

Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social**

**Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e exploração da  
força de trabalho**

**A DIGITALIZAÇÃO DO INSS: A RELAÇÃO COM AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO (TIC) E O IMPACTO NA VIDA DOS ASSISTENTES SOCIAIS NO SISTEMA  
PREVIDENCIÁRIO DO INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL (INSS).**

**RHAMONIA NASCIMENTO TEIXEIRA<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

O artigo trata dos efeitos da digitalização do Instituto de Seguridade Social (INSS) e o impacto disso na saúde dos/das assistentes sociais. Através de referências bibliográficas, documentais e de uma análise preliminar do relatório da pesquisa realizado pela Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS). Trata-se de uma análise da conjuntura do INSS atualmente e o impacto que essas mudanças e inferências tem ocasionado na vida desses profissionais do Serviço Social. Portanto, o artigo não propõe esgotar o assunto, mas trazer visibilidade para esses profissionais.

**Palavras Chave:** Instituto Nacional de Seguridade Social, Assistentes Sociais, Digitalização, trabalho profissional.

### **ABSTRACT**

This article deals with the effects of the digitalization of the Social Security Institute (INSS) and its impact on the health of social workers. Through bibliographic and documentary references and a preliminary analysis of the research report by the National Federation of Unions of Workers in Health, Labor, Social Security and Social Assistance (FENASPS). It is an analysis of the current situation of the INSS and the impact these changes and inferences have had in the lives of these Social Work professionals. Therefore, the article does not propose to exhaust the subject, but to bring visibility to these professionals.

**Keywords:** National Institute of Social Security, Social Workers, Digitalization, professional work.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro

## INTRODUÇÃO

O presente artigo é fruto do projeto de pesquisa de mestrado em curso, se destina ao entendimento acerca da relação que existe entre as tecnologias digitais e as transformações no mundo do trabalho junto com a automação no fazer profissional do Instituto de Seguridade Social (INSS). Busca compreender o real impacto na vida dos/das Assistentes Sociais que atuam no sistema previdenciário, após o seu longo processo de digitalização, que já estava em curso desde 2016 e que se intensificou com a crise sanitária da COVID-19.

A escolha metodológica para a realização desse trabalho se deu por um levantamento bibliográfico a respeito do tema e uma análise documental do relatório de pesquisa publicado pela Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS).

Embora o tema tenha ganhado expressão nos últimos anos, observa-se uma escassez de dados sobre o real cenário dos profissionais atuantes no sistema previdenciário e o impacto que a implementação das tecnologias de comunicação e informação (TIC) trouxe para o cotidiano desses profissionais. Busca-se com isso, contribuir para o amadurecimento teórico sobre o tema, numa perspectiva histórico-crítica, dando visibilidade para esse público, numa tentativa de compreender essas novas mudanças e seus reais impactos.

O presente trabalho parte da hipótese de que a digitalização e a automação do fazer profissional de Assistentes Sociais do INSS, na quadra atual de ofensiva conservadora do capital sobre o trabalho, tem contribuído para o processo de adoecimento de forma muito mais acentuada, não só com afastamentos por incapacidade temporária, como aposentadoria por doença.

Nesse sentido, o trabalho partiu da seguinte indagação: “De que maneira a digitalização do Instituto de Seguridade Social tem impactado na vida desses profissionais, particularmente, de assistentes sociais, em face às mudanças na morfologia do trabalho?”.

## O SERVIÇO SOCIAL, INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDADE SOCIAL (INSS) E AS TECNOLOGIAS

O Serviço Social consiste em uma profissão cuja emergência na chamada divisão sócio-técnica do trabalho ocorre em uma fase bastante peculiar do capitalismo – a era monopólica (NETTO, 1992). É importante destacar, contudo, que apesar dos avanços na profissão, deixados após o movimento de Reconceituação, o Assistente Social atua sempre numa autonomia relativa, pois “[...] seu exercício profissional não se concretiza como liberal em função da sua condição de trabalhador assalariado” (SIMÕES, 2012, p. 76).

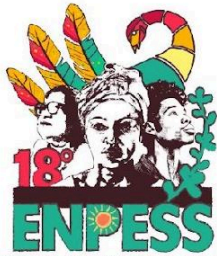
Como afirma Iamamoto,

As possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las transformando-as em projetos e frentes de trabalho (IAMAMOTO, 1998, p.21).

