais, os efeitos dos problemas tecnológicos afetam a promessa constante de zerar a fila de concessão de benefícios previdenciários.

FIGURA 5 – Sindicato indica dificuldades tecnológicas no cumprimento da meta de zerar a fila de requerimentos do INSS



Fonte: SINDPREV/ES¹⁵⁹

No INSS a indisponibilidade sistêmica representa uma contradição à ideia de flexibilidade do trabalho remoto, assinalado como a maior vantagem proporcionada pela modalidade. Ora, se o sistema pelo qual os (as) servidores trabalham está indisponível ou apresenta falhas no momento em que eles pretendem trabalhar, a flexibilidade neste sentido resta prejudicada, pois terão que se adequar ao funcionamento do sistema e não mais no horário que teriam destinado para trabalharem.

A qualidade de vida dos (as) servidores (as), no regime remoto, seria impactada positivamente se estivessem submetidos a outras condições de trabalho remoto, com ajuda de custo para as despesas basilares como luz, internet, e fornecimento pelo Instituto de cadeiras ergométricas e equipamentos adequados, com investimento nos sistemas do INSS que fizessem jus à narrativa da flexibilidade, fator determinante para que muitos (as) servidores (as) prefiram o teletrabalho.

¹⁵⁹ Disponível em: <<https://www.sindprev-es.org.br/inss-problemas-tecnologicos-graves-afetam-trabalho-de-servidores-e-dificultam-chegar-a-meta-de-zerar-a-fila-ate-o-fim-do-ano/>>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

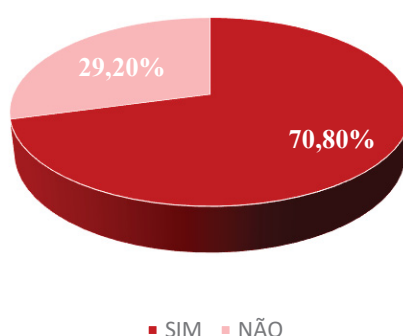
A indisponibilidade sistêmica, portanto, prejudica a produtividade do (a) servidor (a) em teletrabalho, uma vez que ele (a) está submetido (a) à imposição de metas de produção.

A divulgação dos abatimentos por falhas no sistema foi definida no Termo de acordo de Greve nº1 de 2022 (Anexo IV) estabelecido entre o INSS, a FENASPS e a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS).

Na cláusula segunda, do referido termo, o INSS se comprometeu em garantir a manutenção do abatimento de metas pelas indisponibilidades sistêmicas e sua publicação e aplicação em tempo real.

No gráfico 16, representado abaixo, verificamos as respostas dos (as) servidores (as) quanto à seguinte questão: a instituição considera os abatimentos de meta em razão das falhas do sistema?

GRÁFICO 22 – Abatimentos em razão das falhas do sistema

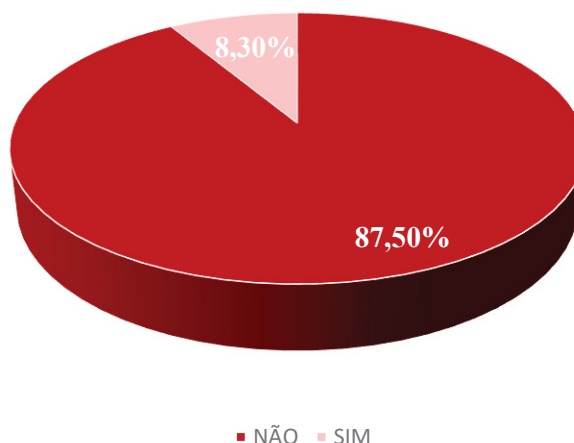


Fonte: Böhler, 2023.

Do total de 24 respondentes, 70,8% disseram que o INSS considera as falhas que o sistema apresenta para fins de abatimento. Embora 29,2% acreditem que o Instituto não considere a indisponibilidade sistêmica para possíveis “descontos” nas metas.

Depois, questionamos se os respondentes consideravam os abatimentos divulgados pelo INSS como justos.

GRAFICO 23 – Avaliação pelos (as) servidores (as) dos abatimentos realizados pelo INSS –
Considera justo?



Fonte: Böhlér, 2023.

Para 87,5% dos respondentes do INSS, do pós-pandemia, os abatimentos feitos pelo órgão são injustos, pois não refletem a realidade que enfrentam com os problemas do sistema institucional. Já 8,3% avaliam como sendo justo o critério de abatimento feito pelo Instituto.

Além dos dados expostos nos gráficos, tivemos acesso a grupos de servidores (as) no aplicativo “*WhatsApp*”. Nas conversas constatamos várias insatisfações dos (as) servidores em relação aos sistemas¹⁶⁰.

Geralmente utilizam expressões como “sistema muito ruim”, “passo horas analisando um processo”, “fico em frente ao computador até o sistema funcionar”, “o sistema cansa mais que o próprio trabalho” e a dificuldade de bater a meta em razão da lentidão do sistema, assim como reclamações do sistema estar fora do ar, ou dele “cair” de repente fazendo com que o (a) servidor (a) tivesse que recomeçar todo o trabalho.

Foi possível observar também o quanto esse descontentamento reflete na saúde mental dos (as) servidores (as). Alguns diziam ter vontade de chorar, outros comentavam sobre o aumento da ansiedade em virtude das falhas sistêmicas. O fato dos sistemas muitas vezes não funcionarem todos ao mesmo tempo, isto é, ao acessar um o outro caía, também foi pontuado.

Tiveram relatos sobre a pressão de bater a meta a todo custo e como isso resulta na sensação do Instituto estar mais preocupado com o cumprimento da produtividade do que com

¹⁶⁰ O acesso às conversas do *WhatsApp* foi possível a partir de *prints* que um dos servidores participantes da pesquisa nos enviou. Optamos, no entanto, em transcrevê-las a fim de resguardarmos a identidade dos (as) servidores (as).

a saúde do servidor (a). Nesse sentido, um (a) servidor (a) comentou de uma colega que tinha ficado afastada por meses do trabalho e não tinha recebido uma mensagem do chefe para saber do seu estado de saúde. Outro servidor comenta que o Instituto está “se lixando” para os servidores, pois só quer saber das metas.

No que diz respeito aos abatimentos os servidores (as) expõem sua indignação quanto a sua data de divulgação ocorrer apenas no mês seguinte. Observamos comentários como “a gente fica se matando para bater a meta e no final sobra um absurdo de ponto”, “vantagem só para eles”, “é por isso que eles não têm interesse em divulgar antes” etc.

Essas conversas sobre lentidão, indisponibilidade do sistema e demora da divulgação do abatimento da meta são frequentes nos grupos dos (as) servidores (as). Percebemos nelas que a preocupação se direciona para a questão do cumprimento das metas, principalmente. Insta salientar que o adicional de 30% na meta de produtividade, por ora, está suspenso.

5.3 O PAPEL DO SINDICATO FRENTE À CRISE SANITÁRIA

Anderson (1995) observa que o neoliberalismo tem como alvos fundamentais, o Estado e os sindicatos¹⁶¹. Campos (2020, p.78) pontua que “as mudanças no mundo do trabalho sob hegemonia neoliberal apontam que as saídas para os problemas são responsabilidade de cada indivíduo, enfraquecem a solidariedade de classe e, portanto, as ações coletivas e a consciência de classe”. O isolamento dos trabalhadores em forma de indivíduos autossuficientes é resultante, hoje, da ascensão da subjetividade neoliberal, diz Campos (2020, p.77).

Alves e Palmela (2011, p.50) ressaltam que “a natureza da reestruturação produtiva do setor público e da precarização do trabalho” ocorrida na década de 1990, no contexto das reformas administrativas de cunho neoliberal, assume outras características para além do enxugamento estatal. Segundo os autores, “ela não diz respeito meramente ao enxugamento da máquina pública, mas sim a inovações tecnológicas e organizacionais de impacto, isto é, a

¹⁶¹ “A reversão do ciclo econômico, em fins dos anos 60 e mais visivelmente a partir de 1973, dá um novo fôlego às teses neoliberais, que atribuem a crise ao poder excessivo dos sindicatos, com sua pressão sobre os salários e os gastos sociais do Estado, o que estimula a destruição dos níveis de lucro das empresas e a inflação; ou seja, a crise é um resultado do *keynesianismo* e do *Welfare State*. A fórmula neoliberal para sair da crise pode ser resumida em algumas proposições básicas: 1) um Estado forte para romper o poder dos sindicatos e controlar a moeda; 2) um Estado parco para os gastos sociais e regulamentações econômicas; 3) a busca da estabilidade monetária como meta suprema; 4) uma forte disciplina orçamentária, diga-se, contenção dos gastos sociais e restauração de uma taxa natural de desemprego; 5) uma reforma fiscal, diminuindo os impostos sobre os rendimentos mais altos; e 6) o desmonte dos direitos sociais, implicando na quebra da vinculação entre política social e esses direitos, que compunha o pacto político do período anterior” (BEHRING, 2000, p. 12).

introdução de novas tecnologias e choque de gestão que intensificam o trabalho estranhado, com perdas e danos irreparáveis na saúde do trabalhador (...). Essas transformações desde os anos 1990 produziram um ambiente desfavorável aos trabalhadores e à sua resistência coletiva como analisado por Magni (2016).

Magni diz que as transformações que ocorreram nas últimas décadas fundadas na lógica da flexibilidade e nas políticas de cunho neoliberal “constroem um ambiente desfavorável aos trabalhadores e à sua resistência coletiva” (2016, p. 1).

Segundo Campos (2020, p. 55) “a receita apresentada era um Estado que rompesse com o poder dos sindicatos e, ao mesmo tempo, fosse firme na disciplina orçamentária para reduzir ao mínimo o gasto social”. No entanto, no contexto da crise sanitária, os papéis dessas instituições são reavaliados na medida que o Estado se mostrou fundamental para garantir a sobrevivência da população “aumentando o gasto social e intervindo na economia”, assim como a organização sindical buscou meios para amparar os trabalhadores nesse período.

É nas crises que, nas palavras de Trópia (2021, p. 45) “as urgências vêm à superfície, as contradições e os conflitos sociais se acirram e as reais demandas dos trabalhadores emergem”.

A atuação dos sindicatos no período da pandemia foi intensificada para garantir os direitos e as condições de saúde dos trabalhadores (CAMPOS, 2020; BRAUNERT, BRIDI, 2021; TRÓPIA, 2021).

Campos (2020, p. 60) salienta que “as recomendações sanitárias impuseram limitações ao funcionamento das entidades sindicais e ao trabalho de base de suas lideranças relacionadas tanto às restrições à circulação de pessoas quanto ao fechamento de locais de trabalho, desafiando sua capacidade de diálogo e representação”.

Porém, mesmo desafiados, os sindicatos encontraram maneiras de atuarem. Ao analisar a atuação dos sindicatos da área da saúde, no contexto da pandemia, Trópia (2021) identificou que, dentre as ações promovidas por estes, o uso das ferramentas digitais foi fundamental para se comunicarem com os trabalhadores. A autora relata como esses sindicatos se organizaram nesse período:

No primeiro ano da pandemia, as entidades sindicais pesquisadas buscaram se adaptar às novas formas de organização da categoria, por meio de assembleias, debates, lives e eleições sindicais realizadas de forma remota, como ocorreu em junho de 2020, com os médicos de São Paulo que escolheram a nova diretoria do Simesp por meio de eleições virtuais (TRÓPIA, 2021, p. 64)

Braunert e Bridi ao analisarem 12 sindicatos que representam diversas categorias da Companhia Paranaense de Energia – COPEL, identificaram que além de assegurarem a proteção dos trabalhadores diante do cenário pandêmico:

os sindicatos se viram obrigados a manter a atuação e comunicação com suas bases mesmo com as exigências do isolamento físico. Embora alguns dos 12 sindicatos pesquisados tenham mantido também o atendimento presencial ou o tenham retomado em momentos pontuais, todos passaram a utilizar de ferramentas informacionais para realizar suas atividades e atendimentos rotineiros, mantendo a comunicação via e-mail, WhatsApp, telefone, videoconferência e redes sociais etc. (BRAUNERT, BRIDI, 2021, s/p.).¹⁶²

As autoras demonstraram o sistema de atuação online dos sindicatos analisados, que realizaram assembleias, consultas, acordos coletivos etc., possibilitando a sua atividade nesse período e servindo também como “um espaço privilegiado de recebimento de denúncias e queixas, cumpriram um papel fundamental de assegurar segurança e saúde aos trabalhadores em um contexto de incertezas e crise” (Braunert, Bridi, 2021, s/p.).¹⁶³

Nesse sentido, Campos considerou que a ação sindical no contexto da pandemia objetivou “afirmar sua relevância na defesa da vida, dos direitos e dos empregos; b) recolocar-se como ator político que exerce influência nas decisões públicas; c) recuperar sua legitimidade junto às bases que busca representar e organizar” (2020, p. 56).

Considerando esses desafios impostos ao sindicalismo pela covid-19 e a necessária política de distanciamento, os servidores (as) do INSS juntamente com a FENASPS (Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social) e os sindicatos filiados, se mobilizaram para a adoção do teletrabalho emergencial. Dentre as reivindicações referentes às unidades e servidores do INSS, estavam:

- Fechamento imediato das agências do INSS, com informe em rede nacional, para que a população não se desloque desnecessariamente;
- Autorização que os (as) servidores (as) permaneçam em suas residências, sem cobrança de frequência;
- Que não seja cobrado metas por produtividade dos (as) servidores (as) do teletrabalho e semipresencial, principalmente aqueles que necessitam cuidar de seus filhos (as), devido ao fechamento das escolas;

¹⁶² Disponível em: <<https://contee.org.br/desafios-e-estrategias-da-atuacao-sindical-no-contexto-da-pandemia-da-covid-19/>>. Acesso em: 10 de set. de 2024.

