



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

**CONASF**  
*Comissão Nacional dos(as)  
Assistentes Sociais da FENASPS*

## DIRETRIZES DE AÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NO INSS

**Brasília/DF  
2018**

## SUMÁRIO

1) APRESENTAÇÃO.....	3
2) OBJETIVOS.....	4
3) JUSTIFICATIVA.....	5
4) POSSIBILIDADES DE AÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL.....	9
5) MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO.....	16
6) REFERÊNCIAS.....	17

## **1) APRESENTAÇÃO**

A presente proposta foi elaborada por grupo de trabalho composto por representantes do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, da Federação Nacional dos Servidores Públicos Federais da Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social – FENASPS e Comissão Nacional dos Assistentes Sociais da FENASPS – CONASF com o objetivo de construir diretrizes para intervenção profissional de Assistentes sociais que atuam no Serviço Social do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, no contexto das inovações advindas das novas tecnologias e alterações nos fluxos e processos de trabalho na instituição.

O CFESS articulou a formação do referido grupo de trabalho após reunião com a Presidência do INSS, em 26/09/2018, na qual foi solicitada proposta de ações do Serviço Social no contexto do INSS Digital. Tais intervenções são corroboradas pelas(os) Assistentes sociais do Serviço Social do INSS que apresentam ao conjunto CFESS/CRESS uma série de demandas oriundas de alterações normativas e de fluxo de trabalho que interferem diretamente no desenvolvimento de suas ações profissionais. Algumas destas alterações comprometem a ação do serviço social do INSS e conflitam com pressupostos éticos e técnicos, interferem na autonomia profissional deste/as trabalhadores/as que ao longo de quase oito décadas contribuem na construção, consolidação e ampliação da política pública de previdência social brasileira.

Considerando o diálogo estabelecido com a direção central do INSS e diante da fragilidade da gestão técnica nacional na área de Serviço Social, com registro de constante alteração da representação nacional e esvaziamento de funções e das equipes, as entidades (CFESS, FENASPS) e CONASF se organizaram para sistematizar as possibilidades de ações e projetos do Serviço Social, com base na análise de dados dos sistemas corporativos do INSS e em 37 experiências já desenvolvidas nas Agências da Previdência Social em vários estados do país, nesse contexto do novo modelo de atendimento.

Apesar da conjuntura político-econômica de restrição orçamentária com a EC n.95/2016, ao INSS ainda cabe a missão institucional de promover o bem estar social dos cidadãos brasileiros. E, portanto, as suas propostas de gestão do trabalho

e do atendimento aos(às) usuários(as) devem zelar pelo direito de acesso aos benefícios e serviços previdenciários, não transferindo a eles a responsabilidade exclusiva de viabilizar esse processo administrativo formal no âmbito executivo.

É nessa direção que o Serviço Social do INSS insere-se nesse processo para fortalecimento da proteção social dos(as) usuários(as) na sua relação com o INSS e demais políticas da seguridade social, conforme as diretrizes de suas linhas de ação previstas no artigo 88 da Lei n.8213/1991, na Matriz Teórico Metodológica do Serviço Social na Previdência Social e no Manual Técnico do Serviço Social. Para tanto, as/os assistentes sociais nesse serviço previdenciário necessitam de autonomia para exercício de suas habilidades, atribuições e competências profissionais específicas para cumprirem com seu papel fundamental na autarquia de maximizar a eficiência no reconhecimento do direito dos(as) usuários(as) aos benefícios e serviços previdenciários e assistenciais operacionalizados pelo INSS.

## **2) OBJETIVOS**

### **2.1) OBJETIVOS GERAL:**

Potencializar o acesso ao atendimento qualificado dos(as) usuários(as) aos serviços e benefícios previdenciários e assistenciais na perspectiva de ampliação de direitos.

### **2.2) OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Socializar informações aos(às) usuários(as) sobre as formas de agendamento e acompanhamento dos serviços/benefícios e os fluxos de atendimento nas agências de previdência social;
- Mediar o acesso ao atendimento presencial nas APS para os(as) usuários(as) com dificuldade de inclusão digital, viabilizando o acesso às informações e aos direitos sociais;
- Assegurar a centralidade técnica e autonomia profissional dos(as) trabalhadores(as) do Serviço Social no planejamento, coordenação, execução e monitoramento de suas ações;
- Dar visibilidade aos projetos e ações desenvolvidas pelo Serviço Social.