A atuação do Serviço Social no sistema previdenciário é pautada numa caminhada de quase oito décadas de atuação de muitas lutas, retrocessos e conquistas de direitos. É válido pontuar, que a atuação dos/das Assistentes Sociais, sempre foi uma atuação de muita luta para permanecer sua presença nesse espaço, desde os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs) até o INSS (CFESS, 2018).

É cabível destacar que a sua atuação sempre se deu mediada por uma atuação relativa, mas que se reafirma como imprescindível para viabilização de direitos, trazendo contribuições em conquistas para a classe trabalhadora. Seguindo sempre uma prática pautada nas atribuições e competências da profissão (CFESS, 2018), como: viabilizando direitos; democratizando a informação; contribuindo para diminuição das filas de cumprimento de exigência; intervindo na realidade; fazer pareceres sociais, frente a uma leitura da realidade social que o usuário esteja vivenciando, dentre inúmeras outras.

Em contrapartida, é importante destacar um marco importante com a digitalização do INSS através da Portaria nº 1.106 (PRESS/INSS), que ocorreu em junho de 2017, com um novo jeito de atender com a implementação do Projeto INSS Digital. Foi a Normativa nº 96 (PRESS/INSS), aprovada em 2018, que trazia instruções sobre procedimentos e os serviços de agendamentos do MEU INSS.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

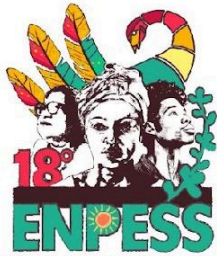
Mudanças essas que foram acentuadas com a crise sanitária e que possibilitaram avançar no projeto institucional de executar por completo esse plano de colocar o INSS digital. Ademais, é válido destacar que essa digitalização, trouxe como resultado, a diminuição de atendimento direto e presencial com os/a usuários nas agências, em especial com os/as Assistentes Sociais, impedindo a democratização da informação, aumentando as longas filas de espera, proporcionando um maior sucateamento do serviço público, burocratização e negação de direito da população que mais precisa.

O discurso utilizado para tomada de tal medida, se deu através da perspectiva de que seria uma forma de levar mais cidadania, mais acesso para a população, trazendo facilidade e agilidade nos processos de requerimentos. Porém, na prática não se buscou levar em conta a quem público é destinado, a quem estavam se referindo e qual era a necessidade real de automatizar os serviços, sem a participação do saber fazer dos profissionais, como se a nova era digital fosse uma novidade super potente, inferiorizando as outras práticas tecnológicas que compõem o trabalho profissional. A partir do discurso oficial, parece-nos ocorrer um fetiche da tecnologia digital ao colocar a sua implementação, como formas positivas de agilizar e resolver todos os conflitos resultantes da má gestão pública e falta de investimento.

Para Álvaro Vieira Pinto, “O emprego do termo ‘tecnologia’, apenas como referência a um determinado conjunto de técnicas ou artefatos, é uma estratégia para inferiorizar outras práticas, produções e trabalhos humanos, como “não técnicos”.”.(GONZATTO; MERKLE, 2016, p.293), para Álvaro Vieira não existe uma era tecnológica, mas todas as eras são tecnológicas. E que por isso, não tem sentido o emprego do termo de tecnologia para um determinado conjunto de técnicas.(PINTO, 2005)

Para o autor, a tecnologia está ligada ao conceito de amaterialidade, que ele vai abordar no seu livro.

O caráter de amaterialidade implica a gradação nos tipos de manuseio e não se mostra, conforme deixa crer a teoria, como propriedade unívoca. Mas, que se esconde por trás desta gradação do “amaterial”? O trabalho. Uma coisa é mexer-se em um pouco de barro, outra é segurar uma vasilha para beber, e outra ainda é tomá-la nas mãos para apreciar a beleza dos desenhos e do colorido que lhe foi dado pela arte cerâmica. Nos três casos, [...] temos a mesma matéria, mas três graus distintos de manuseio, representando três modalidades de ser, com tudo quanto de significado particular há para cada um; e o que determina a diferenciação entre esses três modos é a operação do trabalhador, que imprime em cada caso à substância bruta original propriedades que condicionam as diferentes possibilidades de manuseio. Com efeito, é o trabalho que eleva a realidade a um outro grau de amaterialidade. E com essa elevação surgem concomitantemente novas características do objeto [...] (PINTO, 2005, p.30).



