



O MODELO GERENCIAL DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS E O PROJETO INSS DIGITAL

Andrêssa Gomes Carvalho de Amorim¹

RESUMO:

O artigo ora apresentado visa refletir sobre o modelo gerencial de organização do trabalho na prestação dos serviços previdenciários e o Projeto INSS Digital. Para tanto, utilizamos a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental, sistematizadas com base numa perspectiva de análise, histórica e crítica, da reestruturação produtiva do capital e do projeto neoliberal no Brasil, da Reforma Gerencial do Estado (as políticas de governança eletrônica e digital) e seus reflexos na política pública de previdência social, e os mecanismos de controle, organização e gestão do trabalho no INSS, sobretudo, a partir da implantação do INSS Digital.

PALAVRAS-CHAVE: Modelo de gestão. Previdência Social. INSS Digital

ABSTRACT

The article presented here aims to reflect on the managerial model of work organization in the provision of social security services and the INSS Digital Project. To this end, we used bibliographical and documentary research, systematized based on a perspective of historical and critical analysis, of the productive restructuring of capital and the neoliberal project in Brazil, of the State Management Reform (electronic and digital governance policies) and its impact on public social security policy, and the mechanisms of control, organization and management of work at the INSS, especially since the implementation of INSS Digital.

KEYWORDS: Management model. Social Security. INSS Digital

1 INTRODUÇÃO

¹ Assistente Social do INSS. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social UFAL.



Os anos de 1990 marcam o Estado brasileiro que acabara de instituir uma Constituição Federal - a Constituição “Cidadã” -, em 1988, na qual reconhece um conjunto de direitos civis, políticos, econômicos e sociais a todos os (as) brasileiros (as). A Constituição Federal de 1988, ao dispor sobre a ordem social estabelece como primado o trabalho e como objetivos o bem-estar e a justiça social. Para isso, em seu Art. 6º, estabelece os direitos sociais e alarga a proteção social no país, sobretudo, com o reconhecimento das políticas de saúde, assistência e previdência social como parte da Seguridade Social.

Os avanços trazidos com a Constituição “Cidadã” no campo dos direitos sociais, portanto, na órbita da cidadania, não foram reconhecidos em sua integralidade, quando de sua regulamentação nos anos de 1990, período em que a política econômica neoliberal se faz presente no Brasil, tendo como um dos principais objetivos desresponsabilizar o Estado de obrigações sociais e no provimento de políticas sociais públicas e transferir tal responsabilidade para a iniciativa privada e/ou para o “Terceiro Setor”, configurando-se em uma redução dos direitos sociais historicamente conquistados e dando o suporte necessário para a maximização dos lucros do capital.

Foi nessa conjuntura de regulamentação e, ao mesmo tempo, restrição de direitos que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) foi criado por meio do Decreto nº 99.350, em 27 de junho de 1990, mediante a fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social (IAPS) com o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Enquanto Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Previdência Social (MPS), o INSS passa a operacionalizar o Regime Geral de Previdência Social (RGPS) instituído através da Lei 8.213/91, constituindo-se na instituição que viabiliza a política pública de previdência social com o maior nível de organização da gestão operacional dos serviços e benefícios oferecidos e servidores públicos contratados.

Destaca-se que as mudanças que marcaram a sociedade brasileira na época, cujas consequências se fazem presentes no contexto atual, são reflexos das transformações pelas quais a sociedade capitalista vem passando desde meados de 1970 como parte das respostas à crise estrutural do capital. Foi sem dúvida esta crise que provocou transformações na sociedade capitalista, tanto no padrão produtivo quanto nas formas de controle, gestão e organização da força de trabalho, mediadas pelos avanços tecnológicos, marcando o início da era digital; pela



substituição do padrão de acumulação fordista pelo padrão de acumulação flexível, reconfigurando a subordinação do trabalho ao capital e impondo novas demandas e requisições ao trabalhador assalariado (ANTUNES, 2022). Além disso, como consequência de tais transformações que reconfiguram as necessidades existentes nesta sociedade e criam novas necessidades (HELLER, 1986; MOTA; AMARAL, 1998), observa-se a reorientação do papel do Estado nas respostas aos conflitos sociais, embora sua natureza essencialmente classista permaneça inalterada, uma vez que sua função vai adquirindo novas formas: ora se dá através da coerção, ora do consenso, visando o ordenamento social, para que o capital continue se reproduzindo livre de “ameaças”.