¹⁶³ Disponível em: <<https://contee.org.br/desafios-e-estrategias-da-atuacao-sindical-no-contexto-da-pandemia-da-covid-19/>>. Acesso em: 10 de set. de 2024.

- Que não sejam direcionados obrigatoriamente para o trabalho remoto: os (as) servidores (as) que são capacitados para análise de benefícios, que não tem estruturas tecnológicas em suas residências, que necessitam cuidar de seus filhos devido ao fechamento das escolas ou que tem profissões especificadas em Lei, com competências e atribuições privativas, dentre outras situações;
- Que sejam concedidos pelo período que durar a crise do coronavírus para posterior análise, os Benefícios de Prestação Continuada – BPC para idoso e pessoa com deficiência que aguardam análise pelo prazo de 90 dias, podendo ser prorrogado até a pandemia acabe;
- Que os (as) servidores (as) com horas para repor do recesso ou faltas justificadas possam repor após o retorno dos atendimentos nas agências;
- Que seja fornecido VPN para os (as) servidores (as) que optarem em analisar os processos em suas residências, sem a cobrança de metas pela autarquia ou registro de frequência;
- Que seja imediatamente cancelada a aferição do ciclo de avaliação do ITC-GDASS¹⁶⁴.

Quanto a população, tendo em vista a desigualdade no país, o grande índice de população desempregada ou na informalidade, a fila para análise dos benefícios do INSS e o avanço da pandemia no Brasil, a FENASPS solicitou para o INSS, por meio de um ofício, as seguintes medidas:

- Que o INSS realize o desbloqueio de todos os benefícios suspensos e bloqueados, independente da espécie e do motivo;
- Que o INSS não faça suspensão, bloqueio ou revisão de nenhum benefício previdenciário ou assistencial, até que se normalize o atendimento nas unidades do INSS.
- Que os auxílios-doença ativos, não sejam cessados até realização de nova perícia;
- Que as pessoas que aguardam a realização de perícia médica tenham seus benefícios concedidos por no mínimo 90 dias, podendo ser prorrogado até que a pandemia acabe;
- Que sejam concedidos pelo período que durar a crise do coronavírus para posterior análise, os Benefícios de Prestação Continuada – BPC para idoso e pessoa com

¹⁶⁴ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2020/03/19/fenasps-exige-do-inss-medidas-urgentes-para-protecao-a-saude-dos-servidores-e-da-populacao-que-busca-a-previdencia/>>. Acesso em: 21 de abr de 2023.

deficiência que aguardam análise pelo prazo de 90 dias, podendo ser prorrogado até a pandemia acabe;

- Que sejam concedidos pelo período que durar a crise do coronavírus para posterior análise, todos os benefícios salário-maternidade, pensão por morte e auxílio-reclusão requeridos e aguardando análise.

No entanto, um mês depois dessas solicitações, em abril de 2020, a Federação protocolou outro ofício à Presidência do INSS, reforçando os pedidos de EPIs e a suspensão de metas para os (as) servidores que estavam trabalhando remotamente. Além disso, argumentou-se a falta de equipamentos e internet para o desempenho de suas funções, assim como a necessidade de capacitação de servidores (as), em razão das imensas alterações na legislação previdenciária com a promulgação da Emenda Constitucional nº 103/2019 (reforma da previdência).

Mesmo com as determinações da OMS recomendando a quarentena horizontal para evitar o colapso dos sistemas de saúde, a federação afirmava que a gestão do INSS desprezava a gravidade da situação, editando atos normativos a fim de responsabilizar o (a) servidor (a) pelo teletrabalho.

A direção do INSS admite que não tem como assegurar os equipamentos de proteção, nem fornecer as condições para o trabalho *home office*, no entanto, não para de produzir portarias, resoluções e outras medidas institucionais ineficientes e perversas para obrigar todos os servidores e servidoras a aderirem ao Teletrabalho, independente da sua condição: se tem Internet, computador ou equipamentos necessários a desempenhar as tarefas que querem impor a categoria. Sem contar ainda que, no meio da pandemia, muitos(as) servidores(as), fundamentalmente as mulheres, terão a dupla jornada intensificada, pois além do teletrabalho terão que arcar com as responsabilidades de cuidado com os filhos e familiares que pertencem ao chamado “grupo de risco” (FENASPS, 2020, s./p).¹⁶⁵

Em março de 2020, o INSS publicou a Portaria nº 422/2020 que instituía o trabalho remoto em caráter excepcional no âmbito do Instituto. A referida Portaria, da qual já mencionamos anteriormente, aborda no seu capítulo IV, a pactuação de atividades realizadas por meio do teletrabalho, durante a pandemia, imposta pelo INSS aos seus servidores.

Dentre as medidas pactuadas, estaria a pactuação por meta de produtividade, correspondente a 90 pontos mensais, firmada por meio de um “formulário de pactuação de trabalho remoto – por meta de produtividade”, o qual deveria ser assinado pelo (a) servidor (a).

¹⁶⁵ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2020/04/01/governo-quer-transferir-aos-servidores-as-os-problemas-estruturais-do-inss/>>. Acesso em 11 de fev. de 2024.

A Federação, no entanto, orientou que o documento não fosse assinado, pois este não levava em consideração as condições dos (as) servidores (as).

Destaca-se que a referida normativa, no decorrer de todo seu texto, atribui para as chefias imediatas a responsabilidade dos tais “pactos”, ou seja, demonstram a sua total ineficiência, especificamente da presidência, na condução da autarquia nesse período de crise. Esse documento publicado trata-se de mais um instrumento de assédio ilimitado pelos gestores do INSS, que poderão definir como entenderem, nos termos da gestão do INSS “as novas regras do jogo.” (FENASPS, 2020, s./p).¹⁶⁶

Nesse momento, a FENASPS já dava indícios da possibilidade de uma greve em defesa das condições de trabalho dos (das) servidoras do INSS, a qual aconteceria anos depois, em 2022, conforme veremos na sequência.

5.4 GREVE DE 2022: PELO FIM DOS ADICIONAIS DE METAS DE PRODUTIVIDADE E AUXÍLIO PELOS CUSTOS COM O TELETRABALHO

A única forma de termos nossas necessidades observadas minimamente pelos gestores e pelo governo é com a união da categoria, e a greve é uma das poucas e talvez a única ferramenta que ainda dispomos para tentar fazer com que vejam algumas das injustiças que são cometidas com os servidores a partir das regras de teletrabalho criadas pela gestão (Servidor nº 182, de 29 a 39 anos, Técnico do Seguro Social).

Em 2022, segundo a Dieese, foram deflagradas 37 greves no funcionalismo público, sendo 31 no Poder Executivo. Instituto Nacional do Seguro Social foram cadastradas quatro mobilizações.

O dia 23 de março de 2022 foi definido como data-início para deflagração de greve dos (as) servidores (as) federais, por tempo indeterminado. A FENASPS notificou então os Ministérios da Economia, da Saúde, do Trabalho e Previdência e no INSS, orientando os (as) servidores (as) da seguinte forma:

Caso esteja em teletrabalho, não puxe tarefas! Se estiver no presencial, participe dos piquetes de greve na sua região. Você que é aposentado (a), também pode aderir: procure o sindicato ao qual é filiado (a) e se integre nas atividades que serão realizadas na sua cidade. Cumprindo as formalidades previstas pela legislação, a FENASPS protocolou ofícios nos ministérios da Economia, da Saúde, do Trabalho e Previdência e no INSS comunicando previamente que os (as) servidores (as) da base da federação poderão aderir à Greve Geral a partir de 23 de março (FENASPS, 2020, s./p).¹⁶⁷

¹⁶⁶ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2020/04/01/governo-quer-transferir-aos-servidores-as-os-problemas-estruturais-do-inss/>>. Acesso em 11 de fev. de 2024.

¹⁶⁷ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2022/03/18/chegou-a-hora-vamos-construir-a-greve-geral-a-partir-de-23-de-marco/>>. Acesso em 11 de fev. de 2024.

Os (as) servidores (as) que até então estavam há 5 anos sem reajuste, reivindicavam reposição de 19,99% nos salários, mas também:

- Recomposição salarial data-base;
- Reajuste dos auxílios alimentação, creche e saúde;
- Reestruturação da carreira típica de estado para o seguro social;
- Nível superior para ingresso ao cargo de técnico do Seguro Social;
- Rediscussão dos processos de trabalho;
- Fim dos adicionais de meta para o teletrabalho;
- Auxílio teletrabalho para o uso de internet, energia, mobiliário e equipamentos
- Jornada de 30 horas semanais para o atendimento de qualidade para a população;
- Fim da terceirização do INSS;
- Concurso público;
- Derrubada do veto de R\$ 1 bilhão do orçamento do INSS;
- Não ao fechamento das Agências do INSS e;
- Defesa do direito ao atendimento presencial ao cidadão nas unidades do órgão.

Abaixo visualizamos a imagem de divulgação da data de início da greve.

FIGURA 6 – Divulgação da greve de 2022 pela FENASPS



Fonte: Site da FENASPS¹⁶⁸

¹⁶⁸ Disponível em: <<https://fenasps.org.br/2022/03/18/chegou-a-hora-vamos-construir-a-greve-geral-a-partir-de-23-de-marco/>>. Acesso em 11 fev de 2024.

De acordo com o termo de acordo de greve nº 01/2022 (disponível integralmente no Anexo nº IV), o INSS se comprometeu, entre outras negociações, em: garantir a manutenção do abatimento de metas pelas indisponibilidades sistêmicas, objetivando a sua publicação e aplicação em tempo real, disponibilizar equipamentos e mobílias (como computadores, cadeira, mesa etc) que o Instituto dispõe para servidores (as) em teletrabalho, garantindo renovação em caso de renovação dos equipamentos pelo INSS. Além disso, se propôs a:

Fixar a meta de 4.27 (quatro vírgula vinte e sete) pontos por dia útil do mês, para todos os servidores que se encontram em programas de Gestão e Centrais de Análise de Benefícios, resguardado os casos de jornada reduzida, pelo prazo de três meses, prorrogáveis por igual período, tempo necessário para elaboração do estudo do modelo dos Programas de Gestão (processos de trabalho, metas e pontuação). (Termo de acordo de greve nº 01/2022).

Recentemente a Presidência do INSS prorrogou mais uma vez, por meio da portaria nº 1675/2024, a pontuação de 4.27 até 30 de junho de 2024. Acerca da incerteza da manutenção dessa pontuação, o entrevistado nº1 comentou o seguinte:

Essa foi uma das grandes reivindicações da categoria na greve de 2022, e que sequer foi atendida a contento até o momento, pois a redução desses 30% foi acordada de forma parcial, por três meses apenas, para que fossem realizados estudos que mensurassem a realidade do tempo e pontuação correspondente de cada atividade que desempenhamos, mas esses estudos não foram realizados até hoje, quase dois anos depois, e a redução de meta vem sendo prorrogada desde então, para evitar que a categoria volte a se manifestar. Ou seja, trabalhamos com a incerteza e o receio que a qualquer momento o adicional de 30% volte a vigorar, o que afastaria a possibilidade de muitos servidores estarem em teletrabalho, principalmente porque nossas atividades estão ficando mais e mais complexas a cada dia que passa, fazendo com que levemos mais tempo para fazer os mesmos serviços de antes (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O servidor reforça, ainda, que sua crítica à majoração da meta é anterior a pandemia. Para ele, trata-se “de uma penalidade em dobro”, uma vez que os (as) servidores (as) devem, além de produzir mais, “arcar com os custos do trabalho e possíveis intercorrências no tempo disponível (como falta de luz, por exemplo)” (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social).

O gráfico a seguir, apresenta os dados referentes a pergunta que fizemos no segundo questionário aos servidores do INSS, sobre as melhorias nas condições de trabalho, mais especificamente, se eles (as) achavam que deveriam reivindicá-las por estarem realizando trabalho remoto. Como resultado obtivemos o seguinte:

GRÁFICO 24 – Os servidores em teletrabalho devem reivindicar por melhorias nas condições de trabalho?



Fonte: Böhler, 2023.

Conforme o gráfico acima, identificamos que a maioria (91,7%) do total de 24 respondentes entendem que os (as) servidores (as) devem reivindicar por melhorias no teletrabalho, pois trata-se de uma modalidade recente no Instituto sendo necessária algumas adequações. Já 8,3% dos respondentes acreditam que por ser um regime de trabalho opcional, ou seja, pelo fato de ser uma escolha do (da) servidor (a) em aderir à modalidade, esta não precisaria ser revista.

Quanto à participação na Greve de 2022, obtivemos que do total de 24 respondentes, 75% aderiram à paralisação e 25% não se envolveram com a Greve. Dentre as motivações que apareceram com mais frequência, entre os (as) respondentes (as) que participaram da paralisação, o servidor nº 188 relatou que a greve seria o “único meio de conquistas dentro da instituição”. Assim como ele, a servidora nº 204 disse que sempre participou das paralisações por acreditar “ser um espaço de lutas e conquistas que deve ser compartilhado por todos os servidores”.