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Para Álvaro Vieira Pinto, não existe um local que não exista tecnologia, visto que a mesma é utilizada para o desenvolvimento amano do ser humano, possibilitando novas condições de vida que seja útil ao ser humano.

Como infere o autor

[...] não é possível afirmar que, em alguns lugares, 'exista tecnologia' e, em outros, não, assim como é ingênuo acreditar que apenas algumas nações tenham a capacidade de desenvolvimento tecnológico. O desenvolvimento de uma sociedade (e, no caso, Vieira Pinto se refere especialmente às nações subdesenvolvidas) tem que partir como continuidade de seu próprio processo histórico, e não pela mera sequência do caminho traçado por quem realizou seu desenvolvimento, o qual, na atualidade, se encontra como centro das relações internacionais (GONZATTO; MERKLE, 2016, p..293).

Ademais, outro fator que merece destaque são as plataformas que exercem um papel importante na atualidade, como infere o autor Poell et al (2020), "o termo plataforma deve ser visto como "produtivo" por si só, levando os usuários a organizar suas atividades em torno de plataformas proprietárias e com fins lucrativos" (POELL et al, 2020, p.3).

O autor analisa as mudanças nas plataformas e como suas novas definições são empregadas na atualidade.

Assim, definimos plataformas como infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados. (POELL et al, 2020, p.4).

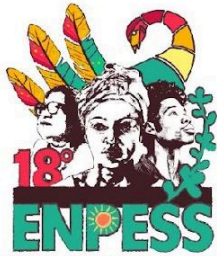
Trazendo impactos em três dimensões importantes, sendo elas, "Infraestrutura de dados, mercados e governança" (POELL et al, 2020).

Como destaca Grohmann,

Plataformização de Trabalhos, é outro ponto que merece atenção, pois "[...] trata-se de pensar a [...] como a dependência que trabalhadores e consumidores passam a ter das plataformas digitais – com suas lógicas algorítmicas, dataficação e financeirizadas – em meio a mudanças que envolvem a intensificação da flexibilização de relações e contratos de trabalho e o imperativo de uma racionalidade empreendedora (DARDOT; LAVA, 2016, APUD, GROHMANN, 2020).

Cabe mencionar que esta pesquisa se requer uma aproximação com as principais mudanças na morfologia do trabalho do INSS com a implementação das TIC, através das plataformas Meu INSS, Gov.br, dentre outras, intensificada com a crise sanitária COVID-19, em 2020 (HILLESHEIM; ZANFRA, 2021),

Essas intensas transformações engendradas pelo uso combinado das tecnologias digitais, físicas e biológicas ampliam e diversificam a informalidade do trabalho, repercutindo diretamente na forma de ser e de existência da classe trabalhadora que se constitui e se dinamiza no movimento das relações entre capital e trabalho. E, neste particular, para além dos trabalhadores informais tradicionais — trabalhadores mais precarizados, subempregados, temporários etc., (HILLESHEIM e ZANFRA, 2021, p.409-410)



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

E uma das consequências é a precarização e a intensificação da jornada de trabalho, combinada com a vigilância e idealização de produtividade nesse contexto neoliberal, quando o maquinário digital assume cada vez mais o ritmo do processo de trabalho, com ampliação da produtividade. A nova morfologia do trabalho (ANTUNES, 2018) aprofunda as tendências de diminuição dos custos de trabalho vivo e a corrosão dos direitos e conquistas da classe trabalhadora (RAICHELLES, 2022).

Como infere o autor Araújo (2022, p.24)

No contexto da Indústria 4.0, chegamos ao momento no qual o trabalho morto vem se tornando cada vez mais autônomo perante o trabalho vivo, à medida que as máquinas começam a aprender e interagir entre si de maneira automatizada, por meio da inteligência artificial e da internet das coisas[...] (ARAÚJO, 2022, p.24).