Em decorrência do processo de mudanças socioeconômicas e políticas ocorridas na sociedade capitalista a nível mundial e, em especial, na particularidade da sociedade brasileira, que tende a uma governança do Estado marcada pelo viés empresarial, altera-se significativamente as políticas sociais no âmbito público-estatal. Tal tendência pode ser observada claramente na política de previdência social, cujos serviços e benefícios são implementados através do INSS, que está na linha de frente como um dos primeiros a adotar o modelo empresarial na prestação dos serviços públicos e no controle e na organização de sua força de trabalho, sobretudo, a partir da implantação do INSS Digital.

O artigo ora apresentado visa refletir sobre o modelo gerencial de organização do trabalho na prestação dos serviços previdenciários e o projeto INSS Digital. Para tanto, utilizamos a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental, sistematizadas com base numa perspectiva de análise, histórica e crítica, da reestruturação produtiva do capital e do projeto neoliberal no Brasil, da Reforma Gerencial do Estado (as políticas de governança eletrônica e digital) e seus reflexos na política pública de previdência social, e os mecanismos de controle e organização do trabalho no INSS, sobretudo, a partir da implantação do INSS Digital.

A nossa inserção no INSS desde 2009 instiga o interesse pelo tema e, também, constitui uma significativa fonte para o conteúdo aqui apresentado. Ademais, parte desta sistematização, é fruto do estudo que encontra-se em andamento na nossa pesquisa para tese do doutorado no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UFAL².

² A referente pesquisa está vinculada ao Projeto de Pesquisa em Rede: ‘Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)’, de abrangência mais ampla, promovido pela UFRJ, UFAL e UFSC e financiado pelo CNPq.



2. DESENVOLVIMENTO

Na particularidade da sociedade brasileira, como já sinalizamos, com a introdução da política neoliberal no país, as funções do Estado são desregulamentadas em detrimento da regulação do mercado (NETTO, 1996), ocorrendo a privatização de grande parte das empresas públicas e a precarização das políticas sociais estatais com a expansão da mercantilização dos serviços públicos, principalmente, os serviços de saúde, educação e previdência social, o que implica na restrição de direitos sociais.

As mudanças que marcaram a época reconfiguraram significativamente as políticas sociais, agora, privatizadas, focalizadas e descentralizadas, especialmente, a política de previdência social que ao longo dos anos vem sendo afetada por um conjunto de contrarreformas (BEHRING; BOSCHETTI, 2007), descaracterizando não só o seu sentido originário de proteção social, como possibilitando a sua viabilização sob a lógica do seguro e, inclusive, abrindo espaço para que a iniciativa privada passasse a gerir os fundos de pensões e aposentadorias em detrimento do poder público (MOTA, 2008). Também, atingiram diretamente a gestão, o controle e a organização do trabalho na prestação dos serviços e benefícios previdenciários, em especial, no INSS.

Nesse contexto, a introdução dos preceitos neoliberais no país, acompanhada pela Reforma Gerencial do Estado (PEC 20/1998), idealizada por Bresser Pereira e implementada em meados do primeiro Governo Fernando Henrique Cardoso (FHC), teve como consequência a redução de postos de trabalho, especialmente, no serviço público, reestruturação de carreiras, inclusive, a previdenciária³, e, devido ao ajuste fiscal⁴, contenção dos salários dos servidores públicos, além da flexibilização das formas de contratação de pessoal (contratos temporários, terceirizados, etc.), implicando a perda de direitos trabalhistas e previdenciários, ao isentar os governos das obrigações trabalhistas para com o contratado.