O servidor que entrevistamos pontuou, no entanto, os desafios dentro do INSS. Segundo ele:

Há dois grandes desafios dentro do INSS, o primeiro é falta de consciência de classe dos servidores, que muitos não possuem pelo fato de ocuparem um cargo público. E outro desafio é que a maioria não se vê ali dentro por muito tempo, não enxergam trilhando uma carreira no INSS, ainda que muitos passem a vida toda dentro da Instituição (Entrevistado nº2, Técnico do Seguro Social, 2023).

Além disso, diante da realidade remota, os trabalhos, pontua Antunes “tornam-se cada vez mais individualizados, invisibilizados. Com a intensificação do teletrabalho “as ações coletivas, a organização e a resistência sindical” são dificultadas em razão do distanciamento provocado por este formato de trabalho (2021, p.18).

Nesse sentido, o sentimento de falta de união da categoria, bem como o de não se sentir representado pelo Sindicato, aliado ao receio de descontos salariais e de discordância das pautas de reivindicação, fizeram parte de algumas manifestações negativas em relação a Greve de 2022, expressadas pelos (as) servidores (as) que não participaram dela.

No que concerne às pautas negociadas sobre o teletrabalho, especificamente, do total de respondentes, 45,8% disseram que consideraram positivo o resultado da greve. Já para 33,3% o resultado foi insatisfatório e para 20,8% foi indiferente.

O entrevistado nº 1 ressaltou a importância do Sindicato para entender as demandas dos (as) servidores (as) que trabalham remotamente e para o uso de ferramentas tecnológicas para atrair mais participação nas tomadas de decisões:

Assim como o teletrabalho é resultado dos avanços tecnológicos da era em que vivemos, o sindicato também precisa se modernizar para conseguir entender quais são os anseios da categoria, diminuindo minimamente o distanciamento entre os servidores, que surgiu a partir do momento que a grande maioria passou a trabalhar em casa, com o uso de ferramentas tecnológicas que permitam a participação de todos nas ideias e tomadas de decisão da organização. Ou seja, é necessário incluir e aprimorar modalidades de participação ativa à distância. Servidor nº 182, da segunda fase da pesquisa (Entrevistado nº 01, 38 anos, técnico do seguro social, 2023).

Quanto as demandas mais apontadas pelos (as) servidores (as) como questões a serem levantadas e defendidas pelo sindicato, as que dizem respeito aos abatimentos de metas, pontuação condizente com o trabalho realizado e ajuda de custo foram as principais reivindicações citadas pelos (as) servidores (as).

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) começa a retomada gradual do atendimento presencial na segunda-feira, 14 de setembro, com a reabertura de mais de 600 agências no país. Após mais de cinco meses de atendimento remoto, os segurados devem ficar atentos às mudanças para evitar sair de casa sem necessidade. Para evitar aglomeração, além de visar, especialmente, a saúde dos servidores e segurados, as agências manterão regime de atendimento diferenciado, ou seja, com mudanças relevantes ao que era feito antes da pandemia. Nesta primeira etapa da retomada, as agências atenderão apenas segurados agendados. Desta forma, fica eliminado o atendimento espontâneo nas agências (Site do INSS/2020)¹⁶⁹.

¹⁶⁹ Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-inicia-retomada-gradual-do-atendimento-presencial-em-14-de-setembro>>. Acesso em: 21 de Abr. de 2023.

Como já vimos anteriormente, o teletrabalho no período da pandemia foi uma alternativa para a determinação de isolamento social imposta pelos principais órgãos de saúde do país. Como estratégia para a minimização do contágio e como solução para a continuidade das atividades laborais, todos (as) os (as) servidores foram obrigados a se adaptar ao teletrabalho.

Na segunda metade de 2020, no entanto, o INSS anunciava o retorno de parte das atividades presenciais, a abertura de agências etc. Nesse contexto, alguns servidores (as) optaram por continuar o teletrabalho. Juntamente com a sua projeção, o discurso em defesa da modalidade também tomou outras proporções. Discussões abordando questões de privacidade, reuniões *online*, os limites do digital, direito a desconexão, os custos com o trabalho remoto etc, passaram a serem cada vez mais presentes nas *lives* que discutiam o tema.

Acreditamos que esse olhar mais atento às desvantagens do trabalho remoto, só foi possível em razão do isolamento social, período a curto prazo que potencializou significativamente os efeitos negativos por quem foi obrigado a vivenciá-lo durante a pandemia.

Quem optava pelo teletrabalho antes da pandemia, escolhia pelo regime de trabalho remoto sabendo das condições impostas pelo Instituto. Ainda que pudesse ter alguma questão, esta era compensada, relevada ou vencida pelo discurso da flexibilidade, do deslocamento, de mais tempo com a família etc. Na pandemia, os (as) servidores não tiveram esta opção, foi uma espécie de adaptação compulsória aonde os fatores negativos foram vivenciados da forma mais intensificada possível (família, trabalho, isolamento social etc.). Assim, pudemos constatar várias problematizações sendo levantadas e debatidas, que até então eram, em certa medida, relevadas.

Foi a partir desse novo cenário do teletrabalho que aplicamos um novo questionário, com o intuito de verificarmos se as condições de trabalho sofreram alguma mudança ou se permaneceram as mesmas que antes.

Como já mencionamos, obtivemos 24 respostas no total. No quadro abaixo, verificamos desde quando os (as) servidores (as) estão trabalhando remotamente, o regime em qual iniciaram e no qual estão atualmente, se é em regime integral (100% remoto), parcial (dividido entre presencial e remoto) e presencial (no momento). E por fim, se a decisão pelo teletrabalho partiu de uma vontade própria, se foi decidida mutuamente, entre o (a) servidor (a) e o INSS, ou se foi uma decisão unilateral, somente do Instituto.

QUADRO 8 – Decisão pelo teletrabalho

Servidor(a)	Desde quando faz teletrabalho	Regime de teletrabalho inicial	Regime de teletrabalho atual	Decisão pelo teletrabalho
Servidor nº 1	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidor
Servidora nº 2	Durante a pandemia	Parcial	Integral	Decisão mútua
Servidora nº 3	Durante a pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 4	Durante a pandemia	Integral	Integral	Do INSS
Servidor nº 5	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidor
Servidora nº 6	Antes da pandemia	Parcial	Integral	Servidora
Servidor nº 7	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidor
Servidora nº 8	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 9	Durante a pandemia	Integral	Integral	Decisão Mútua
Servidora nº 10	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 11	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 12	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidor nº 13	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidor
Servidora nº 14	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidor
Servidora nº 15	Durante a pandemia	Parcial	Integral	Servidora
Servidora nº 16	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 17	Antes da pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidora nº 18	Pós-pandemia	Integral	Integral	Servidora
Servidor nº 19	Antes da pandemia	Integral	Integral	Decisão Mútua
Servidora nº 20	Durante a pandemia	Parcial	Parcial	Servidora
Servidor nº 21	Antes da pandemia	Parcial	Parcial	Servidor
Servidora nº 22	Durante a pandemia	Parcial	Parcial	Servidora
Servidora nº 23	Durante a pandemia	Integral	Presencial	Servidora
Servidora nº 24	Pós-pandemia	Integral	Integral	Servidora

Fonte: Pesquisa com servidores (as) em teletrabalho pós-pandemia da Covid-19, 2023. Elaborado por Böhler, 2023.

Considerando os 24 respondentes, constatamos que 14 servidores (as) realizam teletrabalho desde antes da pandemia, dos quais 12 iniciaram o trabalho remoto no regime integral e 2 no regime parcial, sendo que 1 destes migrou para o integral no final de 2023.

Dos 8 que iniciaram o teletrabalho durante a pandemia, 4 iniciaram na modalidade de forma integral e 4 no formato parcial. Atualmente, 5 servidores encontram-se em regime integral, 2 no parcial e 1 retornou ao trabalho presencial.

Por fim, tiveram os que deram início ao teletrabalho depois da pandemia. De fato, o capítulo III, da Portaria nº 422/2020, instituiu as hipóteses de autorização do trabalho remoto durante a pandemia, indicando, portanto, que a modalidade não foi imposta a todos (as) os (as) servidores (as). Assim, conforme consta no quadro acima, 2 servidores (as) disseram ter iniciado o teletrabalho pós-pandemia, 100% integral, regime no qual permanecem até hoje.

Quanto a decisão pela modalidade, de 24 respondentes, 20 afirmaram terem optado por vontade própria pelo trabalho remoto, 3 servidores (as) afirmaram ter sido uma decisão mútua, entre ele (a) e o INSS e apenas 1 disse ter sido uma escolha unilateral, no caso, do órgão público.

Fazendo um balanço das mudanças no INSS o entrevistado Nº 02 relatou o seguinte:

Antes em razão da defasagem no quadro de servidores do INSS o que acontecia era que a análise presencial acabava sendo bastante lenta. A população ficava meses para ser atendida e ter seu pedido analisado. Hoje tem-se uma falsa ideia de que todos estão sendo atendidos, pelo fato de entrarem com seus pedidos via site, porém muitas vezes não tem seu direito reconhecido, pois o sistema é simples, não possui nenhuma inteligência artificial que realiza esta primeira análise. Se o segurado faz uma escolha errada dentro do site, o sistema entende como errado e o indeferimento é certo. O segurado vai ter que entrar novamente e muitas vezes não tem nenhum auxílio para fazer esta solicitação correta de acordo com o seu caso (Entrevistado nº2, 42 anos, técnico do seguro social, 2023).

Não há vontade política para fazer uma mudança dentro da Instituição, afirma o servidor. A mudança, segundo ele, “começaria pela valorização do servidor, adicional de qualificação, ajuda nos custos com o teletrabalho, uma melhora no sistema, sistema de metrificação justo, sistema com fluxos mais objetivos, carreira blindada para não correr riscos com terceirização etc” (Entrevistado nº2, 42 anos, técnico do seguro social, 2023).

Embora tenha tido alguns reajustes no salário, como em 2016 no governo da Dilma Rousseff e e agora em 2023 no governo de Lula, o servidor ressalta que são muitas pautas a serem discutidas e que provavelmente uma nova greve deverá ser feita para que haja o cumprimento do acordo da greve realizada em 2022, afirmou o servidor.

Com todos estes desafios resta a pergunta: O que seremos futuramente? Provavelmente faremos fiscalização de cadastro e o resto será analisado, na melhor das hipóteses, por inteligência artificial (Entrevistado nº2, 42 anos, técnico do seguro social, 2023).

Em 2024, assim como previa o entrevistado, os (as) servidores (as) entraram em greve reivindicando, sobretudo, reajustes salariais, reestruturação na carreira e sua transformação em típica do Estado.

Em síntese verificamos que o sindicato esteve junto aos servidores no enfrentamento da pandemia da covid-19, reivindicando o afastamento dos (as) servidores (as) do trabalho presencial e para que não houvesse cobrança das metas de produtividade dos servidores do teletrabalho (integral e parcial), principalmente para os servidores com filhos, devido ao fechamento das escolas no período crítico da pandemia.

No entanto, considerando a defasagem do número de servidores no quadro funcional do INSS, o possível retorno do adicional de 30% na produtividade de quem realiza teletrabalho e o aumento de servidores na modalidade é necessário que o sindicato reúna esforços para uma atuação mais combativa frente às condições atuais do teletrabalho no INSS e suas consequências a médio e longo prazo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta tese teve como objetivo principal demonstrar que o teletrabalho, da forma como ele é instituído no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), colabora para o desmantelamento deste órgão público. Para tanto, por meio da pesquisa empírica, analisamos as condições de trabalho dos (as) servidores (as) em teletrabalho, em dois contextos distintos: durante e depois da pandemia da Covid-19.

Direcionamos, assim, nossa análise para os fenômenos do capitalismo contemporâneo, o neoliberalismo e a financeirização, a fim de compreendermos como as medidas de austeridade próprias de governos neoliberais, aliada ao aprofundamento da dominância financeira, contribuem para o enxugamento estatal de um lado e, por outro, para o enfraquecimento das políticas sociais. A associação desses fenômenos, junto com os imperativos da globalização reforçam a expansão do capital e potencializam as desigualdades sociais. Com a implantação de novas tecnologias no INSS vimos que há um distanciamento dos usuários com o serviço público prestado pelo órgão, seja pela falta de conhecimento para acessar as ferramentas tecnológicas ou de recursos para adquiri-las.

Dentro do INSS, a racionalidade neoliberal permeia através do discurso de adicional de metas para os que realizam teletrabalho, da supervalorização da quantidade em detrimento da qualidade, do quadro deficitário de servidores (as) e da não previsibilidade de concursos públicos para repor este déficit. Ainda, com a transferência da responsabilidade pelos custos do trabalho remoto do Instituto para os (as) servidores (as) e com a falta e/ou precariedade da sua estrutura física, não fornecendo meios e equipamentos adequados para o desenvolvimento do trabalho.

O corte orçamentário e a redução do teto de gastos aprovados pelo governo de Temer (2016-2017) reforçaram o enxugamento do quadro de funcionários, a não realização de concursos para repô-los e a falta de manutenção da estrutura física do Instituto. Como consequência, a permanência dos servidores trabalhando em casa, arcando com as despesas do próprio trabalho e com metas superiores às metas de trabalho presencial, parece ser a solução ideal encontrada pelos gestores para tentar equalizar a situação com a demanda crescente por benefícios.