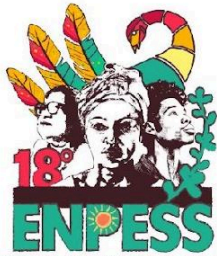
E como se faz necessário entender e estar atento a isso, pois se refere cada vez mais a retrocessos em direitos trabalhistas e a criação de novas formas de exploração da classe trabalhadora, mesmo aquela com direitos trabalhistas definidos em plano de carreira, com a do INSS.

Todavia, não se trata de abordar a problemática apenas sob o viés da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, mas também, e sobretudo, como um despertar digital automatizado do trabalho morto, que como uma força autônoma assume cada vez mais o controle sobre o trabalho vivo, de modo que, no processo de produção global, consolida e aprofunda a subsunção do trabalho ao capital sob o desenvolvimento de fatores tecnológicos neste século XXI. (ARAÚJO, 2022, p.23)

Como afirma Marx, o maquinário não assume o papel de diminuir a jornada de trabalho, mas sim produzir mais em menos tempo e com menos recursos. Trazendo uma economia maior para o capital, possibilitando a mesma produção com menos mão de obra, menos custos e a construção de novas modalidades de trabalho sem direitos para o trabalhador.

[...] a fórmula da maquinaria é: não a diminuição relativa da jornada individual de trabalho – jornada esta que é parte necessária da jornada de trabalho –, mas a redução da quantidade de trabalhadores, isto é, das muitas jornadas paralelas, formadoras de uma jornada coletiva de trabalho, fundamental à constituição da maquinaria. Em outros termos, uma quantidade determinada de trabalhadores é posta para fora do processo de produção e seus postos de trabalho extintos como sendo, ambos, inúteis à produção de mais-trabalho. Tudo isso abstraindo da eliminação daquelas especializações surgidas mediante a divisão do trabalho de onde resulta, por consequência, uma depreciação da própria capacidade de trabalho. O trabalho passado juntamente com a circulação social do trabalho, são apreendidos como meios de tornar supérfluo o trabalho vivo (MARX, 1994, p. 106)

Deste modo, este trabalho se propõe a analisar o processo contraditório e paradoxal em que as TICs se inserem-na dinâmica de trabalho das Assistentes Sociais no INSS e se contribuem



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

para o adoecimento desses profissionais. Ademais, para este fim, buscar-se-á uma compreensão fenomênica de qual o real impacto que a tecnologia digital proporciona frente a automatização do INSS e o trabalho no cotidiano dos/das Assistentes Sociais, visto que corrobora com o aprofundamento da subsunção do saber-fazer do trabalhador ao ritmo da maquinaria digital e com o aumento na precarização no trabalho, na substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto frente às tecnologias no contexto neoliberal.

Como destacam Hillesheim e Zanfra

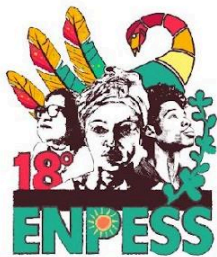
constata-se que o uso das TICs implica, do ponto de vista do trabalhador, um prolongamento ou extensão da sua jornada de trabalho por vezes não percebida por ele mesmo com vistas a atender demandas relacionadas ao trabalho (HILLESHEIM ; ZANFRA, 2021,p. 433)

O uso das TIC combinada na rotina de trabalho ocasiona aos trabalhadores uma extensificação (GUARANY, 2012) da sua jornada de trabalho, sem a separação da vida pessoal e o trabalho, ocasionado pela implementação na rotina com sistemas e ferramentas tecnológicas, que muitas vezes acaba sendo naturalizado pela sociedade como positivas, que já vinha em curso e se intensificou com a crise sanitária da COVID-19.

A digitalização do INSS, iniciada em 2016, portanto, reconfigurou não só o acesso da população as agências com os seus fechamentos,mas também trouxe mudanças importantes nos processos de atividades no trabalho, ocasionando como já mencionado uma extensificação da jornada de trabalho, aumento da precarização e cada vez mais uma maior dificuldade para o desenvolvimento da autonomia relativa nos processos de avaliação biopsicossocial, em destaque aos Assistentes Sociais, frente à avaliação social para concessão de benefícios, como nos casos de Benefícios de Prestação Continuada (BPC).

Além disso, é importante salientar que saúde não é só ausência de doença, mas sim ter acesso aos meios de sobrevivência mínima, que são garantidos pela Constituição Federal de 1988, sendo importante levar em consideração os determinantes sociais, como destaca a própria Organização Mundial de Saúde (OMS).