### 3) JUSTIFICATIVA

O sistema de Previdência Social pública brasileira, em especial, o Regime Geral da Previdência Social, assume importância ímpar como política social que compõem o tripé da seguridade social conforme dispõe a Constituição Federal de 1988. Em julho de 2018, 34.810.436 benefícios previdenciários, assistenciais e de legislação específica foram emitidos pelo INSS, o que aponta a magnitude dessa política social na redistribuição de renda em nosso país e no êxito de sua economia.

Em 2017, o INSS iniciou a implementação de uma nova proposta de atendimento dos(as) usuários(as) na política de Previdência Social e de gestão dos processos de trabalho no INSS. Denominado como INSS Digital, esse projeto está normatizado principalmente pela Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30/06/2017, e Instrução Normativa n.96 /PRES/INSS, de 14/05/2018, e vem sendo adotado pelas Agências da Previdência Social (APS) de todo o país, em diferentes abrangências e dimensões, com a perspectiva de modernização e com a finalidade de

disponibilizar autoatendimento pela internet; simplificar os serviços agendáveis; e ampliar os canais de protocolo, proporcionando um aumento do volume de requerimentos por meio remoto, mitigando a solicitação de agendamento de serviço incorreto que por vezes gera o reagendamento do atendimento ou o não comparecimento do solicitante na data agendada.(INSS DIGITAL, Guia Prático, 2017, p.09).

Tais alterações nos procedimentos e gestão do INSS devem direcionar-se para a missão institucional de “garantir proteção aos cidadãos por meio de reconhecimento de direitos, com o objetivo de promover o bem estar social” (Mapa, 2018).

Após a implantação gradual do INSS Digital ainda podemos observar, considerando o trabalho cotidiano desenvolvido nas APS, um expressivo quantitativo de usuários(as) que comparecem diariamente nas agências do INSS para orientação, acesso e reconhecimento de seus direitos previdenciários e assistenciais, significativamente via demandas espontâneas.

Isso porque apesar da proposta de modernização do atendimento no INSS, a maioria de seus(uas) usuários(as) encontram dificuldades de acesso a recursos e produtos de tecnologia digital.

[...] segundo o Anuário da Previdência de 2016, a maioria dos segurados está na faixa etária de 50 a 70 anos. Tendo como parâmetro a mesma faixa etária e o ano de referência, o retrato do IBGE para o acesso à internet desse público é inferior a 30%, enquanto que o maior grupo de acesso se concentra nas pessoas de idade entre 18 a 24 anos. (Projeto Elos, 2018).

Ainda, de acordo com PNAD (2015)<sup>1</sup>, registram-se os menores índices de uso da internet entre as pessoas de 60 anos ou mais de idade (12,6%). Em 2013, o maior percentual de uso da internet (89,9%) foi observado na classe de mais de 10 salários mínimos, enquanto o menor (23,9%), na classe sem rendimento a ¼ do salário mínimo. “Esse perfil de acesso à internet, quando direcionado à população que busca o acesso à Previdência Social e ao BPC/LOAS, é preocupante”. (Projeto Elos, 2018).

Nesse sentido, identificamos que o público atual majoritário que busca acesso a política de previdência social tem alta possibilidade de encontrar barreiras para acessar as novas tecnologias implantadas no INSS, sendo necessário a construção e aprimoramento de ações na perspectiva de minimizar tais dificuldades de acesso.

Para efetivo cumprimento da missão institucional, precisamos, então, desvelar os possíveis entraves ao efetivo direito de acesso aos serviços e benefícios operacionalizados no INSS, tais como: a) complexidade da legislação previdenciária e a dificuldade de entendimento por parcela significativa da população; b) limitação dos(as) usuários(as) em lidar com ferramentas tecnológicas, devendo estas serem amplamente divulgadas; c) possível cerceamento do reconhecimento de seu direito pelo fato deste não ter acesso às tecnologias digitais; d) não êxito na busca de agendamento de serviços por não disponibilidade de oferta dos mesmos e/ou pela dificuldade de realizar o agendamento.

Para tanto, um importante serviço previsto na legislação previdenciária para trabalhar com essa realidade é o Serviço Social, definido na política previdenciária desde 1944 e, desde 1991, tem suas competências definidas no artigo 88 da Lei nº 8213/91:

Art. 88. Compete ao Serviço Social esclarecer junto aos beneficiários seus direitos sociais e os meios de exercê-los e estabelecer conjuntamente com eles o processo de solução dos problemas que emergirem da sua relação

---

1 <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv93373.pdf>

com a Previdência Social, tanto no âmbito interno da instituição como na dinâmica da sociedade.

