

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

**A modernização tecnológica do Estado brasileiro:
o controverso caso do INSS-Digital**

The technological modernization of the Brazilian State: the controversial case of INSS-Digital

ANA MARIA BAIMA CARTAXO
DENISE APARECIDA MICHELUTE GERARDI
GABRIELA GEREVINI KASPER
GABRIELA OLIVEIRA BIS
JULIANA VASQUES LORDELO
Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil

RESUMO Este artigo baseado em uma pesquisa bibliográfica e documental, tem por objeto de estudo a análise crítica da reestruturação modernizante do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), autarquia federal que operacionaliza a política previdenciária e cuja modernização, a partir de 2017, impactou o acesso aos direitos previdenciários da população atendida. A análise, numa perspectiva de totalidade, tem como categorias: o conceito de tecnologia na sociedade, a constituição estrutural do Estado brasileiro e sua modernização, o INSS-Digital e o impacto das mudanças tecnológicas para a população atendida. Contextualizado a partir da década de 1990, quando se iniciam as contrarreformas neoliberais, é particularizado no período de 2016 a 2019, no acirramento das contrarreformas e ajustes de austeridades, orientados pelo ultraneoliberalismo. Deduz-se que o INSS-Digital, em substituição ao atendimento presencial, tem restringi



Este trabalho está sujeito a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

do o acesso aos direitos previdenciários e assistenciais da população, que com baixo nível de renda e escolaridade não dispõe de recursos para aquisição dos equipamentos tecnológicos e compreensão da linguagem informatizada, constatado pelos altos índices de indeferimentos dos pedidos de benefícios e a judicialização dos processos. Conclui-se que o INSS-Digital, ao concretizar-se no estreitamento ao acesso dos direitos previdenciários e assistenciais, configura-se como estratégia “competente” na redução da política previdenciária, materializada em suas contrarreformas. Espera-se contribuir para reflexão crítica dos direitos sociais brasileiros e instrumentalizar os movimentos sociais e sindicais na luta e resistência em prol de uma previdência pública, igualitária e universal.

PALAVRAS-CHAVE Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); estado brasileiro; modernização; INSS-Digital; direitos previdenciários.

ABSTRACT This article, based on bibliographical and documentary research, has as its object of study the critical analysis of the modernizing restructuring of the National Social Security Institute (INSS, for its Spanish acronym), a federal agency that operates social security policy and whose modernization, as of 2017, impacted the access to social security rights of the population it serves. The analysis, from a totality perspective, has the following categories: the concept of technology in society, the structural constitution of the Brazilian State and its modernization, the INSS-Digital, and the impact of technological changes on the population served. The analysis is contextualized from the 1990s, when neoliberal counter-reforms began, and is particularized to the period between 2016 and 2019, during which time there was an intensification of counter-reforms and austerity adjustments, guided by ultra-neoliberalism. It is deduced that the INSS-Digital, replacing face-to-face service, has restricted access to social security rights for the population, which, with a low level of income and education, does not have the resources to acquire technological equipment and understand computerized language, as confirmed by senior rates of rejection of benefit requests and the judicialization of processes. It can be concluded that the INSS-Digital, when implemented in the narrowing of access to social security rights, is configured as a "competent" strategy in the reduction of social security policy, as evidenced by its counter-reforms. It is expected to contribute to critical reflection on Brazilian social security rights and to equip social and trade union movements in the struggle and resistance in favor of a public, egalitarian, and universal pension.

KEY WORDS Information and Communication Technologies (ICTs); Brazilian state; modernization; INSS-Digital; social security rights.

RESUMEN Este artículo, basado en una investigación bibliográfica y documental, tiene como objeto de estudio el análisis crítico de la reestructuración modernizadora del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), agencia federal que opera la política de seguridad social y cuya modernización, a partir de 2017, impactó el acceso a los derechos de seguridad social de la población atendida. El análisis, desde una perspectiva de totalidad, tiene las siguientes categorías: el concepto de tecnología en la sociedad, la constitución estructural del Estado brasileño y su modernización, el INSS-Digital y el impacto de los cambios tecnológicos en la población atendida. Contextualizado a partir de los años 1990, cuando comenzaron las contrarreformas neoliberales, se particulariza en el período desde 2016 hasta 2019, en la intensificación de las contrarreformas y de los ajustes de austeridad, guiados por el ultraneoliberalismo. Se deduce que el INSS-Digital, en sustitución del servicio presencial, ha restringido el acceso a los derechos de seguridad social de la población, que, con un bajo nivel de ingresos y educación, no cuenta con recursos para adquirir equipos tecnológicos y comprender lenguaje informatizado, como lo confirman los altos índices de rechazo de solicitudes de beneficios y de judicialización de procesos. Se concluye que el INSS-Digital, cuando se implementa en la reducción del acceso a los derechos de seguridad social, se configura como una estrategia “competente” en la reducción de la política de seguridad social, materializada en sus contrarreformas. Se espera que contribuya a la reflexión crítica sobre los derechos de seguridad social brasileños y prepare a los movimientos sociales y sindicales en la lucha y la resistencia a favor de una pensión pública, igualitaria y universal.

PALABRAS CLAVE Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs); Estado brasileño; modernización; INSS-Digital; derechos de seguridad social.

1. Introdução

Este trabalho tem como objetivo investigar as transformações ocorridas no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) - autarquia federal que operacionaliza os benefícios e serviços previdenciários do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) - decorrentes da modernização tecnológica introduzida pelo projeto INSS-Digital. Em um contexto marcado por profundas mudanças políticas, econômicas e sociais, que incluem contrarreformas¹, crises econômicas e a pandemia da COVID-19, a modernização do INSS representa um desafio crucial ao acesso da população usuária a seus direitos previdenciários.

O contexto global das contrarreformas previdenciárias no Brasil pode ser melhor compreendido ao considerarmos tanto os fatores locais quanto as tendências e as políticas internacionais. As mesmas têm sido impulsionadas por preocupações com a sustentabilidade fiscal e a necessidade de reduzir os déficits orçamentários. Esses movimentos, frequentemente associados à políticas neoliberais, visam diminuir o papel do Estado na economia, promovendo a privatização e a redução de gastos públicos.

Cislaghi (2019, p. 191) aponta que o capitalismo contemporâneo inaugura sua fase ultraneoliberal “com a decorrência da crise de 2008, que coloca em xeque o modelo de dominação do Minotauro Global, nos termos varoufakianos²”, ainda que “sem [...] romper os pressupostos do domínio da financeirização e da hegemonia estadunidense mundial”. Nesta nova fase:

1. Utiliza-se a categoria contrarreforma para contrapor a reforma. É empregada quando referimo-nos ao discurso institucional, oficial do governo brasileiro, ao tratar das Emendas Constitucionais que alteraram a política previdenciária. O termo justifica-se porque as referidas emendas se concretizaram como restrição ou perda de direitos sociais, direção contrária às reformas empreendidas no passado pela social democracia, no sentido de serem realizadas em direção às políticas sociais em seu viés reformista. A categoria contrarreforma foi originalmente trabalhada por Elaine Behring no livro “Brasil em contrarreforma: desestruturação do Estado e perda de direitos”; São Paulo: Cortez Editora, 2003.

2. Yánis Varoufákis, economista e político grego, em sua obra “The Global Minotaur: The True Origins of the Financial Crisis and the Future of the World Economy, London and New York: Zed Books, 2011, Second Edition, 2013”, compara a figura mitológica do Minotauro aos bancos. Durante a enorme crise que eclodiu em 2008, as instituições financeiras tiveram o comprometimento das reservas e orçamentos dos Estados para salvá-las, permitindo com que saíssem de mais esta crise estrutural do capital mais fortes e poderosas. A analogia apresenta a monstruosidade financeira que não deveria existir e, por tal motivo, vive reclusa em um labirinto, exigindo periódicos sacrifícios dos humanos.

Impõem-se novas rodadas de privatização de bens públicos e expropriação de bens comuns, mercantilizando e subsumindo ao capital todas as esferas da vida. Impõe-se, ainda, a limitação da utilização do fundo público para todas as políticas sociais – seguridade, educação, habitação – que só podem ser financiadas pelo Estado se, ao lado do sistema da dívida pública, alimentarem o capital financeiro. É isso que aqui chamamos de ultraneoliberalismo (Cislaghi, 2019, p. 191).

Segundo Freire e Cortes (2020, p. 2), a partir dessa agudização do neoliberalismo e agigantamento deste ideário, emerge a chamada “avalanche ultraneoliberal que se manifesta diante das aceleradas perdas de direitos sociais, reduzindo drasticamente o alcance das políticas sociais”. Raichelis, Paz e Wanderley (2022, p. 5) alertam que “essa erosão dos direitos ocorre na abrangência de ‘uma nova razão do mundo,’ segundo Dardot e Laval (2016, p. 275)”.

As contrarreformas não são exclusivas do Brasil. Elas fazem parte de uma tendência mais ampla observada em diversos países, motivada por fatores como o envelhecimento da população, as mudanças demográficas e as pressões fiscais globais. Organizações internacionais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, frequentemente recomendam reformas previdenciárias como parte de pacotes de ajuste econômico e políticas de estabilização fiscal.