Contudo, é importante evidenciar que a saúde do trabalhador é um direito, e que essas mudanças trazem impacto na saúde e na vida cotidiana desses profissionais que passam a trabalhar com uma jornada maior e no domicílio, com um grau de produtividade excessivo, frente a falta de investimento e sucateamento do sistema previdenciário. O resultado disso, trazendo



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

enormes filas, falta de profissionais devido a não realização de concurso público para diversos cargos, dentre eles os/as Assistentes Sociais. Além da pressão nos servidores, retrocessos de direitos e um pagamento condicionado por metas, forçando uma alta produtividade dos trabalhadores. A lógica do capital de produzir mais e com menos mão de obra e investimento se reproduz na política social pública. A crise que o serviço público tem vivenciado, nesse período de escassez de investimentos, aumento da precarização e privatização do serviço público é o solo da presente pesquisa.

## **ANÁLISE PRELIMINAR DO RELATÓRIO FENASPS**

O relatório de pesquisa: “A assim chamada modernização do INSS: a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto”, trouxe elementos frente a real situação dos/das trabalhadores do INSS, após a digitalização iniciada em 2016, com o projeto piloto em Mossoró e aprofundada com a crise sanitária da COVID-19.

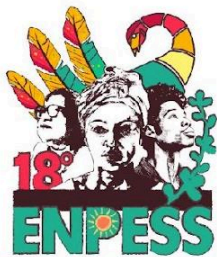
A pesquisa foi realizada pelo sindicato do período de 15 de dezembro de 2021 a 16 de agosto de 2022, e demonstrou o quanto o processo de modernização do INSS impactou na vida dos/das profissionais, que têm sofrido um adoecimento físico e psíquico, frente à precarização e sucateamento do serviço público com o desmonte da Previdência Social pública.

Além disso, o perfil dos servidores levantado pelo relatório, evidencia que o público dos profissionais do INSS é majoritariamente feminino, sendo 58,6% do gênero feminino, 41% do gênero masculino, nos cargos de técnicos do Seguro Social, 45% do gênero masculino e 55% feminino. E para os cargos de analistas do Seguro Social eram constituídos 68% do gênero feminino e 32% do gênero masculino (FENASPS, 2024, p.26).

Ademais, o relatório traz dados atualizados de 2024 e 2020, sobre o número de afastamento dos/das trabalhadores(as) do INSS, demonstrando uma curva elevada no índice no ano de 2016, ano que o INSS iniciou o processo de digitalização dos sistemas e dos serviços. Apresentando em 2016, um percentual de 23.247 profissionais, o que representa 89,2%. Obtendo uma queda em 2022, com 9.617 profissionais afastados, representando 48,1% (FENASPS, 2024, p.87).

É cabível destacar, que dentre o percentual de participantes da investigação, 56% se afastaram do trabalho nos últimos dois anos, representando um total de 626 participantes.





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Sendo: “407, somente mulheres, 321 relataram que o adoecimento foi em decorrência do trabalho; 253 informaram ter vivenciado situação de assédio no trabalho; 178 são Assistentes Sociais”.(FENASPS, 2024, p.87).

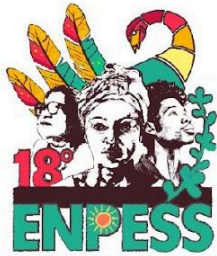
O assédio moral, é uma violência sofrida pelos trabalhadores do INSS, em especial as mulheres. Mas, como afirma Guarany, “todo assédio é um tipo de violência laboral, mas nem toda violência laboral pode se enquadrar como assédio moral” (2023, p.2). Autores como, BARRETO e HELOANI, 2018; FREITAS et al, 2005 e HIRIGOYEN, 2002, colocam elementos importantes para o seu reconhecimento, como a intencionalidade, repetição, o isolamento das vítimas e a humilhação são alguns deles, que ajudam a compreender como essa forma de violência afeta as vítimas.

E a própria Organização Internacional do Trabalho – OIT (2018), enfatiza o quanto grupos específicos são mais vulneráveis e mais expostos a sofrerem tipos de violências, derivados pelas disparidades existentes na nossa sociedade, e o quanto o recorte de gênero, raça e etnia, são fundamentais para uma leitura da realidade completa. Além disso, Saffioti afirma, o quanto a sociedade ainda privilegia o masculino (1999).