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

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

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

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

Pelo Regimento Interno do INSS (Portaria MDS n.414/2017), o Serviço Social está inserido na estrutura organizacional através da Divisão de Serviço Social, em âmbito nacional, com representações técnicas em 05 Superintendências Regionais e nas 100 Gerências Executivas vinculadas à Diretoria de Saúde do Trabalhador. As representações técnicas desenvolvem atribuições privativas e devem ter sua autonomia respeitada com condições técnicas e éticas adequadas ao exercício profissional, conforme Resolução CFESS nº 493/2006.

As ações desse serviço previdenciário estão normatizadas na Matriz Teórico Metodológica do Serviço Social na Previdência Social e no Manual Técnico do Serviço Social. As principais ações desenvolvidas pelo Serviço Social são socialização das informações previdenciárias e assistenciais aos(as) usuários(as) dos atendimentos na Previdência Social; assessoria/consultoria principalmente a órgãos e entidades públicas e organizações sociais; fortalecimento do coletivo, principalmente de organização dos trabalhadores; emissão de parecer social, avaliação social da pessoa com deficiência para fins de BPC (Decreto nº 6.214/2007 e a Lei Orgânica de Assistência Social) e avaliação social de trabalhadores com deficiência para fins de aposentadoria por idade e tempo de contribuição (LC nº 142/2013).

Entendemos que o Serviço Social estabelece, amplia e potencializa ações que visam contribuir no processo de reconhecimento de direito e destacamos algumas principais contribuições: a) Diminuição do quantitativo de exigências presentes nos processos de concessões; b) Diminuição da ação de intermediários na busca dos direitos previdenciários; c) Diminuição de vários retornos dos(as)

usuários(as) às Agências da Previdência Social; d) Diminuição nos agendamentos nas situações em que o(a) requerente ainda não completou as exigências necessárias para o reconhecimento do direito ao benefício, impactando também na diminuição das solicitações de recursos; e) Diminuição da insatisfação do(a) requerente com a resposta às demandas solicitadas; f) Aumento do conhecimento pelos(as) usuários(as) dos critérios legais para acesso aos benefícios, familiarizando-se com conceitos como carência e qualidade de segurado; g) Aumento de acesso pelos(as) usuários(as) aos recursos ofertados por outras políticas sociais a partir de articulação com a rede de serviços, tais como as políticas de saúde, educação, assistência social e trabalho, que impactam diretamente no acesso aos seus direitos previdenciários e assistenciais, como o tempo de duração do Auxílio-Doença, retorno ao trabalho das pessoas com deficiência, dentre outros; h) minimizar o índice de judicialização dos benefícios previdenciários e assistenciais.

Acreditamos que as ações já desenvolvidas pelo Serviço Social nas APS necessitam ser sistematizadas e uniformizadas em âmbito nacional, visando potencializar a contribuição desse serviço no processo de reconhecimento de direito e no cumprimento da missão institucional. Para o êxito das ações, fazem-se necessárias condições objetivas de trabalho, com destaque para a autonomia profissional, considerando a Lei que regulamenta o trabalho do(a) assistente social no Brasil (Lei n.8662/1993) e o Código de Ética profissional, e o fortalecimento da representação técnica nos diferentes níveis de atuação no INSS.

Dessa forma, a composição de equipes de Serviço Social em âmbito nacional torna-se condição indispensável para a organização do desenvolvimento das ações profissionais, bem como para a avaliação e monitoramento de resultados e indicadores. Também se torna imperativo a manutenção do recurso orçamentário do Serviço Social do INSS (Ação 2591/ATSOCIAL) e do Benefício de Prestação Continuada (Ação 2589); revogação de normatizações e posturas gerenciais que ferem a autonomia dos(as) profissionais na execução de suas ações, com destaque para o Memorando Circular n.13 DIRSAT/INSS, de 26/10/2017; a implantação do GET - Serviço Social para agendamento e monitoramento das ações do Serviço Social; agendamento pelos canais remotos dos serviços de socialização de informações individual e coletiva do Serviço Social; recomposição da Divisão de

Serviço Social e demais referências técnicas e autonomia profissional para exercício de suas atribuições; criação de Grupo de Trabalho composto por representantes do INSS, FENASPS e CFESS para gerir as ações do Serviço Social durante esse processo de recomposição da gestão nacional; fim do processo de esvaziamento dos(as) assistentes sociais no Serviço Social, por sua realocação em outros serviços; proibição do desvio de função; participação ativa dos(as) assistentes sociais e referências técnicas nos processos de planejamento do INSS, dentro da sua área de atuação; e, continuidade da discussão de reestruturação do Serviço Social na estrutura institucional iniciada em janeiro/2018, conforme consta no ofício FENASPS 016/2018 (anexo).