Esta nova ordem, conforme Faria e Marques (2020), configura-se no cômputo da extrema direita e, paradoxalmente, ocorre de modo contraditório, sendo acrescida de traços conservadores, ultraliberais, autoritários e de caráter neofacista. Espraia-se pela América (Estados Unidos, Brasil e Colômbia), Europa (Hungria e Polônia) e Ásia (Israel, Turquia e Índia). Tem sua origem demarcada pela crise econômica planetária de 2008, cuja consequência foi a busca de maiores taxas de lucros para o capital na direção sul-norte, trazendo como consequência o desemprego e a precarização da força de trabalho.

Em 2016, a conjuntura brasileira é deflagrada por um golpe institucional (midiático, empresarial, parlamentar e judiciário) que colocou no governo o vice-presidente Michel Temer, aprofundando as contrarreformas conservadoras ultraneoliberais: a partir da aprovação da Emenda Constitucional 95³, de 2016 (instituindo o chamado “teto de gastos”, que congelava por 20 anos os investimentos em direitos sociais, como

3. Após a eleição de Luiz Inácio Lula da Silva, sob coordenação do Ministro da Fazenda, Fernando Haddad, a EC 95/2016 foi substituída pelo Regime Fiscal Sustentável, conhecido como Novo Arcabouço Fiscal (PLP 93/2023). Segue como um mecanismo de controle, com foco no equilíbrio entre arrecadação e despesas. Mais do que impedir gastos acima de um limite, o regime condiciona maiores gastos do governo ao cumprimento de metas de resultado primário, buscando conter o endividamento e criando condições para a redução de juros e garantia de crescimento econômico. Mais informações em: Novo Arcabouço Fiscal - Câmara dos Deputados (camara.leg.br).

saúde e educação), da lei de terceirização (Lei nº 13.429, de 2017), da lei da reforma trabalhista (Lei nº 13.467, de 2017), e da proposta de reforma previdenciária (PEC 287, de 2017), a qual não teve possibilidade de ser aprovada naquele momento.

Com a eleição do candidato de ultradireita, Jair Bolsonaro, em 2018, a política de ajuste fiscal e as ações econômicas que favorecem ao capital financeiro somam-se a um cenário de agravamento do retrocesso e do desmonte dos direitos sociais e trabalhistas. Apoiado pela ala conservadora reacionária e pelo fundamentalismo da Frente Parlamentar Evangélica, segue na linha anterior de contrarreformas, somando-se uma forte pressão ideológica.

Com esse quadro, como aponta Demier: “A democracia liberal brasileira se converte finalmente, num arranjo político voltado centralmente para a retirada de direitos democráticos” (2017, p. 98). É nesse contexto que, ao mesmo tempo em que a previdência é demandada pelos usuários, ela sofre a contrarreforma imposta pela Emenda Constitucional 103 de 2019, que empreendeu profundas mudanças no RGPS, como também no Regime Próprio de Previdência dos Servidores Públicos (RPPS), com restrição, extinção e mecanismos dificultadores de acesso à população usuária.

Soma-se à conjuntura pandêmica o desemprego, que no trimestre encerrado em abril de 2021 estava em 14,7% (Agência Brasil, 2021), aprofundando a pauperização da classe trabalhadora. O número de pobres saltou de 9,5 milhões, em agosto de 2020, para mais de 27 milhões, em fevereiro de 2021, como aponta a Agência Senado (2021). Já em 2023, após a eleição de Luiz Inácio Lula da Silva, observa-se uma queda significativa na taxa de desemprego, chegando a 8,0% (IBGE, 2023).

Com a implantação do projeto INSS-Digital, iniciado em 2017, alterações significativas foram impostas na forma de acesso aos benefícios previdenciários e assistenciais por parte dos segurados e usuários da autarquia, e o atendimento presencial passou a ser substituído gradualmente pelas Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs). Desta forma, o projeto INSS-Digital introduziu barreiras tecnológicas que afetaram particularmente a parcela da população com baixa renda, pouca escolaridade e acesso limitado às TICs. Segundo a pesquisa realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC, 2023), a exclusão digital persiste como um desafio significativo no Brasil, já que 36 milhões de pessoas não são usuárias da internet. Esse grupo é maior entre habitantes de áreas urbanas (29 milhões), com grau de instrução até o Ensino Fundamental (29 milhões), pretos e pardos (21 milhões) e com 60 anos ou mais (18 milhões). Esse quadro se encaixa em um contexto mais amplo de políticas neoliberais e de ajustes de austeridade, como as contrarreformas, em um processo contínuo de acumulação de capital.

Nesse sentido, este artigo constitui um dos primeiros estudos resultantes da pesquisa em desenvolvimento “INSS Digital - o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social”⁴ e se propõe a contextualizar as transformações gerenciais e tecnológicas vivenciadas pelo INSS desde a década de 1990, destacando as mudanças nas políticas de previdência e o esfacelamento da previdência pública brasileira.

Essas mudanças históricas moldaram o cenário no qual o projeto INSS-Digital foi implementado. Inicia-se com a Emenda Constitucional No 19 de 1998, que trata da reforma do Estado, trazendo características de gestão empresarial para a operacionalização dos serviços públicos, sob uma ótica produtivista e de enxugamento dos recursos humanos e materiais. O Estado, então, utiliza a tecnologia para corroborar com a maximização deste propósito.

Para atingir os objetivos deste trabalho, foi realizada uma revisão bibliográfica e documental sobre a temática, e analisados dados requisitados junto à Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), via Plataforma Brasil. Os dados obtidos referem-se aos requerimentos de benefícios previdenciários, tempo de espera para análise de processos, número de atendimentos da autarquia, de servidores ativos, entre outros.

O artigo busca fornecer uma análise abrangente dessas transformações, avaliando seu impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais, bem como na prestação de serviços e benefícios pelo INSS.

Este trabalho está estruturado em três seções: O conceito de civilização tecnológica; Modernização Administrativa do Estado Brasileiro e impactos no INSS; Modernização tecnológica e gerencial no INSS e seu impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. Ao final, são apresentadas as considerações finais que resumem as principais conclusões e implicações dessa pesquisa.

O artigo, portanto, mostra-se de suma relevância para o aprofundamento da reflexão crítica acerca do uso de recursos tecnológicos e informáticos na operacionalização dos direitos sociais, de forma a problematizar a qual projeto de sociedade este uso tem servido. Assim, será possível dar maior visibilidade ao tema junto aos organismos profissionais e sindicais para que, coletivamente, estratégias de luta possam ser articuladas.

4. Pesquisa registrada e aprovada no SIGPEX (Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão) da Universidade Federal de Santa Catarina, sob nº 202105780, com início em 11/06/2021 e previsão de término para 11/09/2024. Esta pesquisa foi integrada ao projeto “Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC)”, vinculada à Universidade Federal do Rio de Janeiro, cuja aprovação de financiamento se deu no âmbito da Chamada CNPq/MCTI/FNDCT nº 40/2022 Pró-humanidades - Programa de Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Humanidades - com vigência no período compreendido entre 08/01/2023 e 31/01/2025.

2. O conceito de civilização tecnológica

De acordo com Pinto (2005), o desenvolvimento tecnológico é um processo histórico. O autor confronta a ideia de existência de uma era tecnológica e pontua a necessidade de problematizar o que efetivamente aparece como próprio de cada tempo. Para ele, o conceito de “era tecnológica” esconde o objetivo ideológico de atingir a consciência das massas para que acreditem que estão vivendo nos melhores tempos da humanidade em razão das possibilidades sem precedentes de manutenção da vida, oferta de conforto e formação cultural. O objetivo desta argumentação é a conversão da criação técnica em moral, por meio da admiração e gratidão das massas à civilização técnica por prestar serviço de tamanha relevância à humanidade. Todavia, a técnica é um processo cumulativo e as civilizações anteriores tiveram suas conquistas em relação às pesquisas e conhecimentos herdados.

A ideia de Pinto (2005) vai ao encontro do pensamento de Marx (2017) sobre a introdução da maquinaria como ferramenta para encurtar o tempo de trabalho necessário do trabalhador e prolongar o tempo de trabalho excedente. Ou seja, no modo de produção capitalista, a introdução da maquinaria ocorre como objetivo de produção de mais-valor. A máquina tem sua produtividade medida pela quantidade de força humana de trabalho que ela substitui, sendo que para o capitalista o uso da máquina está condicionado à “diferença entre o valor da máquina e o valor da força de trabalho por ela substituída” (Marx, 2017, p. 466).

Marx (2017) salienta que o processo de produção capitalista não é somente processo de trabalho, mas é também processo de valorização. Assim, não são as condições de trabalho que são empregadas pelo trabalhador, mas estas que empregam o trabalhador. Foi apenas com a introdução da maquinaria que esta realidade ficou visível e que a relação do trabalhador com o seu meio de trabalho tornou-se conflituosa, pois agora o trabalho morto passa a dominar e arrancar as forças do trabalho vivo. “É só a partir da introdução da maquinaria que o trabalhador luta contra o próprio meio de trabalho, contra o modo material de existência do capital” (Marx, 2017, p. 499). Com a substituição de parte da classe trabalhadora pela maquinaria, aquela se vê compelida a concordar com as ordens proferidas pelo capital. Destarte, temos um antagonismo: “o meio mais poderoso para encurtar a jornada de trabalho se converte no meio infalível de transformar todo o tempo de vida do trabalhador e de sua família em tempo de trabalho disponível para a valorização do capital” (Marx, 2017, p. 480).