Antunes (2018, 2022) destaca, o quanto essa nova morfologia do trabalho, com esse sucateamento e precarização do serviço público tem ocasionado um adoecimento da classe trabalhadora, restringindo cada vez mais direitos e condições dignas de sobrevivência.

Infelizmente, o INSS tem sido um retrato dessa precarização e sucateamento, o relatório elaborado pelo FENASPS trouxe visibilidade para esses trabalhadores, que além da pressão pela produtividade, aumento da jornada de trabalho, violências laborais e casos de assédio moral, precisam lidar com cortes e ajustes de seus salários e alterações nas normativas e portarias sem sua devida ciência e concordância.

Um outro dado que o relatório aborda, são o número de profissionais que se aposentaram, apresentando um crescimento de 2016 para os dias atuais, período que o INSS, tem passado por inúmeras mudanças e precarizações. Os dados demonstram que em 2016, o número foi de 803 profissionais que se aposentaram, esse número foi mais que o dobro em 2017, sendo um total 1.841 profissionais. É importante destacar, que essa elevação teve o seu ápice em 2019, onde o total de profissionais aposentados foi de 6.098 profissionais, os números após o ano de 2019, tem se mantido e apresentando uma queda no ano de 2022, com 344 profissionais.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Essas aposentadorias em números crescentes, assim como os números de afastamentos, denunciam o quanto o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), tem se tornado um ambiente adoecedor para esses profissionais, em especial aos assistentes sociais, atuantes na política previdenciária.

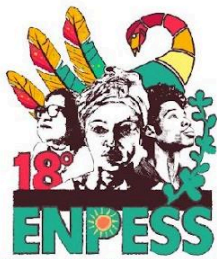
## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho, não pretende esgotar o debate frente a digitalização do INSS e os impactos disso na vida e na saúde desses profissionais atuantes nessa política, mas sim contribuir com análises preliminares, frente a essa temática tão importante.

Com isso, fica evidente o quanto essa digitalização e modernização do INSS tem por trás uma lógica de precarização e sucateamento da Previdência Social e do Servidor Público. Os inúmeros dados trazidos pelo relatório, evidenciam o quanto esses profissionais têm sido expostos a todos os tipos de violências laborais, como extensificação da jornada de trabalho, redução de salários, pressão por produtividades e diversas violências laborais.

Contudo, é importante elencar o quanto o relatório representa um avanço e uma sinalização do quanto se necessita é importante uma investigação e análise desses dados, visto que se trata de profissionais atuantes numa política que tem sido atacada de todos os lados, com profissionais tentando lutar por mínimas condições de subsistência e usuários de uma política que também estão sofrendo com essa nova lógica de trabalho digital, que como consequência tem se apresentado mais como barreira do que facilidade.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

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

ARAÚJO, W. **Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital**. Florianópolis, v.25, n. 1, p. 22-32, jan./abr. 2022.

BARRETO, M. e HELOANI. **Assédio Moral – gestão por humilhação**. Porto, Editorial Juruá: 2018.

BÍLIO, Ludmila Costhek. **Uberização: gerenciamento e controle do trabalhador justin-time**. In: ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

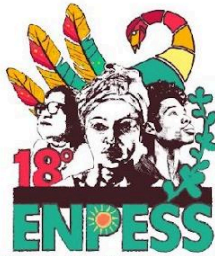
CAVALCANTE, Rita; PRÉDES, Rosa. **Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais**. Serviço Social & Sociedade, n° 144, p. 110-128, maio/set. 2022.

CFESS. **DIRETRIZES DE AÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NO INSS** Brasília/DF 2018 CONASF Comissão Nacional dos(as) Assistentes Sociais da FENASPS. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2018-CfessFenasps-DiretrizesINSS.pdf>>. Acesso em: 7 out. 2023.

FENASPS. Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social. **A assim chamada modernização do INSS: a arcaização do trabalho e os rebatimentos na saúde dos(as) servidores(as) do instituto**. Gestão de 2017 a 2023. Brasília- DF. 2024.