A hipótese da tese de que a adoção do teletrabalho no INSS, da forma como foi instituída, contribui para o seu desmantelamento é confirmada na medida em que o teletrabalho reforça o não investimento em equipamentos adequados para o trabalho exercido por seus servidores, uma vez que eles é quem devem arcar com os custos do trabalho remoto, investindo

em computadores, cadeiras, mesas, internet etc. No período da pandemia constatamos que cerca de 70% dos (as) 181 servidores (as) que responderam ao nosso questionário disseram terem tido gastos pessoais com o teletrabalho. No pós-pandemia, 95,8% dos 24 respondentes, do segundo questionário, afirmaram não terem ajuda de custo do INSS com despesas relacionadas ao exercício do seu trabalho. Quanto as despesas consideradas “fixas” como luz, água, internet etc., 75% alegaram um aumento delas nesse período. Ainda que o instituto ofereça alguns equipamentos, estes são precários, segundo relatos dos servidores.

Além dos custos, os (as) servidores (as) se responsabilizam por possíveis imprevistos que possam afetar a sua produtividade, como quedas de energia, o não funcionamento de algum equipamento eletrônico necessário para a execução da sua atividade laboral, bem como pelas falhas nos sistemas que são constantes e interferem sobremaneira na vida pessoal do (a) servidor (a), conforme pudemos constatar em seus relatos.

Compreendemos que a implantação de metas adicionais para quem realiza teletrabalho parece ser uma forma de compensar o desfalque no quadro funcional do INSS. Além de ter um aumento de produção, o servidor não é ressarcido por ter que trabalhar a mais remotamente.

Para a população, sobretudo para a menos favorecida, este processo pode ser considerado um entrave para a garantia dos seus direitos, uma vez que precisam acessar um dispositivo eletrônico, como um computador ou qualquer outro aparelho eletrônico para se cadastrar e, posteriormente, para o envio da sua documentação digitalizada. Nesse processo, perdeu-se a oportunidade de indagar diretamente aos servidores qual é a documentação necessária ao reconhecimento do direito pleiteado, cabendo aos requerentes buscarem esse conhecimento por conta própria, sob risco de não ter o direito pleiteado reconhecido por simples falta de informação sobre os procedimentos formais e a legislação. Para os que não possuem instrução ou conhecimento, é necessário contratar um advogado ou procurador para fazê-lo, gerando um custo aos cidadãos que antes não existia ou era bem menos recorrente.

Os processos de modernização no Instituto, com a introdução do Meu INSS e da automatização dos requerimentos, têm por foco principal a tentativa de diminuição das filas de pedidos, ou seja, a prioridade recai na quantidade de análises realizadas. O resultado que constatamos é um aumento de demandas judiciais para revisões dos pedidos indeferidos, o que contraria a ideia de eficiência esperada pela gestão e, consequentemente, onera o erário público.

Para a análise dos dados coletados na pesquisa empírica, consideramos o contexto da pandemia como ponto de partida. A partir do resultado da pesquisa realizada pelo GETS/REMIR, intitulada “O Trabalho remoto/home office no contexto da pandemia da Covid-

19”, do qual tivemos 181 respostas de servidores (as) do INSS, do total de 906 questionários submetidos.

Em síntese, constatamos que a maioria dos servidores respondentes não dispunham de espaço específico para trabalhar, assim como não tinham parte de tecnologia e equipamentos adequados para a realização do trabalho remoto. Identificamos, ainda, que para 54,7% do total, o ritmo de trabalho ficou mais acelerado e 60,2% disseram trabalhar mais horas ou mais dias durante o trabalho remoto, acarretando o aumento da quantidade de tempo de trabalho dos (as) servidores nesse período.

Cabe reiterar que o teletrabalho neste cenário foi certamente vivenciado de maneira distinta, uma vez que trabalhar remotamente num contexto de crise sanitária mundial, submetido a um governo negacionista e inconsequente, sem previsão do retorno à normalidade, sem vacinação etc., provavelmente potencializou a experiência e, neste caso, acreditamos que mais para uma má experiência com o teletrabalho, fato que nos levou à elaboração do segundo questionário depois.

Nesse segundo questionário que aplicamos, após o período crítico da pandemia, pudemos focar especificamente no teletrabalho desenvolvido pelos servidores do INSS, trazendo à luz as questões de produtividade, dos sistemas institucionais e a relação dos (as) servidores com o sindicato. Além do questionário, tivemos a oportunidade de entrevistar dois servidores, que sanaram nossas dúvidas acerca das mudanças no INSS, especialmente após a introdução de tecnologias que possibilitaram novas formas de atendimento.

Verificamos que embora muitos tivessem a oportunidade de retornar ao presencial, a maioria resolveu, por comum acordo, permanecer no teletrabalho, fato que atribuímos fundamentalmente a 3 razões: à estrutura precária do INSS, compreendida pela falta de equipamentos adequados e baixa velocidade da internet; pela aproximação da família, ainda que haja interferências em razão do embaralhamento dos tempos de trabalho e de não trabalho; e, por fim, em razão da flexibilização da jornada de trabalho, com possibilidade de melhor conciliação do tempo de trabalho com outras atividades do dia-a-dia. Tais fatores refletem na ampliação do teletrabalho no INSS diante do número cada vez maior de adeptos a modalidade nos últimos anos.

Identificamos, contudo, que o discurso da flexibilidade, no caso dos servidores (as) do INSS, resta parcialmente prejudicado, em razão das indisponibilidades dos sistemas utilizados para a execução do trabalho que são frequentes e não fornecem elementos de autonomia para o (a) servidor (a) trabalhar na hora que ele (a) quiser, mas sim na hora que o sistema estiver funcionando.

Além disso, o não funcionamento adequado dos sistemas gera incertezas acerca do abatimento por estas instabilidades, os quais são tardiamente divulgados. Os servidores e servidoras se mantêm sob estado de alerta constantemente para garantir que a meta mensal seja alcançada, seja por receio de perder a possibilidade de continuação do trabalho remoto ou até de perda salarial.

Ademais, os (as) servidores (as) possuem um adicional de 30% na produtividade por realizarem teletrabalho. Esse adicional, ao que parece, está suspenso por ora, em decorrência de acordo da última greve do INSS, feita em 2022. Ele consta na pauta de reivindicações, juntamente com o pedido de ajuda de custos com o trabalho remoto, porém a sua suspensão continua sendo prorrogada até o INSS definir sobre a sua alteração ou manutenção. O que se espera é a retirada do adicional em sua integridade, uma vez que a sua implantação não considera a complexidade dos processos distribuídos para os (as) servidores (as), o que afeta diretamente a sua jornada de trabalho, e tampouco reconhece monetariamente este “mais trabalho” feito por eles (as).

Sobre este “mais trabalho”, nos chamou a atenção o fato da manutenção da meta de produtividade no período da pandemia, quando, num período de inseguranças e de adaptação de muitos servidores (as), estes tiveram a sua meta de produção mantida, inclusive tendo sido mantida a exigência do adicional de 30% para aqueles que já estavam em trabalho remoto integral antes do início da pandemia. Ou seja, no mesmo período de dificuldades jamais encontradas antes, havia servidores (as) trabalhando em suas casas o mesmo tipo de trabalho e com metas mensais completamente distintas, descumprindo sobremaneira o princípio da isonomia.

Sobretudo no caso das mulheres, situação na qual a perpetuação da reprodução social do cuidado se evidencia e se expande. Constatamos que a modalidade do trabalho remoto reafirma a divisão sexual do trabalho, pois reforça a ideia de que os papéis de cuidado deveriam ser desempenhados pelas mulheres. O embaralhamento dos tempos de trabalho e de não trabalho, somada às atividades consideradas produtivas e as de reprodução social, vivenciadas num mesmo local, parecem ampliar as contradições entre cuidado e capital, pois estes ficam ainda mais dissociáveis.

Observamos que o trabalho na sua modalidade remota assume um novo sentido de trabalho do século XXI. Para além da sua formatação “fora das dependências do empregador”, e sua configuração “a partir do uso das TIC’s”, o teletrabalho fornece novas possibilidades de exploração da força de trabalho e, não obstante, transfere a responsabilidade e custos da sua execução para quem o realiza.

Ao passo que o órgão institui metas de produtividade sem comprovada correlação com o tempo necessário para sua realização e transfere as despesas do trabalho ao servidor, reforça a lógica neoliberal por quantidade em detrimento de qualidade e cria uma forma de exploração econômica dos servidores.

Ressaltamos que o teletrabalho, da maneira como foi instituído no INSS, contribui para o agravamento da precariedade do serviço público, no sentido que com a sua adoção o governo não investe no sistema institucional, na estrutura física do instituto, em concursos públicos que reponham as saídas de servidores aposentados e ao mesmo tempo acompanhem o aumento natural da demanda com o crescimento da população. Assim, uma ferramenta com potencial de ganho para todas as partes envolvidas está sendo utilizada para reforçar o ideal neoliberal de diminuição de gastos governamentais a qualquer custo, ou melhor, custeado pelos próprios servidores.

Quanto à experiência com a modalidade no período de isolamento, certamente foi potencializada por fatores inerentes ao contexto de crise sanitária. Atribuímos a esta vivência intensa e, em certa medida, compulsória, a possibilidade de um olhar mais atento ao trabalho remoto pelos seus participantes, para além das vantagens que, antes da pandemia, pareciam amenizar seus efeitos contraditórios, já que era realizado apenas por quem escolhia e se candidatava ao teletrabalho.

A experiência com o teletrabalho quando todos de uma mesma família estavam isolados no mesmo espaço, num momento de muitas incertezas e angústias, certamente potencializou a vivência dos que tiveram que trabalhar remotamente, e entendemos que este fator deve ser levado em consideração na análise dos resultados obtidos naquele momento.

Importante salientar que também atribuímos parte da falta de apoio estrutural ao caráter emergencial que o contexto da pandemia assumiu no início de 2020, ainda que o INSS já sofresse com a falta de estrutura, quadro funcional defasado, sistemas falhos, antes disso. No entanto, depois da pandemia, quando a ordem se estabeleceu novamente, não houve investimentos nesse sentido.

Vimos que o sindicato, se manteve atuante no período da pandemia, reivindicando o afastamento dos servidores do trabalho presencial e requerendo a suspensão do adicional de produtividade nesse período. Contudo, alguns relatos evidenciaram a necessidade de maior inclusão dos servidores para as tomadas de decisões, principalmente nas que dizem respeito aos abatimentos de metas, pontuação exigida para os servidores que trabalham remotamente e quanto aos custos com o teletrabalho. O sentimento de falta de união da categoria, assim como

o de não se sentir representado pelo sindicato foram pontuados pelos servidores que não aderiram à Greve de 2022.

Em conclusão, a modalidade assume, como bem observam Durães, Bridi e Dutra “uma nova face das estratégias do capital para incremento da exploração e ultrapassagem dos limites que as resistências dos trabalhadores historicamente construíram” (2021, s./p), por isso a relevância de estudos que evidenciem as condições do teletrabalho.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Dimitri Brandi de. **A previdência social como instrumento de intervenção do Estado brasileiro na economia**. 2016. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2133/tde-26082016-141751/>>. Acesso em: 25 jul. 2024.
- AFONSO, Luís Eduardo. **Previdência Social, 100 anos de transformações**. [Entrevista]. 2023. Revista Pesquisa Fapesp. São Paulo: Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/previdencia-social-100-anos-de-transformacoes/>. Acesso em: 25 jul. 2024.
- ALMEIDA, Daniel Ferrer de. **Capital fictício e direitos sociais: da forma financeira à forma jurídica**. 2021. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-23082022-090305/>>. Acesso em: 25 jul. 2024.
- ALVES, Caio Zarino Jorge. **Do associativismo à financeirização: previdência privada e fundos de pensão no território brasileiro**. 2022. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-23052023-133306/>. Acesso em: 25 jul. 2024.
- ALVES, Daniela A. de. **Gestão, Produção e Experiência do tempo de trabalho no teletrabalho**. Tese de doutorado. UFRGS, Rio Grande do Sul, 2008.
- ALVES, Daniela A. de. **Tempo e Trabalho: Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho**. Porto Alegre: Escritos, 2014.
- ALVES, Giovanni. **Gestão de metas e serviço público: a degradação do trabalho no Brasil neoliberal**. Londrina: Projeto Editorial Praxis, 2021.
- ALVES, Giovanni. Trabalho digital, cooperação complexa e trabalhador coletivo do capital: notas críticas. In: ANTUNES, Ricardo. **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. 1ªed. São Paulo: Boitempo, 2023.
- ALVES, Giovanni; PALMELA, Thayse. **Trabalhadores públicos e sindicalismo no Brasil: o caso dos trabalhadores públicos do judiciário brasileiro**. Revista Pegada, v. 12, n. 1, p. 42-53, jun. 2011.
- AMADEU, Claudia; SILVA, Jorge Luiz; Pina, Marina G. M. **Inclusão digital e suas relações com o empoderamento, a qualidade de vida e o bem-estar**. Aletheia, v.55, n.1, pp.207-223, Jan./jun. 2022.
- AMARAL, Alvino de S; COSTA, Thiago de M. T da. **Austeridade e financeirização: a construção do discurso reformista no campo previdenciário brasileiro**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2024.

ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo. **Pósneoliberalismo**: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

ANTUNES, R. O trabalho no capitalismo pandêmico: para onde vamos? In **Diálogos sobre trabalho, serviço social e pandemia** [recurso eletrônico] / organização Ana Lole ... [et al.]. – 1. ed. – Rio de Janeiro : Mórula, 2021.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco**: rumo a uma outra modernidade. São Paulo: Ed. 34, 2010.
BEHRING, Elaine Rossetti. Fundamentos de Política Social. Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional. Brasília, 2020.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Brasil em contrarreforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Fundo público, valor e política social**. 1. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2021.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social**: fundamentos e história. v.2. São Paulo: Cortez, 2016.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social no Brasil**: um direito entre originalidade e conservadorismo. Brasília: GESST/SER/UnB, 2001. (2. ed. rev. ampl. 2003).