Em países há mais tempo desenvolvidos, a própria máquina produz, por meio de sua aplicação em alguns ramos de negócios, uma tal superabundância de trabalho (*redundancy of labour*, diz Ricardo) em outros ramos, que a queda do salário abaixo do valor da força de trabalho impede aí a aplicação da maquinaria, tornando-a supérflua e frequentemente impossível do ponto de vista do capital, cujo lucro provém da diminuição não do trabalho aplicado, mas do trabalho pago (Marx, 2017, p. 466).

Quanto à produção da máquina em países desenvolvidos, Pinto (2005) alerta que o conceito de “era tecnológica” constitui importantíssima arma do arsenal dos poderes supremos, empenhados em obter estes dois resultados: “(a) revesti-lo de valor ético positivo; (b) manejá-lo na qualidade de instrumento para silenciar as manifestações da consciência política das massas, e muito particularmente das nações subdesenvolvidas” (Pinto, 2005, p. 43).

Pensar que a tecnologia está presente apenas no mundo atual é uma falácia, pontua Pinto (2005). Trata-se de uma consciência ingênua, assim como os discursos que têm por base o endeusamento ou a satanização da tecnologia. Já a classe dominante tem consciência sobre o outro, ou seja, o dominador tem pleno conhecimento a respeito do dominado e propaga a ideia de que não é possível construir tecnologia nas nações periféricas. O grande capital internacional dispõe de condições para minar a produção dos produtos nacionais e garantir a exportação das suas tecnologias, pois à medida que as aprimoram, aperfeiçoam também as suas estratégias de sucumbência. As estratégias para manutenção do domínio sobre as classes dominadas envolvem a ocupação dos técnicos com as tecnologias originadas nos países independentes economicamente.

Temos de denunciar o lado secreto, maligno do endeusamento da tecnologia, aquele que visa unicamente a fortalecer ideologicamente os interesses dos criadores do saber atual, a fim de conservá-lo no papel de instrumento de domínio e espoliação econômica da maior parte da humanidade, levada a trabalhar para as camadas altas dos povos senhoriais sob a falsa e emoliente impressão de estar participando, na única forma em que lhe é possível, da promoção do progresso em nosso tempo [...] (Pinto, 2005, p. 44).

Pinto (2005, p. 42) alude que vivemos na “civilização tecnológica” em razão do acúmulo de volume crítico de tecnologias, superior às sociedades anteriores. O autor utiliza o termo “tecnológica” e não “técnica” porque “a ciência e a técnica aparecem como uma benemerência pelo valor moral que outorgam aos seus cultores, e, muito naturalmente, e com mais forte razão, aos patrocinadores [...]” (Pinto, 2005, p. 42). Estes cultores e patrocinadores também desejam fazer crer que a humanidade usufrui de forma igualitária dos benefícios da civilização tecnológica, visando evitar que as

massas se convertam contra ela. Da mesma forma, as nações centrais buscam incutir nos países subdesenvolvidos a crença de que a eles só resta os papéis de consumidores das produções superiores ou de fabricantes de produtos com técnicas ultrapassadas.

Quanto ao conceito de “civilização tecnológica” nos países subdesenvolvidos, Pinto (2005) aborda a necessidade de expor e desmascarar fatores políticos que impedem que estes países possam pensar sobre a própria realidade e, dessa forma, compreenderem como prioridade a importância de defenderem seus recursos materiais. A habitual condição de explorados não permite que pensem formas de utilização de seus bens naturais, nem que criem técnicas, máquinas e objetos destinados a sanar as necessidades humanas. O autor faz um importante alerta quanto ao conceito de totalidade, para não o utilizarmos como teóricos do “mundo alto” (Pinto, 2005, p. 47), em que povos e indivíduos de interesses diversos formam um grupo homogêneo.

É preciso denunciar as disparidades, ou seja, romper o círculo infernal de uma falsa totalidade em que os dominadores nos querem encerrar, sob o pretexto de participarmos todos do mesmo mundo, unificado pela ciência e pela técnica, chegadas agora a um grau de progresso tal que ninguém as pode recusar, mas também não tem o direito de nem dar-se ao devaneio de criá-las por conta própria, sem possuir as vantagens de potência maior. O corolário deste sofisma consiste em estarmos todos obrigados a aceitar as condições a nós impostas, único meio de participarmos da civilização. Contra essa errônea e insidiosa uniformização é que nos pronunciamos (Pinto, 2005, p. 47).

De acordo com o mesmo autor, a implantação de uma política de desenvolvimento econômico, científico e tecnológico pelos países subdesenvolvidos é fator crucial para que essas nações deixem de ser meras consumidoras dos países capitalistas centrais e caminhem para o rompimento do ciclo da dependência. Ele destaca que os países de economia periférica têm o papel de quintal tecnológico e consomem tecnologias obsoletas, o que reitera a sua condição de subdesenvolvimento e dependência econômica. O Estado e as Universidades têm função primordial na indução desta política, cujo objetivo não é fazer com que a classe dominada assuma papel de classe dominante, mas que ocorra o processo de superação da dominação.

Em consonância com esta dominação dos países de economia periférica, a proposta da indústria 4.0, conforme aduz Antunes (2018), nasceu na Alemanha em 2011 estruturada nas novas TICs para dar um salto tecnológico no mundo produtivo e intensificar os processos produtivos automatizados geradores de valor, controlando digitalmente toda a logística empresarial. A principal consequência é a ampliação do trabalho morto, com a internet conduzindo todo processo, e a redução do trabalho vivo, por meio da substituição de atividades manuais por ferramentas robotizadas e automatizadas, sob comando informacional-digital. A indústria 4.0 se diferencia da

Revolução Industrial do século XVIII, do avanço da indústria automotiva do século XX, e da reestruturação produtiva da década de 1970. Esta proposta concretizará a hegemonia informacional-digital, comandando a ciber indústria do século XXI. Assim, a divisão internacional do trabalho entre Norte e Sul, centro e periferia será ainda maior.

Antunes (2018) acrescenta que os capitais almejam o trabalho mais flexível possível, sendo que a terceirização tem sido a modalidade de gestão que assume centralidade na busca por altos lucros, exigindo e transferindo aos trabalhadores a pressão pela maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade, pela redução de custos com a força de trabalho e flexibilização dos contratos de trabalho. No mundo do trabalho digital e flexível, principalmente no setor de serviços, há a “pejotização” das profissões, os “frilas fixos” – freelancers que se tornam permanentes, mas tem seus direitos burlados, além do teletrabalho e/ou home office. No entanto, o dicionário corporativo tende a humanizar a lógica destrutiva, utilizando-se de palavras como “colaboradores”, “parceiros”, entre outras, para encobrir o aprofundamento da precarização, da informalidade, e do número de trabalhadores sem direitos preservados. Para disfarçar essa tragédia, populariza-se o “empreendedorismo” como caminho e esperança.

Como o capital não se valoriza sem realizar alguma forma de interação entre trabalho vivo e trabalho morto, ele procura aumentar a produtividade do trabalho, intensificando os mecanismos de extração do sobretrabalho, com a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnológico-científico-informacional. Nesse movimento, todos os espaços possíveis se tornam potencialmente geradores de mais-valor. As TICs, presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços privatizados e mercadorizados, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias (Antunes, 2018, p. 33).

Dessa forma, cabe analisar como o Estado brasileiro busca apropriar-se das TICs como elemento para aprofundar o desmonte dos direitos sociais, impactando diretamente nas políticas de previdência social e assistência social, em particular no INSS, como trata o capítulo a seguir.

3. Modernização administrativa do estado brasileiro e impactos no INSS

Neste capítulo, serão abordadas breves considerações sobre a concepção do Estado na sociedade burguesa, as características estruturais do Estado brasileiro e as mudanças e contradições ocorridas na Previdência Social e nos benefícios previdenciários e assistenciais operacionalizados pelo INSS, em razão da modernização administrativa que vem sendo imposta à autarquia desde os anos 1990.

Ao longo das transformações vivenciadas pela sociedade que se ergue sob a égide do modo de produção capitalista, conforme mudam as necessidades da classe dominante e do capital, mudam também as funções do Estado, as quais são determinadas para atender, prioritariamente, os interesses do capital.

Nessa seara, o Estado moderno, conforme pontuam Marx e Engels, “não passa de um comitê que administra os negócios comuns da classe burguesa como um todo” (Marx & Engels, 2008, p. 14). Ao afirmarem que “A história de todas as sociedades até agora tem sido a história das lutas de classe”, Marx e Engels (2008, p. 10) já apontavam a impossibilidade de um papel neutro por parte do Estado, posto que ele se encontra no bojo das contradições e dos antagonismos de uma sociedade de classes.