Desse modo, possibilita-se a intervenção sistemática e continuada dos(as) assistentes sociais do INSS no atendimento qualificado e efetivo aos(às) usuários(as) da política previdenciária e assistencial, visando o cumprimento da missão institucional.

Portanto, as propostas de trabalho do Serviço Social apresentadas no próximo item contribuem para a eficiência e eficácia no processo de reconhecimento de direito, com relevantes impactos tanto na vida dos(as) usuários(as), como no alcance dos resultados estratégicos previstos no Mapa Institucional 2018, com destaque para: a) fortalecer ações de inclusão e manutenção do cidadão no sistema previdenciário; b) garantir a melhoria da qualidade dos serviços previdenciários.

#### **4) POSSIBILIDADES DE AÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL**

O quadro abaixo apresenta as diversas **possibilidades de ação** que podem ser executadas pelo Serviço Social, respeitadas as especificidades e limitações de cada APS onde haja esse serviço implantado. As experiências relatadas se baseiam em projetos enviados por profissionais de todo o país ao presente Grupo de Trabalho e também no referencial técnico e normativo da profissão: Documento de Itamaracá, Relatório do II Encontro Nacional em defesa da Previdência Social e do Serviço Social (maio/2018), Manual Técnico do Serviço Social, Matriz Teórico- Metodológica do Serviço Social na Previdência Social, o artigo 88 da Lei nº 8.213/91,

Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social, Código de Ética do(a) Assistente Social, dentre outros.

Dentro dessas possibilidades apontadas, estão contidos os principais instrumentos técnicos do Serviço Social previdenciário nas seguintes ações:

- Orientação individual e coletiva de usuários nas agências (critérios para requerimento de benefícios e recursos, procedimentos administrativos, documentação necessária);
- Encaminhamentos para outras políticas públicas (saúde, assistência social, justiça, educação, habitação, Ministério Público);
- Realização de visita domiciliar, hospitalar, institucional, na impossibilidade dos segurados se deslocarem até as agências, possibilitando maior conforto e agilidade no andamento de seus processos/solicitações;
- Emissão de parecer social para contribuir com a decisão acerca da concessão dos benefícios previdenciários e/ou assistenciais solicitados pelos trabalhadores no INSS;
- Avaliação social de pessoas com deficiência para concessão de benefícios da assistência social (BPC – Decreto n.6.214/07) e da Previdência Social (aposentadoria – LC n.142/13);
- Assessoria e consultoria a movimentos sociais, sindicatos, cooperativas, ONGs, órgãos públicos e privados, em matéria de serviço social e legislação previdenciária;
- Palestras de socialização de informações previdenciárias em universidades, escolas, associações, sindicatos, hospitais, presídios, CRAS, CREAS, CAPS, Conselhos.

Conforme o Manual Técnico do Serviço Social (2017), essas atividades do Serviço Social estão vinculadas a três principais **Linhas de Ações**:

- a) **Ampliação e consolidação do acesso à Previdência Social** – as ações do Serviço Social direcionam-se para a ampliação e consolidação do acesso de categorias profissionais e ocupacionais, segmentos de trabalhadores e grupos sociais com dificuldades de obtenção dos benefícios e serviços ofertados pela Previdência Social;

b) **Segurança e saúde do trabalhador** – as ações dos assistentes sociais do INSS fundamentam-se na Política Nacional de Saúde do Trabalhador, que visa a redução dos acidentes e doenças relacionados ao trabalho, por meio de ações de promoção, reabilitação e vigilância. Suas diretrizes compreendem a atenção integral à saúde, a articulação intra e intersetorial e a participação popular, envolvendo os Ministérios do Trabalho, Saúde e Previdência Social;

c) **Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas idosas** – as ações do Serviço Social objetiva promover a consolidação e a perspectiva de ampliação de direitos das pessoas com deficiência e das pessoas idosas, beneficiárias ou não do BPC e da aposentadoria para a pessoa com deficiência-LC 142.