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade social e trabalho**: paradoxos na construção das políticas de previdência e assistência social. Brasília: Letras Livres/Editora da UnB, 2006.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade social no Brasil**: conquistas e limites à sua efetivação. In: Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

BRASIL. Presidência da República. Estratégia do Governo Digital. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, [2020]. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>>. Acesso em: 12 jan. 2023. BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS, 2009.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019**. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Casa Civil, [2019]. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm>. Acesso em: 14 nov. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. **Resolução nº 681, de 24 de maio de 2019**. Institui, a título de experiência-piloto, as Centrais Especializadas de Alta Performance no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social, como Programa de Gestão na modalidade de teletrabalho. Brasília: ME, 2019. Disponível em: <<https://gustavobeirao.com/assunto/centrais-especializadas-de-alta-performance-ceap>>. Acesso em: 05 dez. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **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. Brasília, DF: Casa Civil, [2017]. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129>. Acesso em: 3 fev. 2023.

BRASIL. Diário Oficial da União. **Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020**. Disponível em <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julhode-2020-269669395>>. Acesso em 12 de fev. de 2024.

BRAUNERT, Mariana B. **Empresas públicas, racionalidade privada?** Um estudo sobre o trabalho nas companhias de economia mista do Paraná. 241p. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Da administração pública burocrática à gerencial**. *Revista do Serviço público*, v. 47, n. 1, jan.-abr. 1996.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Gestão do setor público: estratégia e estrutura para um novo Estado. In: PEREIRA, Bresser; SPINK, P. (org.). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1998. p. 23 – 38.

BRETTAS, Tatiana. **Capitalismo dependente, neoliberalismo e financeirização das políticas sociais no Brasil**. 1. ed. Rio de Janeiro: Consequência, 2020.

BRIDI, Maria Aparecida; LIMA, Jacob C., (org). **Flexíveis, virtuais e precários?** Os trabalhadores de informação. Curitiba: Ed. UFPR, 2018.

BRIDI, Maria Aparecida; BOHLER, Fernanda Ribas; ZANONI, Alexandre Pilan. **Relatório técnico-científico da pesquisa: o trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19**. Curitiba: UFPR, GETS, REMIR, 2020. Disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/images/Artigos_2020/RELATRIO_DE_DIVULGAO_D_A_PESQUISA_SOBRE_O_TRABALHO_REMOTO.pdf>. Acesso em: 21 de Jul. de 2024.

BRIDI, Maria Aparecida. Teletrabalho em tempos de pandemia e condições objetivas que desafiam a classe trabalhadora. In: **Devastação do trabalho: a classe do labor na crise da pandemia**. Org: OLIVEIRA, D; POCHMANN, M. -- 1. ed. -- Brasília: Gráfica e Editora Positiva : CNTE -Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação e Grupo de Estudos sobre Política Educacional e Trabalho Docente , 2020.

CARDOSO, Ana Claudia M. **Organização e intensificação do tempo de trabalho**. Soc. estado. Vol.28 no.2 Brasília. 2013.

CARDOSO, Ana Claudia; NEFFA, Júlio César. **Mudanças no tempo de trabalho como determinantes do processo saúde-doença**. Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires, 2021.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede, a era da informação**. Economia, Sociedade e Cultura, v.1, 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CASTRO, Bárbara. **As armadilhas da flexibilidade**: trabalho e gênero no setor de tecnologia da informação. 1 ed. São Paulo: Annablume trabalho, 2016.

COCENTINO, SUANY. A transformação digital do INSS: nova era ou o fim da previdência social? 168p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023.

COSTA, Isabel S. A. **Teletrabalho**: subjugação e construção de subjetividades. Revista de Administração Pública, v.41, n.1. Rio de Janeiro, 2007.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea**. São Paulo: Boitempo, 2008.

DAL ROSSO, Sadi. O ardil da flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor. São Paulo: Boitempo, 2017.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DIEESE/ANFIP. **Previdência: reformar para excluir? Contribuição técnica ao debate sobre a reforma da previdência social brasileira** - Brasília: DIEESE/ ANFIP; 2017.

DRUNK, Graça; VIEIRA, Denise. As transformações do trabalho dos servidores públicos: reformas administrativas, digitalização e privatização do Estado. In Antunes, Ricardo. **Icebergs à deriva: o trabalho nas plataformas digitais**. 1ed. Boitempo. São Paulo, 2023.

DURAES, Bruno; BRIDI, Maria Aparecida; DUTRA, Renata. O teletrabalho na pandemia da covid-19: uma nova armadilha do capital? In **Revista Sociedade e Estado** – volume 36, número 3, setembro/dezembro de 2021

FEDERICI, S. **Calibã e a bruxa**. Mulheres, corpo e acumulação primitiva. Tradução: Coletivo Sycorax. São Paulo, Elefante, 2017.

FENASPS. **Relatório sobre o projeto-piloto INSS DIGITAL**. Brasília/DF, 24 mar. 2017.

FRASER, N. “Contradições entre capital e cuidado”. In: **Princípios: Revista de Filosofia**. UFRN, v 27, n 53, pp. 261-288, 2 jul 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufrn.br/principios/article/view/16876/12950>>. Acesso em: 12 de Fev. 2024.

FREITAS, Ana Maria Aparecida de. De Getúlio Vargas ao Processo de Redemocratização: um olhar para a história do Direito do Trabalho e da Justiça do Trabalho, p. 77-113, in **Temas de Direito do Trabalho: em homenagem aos 70 anos da CLT**, organiz. MACHADO, André Luiz, MELO FILHO, Hugo Cavalcanti e ACIOLI, José Adelmy da Silva. São Paulo: LTr, 2014.

GIMENEZ, Denis Maracci. **Democracia e Previdência Social no Brasil**. Revista Textual. Nº24, v.2. Campinas, 2016.

GRANEMANN, Sara. **Políticas Sociais e Financeirização dos Direitos do Trabalho**. Revista em Pauta, nº 20. Rio de Janeiro, 2007.

GRANEMANN, Sara. Fundos de pensão e a metamorfose do salário em capital. In: SALVADOR, Evilasio; BOSCHETTI, Ivanete; BEHRING, Elaine; GRANEMANN, Sara (Org.). **Financeirização, fundo público e política social**. São Paulo: Cortez, 2012.

GRANEMANN, Sara. **O desmonte das políticas de seguridade social e os impactos sobre a classe trabalhadora**: as estratégias e a resistência. SERV.SOC.REV. LONDRINA, V.19, N.1, P.171-184, JUL/DEZ, 2016.

GRANEMANN, Sara. Previdência privada: produto e instrumento da acumulação de capitais. In: CARTAXO, Ana Maria Baima; CABRAL, Maria do Socorro Reis (Org.). **Seguridade Social, Previdência e Serviço Social**: desafios do tempo presente. São Paulo: Cortez, 2021.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 2. ed. São Paulo: Loyola, 1993.

HARVEY, David. **Os limites do capital**. Trad. Magda Lopes. São Paulo: Boitempo, 2013.

HOSMAN, L., COMISSO, M. A. P. How do we understand “meaningful use” of the internet? Of divides, skills and socio-technical awareness. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18 (3), p. 461-479, 2020.

HUWS, Ursula. **Logged labour: a new paradigm of work organization?**. *Work organisation, labour & globalisation* Volume 10, Number 1, Spring 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pnad-COVID 2020**. Disponível em: <<https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>>. Acesso em: 07 abr. 2024.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Portaria PRES/INSS nº 1.481, de 22 de agosto de 2022**. Estabelece diretrizes para padronização dos serviços dos Acordos de Cooperação Técnicas celebrados entre as Gerências-Executivas e Superintendências Regionais e os Conselhos Seccionais e Subseções da Ordem dos Advogados do Brasil. Brasília: Ministério da Previdência Social, 2022.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Resolução nº 166, de 11/11/2011**. Instituir o Processo Eletrônico no âmbito do INSS. Brasília: Ministério da Previdência Social, 2011.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Projeto INSS Digital**: Uma nova forma de atender. Brasília, 2017.

KREIN, José Dari. As relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil. In: FAGNANI, Eduardo (Org.). **Debates contemporâneos economia social e do trabalho nº 8**. São Paulo: LTr, 2013.

LAPYDA, Ilan. **A "financeirização" no capitalismo contemporâneo**: uma discussão das teorias de François Chesnais e David Harvey. 2011. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-30092011-095732/>>. Acesso em: 25 jul. 2024.

LAPYDA, Ilan. **Financeirização no Brasil nos anos Lula (2003-2010)**. 2019. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-10092019-170148/>. Acesso em: 25 jul. 2024.

LIMA, Jacob Carlos; OLIVEIRA, Daniela Ribeiro. Trabalhadores digitais: as novas ocupações no trabalho informacional. *Sociedade e Estado*, Brasília, v. 32, n. 1, jan./abr. 2017.

LIMA, Jacob Carlos; BRIDI, Maria Aparecida. O trabalho digital e os trabalhadores. In: BRIDI, M. A.; LIMA, J. (Orgs.) **Flexíveis, virtuais e precários? Os trabalhadores em tecnologia da informação**. Editora da UFPR: Curitiba, 2018.

LIMA, Jacob Carlos; BRIDI, Maria Aparecida. **Trabalho digital, emprego e flexibilização: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade**. Salvador: Caderno CRH, v.32, n.86, 2019.

LIMA, Márcia. Introdução aos métodos quantitativos em Ciências Sociais. In: **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais: bloco quantitativo**. São Paulo: Cebrap /Sesc, 2016.

MAGNI, Ana Carla. **Flexibilização e precarização nos serviços públicos: o caso do IBGE**. 413 f. 2016. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Econômico) – Instituto de Economia, UNICAMP, Campinas, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

NILLES, Jack M. **Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores**. São Paulo: Futura, 1997.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro. de. **Do fim do trabalho ao trabalho sem fim: o trabalho e a vida dos trabalhadores digitais em Home Office**. Tese (Doutorado em Sociologia) - Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2017.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro; MARTINS, Amanda Coelho. Espaços virtuais do trabalho em TI: as frágeis fronteiras entre vida profissional e pessoal. In: BRIDI, Maria Aparecida.; LIMA, Jacob Carlos. **Flexíveis, virtuais e precários? Os trabalhadores em tecnologia de informação**. Curitiba: Editora UFPR, 2018.

OLIVEIRA NETO, Alberto Emiliano. Políticas de austeridade e o ataque aos direitos sociais in: O Golpe de 2016 e a Reforma da Previdência: narrativas de resistência/ Gustavo Teixeira Ramos et al. (coords.). Bauru: Canal 6, 2017. 478p. (Projeto Editorial Praxis).

OLIVEIRA, Francisco de. **Os direitos do antivalor: a economia política da hegemonia imperfeita**. Editora Vozes. Petrópolis, 1998.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Implementation of the european framework agreement on telework**. Brussels, 16 jul. 2002, Disponível em: <http://resourcecentre.etuc.org/linked_files/documents/Framework%20agreement%20on%20telework%20EN.pdf>. Acesso em 12 de Fev. de 2024.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros.** Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros. Ginebra, Departamento de Políticas Setoriais, 2016. Disponível em: <http://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_531116/lang--es/index.htm>. Acesso em 12 de Fev. de 2024.

POCHMANN, Marcio. Os trabalhadores na regressão neoliberal. In: **Devastação do trabalho: a classe do labor na crise da pandemia.** Org: OLIVEIRA, Dalila; POCHMANN, Marcio. 1. ed. Brasília: Gráfica e Editora Positiva: CNTE -Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação e Grupo de Estudos sobre Política Educacional e Trabalho Docente, 2020.

ROCHA, Cháris T. M, AMADOR, Fernanda S. **O teletrabalho: conceituação e questões para análise.** Cad, Ebape.BR, v.16, nº1, Rio de Janeiro, 2018.

RODRIGUES, Ricardo B. **Novas tecnologias da Informação e da Comunicação.** Recife: IFPE, 2016.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves. **Autonomia e trabalho informacional: o teletrabalho.** Revista de Ciências Sociais, v. 54, n. 1, p. 207-233, 2011a.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; ALVES, Daniela Alves. Teletrabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia.** Porto Alegre: Zouk, 2011b. p. 414-418.

SALVADOR, Evilasio. Fundo Público e política sociais na crise do capitalismo. Serv. Soc. Soc., São Paulo, nº104, p. 605-631, out/dez 2010.

SANTANA, Marco; ANTUNES, Ricardo. **A pandemia da uberização e a revolta dos precários.** 2021. Disponível em: <<https://diplomatie.org.br/a-pandemia-da-uberizacao-e-a-revolta-dos-precarios/>>. Acesso em: 16 de mar. de 2024.

SANTOS, Rita de Cassia Bessa dos. **O discurso da racionalidade econômica e a racionalização na reforma da Previdência Social.** 2008. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-18092008-145534/>>. Acesso em: 25 jul. 2024.

SILVA, Ademir Alves. **A gestão da seguridade social brasileira: entre a política pública e a competitividade mercantil.** Tese (Doutorado) PUC-SP, São Paulo, 2003.