O próprio nascimento do Estado moderno, pondera Engels (2012, pp. 136-137), acontece à medida em que “a riqueza passa a ser valorizada e respeitada como bem supremo [...]”, passando a ser imprescindível a criação de uma instituição que não apenas servisse para a proteção das riquezas individuais e da propriedade privada, mas que também trouxesse mecanismos capazes de fortalecer o “reconhecimento da sociedade às novas formas de aquisição de propriedade que se desenvolviam umas sobre as outras – a acumulação, portanto, cada vez mais acelerada, das riquezas [...]”. Em suma, seria necessário o estabelecimento de “uma instituição que [...] não só perpetuasse a nascente divisão da sociedade em classes, mas também o direito de a classe possuidora explorar a não possuidora e o domínio da primeira sobre a segunda”. E assim, como coloca o autor, “Inventou-se o Estado”.

Na mesma linha, Mészáros (2015), ao analisar o tema do Estado e da disputa política em uma época em que o sistema capitalista torna-se efetivamente global, afirma que sem examinar o Estado moderno não se examina o capitalismo, uma vez que esse sistema tem como pilares Estado, capital e trabalho. O autor discorre, então, sobre como as sucessivas crises do capitalismo recolocam o papel do Estado no centro do debate teórico, já que a instituição, tal como foi constituída historicamente, com a perspectiva de privilegiar os interesses hegemônicos, tende a agravar os problemas sociais em vez de resolvê-los.

Mészáros (2015, p. 18) ainda pondera que “a expropriação alienada do trabalho excedente é fundamental para o fortalecimento do Estado e do capital”, sendo a denominada “lei do mais forte” o mecanismo pelo qual o Estado assegura tanto a expansão do sistema capitalista quanto o controle da sociedade, ocultando as suas contradições. O

autor utiliza esta expressão para explicitar que o povo não participa efetivamente da criação das leis na sociedade capitalista e, por isso, as igualdades jamais serão efetivadas no plano material, mantendo-se como aspectos meramente formais.

O Estado brasileiro, tendo em sua gênese a colonização e a escravatura das relações de produção, apresenta o conservadorismo como um traço inerente à sua formação sócio-histórica, expressando-se no pensamento das classes dominantes e na política econômica e social do país. As forças produtivas, marcadas pela dependência originalmente aos países imperiais e, mais tarde, aos países centrais do capitalismo internacional, com traços predominantemente aristocráticos e estagnantes, como analisaram Mazzeo (1997) e Fernandes (2014), caracterizam-se pela superexploração do trabalho, que ocorre em razão do salário ser inferior ao necessário para a reprodução da força de trabalho, explica Marini (2013).

O conservadorismo do Estado e da sociedade brasileira está intrinsecamente ligado à forma pela qual a revolução burguesa foi conduzida no país. Ao contrário de outros países, onde a participação da camada popular foi um elemento crucial, no Brasil a revolução burguesa ocorreu pelo alto, conforme assevera Fernandes (2014). Assim, a não ruptura com o poder oligárquico “alcança um patamar histórico irreversível, de plena maturidade e, ao mesmo tempo, de consolidação do poder burguês e da dominação burguesa” (Fernandes, 2014, p. 239). Para este autor, a reorganização do poder em suas estruturas identifica o princípio da modernidade brasileira.

Imediatamente após o período de redemocratização e de promulgação da Constituição Federal de 1988, a década de 1990 já apontava para o quanto a reorganização do poder em suas estruturas seria imprescindível na histórica disputa entre projetos societários. Por meio de contrarreformas com a finalidade de reduzir o Estado em suas funções básicas, principalmente em relação aos direitos sociais, as políticas neoliberais passam a abrir espaço para o setor privado e para a mercantilização e financeirização das políticas públicas (Cartaxo et al., 2023). A operacionalização desse formato ocorre por meio das reestruturações institucionais do Estado, como no caso concreto do avanço tecnológico e de sua expressão no INSS.

A previdência surge no Brasil como uma das primeiras iniciativas de proteção social, por meio da “auto-organização dos trabalhadores, no contexto da industrialização e urbanização do país, nos anos 1920” (Jesus et al., 2023, p. 3). Por ser uma política intrínseca à regulação do mercado de trabalho, a política de previdência é historicamente “determinada pela formação econômico-social do Brasil, suas particularidades e transformações no âmbito da universalidade capitalista [...]”, materializando-se como uma “resposta às lutas dos trabalhadores por proteção social, sem deixar de atender ao novo padrão de acumulação do capital que se estabelecia no país” (Jesus et al., 2023, p. 3).

No momento da redemocratização do país, findado o período da ditadura militar, a Constituição Federal de 1988 apresenta o sistema de Seguridade Social por meio do tripé saúde, previdência e assistência social, em uma perspectiva ampliada de proteção social. Sem dúvidas, constituiu-se um avanço na trajetória dos direitos sociais, ainda que na contracorrente do movimento que vinha sendo globalmente articulado pelo grande capital, desde os anos 1970, como estratégia de recomposição dos níveis de lucro, valendo-se, para tal, da adoção de diretrizes neoliberais guiando as funções do Estado.

A adoção das políticas neoliberais no Brasil foi, portanto, adiada em função do momento de efervescência política que o país vivenciava nos anos 1980. Porém, já com a eleição do primeiro presidente eleito diretamente pelo voto popular, Fernando Collor de Mello, em 1989, inicia-se um movimento de contrarreforma do Estado, seguindo a agenda liberal e de enxugamento do Estado defendida pelo então candidato, sendo o alvo preferencial a política de previdência social. Desde então, as contrarreformas, embora oscilem em razão de questões conjunturais de ordem econômica, política e de organização e luta dos trabalhadores, têm avançado a passos largos no sentido do desmonte e da destruição da previdência pública, ampliando, em contrapartida, o mercado de previdência privada. Esse direcionamento tem como objetivo minimizar a necessidade de políticas sociais, relativizar o princípio da universalidade de cobertura, precarizar os serviços públicos, privatizar e endeusar a eficácia do mercado em suprir todas as demandas criadas deliberadamente pelo enxugamento estatal. A tecnologia, nesse contexto, assume papel relevante.

Este projeto, cujas raízes encontram-se no processo de modernização gerencial do Estado brasileiro, datado do início dos anos 1990, acompanha também as mudanças em ascensão no Brasil e no mundo no que tange a gestão e a organização da força de trabalho. É também a partir dos anos 1990 que o Estado brasileiro passa a reorganizar sua estrutura, incorporando as bases da gestão flexível da força de trabalho e reduzindo a sua atuação, em especial em relação aos gastos com proteção social, de forma a adaptar-se às necessidades do capital em seu processo de mundialização e financeirização.

Neste sentido, Vasconcelos (2017) aponta que vários projetos, visando adequar a gestão, a estrutura e o atendimento do INSS a uma nova racionalidade, foram idealizados a partir dos anos 1990. Contudo, o autor pondera que tais projetos sempre foram descontinuados e nunca chegaram a atingir os resultados propostos, principalmente no que tange ao aumento da eficiência e à recuperação da imagem da autarquia junto à sociedade.

Alguns desses projetos foram os concebidos no âmbito do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE)⁵: o Projeto Novo Modelo de Gestão (PNMG), que mobilizou vultosos recursos financeiros e humanos na tentativa de sua implementação, a partir de 2002; o Projeto Gestão do Atendimento (PGA), de 2007 e, posteriormente, o Projeto de Implantação do Novo Modelo de Gestão (PINMG). Para Vasconcelos (2017), todos estes projetos, ainda que se valendo de estratégias distintas, buscaram promover mudanças na infraestrutura física e tecnológica, na gestão organizacional e de recursos humanos, nos processos de trabalho e no modelo de atendimento da autarquia.

A racionalidade que se buscou alcançar impactou não somente os aspectos objetivos dos processos de trabalho dos servidores como também a sua subjetividade. Exemplo disso foi a criação da Carreira do Seguro Social em 2004, por meio da Lei nº. 10.855. Esse mecanismo possibilitou, a partir de 2009, que grande parte do salário dos trabalhadores fosse condicionada a metas de produtividade individuais e coletivas. Somando-se ao fato de que no mesmo período foram implementados novos sistemas de concessão e monitoramento dos benefícios e o agendamento eletrônico (Vasconcelos, 2017), evidencia-se o quanto a ideia de Seguridade Social, tal como prevista na Constituição Federal de 1988, foi sendo desconstruída nos termos da lei e com apoio estatal.

O aspecto fiscal também é um elemento de suma importância para a compreensão do movimento de modernização administrativa do Estado e do INSS. Em 1994, durante a implementação do Plano Real, uma Emenda Constitucional (EC 01/94) instituiu um mecanismo destinado a desvincular 20% do produto da arrecadação de todos os impostos e contribuições da União. Denominado “Desvinculação das Receitas da União” (DRU)⁶, tal mecanismo, que a princípio seria transitório, passou por sucessivas prorrogações e chegou a ampliar a porcentagem de desvinculação para 30% das receitas em 2016, retirando recursos que deveriam ser destinados à concretização de direitos fundamentais e destinando-os, de forma prioritária, ao pagamento de juros e amortizações da dívida pública, favorecendo, assim, o capital financeiro. De acordo com a Auditoria Cidadã da Dívida (2023), em 2022, o pagamento de juros e amortizações comprometeu 46,30% (R\$ 1,789 trilhão) do orçamento público.