A quantidade de projetos recebida, apesar do curto prazo estipulado, reforça a necessidade de efetiva publicização das ações do Serviço Social, tanto intra como extrainstitucionais, nos boletins locais (GEX, Superintendência) e nacional, assim como em mídias externas. Além das diversas atividades relevantes sendo realizadas, o Serviço Social também possui profissionais com expressiva produção acadêmica, pesquisas sociais e referência na participação em mesas de debates e seminários diversos. Além de publicizado, esse conhecimento precisa ser estimulado e compartilhado internamente. Para isso, é necessária uma direção técnica central com representatividade e autonomia e um sistema informatizado (GET Serviço Social) que permita o registro e monitoramento estatístico dos dados de atendimentos do Serviço Social.

Segue abaixo a compilação realizada dessas propostas de atividades planejadas e/ou implantadas pelo Serviço Social do INSS.

#### **a) ATUAÇÃO NO FLUXO DE ATENDIMENTO NO INSS DIGITAL**

- Fase protocolo/autenticação:
  - Socialização de informações ao(à) usuária(as) que tiver dificuldades de compreensão do fluxo de acompanhamento do seu requerimento;
  - Socialização de informações aos(às) requerentes de Pensão por Morte ou Auxílio-Reclusão, quando houver necessidade de comprovação de dependência econômica ou união estável;
  - Socialização sobre os meios remotos de atendimentos;
- Fase análise:

- Requerentes com exigência de análise de comprometimento de renda para acesso ao BPC: na expedição da exigência, fazer o agendamento para o Serviço Social, visando orientar quanto aos procedimentos necessários para a aquisição da documentação referente ao MCC n.58/DIRBEN/DIRAT/DIRSAT/PFE/INSS de 16/11/2016 e encaminhar para os órgãos competentes;
- Requerentes de Pensão por Morte e/ou Auxílio-reclusão: quando houver necessidade de comprovação de dependência econômica ou união estável, o requerente/dependente deverá ser redirecionado/agendado para o Serviço Social da Agência para orientação acerca do reconhecimento do direito ao benefício;
- Segurado/usuário com dificuldades de compreensão ou inserção na legislação previdenciária e/ou assistencial: quando necessário, em qualquer das etapas da análise do processo de requerimento inicial/recurso/revisão, poderá ser redirecionado/agendado para o atendimento socialização de informações do Serviço Social. (Ex: segurada(o) facultativa(o) baixa-renda, dentre outros.)

**b) EMISSÃO DE PARECER SOCIAL NOS RECURSOS DE PENSÃO POR MORTE, AUXÍLIO-RECLUSÃO, REVISÕES DE NOTAS TÉCNICAS DE BPC**

- Encaminhamento pelo servidor que analisa o recurso para o Serviço Social emitir parecer social nos casos de indeferimento por não comprovação de dependência econômica ou união estável; e no caso de BPC, enquadramento na ACP ???? /RS.

**c) FORTALECIMENTO DA SOCIALIZAÇÃO INDIVIDUAL E COLETIVA**

- atendimento ao contribuinte facultativo de baixa renda:
  - socialização individual para orientação sobre critérios para enquadramento;
  - Socialização coletiva realizado nas APS's ou espaços parceiros, tais como setores de Cadastro Único nas secretarias municipais de assistência social;

- Atendimento a(o) empregada(o) doméstica e contribuintes individuais com pedidos de auxílio doença indeferidos
  - Ações preventivas;
  - Orientação sobre concessão e manutenção;
  - Acompanhamento das demandas trazidas pelos(as) usuários(as) advindas da sua relação com o INSS.
- Socialização de informações sobre carência e benefícios previdenciários para segurados(as) que recebem ou receberam benefício por incapacidade.
- Orientação sobre motivos de Indeferimento de Benefícios por Incapacidade de Longa Duração (BILD) e aproveitamento da Carência no período em benefício
  - Orientação sobre recursos administrativos em pedidos indeferidos;
  - Orientação de defesas e recursos em processos de revisão de BPC.
  - realização de grupos informativos regulares sobre benefícios previdenciários e assistenciais nas APS's e em espaços parceiros, como entidades da rede socioassistencial.
- Atendimento de socialização individual descentralizada (externa) para realidades onde há difícil acesso da população à APS (parcerias com CRAS, escolas, UBS's, associações comunitárias)
- Socialização de informações continuada aos(às) beneficiários(as) dos programas sociais do Governo Federal sobre benefícios previdenciários e assistenciais.
- Capacitação em matéria de Previdência Social e BPC, com carga horária e conteúdo sistematizado e uniforme nacionalmente para multiplicadores, como formação de Agentes Comunitários de Saúde; equipes dos equipamentos do SUAS; profissionais do Serviço Social de hospitais; dentre outros.
- participação em encontros/atividades de rede, organizações da sociedade civil e com conselhos de direitos por meio de socialização de informações coletiva e caracterização de demanda social a previdência social;