SILVA, Maria Lúcia Lopes. Crise, trabalho e “financeirização” da Previdência Social na Itália e no Brasil. **SER Social**, [S. l.], v. 18, n. 39, p. 407–443, 2017.

SOUZA, Giselle; SOARES, Morena G.M. **Contrarreformas e recuo civilizatório: um breve balanço do governo Temer.** SER Social: Trinta anos de Constituição Federal. Brasília, v. 21, n.44, 2019.

SPOSATI, Aldaíza. **Proteção social e seguridade social no Brasil:** pautas para o trabalho do assistente social. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 116, p. 652-674, out./dez. 2013.

TORINI, D. Questionários *on-line*. In: **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais:** bloco quantitativo. São Paulo: Cebrap /Sesc, 2016.

TRÓPIA, Patrícia. **O impacto da ideologia neoliberal no meio operário** – um estudo sobre os metalúrgicos da cidade de São Paulo e a Força Sindical. Tese (Doutorado) – Departamento de Ciência Política do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2004.

TRÓPIA, Patrícia. **Nem deuses nem heróis:** a ação sindical dos trabalhadores da saúde durante a pandemia de Covid-19. Política e Sociedade: Revista de Sociologia Política. v. 20, nº 48. Florianópolis, 2021.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios.** Ci. Inf., Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

ZANONI, Alexandre Pilan; BEZERRA, Giovana Uehara; BRIDI, Maria Aparecida. **Banco de dados gênero:** “Trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19”. Curitiba: GETS/UFPR; REMIR, 2020.

**ANEXO 1 – QUADROS DE PERFIL DE TODOS (AS) OS (AS) SERVIDORES (AS)
PARTICIPANTES DESTA PESQUISA**

QUADRO I – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2020: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR (A)	IDADE	ESTADO CIVIL	FILHO(A)	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO/FUNÇÃO
Servidora nº 01	36	Casada	1	Especialização	Gestora
Servidora nº 02	48	Sep/Divorc.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 03	52	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 04	45	União est.	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 05	55	Casado	2	Superior completo	Gestor
Servidor nº 06	33	Solteiro	1	Superior completo	Gestor
Servidora nº 07	42	Casada	1	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 08	26	Solteira	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 09	65	União est.	Mais de 3	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 10	44	Sep/Divorc.	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 11	36	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 12	38	Solteiro	Não tenho	Ensino médio completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 13	41	Casado	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 14	35	Solteiro	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 15	34	Casada	Não tenho	Superior completo	Gestora
Servidora nº 16	45	União est.	3	Superior completo	Gestora
Servidora nº 17	46	Sep/ Divorc.	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 18	54	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 19	56	Um. Estável	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 20	41	Casado	1	Especialização	Gestor
Servidora nº 21	42	Sep/Divorc.	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 22	33	Solteira	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 23	35	União est.	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 24	48	Solteira	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 25	41	União est.	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 26	36	União est.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 27	35	Solteira	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 28	60	Viúva	2	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 29	35	Casada	Não tenho	Especialização	Gestora
Servidora nº 30	40	Solteira	Não tenho	Especialização	Gestora
Servidora nº 31	44	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 32	68	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 33	35	Casado	3	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 34	37	Solteira	Não tenho	Especialização	Gestora
Servidora nº 35	35	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social

QUADRO I – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2020: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR (A)	IDADE	ESTADO CIVIL	FILHO(A)	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO/FUNÇÃO
Servidora nº 36	36	Sep/Divorc.	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 37	33	Casado	1	Superior completo	Gestor
Servidora nº 38	37	Casada	2	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 39	36	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 40	42	Casada	2	Mestrado	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 41	39	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 42	39	Casado	1	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 43	34	Casada	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 44	40	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 45	47	União est.	Não tenho	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 46	36	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 47	24	Solteira	Não tenho	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 48	39	União est.	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 49	44	Casada	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 50	57	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 51	28	Casada	3	Ens. médio completo	Gestor
Servidora nº 52	35	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 53	36	Casada	2	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 54	32	Casado	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 55	68	Sep/Divorc.	2	Ens. médio completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 56	34	Casado	1	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 57	53	Casada	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 58	38	Solteiro	Não tenho	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 59	47	Casada	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 60	56	Casada	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 61	31	Casada	2	Ens. médio completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 62	33	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 63	36	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 64	39	União est.	Não tenho	Mestrado	Analista do Seguro Social
Servidora nº 65	47	União est.	1	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 66	53	Casada	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 67	39	Casado	2	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 68	38	Casada	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 69	41	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 70	35	União est.	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 71	39	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 72	41	União est.	Não tenho	Mestrado	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 73	48	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 74	55	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social

QUADRO I – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2020: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR (A)	IDADE	ESTADO CIVIL	FILHO(A)	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO/FUNÇÃO
Servidor nº 75	43	Casado	1	Especialização	Gestor
Servidor nº 76	33	Casado	1	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 77	55	Solteira	Não tenho	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 78	36	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 79	55	Sep/Divorc.	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 80	36	Casada	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 81	41	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 82	42	Casada	1	Especialização	Perita Médica
Servidora nº 83	48	Casada	2	Superior completo	Gestora
Servidora nº 84	39	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 85	45	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 86	30	União est.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 87	32	Casada	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 88	38	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 89	50	União est.	Não tenho	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 90	50	Casada	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 91	45	Casado	3	Ens. médio completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 92	57	Sep/Divorc.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 93	34	Solteiro	Não tenho	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 94	64	União est.	2	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 95	37	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 96	41	União est.	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 97	39	Casada	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 98	38	Solteira	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 99	35	União est.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 100	43	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 101	48	União est.	Não tenho	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 102	39	Casado	1	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 103	34	Solteiro	Não tenho	Especialização	Gestor
Servidora nº 104	48	Sep/Divorc.	1 filho	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 105	57	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 106	26	Solteiro	Não tenho	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 107	44	Casada	2	Mestrado	Analista do Seguro Social
Servidora nº 108	39	União est.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 109	35	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 110	28	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 111	47	Sep/Divorc.	2	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 112	28	Viúvo	Não tenho	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 113	29	Solteiro	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social

QUADRO I – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2020: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR (A)	IDADE	ESTADO CIVIL	FILHO(A)	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO/FUNÇÃO
Servidora nº 114	40	Solteira	Não tenho	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 115	43	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 116	46	Solteira	Não tenho	Superior completo	Gestora
Servidora nº 117	39	Casada	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 118	46	Sep/Divorc.	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 119	63	Solteira	2	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 120	51	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 121	33	Casada	3	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 122	31	Casado	1	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 123	45	Solteira	Mais de 3	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 124	31	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 125	42	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 126	70	União est.	3	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 127	37	União est.	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 128	58	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 129	37	Casada	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 130	60	Sep/Divorc.	Mais de 3	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 131	41	Casada	2	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 132	33	Solteiro	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 133	37	Casado	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 134	45	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 135	50	Casada	1	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 136	45	União est.	3	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 137	49	Casada	3	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 138	41	Casada	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 139	42	Solteira	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 140	44	Solteira	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 141	62	União est.	Não tenho	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 142	44	Casada	1	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 143	33	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 144	39	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 145	35	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 146	46	Casado	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 147	36	Casada	2	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 148	46	União est.	2	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 149	38	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 150	XX	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 151	28	União est.	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 152	37	União est.	2	Mestrado	Analista do Seguro Social

QUADRO I – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2020: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR (A)	IDADE	ESTADO CIVIL	FILHO(A)	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO/FUNÇÃO
Servidora nº 153	26	Casada	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 154	62	Sep/Divorc.	1	Superior completo	Gestora
Servidora nº 155	51	Casada	3	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 156	49	União est.	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 157	37	União est.	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 158	56	Solteira	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 159	35	União est.	Não tenho	Superior completo	Gestora
Servidora nº 160	42	Casada	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 161	39	União est.	3	Ens. médio completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 162	45	Casada	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 163	52	Casada	2	Especialização	Gestora
Servidora nº 164	44	Casada	Não tenho	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidora nº 165	43	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 166	53	Sep/Divorc.	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 167	60	Casada	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 168	39	Casado	1	Mestrado	Gestor
Servidora nº 169	55	Solteira	Não tenho	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidor nº 170	30	Solteiro	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 171	35	Casado	1	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 172	44	Sep/Divorc.	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 173	37	Solteiro	Não tenho	Superior Incompleto	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 174	61	Casado	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 175	46	Casada	Mais de 3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 176	33	Solteiro	Não tenho	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 177	32	Casada	Não tenho	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 178	57	Sep/Divorc.	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 179	36	Solteira	Não tenho	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 180	37	Casada	Não tenho	Superior completo	Analista do Seguro Social
Servidor nº 181	30	Casado	Não tenho	União est.	Técnico do Seguro Social

QUADRO II – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2023: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR(A)	IDADE	EST. CIVIL	Nº MORA DORES	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO / FUNÇÃO
Servidor nº 182	29 a 39	União est.	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 183	29 a 39	União est.	3	Superior Incompleto	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 184	50 +	Solteira	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social

QUADRO II – PERFIL DOS (AS) SERVIDORES (AS) DA PESQUISA DE 2023: “O TRABALHO REMOTO/HOME OFFICE NO CONTEXTO DA PANDEMIA DA COVID-19”					
SERVIDOR(A)	IDADE	EST. CIVIL	Nº MORADORES	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO / FUNÇÃO
Servidora nº 185	50 +	Casada	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 186	29 a 39	Casado	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 187	40 a 50	Casada	3	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 188	50 +	Sep/Divorc	Moro sozinho	Superior Incompleto	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 189	50 +	Casada	3	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 190	40 a 50	Sep/Divorc	1	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 191	40 a 50	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 192	40 a 50	Sep/Divorc	1	Mestrado	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 193	40 a 50	Casada	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 194	40 a 50	Casado	3	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 195	40 a 50	Casada	3	Especialização	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 196	29 a 39	Solteira	2	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 197	40 a 50	União est.	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 198	40 a 50	Casada	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 199	40 a 50	Casada	3	Superior completo	Técnica do Seguro Social
Servidor nº 200	29 a 39	União est.	2	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 201	29 a 39	Casada	1	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidor nº 202	40 a 50	União est.	4	Superior completo	Técnico do Seguro Social
Servidora nº 203	50 +	Sep/Divorc	2	Especialização	Técnica do Seguro Social
Servidora nº 204	50 +	Solteira	1	Especialização	Analista do Seguro Social
Servidora nº 205	40 a 50	Solteira	Moro sozinho	Especialização	Técnica do Seguro Social

QUADRO III – PERFIL DOS SERVIDORES ENTREVISTADOS					
SERVIDOR(A)	IDADE	EST. CIVIL	Nº MORADORES	GRAU DE ESCOLARIDADE	CARGO / FUNÇÃO
Entrevistado nº 1	38	União est.	3	Superior Completo	Técnico do Seguro Social
Entrevistado nº 2	42	Solteiro	4	Superior Completo	Técnico do Seguro Social

ANEXO II – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA REALIZADA DURANTE A PANDEMIA COM O GETS/REMIR, 2020

QUESTIONÁRIO ONLINE DA PESQUISA: “O trabalho remoto/”home-office” no contexto da pandemia da COVID-19”

PERFIL

1. Em qual cidade você trabalha?
2. Gênero:
3. Qual a sua idade?
4. Estado civil:
5. Tem filho(s), quantos?
6. Qual seu grau de escolaridade?

RELAÇÕES DE TRABALHO

7. Indique em qual desses setores você atua:
 - Setor privado
 - Setor público
 - Organizações sem fins lucrativos (ONG's")
 - Outro
8. Que tipo de contrato mantém com a empresa/empregador?
 - CLT
 - Estatutário
 - Terceirizado
 - Sem contrato formal
 - Contrato por tempo determinado
 - Cargo em Comissão
 - Outros
9. Em qual segmento você trabalha?
 - Indústria
 - Setor financeiro
 - Comércio
 - Educacional
 - Judiciário

➤ Serviço

10. A qual categoria profissional você pertence? (exemplo: professor, metalúrgico, advogado, analista judiciário, jornalista)
11. Qual o seu cargo/função?
12. Quais atividades você desenvolve no seu trabalho?
13. Há quanto tempo trabalha neste cargo/função?