5. O Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado foi criado no primeiro mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso, em 1995, e extinto pela Medida Provisória MPV nº 1.795 de 01.01.1999.

6. Cabe ressaltar que a DRU foi extinta em 2019 com a Emenda Constitucional 103, que consolidou a contrarreforma previdenciária.

Seguindo a linha de austeridade fiscal, em 2016, ano do golpe perpetrado contra a presidenta democraticamente eleita Dilma Rousseff, o Congresso Brasileiro aprovou a Emenda Constitucional N° 95, a qual instituiu um mecanismo de ajuste fiscal permanente. O chamado “teto de gastos” pressiona o Estado a reduzir os investimentos em serviços públicos. Na esteira do ajuste fiscal, em 2017, sob a gestão de Michel Temer, foi aprovada a contrarreforma trabalhista e, em 2019, no governo de Jair Bolsonaro, a deletéria contrarreforma previdenciária, orquestrada pelo então ministro da economia, Paulo Guedes.

Assim, constata-se que “dentro da lógica neoliberal de revisão do papel do Estado na economia e na área social, especialmente no provimento de bens e serviços [...]”, é que as reformas administrativas e burocráticas são efetuadas, sempre na perspectiva de corte de direitos, “[...] tanto que sempre foram apresentadas em momento de escassez orçamentária e crise fiscal”, como apontam Queiroz e Santos (2020, p. 4).

E é justamente nesse contexto, marcado por profundas contradições, que o Estado brasileiro vem implementando o uso das TICs para operacionalizar os direitos previdenciários, por meio da adoção de uma lógica privada e gerencialista, na qual o objetivo central do serviço público passa a ser a economicidade na gestão das políticas sociais, em detrimento da qualidade dos serviços prestados, utilizando um processo crescente de digitalização e intensificando as transformações no mundo do trabalho, de forma a atender aos interesses do capital.

No próximo capítulo, serão expostos os impactos da modernização tecnológica e gerencial do INSS no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais operacionalizados pela autarquia.

4. Modernização tecnológica e gerencial no INSS e seu impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais

Raichelis (2018) afirma que o crescimento do setor de serviços em razão da reestruturação capitalista e contexto neoliberal, tem feito aumentar o contingente de trabalhadores nesta área, tanto em países centrais quanto periféricos. Com base em Marx, “não há nas atividades do Estado, de administração, controle e prestação de serviços públicos, a produção direta de valor, sendo o trabalho assalariado nesse âmbito improdutivo” (Raichelis, 2018, p. 41).

É perceptível a adoção do gerencialismo como ideologia de gestão adotada pelo sistema capitalista em tempos de crise, destaca Raichelis (2018). Essa ideologia estende-se no âmbito estatal como forma de empresariamento do trabalho e como regulador das relações entre trabalhadores e empregadores, que tem por objetivo a substituição de trabalho vivo por morto, com predomínio instrumental em oposição à razão crítica.

Cavalcante e Prêdes (2022) afirmam que as máquinas tiveram suas aplicações ampliadas, ou seja, não atuam mais como meras executoras de tarefas, foram adicionados processos de automação relacionados à aprendizagem e tomada de decisão. Por automação entende-se que “além de executar a tarefa, um sistema pode aprender com seu desempenho e tomar decisões sozinho” (Cavalcante & Prêdes, 2022, p. 117). As autoras problematizam as alterações relacionadas a fatores de miserabilidade e de vulnerabilidade social, em face da Lei n. 14.176 de 22 de janeiro de 2021, quanto ao acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC)⁷, em que serão utilizados dados (sem especificar quais) na avaliação dos requerimentos. Assim, além da Perícia Médica Federal e da avaliação social pelo Serviço Social do INSS, há a inclusão de uma tecnologia de automação para definição de um cálculo quanto a média da renda familiar *per capita*, relegando à avaliação social caráter suplementar. Este “parece ser um exemplar de automação nas políticas sociais públicas com forte risco para negar o acesso ao BPC, [...] prescindindo do saber-fazer das assistentes sociais do INSS” (Cavalcante & Prêdes, 2022, p. 121).

Assim, a *dataficação* do BPC está acompanhada de uma decisão desenhada sem transparência sobre os critérios usados e sobre um processo de automação que infere um cálculo sem qualquer *feedback* aos seus usuários e aos trabalhadores, o que implica projetar o aumento do número dos indeferimentos e o declínio final do peso atribuído à avaliação social na análise de requerimento ao BPC. É importante ressaltar que o *software* para esse fim não terá condições de extrair dos *big data* existentes o complexo de dados coletados e interpretados durante a avaliação social, porém o objetivo traçado pelo INSS e pela DATAPREV pode ser diminuir o tempo de análise dos pedidos sem ampliar o número de analistas do Seguro Social do Instituto (Cavalcante & Prêdes, 2022, p. 121).

Dessa forma, segundo as mesmas autoras, com o desenvolvimento de tecnologias de automação que tomam decisões sem a supervisão humana, o processo de trabalho é alterado e incide sobre a divisão social e técnica do trabalho, subsumindo o trabalho ao capital de forma não vivida anteriormente na história.

Neste contexto, torna-se imprescindível explanar sobre a ocorrência da modernização tecnológica e gerencial do INSS, bem como analisar os impactos no acesso da população usuária aos direitos previdenciários e assistenciais operacionalizados pela instituição.

7. O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é garantido pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), Lei N° 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e prevê o pagamento de um salário-mínimo mensal ao idoso com idade igual ou superior a 65 anos ou à pessoa com deficiência de qualquer idade. Para ser elegível ao benefício, a renda por pessoa do grupo familiar deve ser igual ou menor que $\frac{1}{4}$ do salário mínimo.

A modernização tecnológica no INSS foi gradativa, mas, desde sua criação em 1990, as TICs são usadas para atender a população usuária. Com um enfoque em iniciativas tecnológicas, a autarquia inicia um processo de adesão a novos instrumentos para atendimento de usuários. Isto é evidenciado a partir da introdução de canais de atendimentos remotos, como a central telefônica 135, em 2006. Com isso, pode-se observar a alteração de alguns cenários, uma vez que muitos serviços, anteriormente prestados espontaneamente nas agências do INSS, passaram a requerer agendamento prévio, realizado pela central 135 ou pela internet. Contudo, o que é evidenciado com estas modificações não é o aprimoramento do atendimento ao segurado e usuário, mas sim a inversão das filas presenciais por filas virtuais, impondo ainda mais desafios para a gestão do INSS e refletindo no acesso dos usuários e beneficiários aos seus direitos sociais.

Esse processo de modernização não caminha isoladamente: ele vem no bojo das contrarreformas, com uma das tentativas no governo de Michel Temer, por meio da PEC 287/2016, consolidando-se no governo de Jair Bolsonaro, com a promulgação da Emenda Constitucional nº. 103, de 12 de novembro de 2019. Na sequência, é promulgado o Decreto Nº 10.332, de 28 de abril de 2020, o qual tem como objetivo a instituição de uma estratégia de Governo Digital no âmbito dos órgãos da administração pública. Mesmo com a eleição do candidato do campo progressista, Luiz Inácio Lula da Silva, em 2022, não ocorrem alterações nesta dinâmica. Pelo contrário, há uma continuidade desta política, a qual é evidenciada com a criação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

O que se pode averiguar neste cenário é a inserção de uma ideologia que apresenta o desenvolvimento tecnológico como capaz de solucionar questões estruturais presentes na autarquia, sem realizar a análise dos processos organizacionais, tampouco atentando-se para as reais demandas dos sujeitos usuários. É neste rol de transformações que se encontra o projeto INSS-Digital.

Sendo assim, resgata-se aqui alguns dos decretos que promovem o avanço do projeto de modernização do INSS. No ano de 2015, o Decreto no 8.539, de 8 de outubro, estabeleceu o sistema de processos eletrônicos no contexto da administração pública. Em 2016, implementou-se o projeto-piloto do INSS-Digital na Agência da Previdência Social (APS) de Mossoró/RN que, após ajustes, foi gradativamente implementado nas demais APS do país, a partir de 2017.

Em 2019, a maioria dos requerimentos de benefícios e serviços já eram realizados exclusivamente via internet, pelo aplicativo “Meu INSS” ou pela central telefônica 135, sem a mediação dos servidores da autarquia. Ademais, com a ascensão pandêmica do vírus da COVID-19, os atendimentos online passam a ser a regra. Adere-se ao uso de inteligências artificiais como forma de desobstrução das filas, e o atendimento que antes era realizado presencialmente nas agências passa a ser predominantemente digital.

Acerca dos serviços prestados presencialmente nas agências, atualmente, ressaltam-se os atendimentos simplificados e específicos, os quais foram normatizados com a Portaria INSS/DIRBEN N° 982 de 22/02/2022. O atendimento simplificado é aquele agendado quando o interessado não dispõe de meios para a realização do requerimento eletrônico; enquanto o atendimento específico é relativo às solicitações de alta complexidade. Contudo, para haver esta orientação de maneira presencial na agência, o segurado necessita agendar previamente via canal 135 ou, excepcionalmente, na APS. Além destes serviços, os usuários/segurados ainda podem ser atendidos presencialmente em casos de perícia médica e cumprimento de exigência administrativa. Entretanto, todos os atendimentos devem ter prévio agendamento. Portanto, o único serviço ainda prestado de forma espontânea na APS é a emissão de senha para o “Meu INSS”. Explicita-se, assim, as barreiras impostas na vida dos sujeitos para a requisição de serviços e benefícios aos quais têm direito.