**d) ASSESSORIA TÉCNICA À REDE DE SEGURIDADE SOCIAL.**

- Atendimento permanente aos profissionais da rede de seguridade social em matéria de benefícios previdenciários e assistenciais.
- Trabalho de socialização nos espaços de entidades conveniadas pelos Acordos de Cooperação Técnica do INSS: atuação com socialização de informações coletiva aos(as) usuários(as) atendidos dos locais que atendem por ACT e ao RH/funcionários designados para atuar na digitalização nos locais com ACT.
- articulação com a rede socio-institucional da saúde do trabalhador
  - Socialização de informação coletiva por meio de participação em encontros de rede para conhecimento e melhora de fluxo de atendimento aos trabalhadores; Assessoria aos(às) profissionais da rede;
- Articulação constante com o Cadastro Único:
  - Reuniões sistemáticas;
  - Assessoria aos(às) trabalhadores(as) do Cadastro Único;
  - Capacitações em benefícios previdenciários e assistenciais.

**f) ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA:**

- Socialização de informações às mulheres vítimas de violência doméstica (parcerias DDM, locais de atendimento à mulheres vítimas de violência, CREAS, casa abrigo, Tribunal de Justiça);
- Assessoria aos(às) profissionais da rede de atendimento à mulher vítima de violência doméstica em matéria de benefícios previdenciários e assistenciais;
- Ações de referência e contra-referência com os equipamentos de atendimento à mulher vítima de violência;
- Efetivação das orientações contidas no Memorando Circular-Conjunto nº 03 /DIRSAT/DIRAT/PFE INSS de 01/11/2012.

**g) REALIZAÇÃO DE PESQUISA SOCIAL NAS SEGUINTE TEMÁTICAS:**

- Perfil dos usuários dos serviços das agências de previdência social;

- Perfil dos trabalhadores que buscam por proteção social da política de previdência social;
- Perfil dos beneficiários de BPC;
- Estudo dos impactos dos benefícios na satisfação das necessidades básicas das famílias brasileiras;
- Perfil dos trabalhadores com dificuldade de acesso à Previdência Social.
- Mapeamento da rede socioassistencial.
- Monitoramento da avaliação social e do processo de trabalho do assistente social nessa atividade.
- Estudo sobre os pareceres sociais que vem sendo realizados no âmbito do INSS.
- Identificação de demandas regionais ou públicos específicos à proteção da previdência social: Segurado Especial; Seguro Defeso; População indígena; Catadores de material reciclado; Feirantes; Diaristas; Profissionais do sexo; Mulheres escarpeladas; Garimpeiros;
- Mapear demandas de segurados(as) em benefício por incapacidade cessado para realização de socialização de informação coletiva em entidades parceiras, como sindicatos.
- Identificar prováveis associações entre condições de trabalho e a ocorrência de agravos à saúde do trabalhador dos diversos ramos de atividades;

#### **h) GESTÃO DAS EQUIPES DE SERVIÇO SOCIAL**

- Construção de Plano de Ação Nacional do Serviço Social
- Garantia de ampla participação de todos os(as) assistentes sociais do Serviço Social do INSS das APS's, Assessorias Técnicas, Chefes de Serviço Social na DIVSAT e equipe da Divisão de Serviço Social nas definições de normativas e ações do Serviço Social.
- Capacitação continuada das equipes do Serviço Social na modalidade presencial e em EAD, em temáticas relacionadas a legislação

previdenciária, ao Parecer Social; LC 142; Avaliação Social B87; dentre outros.

- Condições técnicas e orçamento para realização de Reuniões técnicas sistemáticas, monitoramento e supervisões técnicas sistemáticas pelas representações técnicas.
- Garantia de assessoria permanente, principalmente de Escolas de Serviço Social e políticas sociais.
- Realização de boletins informativos sobre as atividades do Serviço Social.
- Uso sistemático do sistema informatizado específico do Serviço Social do INSS (GET Serviço Social).

## **5) MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

- Registros diários e acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social, através do GET Serviço Social;
- Registro quantitativo e qualitativo de dados dos grupos de socialização de informação, visando subsidiar elaboração de documentos técnicos;
- Quantidade de estudos exploratórios dos recursos sociais mapeados;
- Relatórios mensais, semestrais e anual dos dados de atendimento do Serviço Social registrados no GET Serviço Social, visando subsidiar e qualificar novas propostas de ações;
- Acompanhamento dos indicadores institucionais e do Serviço Social;
- Pesquisa de avaliação com os(as) usuários(as) e gestores sobre as atividades desenvolvidas;
- Reuniões técnicas nacionais, regionais e locais das equipes de Serviço Social para planejamento, sistematização e monitoramento das ações.