CONDIÇÕES DE TRABALHO

14. O seu trabalho antes da quarentena podia ser realizado remotamente?
- Sim, totalmente
 - Sim, em grande parte
 - Sim, uma pequena parte
 - Não pode ser realizado remotamente, pois requer minha presença física
15. Considerando que você está trabalhando remotamente, como avalia as suas condições de trabalho, quanto à ergonomia do seu local de trabalho em casa?
- Excelente, pois tenho escritório com mesa e cadeiras adequados ao meu trabalho
 - Razoável, pois não disponho de um espaço específico para realização do meu trabalho, mas possuo mesa e cadeira
 - Péssima, pois não tenho mesa, cadeiras e nem local apropriados.
16. Ainda sobre as suas condições de trabalho remoto, quanto aos equipamentos e tecnologias necessários a realização das suas atividades, você avalia que são:
- Excelentes, pois disponho de tecnologia e equipamentos adequados a realização do meu trabalho
 - Razoáveis, pois disponho de parte de tecnologia e equipamentos adequados a realização do meu trabalho
 - Péssimas, pois não disponho de tecnologia e equipamentos adequados a realização do meu trabalho
17. Há critérios de meta de produtividade em seu trabalho?
- Sim / Não
18. Se sim, durante a pandemia, na modalidade de trabalho remoto, o critério de meta de produtividade sofreu alteração?
- Aumentou a meta de produtividade
 - Diminuiu a meta de produtividade
 - Não houve alteração quanto a meta de produtividade

- Não se aplica no meu trabalho
19. Você acha que seu ritmo de trabalho sofreu alteração com o trabalho remoto?
- Sim, passei a trabalhar em um ritmo mais acelerado
 - Sim, passei a trabalhar em um ritmo mais lento
 - Não, meu ritmo de trabalho se manteve o mesmo do que o presencial
20. ANTES da pandemia você trabalhava quantos dias da semana?
21. DURANTE a pandemia você trabalha quantos dias da semana?
22. No trabalho presencial quantas horas diárias você trabalhava em média?
23. No trabalho remoto quantas horas diárias você trabalha em média?
24. De que forma avalia o trabalho remoto?
- Tem aspectos positivos e aspectos negativos
 - Tem aspectos mais positivos do que aspectos negativos
 - Tem aspectos mais negativos do que aspectos positivos
 - Indiferente
25. Pós pandemia, se a instituição/empresa em que você trabalha possibilitasse o trabalho remoto ou trabalho presencial, qual seria sua opção?
- Tenho a opção de trabalho remoto e pretendo aderir
 - Tenho essa opção, mas não pretendo aderir ao trabalho remoto
 - Não tenho essa opção, mas gostaria de continuar no trabalho remoto
 - Não tenho essa opção e prefiro retornar para o presencial
 - Não sei dizer
26. No seu ponto de vista, a qualidade do trabalho realizado presencialmente e remotamente é a mesma?
- No presencial a qualidade do trabalho é melhor
 - No trabalho remoto a qualidade é melhor
 - Não há prejuízo na qualidade do trabalho que realizo em nenhuma das modalidades
27. Você precisou ter gastos pessoais para realizar o trabalho remoto?
- Sim / Não
28. A Instituição que você trabalha disponibilizou as ferramentas/materiais necessários para a execução do trabalho remoto?
- Sim / Não
29. Se sim, quais? (É possível escolher mais de uma opção)
- Computador ou notebook
 - Impressora

- Smartphone
- Pacote de conexão à Internet
- Software / plataforma digital
- Webcam
- Outros

30. Você teve dificuldade (s) em executar o seu trabalho de modo remoto?

- Sim / Não

31. Se sim, quais dos seguintes aspectos foram dificultados no trabalho remoto? (É possível escolher mais de uma opção)

- Eu tenho menos disciplina
- Tenho mais interrupções
- Demoro mais para realizar as tarefas usuais
- Ter que tomar decisões sozinho/a
- A falta de equipamento adequado ou moderno
- A dificuldade em atuar no computador e os aplicativos de software. Receber demandas de trabalho em qualquer horário e dia da semana, inclusive fins de semana e feriados
- Sinto falta do contato com meus colegas de trabalho
- Dificuldade em separar vida familiar da atividade profissional

32. Quais dos seguintes aspectos foram facilitados no trabalho remoto? (É possível escolher mais de uma opção)

- Flexibilidade de horários
- Menor controle de meus superiores
- Menos preocupação com minha aparência ou roupa
- Mais espaço e conforto
- Não ter que enfrentar o trânsito da cidade
- Lido com menos pessoas
- Passo mais tempo com minha família

ALTERAÇÕES NA JORNADA E CARGA HORÁRIA DE TRABALHO

33. Você teve, oficialmente, redução de carga horária de trabalho e de salário com o trabalho remoto?

- Sim, redução de carga horária de trabalho e de salário
- Redução somente de carga horária de trabalho, sem redução de salário Redução de salário, sem redução de carga horária de trabalho

- Não tive redução de carga horária de trabalho e nem de salário

34. Houve algum acordo coletivo em sua empresa/ instituição? Se sim, qual (is)? (É possível escolher mais de uma opção)

- Redução de jornada
- Redução de salários
- Suspensão temporário de contrato de trabalho
- Antecipação de férias coletivas
- Antecipação de férias individuais
- Não houve acordo coletivo

35. No caso positivo da questão anterior, você se sentiu prejudicado com o acordo realizado?

- Sim / Não / Não sei avaliar

36. O Acordo foi realizado:

- Pelo sindicato da categoria
- Por uma comissão interna dentro da empresa
- Individualmente, entre mim e a chefia

37. Escreva livremente, se desejar, como tem sido a experiência do trabalho remoto para você, quais os principais problemas e vantagens, na sua opinião, e comente quaisquer outros aspectos não abordados pelas questões acima.

ANEXO III – QUESTIONÁRIO FEITO NO PÓS-PANDEMIA DA COVID-19 E APLICADO PARA OS (AS) SERVIDORES (AS) DO INSS

PERFIL PESSOAL

1. Qual a sua idade?
2. Gênero
3. Estado Civil
4. Qual seu grau de escolaridade?
5. Quantas pessoas moram com você?
6. Em qual cidade você reside?
7. Sua lotação dentro do INSS está vinculada a qual cidade?

PERFIL LABORAL

8. Há quanto tempo você trabalha no INSS?
9. Qual o cargo que ocupa no INSS?
 - Técnico do Seguro Social
 - Analista do Seguro Social
 - Outro
10. Você possui cargo de confiança/gestão? Sim / Não
11. Descreva brevemente as principais atividades que você desenvolve em seu trabalho.
12. Desde quando realiza o teletrabalho?
 - Faço teletrabalho desde antes da pandemia
 - Comecei a fazer teletrabalho durante a pandemia
 - Comecei o teletrabalho pós distanciamento social recomendado pelos Órgãos Sanitaristas
13. Em qual dos regimes descritos abaixo você INICIOU o teletrabalho:
 - Integral (comecei trabalhando 100% integral)
 - Parcial (comecei dividindo as atividades entre presencial e teletrabalho) Presencial (atualmente estou somente em regime presencial)
14. A decisão de trabalhar neste regime atual foi sua, da instituição ou de ambos?
 - Trabalhar na modalidade atual foi uma decisão somente minha
 - Foi uma decisão da Instituição para que eu trabalhe dessa forma
 - Foi uma decisão mútua (entre mim e a instituição)

CONDIÇÕES DE TRABALHO NO MOMENTO ATUAL

15. Em casa você possui local próprio para a realização do seu trabalho?

- Sim, possuo um espaço reservado para desempenhar meu trabalho
- Não, divido meu espaço de trabalho com outras pessoas
- Não estou trabalhando em casa atualmente

16. De que forma você avalia as suas condições de trabalho em relação à ergonomia?

- Excelente, pois possuo cadeira e mesa adaptada para o trabalho
- Razoável, pois minha cadeira e/ou mesa não são adaptadas para o trabalho, mas são confortáveis
- Péssima, pois não possuo cadeira e mesa apropriadas para a execução do meu trabalho

17. Como você avalia o funcionamento do sistema com o qual trabalha?

- Razoável, o sistema trava bastante mas consigo trabalhar
- Péssimo, pois não há previsibilidade do seu funcionamento ou não
- Bom, consigo trabalhar tranquilamente e bater a meta sem dificuldades

METAS DE PRODUTIVIDADE

18. Você sabe o critério para aferição da meta mensal estabelecida para a sua função?

- Sim / Não / Eu imagino mas não tenho 100% de certeza

19. Há sistema para aferição da meta mensal (para você acompanhar a sua meta)?

- Sim / Não / Não sei dizer

20. A instituição considera abatimentos de meta em razão de falhas do sistema que impedem ou dificultam a realização do trabalho?

- Sim / Não / Não sei dizer

21. Você, particularmente, considera que os abatimentos são justos?

- Sim / Não / Não sei dizer

22. O que você acha da majoração da meta para os servidores (as) em teletrabalho?

- Justo, pois considero o teletrabalho um benefício
- Injusto, pois o trabalho realizado remotamente é o mesmo que o feito presencial
- Não sei dizer

23. Qual a sua opinião em relação ao critério de metas de produtividade da Instituição

- Injusto, pois cada tarefa tem uma complexidade diferente
- Indiferente, pois cumpro a meta sem me preocupar com os parâmetros
- Justo, pois o critério é pré-determinado

RESPONSABILIDADE COM CUSTOS E DESPESAS

24. Quem é responsável pelos custos para a realização do seu trabalho?

- Sou eu mesmo(a), pois realizo teletrabalho e não tenho nenhuma ajuda de custos por parte da Instituição para possíveis despesas, como equipamentos necessários, cadeira, móveis, luz etc
- A Instituição é responsável, pois fornece integralmente os meios para a realização do meu trabalho
- Os custos para a realização do meu trabalho são divididos entre mim e a Instituição, pois tem despesas custeadas por mim e outras pelo INSS
- Outra situação

25. SOMENTE para os que responderam "outra situação" na questão anterior, descreva a situação em que se encontra no momento atual em relação à responsabilidade pelos custos do seu trabalho

26. Você sabe dizer se houve aumento no custo de luz, água, internet, alimentação etc desde que você iniciou o teletrabalho?

- Sim, observei que houve um aumento nas contas de luz, água, internet, alimentação etc
- Não, as despesas com luz, água, internet, alimentação etc continuam as mesmas
- Não houve alterações significativas neste sentido

27. Sobre sua jornada de trabalho, assinale a alternativa com a qual você mais se identifica na sua situação atual

- Trabalho MAIS HORAS fazendo teletrabalho do que quando faço/fazia trabalho presencial (sem considerar tempo de deslocamento etc)
- Trabalho MENOS HORAS fazendo teletrabalho do que quando faço/fazia trabalho presencial (sem considerar tempo de deslocamento)
- Trabalho a mesma quantidade de horas nas duas modalidades (remoto e presencial)
- Não sei dizer

FACILITADORES E DIFICULDADES

28. Assinale até 3 facilitadores que você sente/sentiu realizando teletrabalho

- Flexibilidade do meu tempo e local de trabalho
- Maior autonomia
- O não deslocamento da minha casa para o local de trabalho
- Mais tempo com a minha família
- Melhor qualidade de vida

- Maior concentração
29. Assinale até 3 desvantagens que você sente/sentiu realizando teletrabalho
- Aumento das horas trabalhadas
 - Menos tempo com a família
 - Senti mais solidão
 - Falta de contato com os colegas de trabalho
 - Falta de tempo para mim
 - Mais pressão e mais responsabilidade
 - Dificuldade em separar vida profissional da vida pessoal /familiar e doméstica

REINVINDICAÇÕES POR MELHORIAS E GREVE DE 2022

30. Você entende que os(as) servidores(as) em teletrabalho devem reivindicar melhorias para o exercício da modalidade?
- Sim, pois a modalidade foi implantada recentemente e necessita de adequações
 - Não, pois a modalidade é opcional aos servidores
31. Você aderiu à greve de 2022?
- Sim / Não
32. Você poderia relatar brevemente sua motivação de participar ou não da referida greve?
33. Você considera que o resultado da Greve de 2022 foi positivo em relação as condições de trabalho para os(as) servidores(as) que trabalham remotamente?
- Sim / Não / Indiferente
34. Para você, de que formas o sindicato pode atuar em busca de melhores condições para os servidores (as) que fazem teletrabalho

ÚLTIMA PERGUNTA

35. Relate sua experiência pessoal com o teletrabalho ou algo que não foi perguntado neste questionário e que você gostaria de pontuar. Desde já agradecemos a sua participação!

ANEXO IV – ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Em qual cidade você trabalha?
2. Gênero:
3. Qual a sua idade?
4. Estado civil:
5. Quantas pessoas residem em sua residência?
6. Qual seu grau de escolaridade?
7. Como você descreve a mudança no trabalho do INSS, de antes para depois do digital?
8. De uma forma geral, como este processo mudou para os servidores e para a população?
9. Quais são os principais desafios com o teletrabalho?
10. Você acha que a pandemia, mudou o pensamento dos servidores em relação ao trabalho remoto?
Em que/quais sentido (s)?
11. Porque você optou em continuar no teletrabalho mesmo após o retorno ao presencial?
12. Você tem conhecimento de como é feita a metrificação das metas?
13. E quanto aos abatimentos?
14. Quais são as principais dificuldades com os sistemas do inss, sobre as indisponibilidades sistêmicas, o que isso impacta para o seu trabalho e para a sua vida pessoa (saúde mental, por ex).
15. O que você prevê para o futuro dos servidores, do INSS e dos contribuintes frente a essas mudanças com o teletrabalho e com a automatização dos processos?

ANEXO V- TERMO DE ACORDO DE GREVE Nº 1/2022



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL/MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA

TERMO DE ACORDO DE GREVE Nº 1/2022

Define o Termo do acordo resultante das negociações entre o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia integrante do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC); o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP); a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS).

CONSIDERANDO:

- o disposto no art. 37, VII, da Constituição Federal de 1988, que assegura o exercício do direito de greve aos servidores públicos;
- as disposições da Instrução Normativa SGP/SEDGG/ME nº 54, de 20 de maio de 2021, sobre o Termo de Acordo para compensação de horas não trabalhadas;
- que o termo de acordo para compensação de horas não trabalhadas por participação em greve deve servir para harmonizar as relações de trabalho na administração pública superando conflitos para melhor oferecer os serviços públicos, não podendo se transformar em um documento que permita a perseguição, assédio e ações desarrazoadas contra os servidores;
- a paralisação prévia por 24 (vinte e quatro) horas ocorrida no dia 9 de março de 2022;
- o movimento paredista iniciado em 23/3/2022 e finalizado em 23/5/2022, com mesa de negociação aberta em 28/4/2022; e
- que todas as funções relacionadas à vida, segurança e patrimônio foram preservadas no INSS durante o movimento grevista.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS), e a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade Social (CNTSS), ACORDAM:

CLÁUSULA PRIMEIRA. DO PRAZO PARA A COMPENSAÇÃO DAS HORAS NÃO TRABALHADAS E PLANO DE TRABALHO.