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

Assim, a inserção das TICs nos processos modernizantes do Estado insere-se em um rol ideológico que não tem como objetivo o atendimento das demandas populacionais, tampouco a ampliação dos serviços. Ao contrário, constitui-se enquanto estratégia de austeridade para atendimento da lógica neoliberal e contenção de gastos, em detrimento dos direitos previstos constitucionalmente aos usuários e segurados. Acerca do tema, Queiroz e Santos, asseveram que:

As reformas administrativas no mundo desde a década de 1970, têm, como regra, priorizado a dimensão da eficiência na perspectiva econômica, com valorização da flexibilidade, da produtividade e da redução de gastos, negligenciando os fins ou o sentido político que deve guiar a administração pública. Seu objetivo nunca foi o de assegurar equidade, justiça e participação cidadã na formulação e execução das políticas públicas, mas promover ajuste fiscal, privatizar bens e serviços públicos e supostamente melhorar a alocação de recursos públicos (Queiroz & Santos, 2020, p. 3).

Diante das recentes imposições normativas e do aumento expressivo da utilização das TICs no INSS, diversos são os impactos para a população usuária e beneficiária.

A tecnologia como produto do trabalho humano possui uma racionalidade e objetivos no âmbito do projeto societário, determinados pelo processo produtivo de acumulação. A partir dessa assertiva entende-se o processo de trabalho no modelo de atendimento do INSS-Digital mediado pelas TICs na conjuntura das contrarreformas, especialmente a previdenciária e a trabalhista, que ocorrem há 30 anos no Brasil. As referidas tecnologias, portanto, sob o domínio do Estado, objetivam aos interesses do capital, intensificam a precarização do trabalho e fragilizam as políticas sociais, constituindo-se empecilhos aos usuários no acesso aos seus legítimos direitos, conquistados pelas lutas dos trabalhadores.

A população atendida pelo INSS caracteriza-se como de baixa renda. A mesma, em sua grande maioria, possui uma renda média mensal de R\$1.600,02, incluído o aumento do salário mínimo de R\$1.320,00, de acordo com dados da CGU e com os Relatórios de Gestão do INSS de abril de 2023. Isto significa que a renda média dos beneficiários da previdência social está baseada em 70% no piso nacional do salário mínimo, com tendência ao achatamento dessa média a partir das mudanças ocorridas nos cálculos dos benefícios, determinados pelas contrarreformas previdenciárias, especialmente a EC nº 103/2019.

Por meio desse fator e do analfabetismo digital da grande maioria da população brasileira explica-se a barreira que o autoatendimento impõe no acesso aos direitos sociais operacionalizados pelo INSS. Conforme elucidam os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua sobre Tecnologias de Informação e Comunicação - PNAD Contínua TIC (IBGE, 2018), 170 milhões de brasileiros não conseguem acessar a internet por não terem condições financeiras ou por não compreenderem a linguagem de informática. Ainda conforme o levantamento, cerca de 25% da população (45,9 milhões de pessoas) com dez anos ou mais não utilizam a rede. Alguns até possuem internet, mas não compreendem as técnicas para o seu manuseio, enquanto 16,2% não têm internet em suas residências. Esse quadro demonstra por si só a imprescindibilidade do atendimento presencial à população beneficiária, e como as TICs utilizadas na instituição constituem entraves ao acesso dessa população aos seus direitos.

De outra parte, os benefícios negados transformam-se em poupança pública, sob pena do prejuízo econômico da população, cujos processos de requerimentos de benefícios são analisados de forma precária, redundando em indeferimentos de seus pedidos. Pela Portaria DIRBE/INSS nº 1.035 de 18/07/2023, que estabelece a rotina de automação na análise desses benefícios, denota-se que no período compreendido entre 18/07/2022 a 31/10/2022, a ferramenta *Workflow* indeferiu, automaticamente, 114.096 benefícios, dos 967.692 processos, sem que fosse realizada uma análise mais acurada por parte dos servidores.

Esta constatação desmistifica o falso ideário de que os robôs resolveriam o problema das filas de espera. Observou-se o aumento do tempo médio para análise dos benefícios previdenciários e assistenciais, que passou de 25 dias, em 2013, para 75 dias, em 2019 (CNJ, 2020, p. 47). Isto fez com que a fila de espera dos processos que estavam há 45 dias aguardando análise fosse de 374 mil pedidos em 2016, para 1,1 milhão de requerimentos em 2020, ou seja, um salto de 211% na fila de análise, o que pode concorrer para a escalada de processos judiciais.

O INSS, tentando resolver o problema, criou um bônus para os servidores de R\$ 57,00 por cada processo analisado, que extrapolasse as metas da jornada de trabalho⁸. Isso não garantiu a qualidade nas análises dos processos, que apresentam expressiva inconsistência, nem a redução das filas. Pelo contrário, tem acarretado a negação dos direitos previdenciários e assistenciais em razão de análises aligeiradas e desqualificadas, incorrendo em indeferimentos indevidos, sem garantir aos beneficiários e usuários a possibilidade de responderem e atenderem às exigências institucionais.

Em 2021, foram indeferidos 4.619.327 benefícios de todas as espécies, dentro de um montante de 8.646.914 solicitações, o que significa a negação de aproximadamente 50% dos benefícios solicitados (CGU, 2022). A razão principal foi o não cumprimento de exigências, o que denota as dificuldades dos requerentes de compreenderem e acompanharem os processos no sistema.

Neste cenário de informatização, mediante o uso das TICs, e na tentativa de resolver, sem sucesso, o problema das filas de espera, a autarquia ainda instituiu um projeto piloto para a realização dos exames médico-periciais por meio da teleavaliação, com base apenas nos atestados e sem a presença física do segurado ou usuário⁹.

8. Resolução nº 675 PRES/INSS, de 21 de fevereiro de 2019 - Programa Especial para Análises de Benefícios com Índícios de Irregularidades e o Bônus de Desempenho Institucional por Análises de Benefícios com Índícios de Irregularidades. A mesma encontra-se suspensa.

9. Para maiores informações vide: DIRBE/INSS/SPMF/SPREV/MTP nº 1, de 26 de janeiro de 2022 - determinou a operacionalização da Perícia Médica por meio de teleavaliação - PMUT. Portaria Conjunta MTP/INSS, nº 7, de 28 de julho de 2022.

Na mesma direção, foi determinado que a avaliação social das pessoas com deficiência que objetivam a concessão do BPC fosse realizada por meio de videoconferência¹⁰. Determinação esta acrescida à Lei nº14.176, de 22 de junho de 2021, que propôs a avaliação social por uma média automatizada, em detrimento da avaliação social presencial.

São diversos mecanismos institucionais que prejudicam sobremaneira o percurso dos usuários e segurados no acesso aos seus direitos, uma vez que os mesmos ficam submetidos primordialmente à conclusão médico-pericial, que privilegia o modelo de avaliação físico-biológico e secundariza os aspectos sociais. Isto contraria o movimento das pessoas com deficiência em prol da avaliação biopsicossocial, a concepção de saúde definida em 1947 pela Organização Mundial de Saúde (OMS), e os próprios princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), que definem saúde como um estado de bem estar físico, econômico, social e cultural, e não apenas ausência de doença.

Em 2015, a autarquia indeferiu 2,6 milhões de benefícios, em um total de 7 milhões de requerimentos. Já em 2016, com a implementação do INSS-Digital, os indeferimentos sobem ao patamar de 4,1 milhões, considerando 9,3 milhões de pedidos. Ou seja, observa-se um acréscimo de 58% nas respostas negativas, ao passo que o total de solicitações expandiu 32% (Brasil, 2022, p. 49). Por outro lado, em 2016, o INSS concedeu 5,1 milhões de benefícios requeridos (Brasil, 2017), enquanto em 2020 houve um recuo para 4,8 milhões, significando uma redução de 5,1%, nos períodos compreendidos entre 2016 e 2020 (Brasil, 2021).

A demora nas respostas em razão do atraso nas análises, a redução ou a suspensão do valor dos benefícios e os indeferimentos têm acarretado a judicialização dos processos. De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no ano de 2020, os processos previdenciários representavam 36% do total de processos em curso no âmbito da Justiça Federal.

Em 2021, o total de processos judiciais em andamento, de qualquer natureza, foi 77,3 milhões (CNJ, 2022, p. 4). Conforme essa mesma fonte, isso tem onerado os custos do Estado com o Judiciário, os quais, em 2021, perfizeram um total de R\$ 103,9 bilhões (CNJ, 2022, p. 7).

Observa-se neste quantitativo uma expressiva participação dos processos previdenciários, cujo número, em 2021, foi de mais de 1,8 milhão em todo território nacional (CNJ, 2021, p. 272), com destaque para o auxílio-doença, seguido da aposentadoria por invalidez, aposentadoria por idade e aposentadoria por tempo de serviço (CNJ, 2022, p. 11) .