## 6) REFERÊNCIAS

### Base normativa:

BRASIL. Constituição Federal de 1988.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 3.048 de 6 de maio de 1999.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica de Assistência Social).

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.662 de 07 de junho de 1993.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 1.948 de 03 de julho de 1996.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.214 de 26 de setembro de 2007.

\_\_\_\_\_. Lei Complementar nº 142 de 08 de maio de 2013.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda, Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. Anuário Estatístico da Previdência Social - AEPS 2015. Brasília : MF/DATAPREV, 2015.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 739 de 07 de julho de 2016.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória nº 767 de 06 de janeiro de 2017

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.457, em 26 de junho de 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 9.462, 08 de agosto de 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social. Portaria MDS nº 414 de 28 de setembro de 2017. Aprova o Regimento Interno do INSS.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Mapa Estratégico do INSS – 2018.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando Circular-Conjunto nº 03 /DIRSAT/DIRAT/PFE INSS de 01 de novembro de 2012 - Medidas de enfrentamento à violência doméstica

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Resolução nº 166 /PRES/INSS, de 11 de Novembro de 2011 - Institui o Processo Eletrônico no âmbito do INSS.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa nº 77 /PRES/INSS, de 21 de Janeiro de 2015 - Estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social, com observância dos princípios estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular nº 34 /DIRAT/INSS, de 26 de Setembro de 2016 - Diretrizes da Gestão dos Serviços Agendáveis.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Portaria nº 1.106 /PRES/INSS, de 30 de Junho de 2017 - Dispõe sobre procedimentos para expansão do Projeto INSS Digital – Uma nova forma de atender.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular nº 17 /DIRAT/INSS, de 19 de Julho de 2017 - Fluxo de Operacionalização Requerimento nas Agências da Previdência Social – Projeto INSS Digital.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular nº 20 /DIRAT/INSS, de 21 de Julho de 2017 - Oferta de Serviços Agendáveis – Projeto INSS Digital.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Guia Prático do INSS Digital. Setembro/2017.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular nº 30 /DIRAT/INSS, de 13 de Novembro de 2017 - Conceitos e orientações referentes ao sistema Gerenciador de Tarefas – GET.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Instrução Normativa nº 96 /PRES/INSS, de 14 de Maio de 2018 - Altera a Instrução Normativa nº 77/PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015, e dispõe sobre procedimentos para agendamento dos serviços disponíveis no Meu INSS.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular Conjunto nº 5 /DIRAT/DIRBEN/INSS de 18 de maio de 2018 - Fluxo do requerimento eletrônico para os serviços de Salário-Maternidade Urbano e Aposentadoria por Idade Urbana e disponibilização de requerimento eletrônico para o serviço Aposentadoria por Tempo de Contribuição pelo Meu INSS (internet).

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Memorando-Circular nº 1 /CGCAR/DIRAT/INSS, de 4 de Julho de 2018 - Agendamento dos serviços disponíveis no Meu INSS para atendimento nas Agências da Previdência Social.

\_\_\_\_\_. Ministério da Previdência e Assistência Social/Instituto Nacional do Seguro Social. Matriz Teórico-Methodológica do Serviço Social na Previdência Social. INSS, Divisão do Serviço Social, 1ª edição, 1994.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional do Seguro Social. Manual Técnico do Serviço Social. 2012. Atualizado pelo Despacho Decisório nº 319DIRSAT/INSS, de 25/06/2018.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Resolução CFESS nº 273/93. Institui o Código de Ética do(a) Assistente Social e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. Resolução CFESS nº 493/2006 de 21 de agosto de 2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do(a) assistente social.

### **Projetos encaminhados ao GT:**

- 1) Pesquisa “A Prevenção por trás da Beleza” - APS Petrópolis/GEX Porto Alegre.
- 2) “Indeferimento de Benefícios por Incapacidade de Longa Duração (BILD) e aproveitamento da Carência no período em benefício” - APS Paranaíba/GEX Maringá.