³ A carreira previdenciária foi estruturada no Governo FHC através da Lei nº 10.355, de 26 de dezembro de 2001, sendo esta reestruturada em 2004, no Governo Lula, com a publicação da Lei nº 10.855, na qual foi instituída a Carreira do Seguro Social, composta na atualidade pelos servidores do INSS.

⁴ Lei de Responsabilidade Fiscal, Lei Complementar Nº 101, de 04 de maio de 2000.



Na esteira da Reforma Gerencial do Estado brasileiro institui-se o “Programa de Governo Eletrônico” nos anos 2000, trazendo a informatização dos processos internos de trabalho e, com ela, a implantação de um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a Sociedade, no qual a implementação das políticas sociais estatais vem acompanhada de uma conotação mais “moderna” e “científica”, sendo operacionalizadas com o auxílio das TIC’s (BRASIL, 2024).

Há de se destacar que, embora a DATAPREV tenha surgido no ano de 1974 com o objetivo de analisar sistemas, programar e executar “serviços de tratamento da informação e o processamento de dados por meio de computação eletrônica, bem como a prestação de outros serviços correlatos” (DATAPREV, 2024, p.35) junto à Previdência Social, é apenas nesse contexto de Reforma Gerencial do Estado brasileiro que a informatização dos processos internos do trabalho no serviço público aparece, explicitamente, como um programa de governo num contexto de mercantilização das políticas sociais, escancarando a função social do Estado de ser ele complementar ao capital, tanto do ponto de vista político, mas, sobretudo, econômico. É, por isso, que no contexto de implantação do ideário neoliberal no Brasil se impõe como necessidade na relação capital/trabalho um Estado cada vez mais mínimo para o trabalho e máximo para o capital e, para tanto, altera-se o padrão de eficiência da administração pública na prestação dos serviços públicos através da implantação do modelo gerencial de controle e organização do trabalho dos servidores públicos.

O INSS foi uma das primeiras instituições estatais a adotar modelos de gestão e organização do trabalho equiparados aos de uma empresa capitalista e, também, a depender de plataformas digitais na execução das atividades, num contexto de explosão da tecnologia digital e de restrição dos direitos previdenciários, visando melhorar a sua eficiência operacional.

É importante destacar que a administração pública, enquanto instância organizadora do Estado burguês, tem na lógica da burocracia, na busca pela eficiência, um dos seus princípios básicos como parte complementar e essencial para a permanente reprodução do sistema do capital (AMORIM, 2010). Assim, o foco no controle, na gestão e na organização do trabalho se baseia na lógica da eficiência e da eficácia / produtividade, dando uma conotação científica à organização e ao comando sobre o trabalho, cabendo ao INSS se organizar



internamente em torno destes princípios. Não é a toa que em 2010 publica a “Carta de Princípios de Gestão e Governança” reiterando o modelo gerencial adotado pelo Instituto enquanto “instrumento na busca da excelência” (INSS, 2010, p.18), antes mesmo da publicação do Decreto Federal nº 9.203/2017 que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Com a publicação da “Política de Governança Digital”, em 2016, tendo como eixo principal “a relação com a sociedade (visão do cidadão), a fim de tornar-se mais simples, mais acessível e mais eficiente na oferta de serviços ao cidadão por meio das tecnologias digitais” (BRASIL, 2024), a política pública de previdência social, também, passa a responsabilizar os usuários dos serviços oferecidos pela sua operacionalização.