FREITAS, Maria E., HELOANI, Roberto e BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho. Coleção: debates em administração**. São Paulo, Cengage Learning, 2008

GUARANY, Alzira Mirtz. **Nova morfologia do trabalho, crise do sindicalismo e emancipação humana na Contemporaneidade**. Revista SER Social, Brasília: v. 18, n. 38, p. 220-241, jan.-jun./2016.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

\_\_\_\_\_. **Professor não adoee, morre! Os impactos das mudanças na educação superior pública sobre a saúde e a vida dos docentes.** Revista Práticas em Gestão Pública Universitária, ano 4, v. 4, n. 2, jul.-dez. 2020.

\_\_\_\_\_. **O ASSÉDIO MORAL E AS VIOLÊNCIAS LABORAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO CAPITALISMO NEOLIBERAL: análise sob uma perspectiva social crítica de complexidade e seus rebatimentos na vida e saúde dos trabalhadores/as brasileiros/as.** Anais do XI Jornada de Políticas Públicas-JOINPP. São Luís, Maranhão.2023

GRAVE, Fatima Ortiz. **Desafios Contemporâneos para o Serviço Social: algumas considerações.** Revista Libertas, Juiz de Fora, v.6 e 7, jan-dez / 2006, jan-dez /2007.

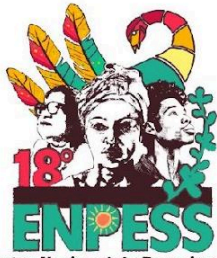
GROHMANN,Rafael. **Plataformização do trabalho: entre a dataficação, a financeirização e a racionalidade neoliberal.**Revista Eptic, vol.22, nº1, 2020.

GPODE, Grupo de Estudos e Pesquisas em Desenvolvimento Capitalista, Trabalho e Política Social. **Conservatório: Tecnologias de informação e comunicação e o trabalho de assistentes sociais.** Disponível em:<https://youtu.be/R3rxM3SGZGs> Acessado em : 30 de maio 2022.

HILLESHEIM, Jayme; ZANFRA, Mary K.Serviço social: questão social e direitos humanos.**SERVIÇO SOCIAL E TRABALHO MEDIADO PELO USO DE TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO: O QUE A CRISE SANITÁRIA REVELOU?.** volume IV / organização Beatriz Augusto de Paiva, Simone Sobral Sampaio.Florianópolis, Editora da UFSC, 2021.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 2.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José Paulo.**Capitalismo monopolista e Serviço Social.** São Paulo, Cortez,1992.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

MARX, K. **Maquinaria e trabalho vivo (os efeitos da mecanização sobre o trabalhador).** Crítica Marxista, São Paulo, v. 1, n. 1, ano 1994, p. 103-110.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 4 ed. São Paulo, Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1996.

NACIONAL, I. **INSTRUÇÃO NORMATIVA No 96, DE 14 DE MAIO DE 2018 - DOU - Imprensa Nacional.** Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-96-de-14-de-maio-de-2018-14269187>>. Acesso em: 7 out. 2023.

OIT. Organização Internacional do Trabalho. **Acabar com a violência e o assédio contra mulheres e homens no mundo do trabalho.** Genebra: OIT, 2018.

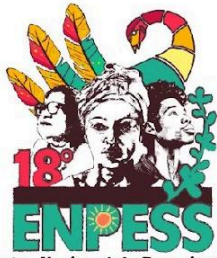
PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia.** Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v. 1.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; Van Dijck, José. **Plataformização.** In: **Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos**, vol. 22, n. 1, jan./abr. 2020. Disponível em <[https://www.researchgate.net/publication/341921979\\_Plataformizacao](https://www.researchgate.net/publication/341921979_Plataformizacao)>. Acesso em: 11 set. 2023.

RAICHELIS, Raquel; ARREGUI, Carola C. **O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia.** Serviço Social & Sociedade, São Paulo: Cortez, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/MVGcWc6sHCP9wFM5GHrpwQR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 1o set. 2021

SAFFIOTI, Heleieth I.B. **Já Se mete a colher em briga de marido e mulher.** São Paulo perspectiva, v. 13, n. 4, p. 82-91, 1999.

SIMÕES, Nanci Lagioto Hespanhol. **Autonomia Profissional X Trabalho Assalariado: exercício profissional do Assistente Social.** 2012. 165 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social)–Faculdade de Serviço Social, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2012.



**Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

---

**Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social**