- 3) “Requerimentos de Benefício de Prestação Continuada à Pessoa com Deficiência e ao Idoso: contribuição do serviço social da APS Paranaíba-PR através da socialização de informações antes da análise do processo” - APS Paranaíba/GEX Maringá.
- 4) “Cadastrando indivíduos - Cultivando cidadãos (Projeto Cadastro Único e BPC)” - APS Petrópolis/GEX Porto Alegre.
- 5) “Curatela” – APS Formosa/GEX Distrito Federal.
- 6) “Capacitação da Rede Socioassistencial” – APS Formosa/GEX Distrito Federal.
- 7) “Assessoria Técnica à Rede de Seguridade Social da Região Sul de Porto Alegre” - APS Sul/GEX Porto Alegre.
- 8) “Intervenção do Serviço Social no INSS Digital de Orientação ao Cidadão: Socialização da Informação e Reconhecimento Automático do Direito” – APS Formosa/GEX Distrito Federal.
- 9) “Elos no INSS Digital: Socialização da informação e reconhecimento automático do direito” - GEX Fortaleza.
- 10) "Mulheres de Direito" – APS Formosa/GEX Distrito Federal.
- 11) “Projovem e Previdência Social - conhecendo direitos e deveres” - APS Petrópolis/GEX Porto Alegre.
- 12) “Inserção do Serviço Social do INSS junto as Redes de Atendimento Assistencial” - APS Petrópolis/GEX Porto Alegre.
- 13) “Sala de Espera” – GEX Porto Alegre.
- 14) “Ações do Serviço Social da APS Botucatu-INSS/Digital – APS Botucatu/GEX Bauru.
- 15) “Ações desenvolvidas pelo Serviço Social na APS Bauru- B.P.C/INSS Digital” - APS Bauru/GEX Bauru.
- 16) “Atuação junto aos Requerentes do Benefício de Prestação Continuada da Lei Orgânica de Assistência Social – BPC/LOAS” - APS Pederneiras/GEX Bauru.
- 17) “Socialização de Informação dos Direitos do Serviço Social” - APS Dois Córregos/GEX Bauru.
- 18) “Socialização de informações previdenciárias e assistenciais “conversando sobre o INSS” Casa do Idoso” - APS São José dos Campos/GEX São José dos Campos.

- 19) “Atendimento ao Segurado Facultativo de Baixa Renda/FBR” - GEX São José dos Campos.
- 20) “Monitoramento do Não-cumprimento da exigência da ACP e sua relação com o acesso ao documento da negativa do Estado” - APS Jacareí/GEX São José dos Campos.
- 21) “Grupo Informativo sobre BPC / LOAS - APS Itaquaquecetuba/GEX Guarulhos.
- 22) “MEU INSS” - APS Itaquaquecetuba/GEX Guarulhos.
- 23) “Grupo de informações sobre o Benefício de Prestação Continuada-BPC na APS São Bernardo do Campo” - APS São Bernardo do Campo/GEX São Bernardo do Campo.
- 24) “Pré-Atendimento do BPC” - APS Cotia/GEX Osasco.
- 25) “Previdência: Promovendo integração social ao INSS digital” - APS Taquaritinga/GEX Araraquara.
- 26) “Socialização de Informações junto a Idosos após Reconhecimento Inicial do Direito ao Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social” - APS Volta Redonda/GEX Volta Redonda.
- 27) “Projeto de Intervenção em Serviço Social” - APS Ponta Grossa/GEX Ponta Grossa.
- 28) “Projeto de Intervenção do Serviço Social” - APS Mesquita/GEX Duque de Caxias.
- 29) “Auxílio-Reclusão e Pensão por Morte: direito a quem depende” - GEX Cuiabá.
- 30) “Projeto Humanizar” - GEX Araraquara.
- 31) “Ações realizadas pelo Serviço Social da APS Araraquara” - APS Araraquara/GEX Araraquara.
- 32) “Assessoria: construindo e integrando saberes com os profissionais do município de Cascavel” - APS Cascavel/GEX Cascavel.
- 33) “Orienta Cidadão” - Superintendência Regional Sul.
- 34) “INSS & CRAS: construindo parcerias” - APS Joinville Centro e APS Joinville Guanabara/ GEX Joinville.
- 35) “Plano de Ação da APS Teresina Leste” - APS Teresina Leste/GEX Teresina.
- 36) “Proposta de Atividade: Agentes Comunitários de Saúde da Rede de Atenção Básica de Várzea Grande” - APS Várzea Grande/GEX Cuiabá.

37) “Acolhimento Cidadão: Orientações aos requerentes do BPC” - GEX São José do Rio Preto.