10. Vide Portaria DIRBE/INSS nº 978, de 04/02/2022.

Fazendo um comparativo das ações judiciais com os gastos públicos, as 441.403 ações concedidas em 2016 custaram aos cofres públicos um valor médio mensal de R\$ 560 milhões; em 2021, para as 627.102 ações aprovadas o gasto médio mensal foi de R\$ 910 milhões, constatando-se um aumento na ordem de 42% no número de ações concedidas, com custo público acrescido em 60% (CGU, 2022).

Segundo os dados da pesquisa, os benefícios concedidos pelo INSS via ação judicial têm crescido expressivamente a cada ano. Em 2016, alcançaram o índice de 10,96% da soma total de benefícios concedidos; em 2019, foi de 11,79% (Brasil, 2019, p. 10). Os dados também demonstraram que dos mais de 11% do total concedido por ações judiciais, a maioria provém das regiões sul e sudeste do país, o que se pode deduzir, inicialmente, por serem as regiões mais ricas do país e abrangerem um maior quantitativo proporcional de empregos formais. Por outro lado, o estudo demonstrou que o indeferimento incide mais sobre a população desempregada, que fica, assim, duplamente desprotegida.

Os inúmeros entraves impostos à população usuária e segurada contribuem para o processo de judicialização, que ganha relevância enquanto instrumento para viabilizar o acesso aos direitos. A ascensão de tal mecanismo “significa que algumas questões de larga repercussão política ou social estão sendo decididas por órgãos do Poder Judiciário, e não pelas instâncias políticas tradicionais”, representando “uma transferência de poder para juízes e tribunais, com alterações significativas na linguagem, na argumentação e no modo de participação da sociedade” (Barroso, 2009, p. 12).

As contrarreformas previdenciárias que vêm ocorrendo desde a década de 1990, em conjunto com o processo de privatizações sob a ótica neoliberal, explicitam os “processos contemporâneos de expropriação social” (Boschetti, 2018, p. 154), ao reduzir o papel do Estado no provimento das políticas sociais, relegando desproteção social às classes trabalhadoras.

Este quadro explica o protagonismo do Poder Judiciário no acesso da população aos direitos sociais, promovendo cada vez mais o *modus operandi* neoliberal de individualização das demandas de natureza coletiva, esvaziando, ao mesmo tempo, a força das lutas sociais.

Na mesma direção, Mioto, Dal Prá e Wiese (2018, p. 15) explicitam que nos “conflitos gerados pelo descompasso entre o reconhecimento dos direitos constitucionais e a capacidade estatal de prover tais serviços”, é que os processos de judicialização encontram terreno fértil, uma vez que, para requerer o acesso aos direitos, os atores envolvidos nas ações (advogados, defensores e juízes) se apoiam, na maioria dos casos, aos direitos fundamentais de usuários, previstos constitucionalmente.

A judicialização previdenciária, desse modo, configura-se como um fenômeno plurifacetado e controverso. Constitui-se, em muitos casos, o único espaço que a população possui para tentar o acesso aos seus direitos, o que deveria ser feito com

maior facilidade. Ao mesmo tempo, constitui-se como gargalo judiciário no Brasil, expresso pela grande quantidade de processos que aguardam julgamento em todas as esferas do Poder Judiciário.

No caso previdenciário, significa, ainda, a face nefasta das TICs expressas no INSS-Digital, pelas razões já explanadas. Contudo, não se trata aqui de negar a importância do avanço tecnológico, mas sim de problematizar a questão e contextualizá-la historicamente com as reais condições materiais, sócio-econômicas e políticas da população a que se destina, bem como ao projeto de sociedade ao qual vem servindo.

5. Considerações finais

No contexto abordado ao longo deste artigo científico, examinamos a interligação entre as transformações na administração, nos processos de trabalho e no modelo de atendimento do INSS, permeado pelo avanço tecnológico, e como isso se relaciona com o projeto contrarreformista do Estado, que vem se desenvolvendo no Brasil há mais de três décadas. Evidencia-se que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) utilizadas nas políticas governamentais estão alinhadas aos interesses do capital, exacerbando a precarização do trabalho e das políticas sociais, ao mesmo tempo em que criam obstáculos ao acesso aos direitos conquistados pelos trabalhadores brasileiros.

O sucateamento do INSS, ocasionado pelo dismantelamento de sua estrutura de atendimento, representa uma frente de ataque aos direitos previdenciários e assistenciais, como parte das reformas administrativas e gerenciais. Essa não deve ser considerada apenas uma estratégia de gestão equivocada, mas sim um projeto articulado para restringir o acesso da população aos benefícios.

A reforma administrativa do INSS está em consonância com as mudanças nas regras previdenciárias e serve como uma ferramenta de controle do acesso da população aos benefícios junto à previdência, em conformidade com as recomendações de organismos internacionais. Esta estratégia, que ganhou impulso a partir da crise do capital na década de 1970, visa reduzir a previdência pública, abrindo caminho para sua privatização e financeirização. A introdução de novas tecnologias nos sistemas do INSS, enquanto reduz a força de trabalho dos servidores, cria problemas que afetam a credibilidade da instituição, o que pode ser explorado por aqueles que pleiteiam a privatização como solução para a suposta ineficiência do Estado.

A modernização administrativa do INSS, com a incorporação de tecnologias, precisa ser realizada de forma equitativa, levando em consideração as necessidades da população atendida. Isso implica em atualização tecnológica constante, melhoria dos processos internos, capacitação contínua dos servidores, simplificação das regras previdenciárias e investimento na infraestrutura de atendimento.

Como o sistema previdenciário atende a uma ampla gama de segurados em todo o país, é crucial reconhecer que a maioria dos usuários do INSS possui renda próxima ao salário mínimo, baixa escolaridade e falta de conhecimento em informática, além de poucos recursos para adquirir os equipamentos necessários. Portanto, as tecnologias devem ser meios para facilitar o trabalho dos servidores e o acesso dos usuários aos seus direitos, em vez de serem um fim em si.

Ademais, a linguagem institucional é complexa, levando muitos a recorrer a escritórios de advocacia e intermediários para lidar com os procedimentos, o que compromete parte de sua renda futura. O crescente processo de judicialização dos benefícios previdenciários e assistenciais apresenta uma contradição, uma vez que gera altos custos para o Estado, ao mesmo tempo em que economiza nos benefícios concedidos à população, como evidenciado pelo alto índice de indeferimentos.

Nesse contexto, é importante destacar que as críticas apresentadas não se opõem ao uso das TICs, mas sim ao projeto social ao qual esse uso tem servido. No âmbito das contrarreformas, as TICs têm se mostrado como mais um obstáculo ao acesso aos direitos previdenciários e assistenciais. Portanto, é urgente que os organismos profissionais e sindicais se unam para desenvolver estratégias coletivas em defesa de uma Previdência Social pública, universal e verdadeiramente protetora dos direitos dos trabalhadores e do trabalho. Esta é uma questão crucial que deve ser abordada com seriedade e determinação, a fim de garantir um sistema previdenciário justo e acessível a todos os brasileiros.

Referências


- Agência Brasil (2021). *Desemprego mantém recorde de 14,7%, diz IBGE. Total de desocupados chega a 14,8 milhões de pessoas*. Rio de Janeiro. <https://agencia-brasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/desemprego-mantem-recorde-de-147-diz-ibge>.
- Agência Senado. Senado Federal. Senado Notícias. (2021, março). *Recordista em desigualdade, país estuda alternativas para ajudar os mais pobres*. <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2021/03/recordista-em-desigualdade-pais-estuda-alternativas-para-ajudar-os-mais-pobres>.
- Antunes, R. (2018). Entre a corrosão e os escombros: o advento do proletariado da era digital. In: *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Auditoria Cidadã da Dívida (2023). *Orçamento Federal Executado (pago) em 2022*. <https://auditoriacidada.org.br/>.
- Barroso, L. R. (2009, janeiro - dezembro). Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. *Suffragium - Revista do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, Fortaleza*, 5(8), 11-22. <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/5498>.


- Behringer, E. (2003). *Brasil em Contra-Reformas: desestruturação do Estado e perdas de direitos*. São Paulo : Cortez editora.
- Boschetti, I. (2018). Expropriação de direitos e reprodução da força de trabalho. In: Boschetti, I. (org.). *Expropriação e direitos no capitalismo* (pp. 131-165). São Paulo: Cortez.
- Brasil. (1998) *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Art. 194*. [Brasília]: CF/88. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- Brasil (2017). Boletim Estatístico da Previdência Social. Ministério da Fazenda. Secretaria de Previdência. *Coordenação-Geral de Estatística, Demografia e Atuária de São Paulo*, 22(01). <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/outros/imagens/2017/11/beps17.09.pdf>.
- Brasil (2019). *Ministério da Economia. Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas. Judicialização dos Benefícios Administrados pelo INSS*. Relatório de Avaliação. Ciclo 2019. https://www.gov.br/economia/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/cmap/politicas/2019/gastos-diretos/relatorio_avaliacao-cmag-2019-judicializacao.pdf.
- Brasil (2021). Secretaria de Políticas de Previdência Social. Coordenação de Estatística, Demográfica e Atuária de São Paulo. *Boletim Estatístico da Previdência Social*, 26(07). https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps072021_final-1.pdf.
- Brasil (2016). *Ministério do Trabalho e Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social Inss*. Relatório de Gestão do Exercício de 2015. Brasília.
- Brasil (2023). *Ministério do Trabalho e Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social Inss*. Relatório de Gestão de 2022. Brasília.
- Brasil (2022). Secretaria de Políticas de Previdência Social. Coordenação de Estatística, Demográfica e Atuária de São Paulo. *Boletim Estatístico da Previdência Social*, 27(11). https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps112022_final.pdf.
- Brasil (2023). *Instituto Nacional do Seguro Social. Institucional*. [Brasília]. <https://www.gov.br/inss/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/institucional>.
- Cartaxo, A., Jesus, E., Silva, D., Bis, G., e Lordelo, J. (2023). A judicialização dos benefícios previdenciários no contexto da modernização administrativa do estado brasileiro: impactos na população usuária do INSS. In: *XI Jornada Internacional de Políticas Públicas (XI JOINPP)*, 19 a 22 de setembro de 2023, São Luís, Maranhão – Brasil.
- Cavalcante, R., e Prêdes, R. (2022). Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, 144, 110-128. <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnxDVJ/?format=pdf&lang=pt>.