Os servidores que aderiram à paralisação decorrentes do exercício do direito de greve poderão compensar o período de faltas até o dia 30 de junho de 2023, na modalidade de registro no Sistema de Registro Eletrônico de Frequência - SISREF ou o total equivalente em tarefas/produtos, conforme plano de trabalho de compensação das horas a ser construído em até 7 (sete) dias a contar da assinatura do Termo de Acordo.

Parágrafo único. A compensação será feita pelo servidor com a anuência da chefia imediata, utilizando o modelo de Plano de Trabalho estabelecido no Termo de Acordo para Compensação de Horas não Trabalhadas por Participação em Greve.

CLÁUSULA SEGUNDA. DO INSS.

O INSS se compromete em atender os seguintes dispositivos:

1) Instituir Comitê permanente, com participação paritária entre as Entidades Sindicais Nacionais signatárias do Acordo de Greve de 2022 e as Diretorias do INSS, para discutir os processos de trabalho, com poder deliberativo para apresentação de propostas à Presidência do INSS.

1.1) Estabelecer o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da assinatura do presente acordo, para publicação da Portaria constituindo o Comitê em referência e a realização de sua primeira reunião.

1.2) O Comitê permanente terá como objetivo principal pactuar a reestruturação/revisão dos processos de trabalho no âmbito do INSS, metas, sistemas, processos e metodologia, bem como a reestruturação dos Programas de Gestão - PGs.

2) Fixar a meta de 4,27 (quatro vírgula vinte e sete) pontos por dia útil do mês, para todos os servidores que se encontram em programas de Gestão e Centrais de Análise de Benefícios, resguardado os casos de jornada reduzida, pelo prazo de três meses, prorrogáveis por igual período, tempo necessário para elaboração do estudo do modelo dos Programas de Gestão (processos de trabalho, metas e pontuação), no âmbito do Comitê permanente citado no item 1.

2.1) Qualquer alteração da pontuação e meta devem ser submetidas à apreciação desse Comitê.

3) Suspender os desligamentos por não atingimento de meta, bem como manter aberta a adesão aos Programas de Gestão, respeitado os editais, durante a reestruturação do Sistema de Metas, que devem ser tratados em até três meses, prorrogáveis por igual período, no âmbito do Comitê permanente mencionado no item 1.

4) Suspender os efeitos financeiros das avaliações referente à Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social - GDASS pelo não atingimento de metas de desempenho institucional e individual, no ciclo atual (vigésimo sexto) e no próximo (vigésimo sétimo).

5) Garantir a manutenção do abatimento de metas pelas indisponibilidades sistêmicas, objetivando a sua publicação e aplicação em tempo real, a ser trabalhada no Comitê citado no item

1. O prazo para implementação da ferramenta de indisponibilidades sistêmicas é de até 180 (cento e oitenta) dias.

6) Disponibilizar maquinário e mobiliário (computadores e periféricos necessários à sua utilização, inclusive sistemas e antivírus, cadeira, mesa, apoio de pé) de que já dispõe o Instituto aos servidores em teletrabalho. A eventual renovação do maquinário pelo INSS contemplará todos os servidores.

6.1) A Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - DIROFL elaborará cronograma prévio para disponibilização dos maquinários e mobiliários em questão, de modo a não comprometer o funcionamento das Unidades.

7) Implementar, em conjunto com as Entidades Sindicais Nacionais, pelo Serviço de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho - SSQVT, em parceria com o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor - SIASS, modelo de acompanhamento preventivo da saúde dos servidores.

8) Manter o Programa de Gestão do Atendimento Presencial - PGAP nas Unidades onde o projeto-piloto já está em andamento.

8.1) Garantir aos servidores que atuam nas Agências da Previdência Social - APS a possibilidade, mediante formalização de pedido, constante em Portaria a ser expedida, para manter o cumprimento de 6 (seis) horas de sua jornada de trabalho presencialmente, durante o horário de atendimento definido para a unidade, e 1,22 pontos (equivalente a duas horas) em caráter complementar, na seguinte ordem de preferência:

I - do Órgão Local - OL da APS de exercício do servidor;

II - das Centrais de Análise de Manutenção de Benefícios e Cadastros - CEAB/Manutenção ou outros repositórios da Gerência-Executiva - GEX, que sejam considerados urgentes; ou

III - das CEABs de Reconhecimento de Direitos.

8.2) Fica estabelecido o prazo de até 3 (três) meses, prorrogável por igual período, para apresentação de projeto para o programa de gestão do atendimento presencial, a ser discutido no âmbito do Comitê mencionado no item 1.

8.3) Garantir aos servidores da CEAB, mediante formalização de pedido, e que trabalham presencialmente e em caráter provisório, pelo prazo de três meses, prorrogáveis por igual período, a jornada de 6 (seis) horas ao completarem 4,27 pontos/dia até rediscussão no Comitê permanente citado no item 1, que abordará assuntos como processos de trabalho, metas e pontuação.

9) Instituir Comitê permanente específico para discutir os processos de trabalho dos serviços previdenciários (Serviço Social e Reabilitação Profissional), com participação paritária entre as Entidades Sindicais Nacionais signatárias do Acordo de Greve de 2022 e o INSS e poder deliberativo para apresentação das propostas à Presidência da Autarquia.

9.1) Estabelece o prazo de até 30 (trinta) dias para publicação da Portaria de instituição deste Comitê e realização de sua primeira reunião, a partir da assinatura do Termo de Acordo de Greve.



10) Fixar 5 (cinco) avaliações sociais por dia, com intervalo de agendamento de sessenta minutos, com garantia do Serviço Social organizar sua rotina de trabalho de acordo com as demandas Institucionais, incorporando as demais ações profissionais, previstas na Matriz teórico-metodológica do Serviço Social e Manual Técnico no complemento da jornada. A partir da assinatura do Acordo, fica estabelecido o prazo de 15 (quinze) dias para expedição do ato normativo com a regulamentação.

11) Fazer o levantamento e verificar o cumprimento das liminares referentes à jornada de trabalho dos profissionais com jornada específica definida em Lei.

12) Deverão ser objeto de discussão do Comitê, de que trata o item 9, de forma prioritária, dentre outras, as pautas elencadas abaixo:

12.1) Alteração do art. 17 da Instrução Normativa PRES/ NSS nº 122, de 19 de outubro de 2021.

12.2) Alteração da Portaria Conjunta nº 2/DIRAT/DIRBEN/PFE/INSS, de 12 de março de 2020.

12.3) Construção da inclusão das competências do Serviço Social na Instrução Normativa PRES/INSS nº 128, de 28 de março de 2022, e alteração das competências da Reabilitação Profissional, inclusive nas Portarias específicas, cartilhas e demais atos correlatos.

12.4) Limite de segurados em acompanhamento/orientação, por profissional de referência, no Serviço de Reabilitação Profissional.

12.5) Atuação dos Profissionais nos Serviços Previdenciários.

12.6) Retorno do agendamento do serviço de socialização de informações previdenciárias e assistenciais.

12.7) Análise de compatibilidade.

12.8) Competências técnicas do Profissional de Referência.

12.9) Critérios e definições de elegibilidade/insuscetibilidade do segurado para o Programa de Reabilitação Profissional.

12.10) Avaliação da força de trabalho dos serviços previdenciários para sugestão de concursos público.

12.11) Abrangência do sigilo das informações.

12.12) Perfis de acesso a despachos e pareceres do Profissional de Referência para análise médico pericial.

12.13) Propor adequações de Sistema para o Serviço Social e a Reabilitação Profissional.

12.14) Avaliar a implantação do Programa de Gestão do Serviço Social e da Reabilitação Profissional.



12.15) Realização de prescrição de Órtese, Prótese e Meios auxiliares de Locomoção - OPM por Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, além da Perícia Médica Federal.

12.16) Manutenção da Data da Comprovação da Incapacidade - DCI enquanto o segurado estiver na Reabilitação Profissional.

13) Encaminhar a proposta construída em conjunto com as Entidades Sindicais Nacionais signatárias do Acordo de Greve de 2022 ao Órgão Central do SIPEC de recomposição do Vencimento Básico, até 31/5/2022. A proposta contemplará transposição da parte variável para o Vencimento Básico de 2% (dois por cento) ao mês no prazo de 24 (vinte e quatro) meses. A Presidência do INSS e o Ministério do Trabalho e Previdência se comprometem a trabalhar junto ao Órgão Central do SIPEC pela sua aprovação na PLOA 2023, respeitado o prazo legal estipulado pela legislação vigente.

14) Emitir ato que trata da devolução dos valores descontados na greve de 2009 por meio de pagamento de exercícios anteriores, após anuência do órgão central, uma vez que já identificada pelo INSS a viabilidade técnica e jurídica, garantindo o pagamento.

15) Acompanhar a publicação do Decreto para constituição do Comitê Gestor da Carreira do Seguro Social, atualmente em andamento no Ministério da Economia.

16) Finalizada a greve, considerando o imediato retorno ao trabalho de todos os servidores e homologado o Termo de Acordo de Compensação de Horas Não Trabalhadas por Participação em Greve, nos termos da Instrução Normativa SGP/SEDGG/ME nº 54, de 20 de maio de 2021, devolver os valores descontados na folha de pagamento de março/2022 e abril/2022. Os dias não trabalhados nos meses de março, abril e maio/2022 serão considerados no referido termo de compensação do total de dias de greve.

17) Garantia da não interferência na vida funcional do servidor em decorrência da participação no movimento paredista de 2022.

18) Caso não seja cumprida a compensação acordada, a reposição ao erário das horas por motivo de greve não compensadas se dará em parcelas, respeitado o percentual de, no máximo, 10% (dez por cento) ao mês da remuneração do servidor.

19) Em casos de licenças e afastamentos não programáveis, a contagem do prazo previsto na Cláusula Primeira ficará suspensa, devendo ser prorrogada por igual período aos referidos afastamentos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA

Encaminhar, a conter da assinatura do presente Acordo:

I - à Casa Civil da Presidência da República, no prazo de até 30 (trinta) dias, proposta de Medida Provisória ou Projeto de Lei em regime de urgência, com o intuito de avalizar a Carreira do Seguro Social como carreira típica de Estado e estabelecer como critério mínimo de admissão para o cargo de Técnico do Seguro Social o nível Superior de escolaridade; e

II - ao Ministério da Economia, no prazo estabelecido no item 13 da Cláusula Segunda, a proposta de recomposição do Vencimento Básico dos servidores integrantes da Carreira do Seguro Social, conforme construído pelo INSS em conjunto com as Entidades Sindicais Nacionais.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO INSS E DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA

Em cumprimento à reivindicação de "recomposição salarial relativa às perdas inflacionárias de 2019 a 2022 (19,99%)", o INSS e o Ministério do Trabalho e Previdência se comprometem, caso haja concessão de reajuste salarial a alguma das carreiras do serviço público federal, a agir de acordo com as seguintes alternativas:

I - caso o aumento remuneratório seja concedido de modo linear e horizontal para todos os servidores públicos federais, os servidores da Carreira do Seguro Social serão contemplados com o mesmo índice de reajuste; ou

II - caso o reajuste salarial seja aplicado de modo específico para qualquer carreira, os representantes do INSS e do Ministério do Trabalho e Previdência se comprometem igualmente em realizar diligências junto ao Ministério da Economia para viabilizar a concessão aos Servidores da Carreira do Seguro Social.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DOS SERVIDORES ADERIRAM AO MOVIMENTO GREVISTA

Comprometem-se os servidores que aderiram ao movimento paredista, aqui representados pelas Entidades Sindicais Nacionais signatárias do presente Termo, a retornar às atividades laborativas imediatamente após a assinatura deste Termo.

Por estarem assim justos e acordados, as partes assinam este Termo de Acordo em 4 (quatro) vias de igual teor.

Brasília, 23 de maio de 2022.


GUILHERME GASTALDELLO
PINHEIRO SERRANO
 Presidente do Instituto
 Nacional do Seguro Social


JOSÉ CARLOS OLIVEIRA
 Ministro do Trabalho e
 Previdência



TERESINHA DE JESUS AGUIAR
Diretora Executiva da CNTSS

SANDRO ALEX DE OLIVEIRA
CEZAR
Tesoureiro da CNTSS

BENEDITO AUGUSTO DE
OLIVEIRA
Presidente da CNTSS

RAIMUNDO RODRIGUES
CINTRA
Diretor Executivo da CNTSS


LUIZ EUSTÁQUIO NETO
CNTSS


STELA PRISCILA BARROS
PRAGANA MARIANO
Diretora Executiva da
CNTSS


THAIZE CHAGAS ANTUNES
Diretoria Colegiada/FENASPS


DANIEL DAITOF EMANNUEL
Diretoria Colegiada/FENASPS


LUCIANO
WOLFFENBUTTEL VÉRAS
Diretoria
Colegiada/FENASPS


CRISTIANO DOS SANTOS
MACHADO
Diretoria Colegiada/FENASPS


VIVIANE APARECIDA PEREIRA
PEREZ
Diretoria Colegiada/FENASPS


GILBERTO SILVA FENASPS
Diretoria
Colegiada/FENASPS