A Política de Governança Digital, instituída através do Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, portanto, no segundo mandato do Governo Dilma, com seus três eixos estratégicos (acesso à informação, prestação de serviços e participação social), visa “coordenar os investimentos para acelerar a transformação digital”, cujo objetivo é “modernizar e dar mais eficiência aos serviços públicos”. Não é de se estranhar que, após o golpe que destituiu a presidenta Dilma da presidência da república, o governo golpista de Michel Temer conseguiu aprovar a Emenda Constitucional nº 95, em dezembro do mesmo ano, na qual apresenta um novo regime fiscal para o orçamento brasileiro até 2036, objetivando restringir os investimentos públicos a um rígido mecanismo de controle das despesas, inclusive, em políticas sociais essenciais, como as de Seguridade Social. Seguindo essa lógica, no último ano do Governo Temer, foi publicada a “Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)”, sendo este um “documento central da política pública que apresenta um amplo diagnóstico dos desafios a serem enfrentados e uma visão de futuro para a transformação digital da economia, do governo e da sociedade brasileira” (ibidem).

O documento da E-Digital expressa “a conclusão de uma jornada iniciada a partir de uma recomendação do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social (CDE)”. A E-Digital está organizada em dois eixos (Economia Digital e Governo Digital) e apresenta 100 ações estratégicas, de curto e médio prazo, tendo como foco o “papel do governo como habilitador e facilitador dessa transformação digital no setor produtivo do país, na capacitação da sociedade para essa nova realidade, e



na atuação do Estado como prestador de serviços e garantidor de direitos”
(BRASIL, 2024, grifos nossos).

Em 2019, com a publicação do Decreto nº 9.319, foi instituído o Sistema Nacional para a Transformação Digital - SinDigital, sendo este composto pela Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), seus eixos temáticos e sua estrutura de governança. Em 2020, o Decreto nº 8.638/2016 foi revogado pelo Decreto nº 10.332, sendo este alterado pelo Decreto nº 11.260/2022, que instituiu “a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023”, objetivando promover a racionalização na operacionalização dos serviços e na gestão e organização da força de trabalho⁵ (Op. cit.).

Foi na gestão do Governo Bolsonaro que acelerou-se o processo de transformação digital na implementação e operacionalização das políticas sociais estatais no país, seja pelo aparato legal construído nos quatro anos de mandato, seja pela necessidade de distanciamento social imposto pela pandemia do COVID-19, todavia, tal transformação já estava em andamento no INSS desde 2017 com a implantação do projeto INSS Digital, desenvolvido pela Diretoria de Atendimento da autarquia.

Intitulado como “Projeto INSS DIGITAL: uma nova forma de atender”, essa nova proposta de modelo de prestação de serviços do Seguro Social surgiu em decorrência

das diversas restrições à prestação de serviços de qualidade aos cidadãos, já que o crescimento da população, a ampliação de direitos e da cobertura do Seguro Social acarretaram aumento significativo da demanda por serviços prestados pelo INSS, ao tempo em que a força de trabalho reduziu-se, sem perspectiva de reposição (INSS, 2017, p.11).

Tal projeto “segue a trilha das recentes tendências de prestação de serviços por meio eletrônico, os chamados e-Serviços [de mão dupla], e promove a aplicação da tecnologia da informação à implementação colaborativa de políticas públicas” (INSS, 2017, p.228), visando, dentre outros objetivos: 1) uma suposta desburocratização dos procedimentos e interação entre administração pública e

⁵ Recentemente, com a publicação do Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que “Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”, reitera-se que a transformação do Governo Federal pressupõe a centralidade das tecnologias digitais na oferta de políticas públicas e serviços de “melhor qualidade, mais simples e acessíveis ao cidadão” (BRASIL, 2025).



cidadãos e/ou instituições com as quais mantém acordo de cooperação técnica (com a implantação do requerimento eletrônico e ampliação dos canais de protocolo e comunicação permitindo tanto o recebimento como o envio de informações); 2) a facilitação do acesso por meio remoto, impondo rotinas e tecnologias diferentes, com o aumento do volume de requerimentos e de atendimento remoto pelos servidores e a redução do tempo de espera do agendamento; e 3) a redução do atendimento presencial, melhorando a distribuição da demanda e a otimização da força de trabalho, como parte das respostas do Instituto em virtude do reduzido número de servidores, sem perspectiva de reposição⁶, e a ampliação de demandas por benefícios, além de uma melhor aplicação dos recursos públicos (ibidem), “sempre à luz do *teletrabalho*” (Op. cit., p.15, grifos nossos). Para tanto, desde final de 2016, a Dataprev e a Diretoria de Atendimento do INSS, já vinham investindo na construção do Gerenciador de Tarefas (GET), sistema provedor da infraestrutura necessária para estabelecer de forma “plena” a nova proposta de gestão pública colaborativa do INSS, exclusivamente, por meio da rede de internet, sendo este o pontapé inicial para virada de chave no redesenho de seus processos culminando no projeto INSS Digital.

Para Cavalcante, Oliveira e Marques (2020, p.337):

Com a implantação definitiva do projeto INSS digital, houve um deslocamento dos servidores da área do atendimento para dar resposta a enorme fila virtual aguardando análise e responsabilização do cidadão por todo processo de requerimento inicial (apresentação virtual de documentos, preenchimento de requerimentos eletrônicos), haja vista que, conforme o Ofício-Circular Conjunto nº 8 DIRAT/DIRBEN/INSS ‘a autenticação por meio de login e senha, ou confirmação dos dados através da Central 135, constitui a assinatura eletrônica do usuário, formalizando o requerimento eletrônico e a manifestação de vontade’ (BRASIL, 2019).

Contradizendo as justificativas do projeto de implantação do INSS Digital, com a expansão deste para todas as Agências da Previdência Social (APS), potencializa-se a burocratização do acesso aos serviços e benefícios previdenciários e assistenciais, responsabilizando os segurados/usuários da previdência, requerentes/beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) e os pescadores artesanais que requerem o Seguro-Defeso por parte das atividades

⁶ Estima-se que nos últimos anos mais de 18.000 servidores da Carreira do Seguro Social aposentaram-se. O último concurso realizado para recomposição da força de trabalho no INSS foi regido pelo Edital nº1, de 12 de setembro de 2022, que ofertou 1000 vagas, exclusivamente, no cargo de Técnico do Seguro Social, um quantitativo bem inferior ao necessário para suprir a demanda crescente por benefícios e, consequentemente, a ampliação do volume de processos a serem analisados.



administrativas, até então, de responsabilidade do Instituto (requerimentos, instrução do processo, cumprimento de exigências, acompanhamento do andamento do processo, etc.), em um contexto de desigualdade no acesso às TIC's e a oferta de serviços digitais em detrimento do atendimento presencial, resultando na restrição de acesso aos direitos ao invés da ampliação no reconhecimento destes. Concomitantemente, amplia-se a fila de espera⁷, que passou a ser virtual, e a ação de intermediários ante a complexidade da legislação previdenciária e as barreiras impostas pelo acesso a serviços e benefícios quase que, exclusivamente, por meio digital.

Além disso, a introdução do INSS Digital teve como consequência uma alteração significativa no controle, organização e gestão do trabalho no Instituto com o deslocamento da centralidade das atividades realizadas pelos servidores da Carreira do Seguro Social, exclusivamente, no atendimento presencial para as modalidades remota ou semipresencial, ratificando a expansão das formas de flexibilização e precarização do trabalho e ampliação do trabalho em domicílio (ANTUNES, 2022), também, no serviço público e imprimindo a lógica produtivista ao instituir diversos programas de gestão com pontuações para a maioria das atividades realizadas na autarquia (reconhecimento de direitos, manutenção de benefícios, gestão de pessoas, reabilitação profissional e outros); o atendimento de metas vinculadas ao salário; o custeio dos meios necessários (equipamentos, internet, energia, mobiliário, etc.) à análise dos processos nas modalidades remotas e semipresencial transferido para o próprio servidor.

Some-se a isso, a proposta do Governo Lula de promover uma ampla reforma da administração pública com a construção de uma nova legislação que venha substituir o Decreto-Lei nº 200/1967 que “dispõe sobre a organização da administração federal”. Antes mesmo da publicação da nova legislação, em agosto de 2024, o Ministério de Gestão e Informação (MGI) editou a Portaria nº 5.127 fixando diretrizes das carreiras do serviço público as quais os órgãos públicos deverão seguir para apresentar as suas propostas de reestruturação de cargos, carreiras e planos.

⁷ Em dados recentes, é possível observar que em fevereiro de 2025 a fila do INSS estava em quase 2 milhões de processos aguardando análise. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2025/02/27/fila-do-inss-aumenta-para-quase-2-milhoes-de-pessoas-novos-pedidos-quase-dobram-em-um-ano.shtml>. Acesso em 28 Fev. 2025.



No INSS, o novo Programa de Gestão e Desempenho (PGD), autorizado e instituído pela Portaria PRES / INSS nº 1.800, de 31 de dezembro de 2024, para o exercício de atividades que serão avaliadas em função da efetividade e da qualidade das entregas, introduziu mudanças mais rígidas e punitivas nas rotinas e condições de trabalho dos servidores. Além da participação compulsória dos servidores presenciais ao PGD, alguns de seus artigos trazem a previsão de desconto salarial e apuração disciplinar por não cumprimento de metas e imposição de majoração de 30% da meta de produtividade para servidores em regime de teletrabalho, que podem comprometer ainda mais a qualidade do atendimento prestado à população, com o aumento de indeferimentos indevidos⁸, e a saúde dos próprios servidores.

Assim, apesar da racionalização do trabalho ter origem na necessidade de aumentar a exploração do trabalho – controlar o tempo e os gastos, restringir direitos – como parte do processo de acumulação do capital, o foco na gestão e na organização do trabalho, sobretudo, a partir da incorporação das TIC's, em sua aparência, busca evitar o desperdício de recursos materiais, financeiros e humanos e, ao mesmo tempo, alcançar os melhores resultados, principalmente em relação ao número de pessoas atendidas e o número de ações oferecidas para cada trabalhador, dando resolubilidade às ações em um tempo máximo predeterminado.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A plataformação da política previdenciária ou a dependência de plataformas digitais na execução das atividades no âmbito do INSS, vem atender a exigência de redução dos custos com a gestão e a operacionalização dos serviços oferecidos, buscando evitar o desperdício de recursos materiais, financeiros e humanos e alcançar os melhores resultados, principalmente, em relação ao quantitativo de atendimentos e de ações oferecidas para cada servidor, dando resolubilidade às ações em um tempo máximo predeterminado (SANTOS, 2006), num contexto de contrarreforma da previdência social.

A implantação de inovações tecnológicas e a requisição de formas de gestão e controle do trabalho (produtividade, terceirização, inclusive, nas atividades fins das

⁸ Em recente relatório publicado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) foi verificado que mais de 10% dos indeferimentos em análise automática estão equivocados e que na análise manual, os erros passam de 13%. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-analisa-indeferimentos-indevidos-no-inss>>. Acesso em 27 Mar. 2025.



políticas sociais estatais) ao contrário da forma em que são “vendidas” à gestão pública, como promessa de modernização e eficiência dos serviços públicos, reconfiguram a subordinação do trabalho ao capital no âmbito da administração estatal. Também, atingem diretamente a gestão e a organização do trabalho na prestação dos serviços previdenciários, expressas nas constantes alterações na estrutura organizacional do INSS; na redução do quadro de servidores da Carreira do Seguro Social (técnicos e analistas de qualquer formação ou formação específica), devido, especialmente, a um elevado índice de aposentadorias, sem a consequente reposição da força de trabalho necessária através de concurso público; e nas mudanças nos fluxos de acesso e atendimentos a partir da implantação do INSS Digital.

Nesta perspectiva, cada vez mais o INSS se submete à racionalidade do capital e os mecanismos de controle do assalariamento dos servidores aproximam-se, cada vez mais, da lógica e da racionalidade do mundo produtivo, com a padronização das tarefas, a ampliação da produtividade do trabalho e estabelecimento de formas de avaliação de desempenho, além da reorganização da gestão dos processos, com a responsabilização e individualização dos problemas / soluções, do sucesso / insucesso no atendimento das demandas.

REFERÊNCIAS

AMORIM, A. G. C de. Para uma Crítica Marxista do Estado e da Administração Pública. In: **Em Pauta**: Teoria Social E Realidade contemporânea, n.23, Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/449>>. Acesso em 25 Mar 2025.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?**: Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 8. ed. São Paulo: Cortez, Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2002.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. Política social no Brasil contemporâneo: entre a inovação e o conservadorismo. In: _____. **Política social**: fundamentos e história. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2007, p.147-191 (Biblioteca básica do serviço social; v.2).

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, 1991b.

_____. **Decreto nº 9.203**, de 22 de novembro de 2017. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.



Disponível

em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9203.htm>.

Acesso em: 01 Jun. 2023.

_____. **Linha do tempo:** do eletrônico ao digital. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-o-ao-digital>>. Acesso em: 10 Ago. 2024.

_____. **Decreto nº 12.198**, de 24 de setembro de 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm>. Acesso em: 25 Mar. 2025

DATAPREV 50 Anos: 1974-2024: dados para cidadania: memórias partilhadas. 1ª ed. Brasília: Dataprev, 2024, 220p.

HELLER, A. *Teoría de las necesidades en Marx*. 2. ed. Barcelona: Ed. Península, 1986.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL (INSS). **Carta de Princípios de Gestão e Governança**. Brasília: INSS, 2010.

_____. **Edital nº 01**, de 22 de setembro de 2022, Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/imagens-capa/concurso-inss-2022-e-dital-no-1>>. Acesso em: 01 Jun. 2023.

_____. **Projeto INSS Digital**. Uma nova forma de atender. Brasília: INSS, 2017. Disponível em: <<https://www.fenasps.org.br/images/2017/FINAL-PROPOSTA-PROJETO-FORMATO-ACADEMICO.pdf>>. Acesso em 21 Abril 2022.

_____. **Portaria PRES/INSS nº 1800**, de 31 de dezembro de 2024. Autoriza e institui o Programa de Gestão e Desempenho para o exercício de atividades que serão avaliadas em função da efetividade e da qualidade das entregas. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-pres/inss-n-1.800-de-31-de-dezembro-de-2024-605440588>>. Acesso em 25 Mar. 2025

MINISTÉRIO DE GESTÃO E INOVAÇÃO (MGI). **Portaria nº5.127**, de 13 de agosto de 2024. Estabelece diretrizes e critérios a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC, na elaboração de propostas de criação, racionalização e reestruturação de planos, carreiras e cargos, bem como ampliação do quantitativo de cargos efetivos. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/123456789/532194/1/Portaria%20MGI%20N%C2%BA%205.127%2C%20DE%2013%20DE%20AGOSTO%20DE%202024%20-%20Portaria%20MGI%20N%C2%BA%205.127%2C%20DE%2013%20DE%20AGOSTO%20DE%202024%20-%20DOU%20-%20Imprensa%20Nacional.pdf>>. Acesso em: 25 Mar. 2025



MOTA, A. E. Crônica de uma morte anunciada: as reformas da Previdência Social Brasileira nos anos 1990 e 2000. In: BRAGA, L.; CABRAL, M. do S. R. (orgs).

Serviço Social na previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes. 3ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008, p.137-155.

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Angela Santana do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 1998. p. 23-44.

NETTO, J. P. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, n. 50, ano XVII, p. 87-132. São Paulo: Cortez, abr. 1996.