- CETIC. (2023). *92 milhões de brasileiros acessam a Internet apenas pelo telefone celular, aponta TIC Domicílios 2022*. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. <https://cetic.br/pt/noticia/92-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-internet- apenas-pelo-telefone-celular-aponta-tic-domicilios-2022/>.
- CGU. Controladoria Geral da União. (2022). *Serviço de Informações ao Cidadão da Controladoria-Geral da União (SIC/CGU)*. Brasília.
- Cislaghi, J. F. (2019). Crise do capital e ultraneoliberalismo: a capitalização da Previdência Social no Brasil. In: Cislaghi, J. F.; Demier, F. *O neofascismo no poder (Ano I): análises críticas sobre o governo Bolsonaro*. Rio de Janeiro: Consequência.
- CNJ. Conselho Nacional de Justiça. (2020). *A judicialização de benefícios previdenciários e assistenciais*. Relatório Final de Pesquisa – Justiça Pesquisa. Realização: Insper – Instituto de Ensino e Pesquisa. Brasília, DF.
- CNJ. Conselho Nacional de Justiça. (2021). *Justiça em números 2021*. Brasília: CNJ, Anual. 340 p: il. color. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>.
- CNJ. Conselho Nacional de Justiça (2022). *Justiça em números 2022*. Sumário Executivo. Brasília: CNJ. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/sumario-executivo-jn-v3-2022-2022-09-15.pdf>.
- Demier, F. (2017). *Depois do Golpe: a dialética da democracia blindada no Brasil*. Rio de Janeiro: Mauad.
- Engels, F. (2012). *A origem da família, da propriedade privada e do Estado*. Trad. Leandro Konder, 3 ed. São Paulo: Expressão Popular.
- Faria, F. G., e Marques, M. L. B. (2020). Apresentação. In: Faria, F. G., Marques, M. L. B. (orgs). *Giros à direita: análises e perspectivas sobre o campo libero-conservador*. Sobral- CE, Sertão Cult.
- Freire, S. de M., e Cortes, T. L. (2020). Políticas de Combate à Pobreza e Avalanche Ultraneoliberal: aportes para reflexão. In: Bravo, M. I. S.; Matos, M. C. de; Freire, S. de M. (orgs). *Políticas Sociais e Ultraneoliberalismo. Uberlândia/Minas Gerais* (pp. 27-52). Navegando Publicações.
- Fernandes, F. (2014). *A revolução burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica*. São Paulo.
- IBGE. (2018). *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD TIC 2018. https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2018/Analise_dos_resultados_TIC_2018.pdf.


- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020). Estudos e Pesquisas. *In-formação Demográfica e Socioeconômica* número 43. Síntese de Indicadores Sociais: Uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *PNAD Contínua - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*. Rio de Janeiro. <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>.
- Jesus, E., Kasper, G., Cavalheiro, T., e Cartaxo, A. (2023). A modernização tecnológica e o impacto no acesso aos direitos previdenciários e assistenciais: uma análise sobre o INSS - Digital. In: *XI Jornada Internacional de Políticas Públicas (XI JOINPP)*, 19 a 22 de setembro de 2023, São Luís, Maranhão – Brasil.
- Marini, R. M. (2013). *Duas notas sobre o socialismo*. http://www4.pucsp.br/neils/downloads/v5_artigo_ruy.pdf.
- Marx, K., e Engels, F. (2008). *Manifesto do Partido Comunista*. 1. Ed. São Paulo: Expressão Popular.
- Marx, K. (2017). Maquinaria e grande indústria. In: Marx, Karl. *O Capital* [Livro I]. 2. Ed. São Paulo: Boitempo.
- Mazzeo, A. C. (1997). *Estado e Burguesia no Brasil: origens da autocracia burguesa*. São Paulo: Cortez.
- Mészáros, I. (2015). *A montanha que devemos conquistar: reflexões acerca do Estado*. Lagoa, Maria Izabel. Trad. 1.ed. São Paulo: Boitempo.
- Mioto, R. C. T., Dal Prá, K. R., e Wiese, M. L. (2018). Política social e processos de judicialização: serviços sociais e famílias em foco. *SER Social, Brasília*, 20(42), 11-29. https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/13528/16271.
- Pinto, Á. V. (2005). *O conceito de tecnologia*. v.1. Rio de Janeiro: Contraponto.
- Queiroz, A. A., e Santos, L. A. (2020). O ciclo laboral no setor público brasileiro. In: *Cadernos da Reforma administrativa 2*. <https://fonacate.org.br/wp-content/uploads/2020/07/Cadernos-Reforma-Administrativa-N.-2.pdf>.
- Raichelis, R. (2018). Serviço Social: trabalho e profissão no capitalismo contemporâneo. In: R. Raichelis et al. *A nova morfologia do trabalho no serviço social* (pp. 25-65). São Paulo: Cortez.
- Raichelis, R., Paz, R. D. O., e Wanderley, M. B. A (2022). Erosão dos Direitos Humanos e Sociais no Capitalismo Ultraneoliberal. *S. Social e Sociedade, S. Paulo*, 143, 5-11.
- Vasconcelos, J. (2017). *Og de. Instituto Nacional de Seguro Social (INSS): uma análise da "modernização" da previdência social brasileira*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. <https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/7597>.

Sobre los autores

ANA MARIA BAIMA CARTAXO é doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP, professora aposentada do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, e professora colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFSC, pesquisadora da linha 2 - Questão Social, Trabalho e Emancipação Humana. Suas pesquisas atuais são sobre intervenção profissional nas políticas sociais diante de tecnologias, incluindo a pesquisa sobre o INSS-Digital e os impactos nas condições de trabalho e no acesso da população aos direitos sociais. Tem livros organizados, capítulos de livros e artigos publicados em revistas e em anais de congressos, na área de seguridade social, considerando a política previdenciária e o exercício profissional do Serviço Social na Previdência Social. E-mail: acartaxo4@gmail.com.  <https://orcid.org/0000-0002-4150-5342>

DENISE APARECIDA MICHELUTE GERARDI é doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina – PPGSS/UFSC, mestre em Serviço Social pela UFSC, especialista em Gerenciamento de Projetos pelo SENAC, especialista em Políticas Públicas pela Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC. Pesquisadora da linha 2 - Questão Social, Trabalho e Emancipação Humana do PPGSS. Suas pesquisas atuais são sobre intervenção profissional nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Tem capítulos de livros e artigos publicados em anais de congresso quanto às condições de trabalho dos assistentes sociais. E-mail: denisemgerardi@gmail.com.  <https://orcid.org/0000-0003-0676-9198>

GABRIELA GEREVINI KASPER é estudante de graduação da nona fase em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Bolsista de iniciação científica na pesquisa "INSS Digital: o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social. E-mail: gabrielakasper0@gmail.com.  <https://orcid.org/0009-0005-8185-3164>

GABRIELA OLIVEIRA BIS é discente da oitava fase de graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Voluntária na pesquisa "INSS Digital: o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social. Pesquisas atuais sobre integração de habilidades tecnológicas em projetos sociais. E-mail: gabioliveirabis@hotmail.com.  <https://orcid.org/0009-0001-9074-2707>

JULIANA VASQUES LORDELO é bacharela em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, e bacharela em Administração de Empresas pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas – EAESP-FGV. Assistente social residente do Programa de Residência em Área Profissional da Saúde - Modalidade Multiprofissional: Saúde Coletiva e Atenção Primária, da Universidade de São Paulo – USP. Voluntária na pesquisa “INSS Digital: o impacto junto aos servidores e no acesso ao direito da população usuária da Previdência Social, do Departamento de Serviço Social da UFSC. E-mail: lordelo.juliana@gmail.com.

 <https://orcid.org/0009-0008-3246-6856>

CUHSO

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

EDITOR

Matthias Gloël

COORDINADOR EDITORIAL

Víctor Navarrete Acuña

CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Ediciones Silsag

TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Mabel Zapata

SITIO WEB

cuhso.uct.cl

E-MAIL

cuhso@uct.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional