

## **Manifestação técnica do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) sobre a proposta de pontuação das atividades e estabelecimento de meta de pontuação mensal, para fins de estabelecimento de salário das/os profissionais de Serviço Social do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**

Brasília (DF), 1º de fevereiro de 2021.

Diante da proposta de pontuação do trabalho profissional, como mecanismo de avaliação de desempenho e produtividade, para fins de estabelecimento de salário das/os profissionais de Serviço Social do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) vem se manifestar acerca da autonomia profissional, das condições para o desempenho do trabalho de assistentes sociais no INSS e da qualidade dos serviços prestados à população.

Programas de gestão e produtividade, a exemplo da proposta de pontuação, para fins de estabelecimento de salário das/os profissionais de Serviço Social do INSS, sob hipótese alguma podem incidir sobre as atribuições e os instrumentos de trabalho das/os assistentes sociais, na medida em que comprometerão, sobremaneira, a qualidade dos serviços prestados à população e submeterão a/o profissional a conflitos éticos e técnicos no exercício da profissão, conforme será exposto nos argumentos apresentados nesta manifestação.

### **1. Sobre o programa de gestão e a implantação de sistema de pontuações em substituição ao registro de frequência e avaliação de desempenho e produtividade das/os servidoras/es do INSS.**

De acordo com a Federação Nacional dos Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (Fenasps), em 2019, a instituição do Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade trouxe a primeira experiência de trabalho por metas e pontuação:

"É importante destacar que foi por meio deste programa que se instituiu uma meta de produtividade, os 90 (noventa) pontos, na qual

o(a) servidor(a) só poderia atuar no programa se realizasse os 90 pontos ou após a sua jornada de trabalho..."(<http://fenasps.org.br/2020/10/02/caos-estrutural-do-inss-uma-bomba-de-efeito-retardado-prestes-a-explodir/>)

A partir da aplicação deste programa, a gestão do INSS apresentou proposta de estabelecimento da pontuação do trabalho e do alcance da meta de 90 pontos, para o conjunto de servidoras/es da autarquia, *de forma opcional*, em substituição ao registro de frequência da/o trabalhadora/o.

Em 2020, em meio à situação de emergência mundial ocasionada pela pandemia do novo coronavírus (covid-19), o INSS publicou portaria<sup>1</sup> que estende o sistema de pontuação para toda a área-fim, como forma de aferir o trabalho de suas trabalhadoras e trabalhadores, que, em caráter excepcional, passou a ser realizado de forma remota.

Ao longo do ano de 2020, o instituto publicou diversas portarias, relacionadas ao sistema de pontuação e processo de trabalho, estando em vigência a portaria 1.199/2020, que impõe a pontuação a todas as áreas de trabalho do INSS. De acordo com a Fenasps, em ofício denúncia destinado ao Ministério Público Federal (MPF), que trata da Portaria nº 1.199/2020, publicada em 30 de Novembro de 2020, que atualiza as regras para o trabalho remoto no INSS:

A Portaria nº 1.199/2020 (documento anexo) previu a existência do trabalho remoto em caráter excepcional, estabelecendo critérios relativos ao trabalho remoto, aos servidores públicos vinculados ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). No entanto, consta das regras previstas em mencionada portaria que regulam o exercício do trabalho remoto, que a opção por parte de qualquer servidor, deve obedecer à existência de metas por produtividade, com exceção daqueles designados nos Programas de Gestão regrados por metas específicas, impondo ao servidor ou trabalho presencial ou remoto ...

A fixação de metas contidas na Portaria, sem critérios de definições e parâmetros, são consideradas abusivas ao trabalhador/servidor, hipótese contida na Portaria nº 1.199/2020, deixando ao livre arbítrio único da instituição não só a fixação das metas, impondo unilateralmente ao servidor a ela submetido um assédio moral

---

<sup>1</sup> Em 31 de março de 2020, o INSS emitiu a portaria 422, destinada a normatizar o trabalho remoto, em caráter excepcional, em razão da pandemia. Esta portaria institui a pactuação por produto, voltada para a área-meio e situações em que não seria possível estabelecer meta de produtividade, e por produtividade voltada à área-fim. Devido à especificidade do trabalho técnico do Serviço Social, os pactos assinados para este trabalho se deram na forma de pacto por produto. Posteriormente outras portarias foram emitidas, sendo a mais atual a portaria 1.199, que elimina a possibilidade de pactuação por produtividade.

institucionalizado. Não significa dizer que o servidor não tenha que cumprir suas atribuições em caso de trabalho remoto, o que pode ser útil em inúmeros aspectos, mas deve-se conter e prever restrições. O fato de estimular o trabalho à distância, e possibilitar a administração à gestão, implica atualmente em metas impostas pelo gestor público diretamente ao servidor, inatingíveis e comprometendo não só seu desempenho, mas sua remuneração mensal, considerando que a limitação da jornada diária e situações incompatíveis com a estrutura física, e das situações e travamentos e quedas dos sistemas, são prejudiciais ao bom funcionamento das atividades. Tais problemas não são objeto de análise pelo gestor, não se observando as exceções, bem como mantendo critérios de razoabilidade, proporcionalidade e adequação à situação com imposição, sem a observância das situações reais vivenciadas pelos servidores.

(<http://fenasps.org.br/wp-content/uploads/2020/12/Oficio-162-p-MPF-sobre-portaria-1.199-INSS.pdf>)

Esta portaria, portanto, ao contrário do programa inicial, impõe sistema de pontuação do trabalho, independentemente do tipo de atividade desempenhada, incluindo também as/os assistentes sociais, sem considerar as especificidades do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social do INSS e as propostas de trabalho apresentadas pela categoria em relação ao trabalho remoto, em caráter excepcional, durante a pandemia de covid19.

Como pode ser visto em extrato da mesma:

Art. 3 O trabalho remoto em caráter excepcional poderá ser realizado por servidores, empregados, contratados temporários e estagiários em exercício em quaisquer uma das unidades da Administração Central, nas Superintendências-Regionais - SR, nas Gerências-Executivas - GEX e nas Agências da Previdência Social - APS **exclusivamente mediante pactuação por meta de produtividade, com a respectiva chefia imediata**, exceto àqueles designados nos Programas de Gestão que possuem metas específicas.

§ 1o Poderá ser pactuado trabalho remoto que contemple jornada integral ou parcial, a critério da chefia imediata, respeitando as determinações do INSS relativas ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).

§ 2o Deverá ser pactuado trabalho remoto contemplando a jornada integral para todos os servidores em exercício nas unidades do INSS que se mantiverem fechadas em razão da situação de emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (COVID-19).

§ 3o As pactuações de trabalho remoto para os servidores, empregados públicos, contratados temporários e estagiários em exercício nas APS serão firmadas exclusivamente por meta de

produtividade pelo Gerente da APS, e aprovadas pelo Gerente-Executivo competente.

(GOVERNO FEDERAL. PORTARIA nº 1.199/PRES/INSS, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2020)

Em relação à Portaria 1.199/2020, como também à minuta de projeto de programa de gestão, recentemente apresentado para as atividades do Serviço Social do INSS, as/os assistentes sociais atuantes na autarquia têm se manifestado quanto à inviabilidade e comprometimento da qualidade do trabalho, revelando que significam prejuízos à população.

Apontam também que, ao atribuir pontuações diversas para as atividades de assistentes sociais, fazem-se definições dessas atividades e procedimentos, com vistas ao alcance de objetivos que não são condizentes com competências legais, interferindo, portanto, na autonomia profissional.

O sistema de pontuação das atividades de trabalho, por se relacionar de forma direta com o salário das/os profissionais, poderá favorecer o desempenho de algumas atividades em detrimento de outras e, conseqüentemente, comprometer a qualidade dos serviços prestados por assistentes sociais, impactando, negativamente, no direito das/os usuárias/os de acesso aos serviços e benefícios no âmbito do INSS.

Por esta razão, normativas, programas e projetos institucionais que atravessam os interesses da população e o trabalho profissional devem ser amplamente discutidos com esses sujeitos. Ou seja, ao elaborar determinações relacionadas ao trabalho, às atribuições, às competências e às atividades realizadas por assistentes sociais, é imprescindível a participação destas/es, devendo ter atenção à representatividade e à forma de escolha da referida representação.

## **2. Sobre as atribuições, competências e autonomia profissional de assistentes sociais.**

O Serviço Social é profissão liberal, reconhecida pelo Estado brasileiro, regulamentada pela Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, que estabelece suas competências e atribuições profissionais, bem como elege o conjunto dos Conselhos Regionais e Federal de Serviço Social como órgãos

responsáveis por disciplinar e fiscalizar o exercício profissional de assistentes sociais e as atividades relacionadas ao Serviço Social, em território brasileiro.

Art. 7º O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) constituem, em seu conjunto, uma entidade com personalidade jurídica e forma federativa, com o objetivo básico de disciplinar e defender o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional.

2º Cabe ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e aos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), representar, em juízo e fora dele, os interesses gerais e individuais dos Assistentes Sociais, no cumprimento desta lei.

(LEI Nº 8.662, DE 7 DE JUNHO DE 1993.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm))

A profissão, que no Brasil foi regulamentada em 1957, ao longo dos anos avançou na construção de um conjunto de normas e parâmetros profissionais (Código de Ética Profissional e resoluções CFESS), que visam a aprimorar e a direcionar o trabalho profissional, estabelecendo princípios, obrigações e garantias profissionais, para realização do trabalho das/os assistentes sociais brasileiras/os. Dito de outra forma:

“... A regulamentação legal do projeto de profissão se materializa no Código de Ética Profissional do Assistente Social (1993), na Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n.8662/93) e na proposta das Diretrizes Curriculares para Formação Profissional em Serviço Social (ABEPSS, 1996; MEC-SESu/CONESS, 1999). A legislação profissional representa uma defesa da autonomia profissional, porque codifica princípios e valores éticos, competências e atribuições, além de conhecimento essenciais, que têm força de lei, sendo judicialmente reclamáveis.” (IAMAMOTO, 2015. p. 224)

Este aparato ético e legal aponta e delinea condições de desenvolvimento do trabalho técnico especializado em Serviço Social, para as diversas áreas em que atuam as/os assistentes sociais, independente de nomenclaturas, cargos ou tipo de vínculos de emprego estabelecidos na contratação da categoria para prestação de serviços na área de Serviço Social.

Portanto, ao serem chamadas/os a desempenhar suas funções profissionais, assistentes sociais assim o são pelo reconhecimento e legitimidade junto ao Estado e à sociedade quanto ao saber técnico especializado, sendo tais profissionais responsáveis pela ação que desempenham. Por tal razão, é garantido o exercício da autonomia para estabelecer os instrumentos, técnicas e procedimentos no desenvolvimento de suas ações profissionais, a fim de atenderem às demandas e requisições estabelecidas por entes empregadores e população usuária.

Conforme afirma a assessora jurídica do CFESS, Sylvia Helena Terra:

A própria natureza do trabalho do assistente social, dado seu grau técnico teórico e ético, não pode estar sujeita à interferência técnica, o que não significa, evidentemente, negar as estruturas institucionais hierárquicas e de poder, que estão presentes e são constitutivas na condição de empregado, servidor, contratado e outros, sujeitando-se a regramentos administrativos, burocráticos, organizacionais, estruturais, jamais deve ocorrer a interferência na sua opinião técnica, na escolha dos métodos, técnicas e instrumentos que irá utilizar para consecução de sua atividade profissional. (TERRA, 2012. p. 153)

### **3. O Serviço Social no INSS**

Na política de previdência social brasileira, em especial no que diz respeito ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS), que tem seus benefícios e serviços operacionalizados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a categoria de assistente sociais contribui com seu saber técnico especializado há 76 anos, sendo um dos primeiros espaços de atuação profissional da categoria que construiu, ao longo deste período, a partir da experiência cotidiana, estudos e pesquisas na área, uma série de instrumentais técnico-operativos e um quadro normativo que subsidia as ações do Serviço Social no INSS, a partir da legislação profissional e previdenciária.

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 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.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm)

Como pode ser visto, assistentes sociais atuam junto à população cumprindo papel fundamental na democratização da informação e dos serviços previdenciários e de proteção social, contribuindo para o acesso e reconhecimento de direitos de milhares de brasileiras/os. Todavia, nos últimos anos, a categoria profissional tem sofrido interferência em seus processos de trabalho por parte das gestões do INSS, que vão de encontro ao que prevê a supracitada lei.

Importante registrar que o CFESS tem manifestado e realizado constante diálogo com as/os trabalhadoras/es e a gestão deste instituto, no sentido de reverter atos como redução de tempo de avaliações sociais, impedimento de realização de atividades externas, deslocamento de profissionais para áreas administrativas e estranhas às atribuições profissionais, tendo em vista que são intervenções estranhas ao modo como assistentes sociais se integram ao processo de trabalho no INSS<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Esse longo histórico de enfrentamento, que tem requerido constante intervenção do CFESS, no sentido de defesa do exercício profissional, expressa os desafios e dilemas entre requisições institucionais e autonomia profissional, presentes no âmbito das

### **3.1 Os impactos da proposta de pontuação por atividades no fazer profissional de assistentes sociais.**

A reestruturação do INSS tem ocorrido tanto no âmbito da prestação dos serviços, quanto dos processos de trabalho da instituição. As medidas adotadas pela autarquia respondem às recentes alterações na política de previdência social, à redução de investimentos relacionados aos serviços públicos sociais e à drástica redução de servidores/as do quadro funcional do instituto.

No que diz respeito ao acesso da população aos serviços e benefícios ofertados na instituição, diante deste cenário, o INSS apostou no uso das ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), por meio da implementação de projetos de atendimentos remotos (teleatendimento 135 e INSS Digital), em substituição ao atendimento presencial, nas Agências de Previdência Social (APS).

Este processo tem resultado em mudanças na rotina de atendimento e funcionamento das APS, por vezes impactando de forma negativa no acesso da população usuária que busca os serviços e benefícios da política de previdência social e, também, da política de assistência social<sup>3</sup>. População que, em sua maioria, vivencia a desigualdade no acesso às TIC, inviabilizando ou dificultando o seu atendimento.

Com relação às medidas voltadas aos processos de trabalho, para dar vazão às demandas represadas e ao reduzido número de trabalhadoras/es, a gestão do INSS implantou programas de bônus financeiro, pontuação das atividades de trabalho e estabelecimento de metas, em substituição ao regime de jornada de trabalho de 40h semanais, inicialmente opcionais,

---

relações trabalhistas, que, nos últimos anos, têm perdido para a lógica de retirada de direitos da classe trabalhadora, a exemplo da contrarreforma trabalhista aprovada em 2018 e do projeto de reforma administrativa do Estado, apresentado pela equipe de governo do presidente da República, Jair Messias Bolsonaro.

<sup>3</sup> O uso de tecnologia e meios remotos de acesso à política social poderia e deveria ser importante ferramenta de ampliação de formas de acesso. Contudo, ao impor como único mecanismo para acessar aos serviços públicos sociais, a autarquia criou barreiras que comprometem o acesso de parte significativa de pessoas que demandam cobertura previdenciária e/ou assistencial. O CFESS tem se posicionado sobre este assunto em diversas notas e documentos, disponíveis em seu site.

fundamentados no trabalho remoto e no alcance de metas quantitativas individuais, que resultariam em aumento da produtividade geral do INSS.

Nesse sentido, o INSS tem instituído, por meio de atos internos, mudanças estruturais no fazer profissional, incentivando a adesão ao trabalho remoto, mensurado por quantidade de tarefas realizadas, por vezes ignorando o perfil do público atendido, as condições de trabalho das/os trabalhadoras e trabalhadores e a qualidade dos serviços prestados, conforme manifestação das suas entidades sindicais<sup>4</sup>.

Conforme citado, estas medidas, quando lançadas, não estavam destinadas ao conjunto de servidoras e servidores, sendo opcional a entrada nos programas de gestão. Contudo, aproveitando-se da situação de pandemia do novo coronavírus (covid-19), que inviabilizou o atendimento presencial nas APS, resultando na suspensão do atendimento entre os meses de março e setembro de 2020, a direção central do INSS apresentou o programa de pontuação como forma de avaliação de desempenho e do trabalho das/os servidoras/es, incluindo o conjunto de profissionais que atuam no atendimento ao público, área que concentra a maioria das/os assistentes sociais do quadro.

Considerando que, ao estabelecer valoração e sistema de pontuação<sup>5</sup> para as ações profissionais, com meta quantitativa mensal a ser alcançada, que impacta diretamente nos salários, esse programa resulta em interferência nos processos de trabalho (escolhas profissionais quanto aos instrumentais, técnicas, projetos, métodos e ações profissionais a serem desenvolvidas), faz necessária, portanto, manifestação do CFESS quanto ao tema, no que se refere às atribuições e competências profissionais e a qualidade dos serviços prestados por assistentes sociais, que desenvolvem suas atividades na autarquia.

O Serviço Social no INSS se realiza como um serviço previdenciário garantido à/ao trabalhadora/o por meio do artigo 88 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. E tem como

---

<sup>4</sup> Reafirmamos o entendimento da Fenasp, entidade que representa as/os trabalhadoras/es do INSS, quando considera que a avaliação proposta pela gestão da autarquia traz prejuízos à população e entra em conflito com a legislação trabalhista e vínculo de trabalho profissional (LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990) ao romper com a jornada de trabalho.

<sup>5</sup> A análise realizada se faz a partir de minuta de documento que circulou com a categoria por meio de e-mail institucional e processo no sistema SEI, nomeado como Plano Geral de Trabalho.

principal diretriz a Matriz Teórico-Metodológica do Serviço Social na Previdência Social construída pela categoria, no intuito de delinear as ações e finalidades do trabalho profissional, em permanente diálogo com o projeto ético-político do Serviço Social e as requisições institucionais direcionadas à categoria.

De acordo com a matriz, as ações do Serviço Social no INSS têm por objetivo:

- a) implementar a Política Social Previdenciária sob a ótica do direito social e da cidadania contribuindo para viabilizar o acesso aos benefícios e serviços previdenciários e garantir as demandas e reivindicações da população;
- b) contribuir para a formação de uma consciência coletiva de proteção ao trabalho no âmbito da Previdência Pública em articulação com os movimentos organizados da sociedade.

(MATRIZ, 1994)

Para tais fins, a matriz, elaborada de forma coletiva pelas/os assistentes sociais do INSS, elenca grandes linhas de ações profissionais que materializam os objetivos e compromissos profissionais supracitados no campo da política de previdência social pública que, posteriormente, apareceram em forma do Manual Técnico do Serviço Social do INSS (2018), que busca atualizar as ações e estabelecer instrumentos e fluxos de trabalho.

Dessa forma, por meio das ações de assessoria e consultoria às entidades e movimentos sociais, pesquisa social, trabalho em rede, socialização de informações previdenciárias e socioassistenciais, realização da avaliação social das pessoas com deficiência, trabalhando a partir de linhas e perfil da população usuária, por meio de atividades que envolvem uma gama de instrumentais técnicos, a ação profissional deve resultar na ampliação do acesso da população à proteção social, em especial à política de previdência social pública.

Do ponto de vista do trabalho profissional, não é possível hierarquizar as atividades e os instrumentais utilizados, considerando a potencialidade e importância no fazer profissional, estando sua escolha relacionada ao contexto e realidade em que cada situação concreta se apresenta. Este fazer profissional requer permanente processo de qualificação e aprimoramento

teórico e técnico, além do conhecimento da legislação e condições éticas e técnicas para a realização do trabalho com autonomia.

Todavia, a autonomia profissional, condição fundamental para realização do trabalho técnico especializado do Serviço Social, não se realiza em condições e relações de trabalho/emprego em que o conduzir das ações e a abordagem profissional ficam submetidas às necessidade de alcance de uma pontuação que define, previamente, de forma hierárquica, o que é de maior valor para a instituição e, conseqüentemente, garantirá uma melhor condição salarial. Conforme indica estudo sobre o trabalho de assistentes sociais no Brasil:

Para além dos acordos previstos no contrato de trabalho -, e, considerada a bagagem acadêmico - profissional do assistente social - o que determina o cotidiano das ações profissionais são as condições e relações sociais que circunscrevem esse trabalho. Elas interferem no seu direcionamento, nas atribuições, cuja força decorre das relações de poder econômico e político que repercutem no próprio conteúdo e a qualidade do trabalho realizado. Soma-se a isso a interferência dos requisitos de produtividade, eficiência, as pressões dos prazos e das rotinas a serem observadas, embora os agentes profissionais possam nelas interferir em razão de sua competência e da força política que disponham. Refratam ainda, de maneira ponderável, na possibilidade de ampliação da relativa autonomia do assistente social as pressões de parte dos cidadãos por direitos e serviços correspondentes e as lutas coletivas empreendidas pelo controle democrático das ações do Estado e, em particular, das políticas sociais públicas. (IAMAMOTO, p. 424)

Consideramos, portanto, que a forma de avaliação do trabalho, apresentada pelo INSS como Programa de Gestão, resulta em interferência na autonomia profissional, ou seja, em questões éticas e técnicas que ultrapassam a gerência administrativa e de gestão de pessoas, bem como de requisições e demandas institucionais, uma vez que avança na seara dos instrumentais e abordagem do fazer profissional.

Pois na proposta da gestão, em que, para cada atividade, são atribuídos pontos fixos, não é considerado que a realidade social vivida pelas pessoas tem muitas particularidades que interferem na forma de acesso ao benefício, atendimento e desdobramentos a partir do primeiro contato entre população usuária e profissional.

Para melhor compreensão da proposta de programa de gestão, seguem alguns exemplos de pontuação das atividades do Serviço Social, segundo minuta da instituição, referentes aos serviços decorrentes do requerimento dos benefícios de prestação continuada (BPC/Loas) e aposentadoria da Pessoa com Deficiência (Lei Complementar 142/2013), ambos serviços derivados de procedimentos administrativos anteriores de análise dos requerimentos, que independem da ação profissional da/o assistente social até o momento em que os serviços são agendados. E, também, do serviço de socialização de informações, serviço demandado de forma direta pela população usuária, e atividades relacionadas à articulação com a rede de serviços<sup>6</sup>.

ATIVIDADE	PONTUAÇÃO	ATIVIDADE	PONTUAÇÃO
Avaliação Social do B87	0,75	Pesquisa social - por fases (com 0,5 possibilidade de realização remota)	0,5
Avaliação Social da LC no 142	0,75	Assessoria/consultoria à rede socioassistencial (com possibilidade de realização remota)	0,75
Avaliação social do B87 em fase recursal	1,25	Elaboração de encaminhamento à rede socioassistencial após atendimento (com possibilidade de realização remota)	0,3
Avaliação social da LC no 142 em fase recursal	1,25	Socialização das Informações - Coletivo	1,2

<sup>6</sup> Em 1º de fevereiro de 2021, data de publicação desta manifestação, o INSS publicou a portaria PRES/INSS nº 121, de 29 de janeiro de 2021, em que define os valores de pontuação para as atividades do Serviço social, com valoração ainda mais rebaixada que a minuta de programa acima mencionada.

Despacho com parecer técnico fundamentado à Junta de Recursos (com possibilidade de realização remota)	0,3	Socialização das Informações - Individual	0,3
Parecer Social - fase de Estudo Social	0,6	Parecer Social - fase de conclusão após Estudo (com possibilidade de realização remota)	0,4
Entrevista social - fase de Estudo Social	0,4		

#### 4. Conclusão

É legítimo o estabelecimento de parâmetros e programas de gestão que acompanhem e avaliem o trabalho, na perspectiva do aprimoramento, efetividade e qualificação dos serviços e fluxos de trabalho. Contudo, os processos de planejamento, monitoramento e avaliação da gestão pública, incluindo a avaliação de desempenho funcional, em especial no campo das políticas sociais, que se destinam ao atendimento de direitos e necessidades fundamentais, devem ultrapassar as metas puramente quantitativas e envolver processos coletivos em que trabalhadoras/es e a população usuária sejam partes ativas e consideradas.

Nesse sentido, não há oposição quanto à necessária avaliação de desempenho e eficiência profissional, mas há a defesa de que tais processos avaliativos ocorram de forma democrática, respeitando as especificidades técnicas, de modo a servir como instrumento de planejamento e avaliação dos processos de trabalho e dos serviços prestados pela instituição, na direção dos interesses da população.

É preciso considerar a qualidade, capacidade de resolução e atendimento das demandas da população que busca os serviços e benefícios sociais, acionando os equipamentos públicos e seus serviços especializados, respeitando suas histórias, ampliando e democratizando o acesso aos serviços. O déficit de trabalhadoras/es do INSS, sinalizado inclusive por órgãos de

controle<sup>7</sup>, é de conhecimento público, sendo urgente não apenas medidas de gestão para organização do trabalho, mas realização de concurso público para suprir a defasagem de servidoras/es, que segue crescente.

As medidas até aqui tomadas, como programas de bônus e aumento da produtividade a partir dos programas de pontuação e direcionamento da força de trabalho para as atividades remotas, não resultam em efetiva redução dos gargalos relacionados ao acesso da população aos serviços e benefícios de responsabilidade do INSS. Mas têm resultado em aumento do número de processos judiciais envolvendo o INSS, aumento de afastamento de trabalhadoras/do INSS em razão de adoecimento e grande insatisfação da população, que hoje enfrenta as barreiras estabelecidas, principalmente, pela ausência de atendimento presencial nas agências, uma vez que, ao migrar serviços exclusivamente para a esfera digital, a instituição reforça as barreiras e exclusões ocasionadas pela desigualdade digital que alcança boa parte da população usuária dos serviços de assistência e previdência social<sup>8</sup>.

O que nos leva a concluir, portanto, que os atos e medidas, em âmbito administrativo, em vez de contribuir para melhor prestação dos serviços e potencialização de ferramentas de gestão e de acesso, têm aprofundado um perfil que ignora a realidade da população, das/s trabalhadoras/es e tendência para processos burocratizantes do trabalho. A categoria de assistentes sociais tem sido sempre presente nos momentos em que se esperam respostas a desafios em cada momento histórico. O modelo de pontuação não prescinde de acuro na sua implantação, considerando as especificidades profissionais. Por isso, apresentamos algumas reflexões, com vistas a encontrar a saída que contemple as exigências técnicas e éticas.

---

<sup>7</sup> <http://www.mpf.mp.br/df/sala-de-imprensa/noticias-df/mpf-pede-que-inss-tenha-quadro-de-servidores-recomposto-imediatamente>

<sup>8</sup> O Brasil conta com 47 milhões de pessoas sem acesso à internet, segundo a pesquisa TIC Domicílios 2019, lançada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e a desigualdade estrutural que marca o país atravessa também o uso da rede: 58% dos brasileiros acessam a internet exclusivamente por meio de telefones celulares, com esse percentual atingindo 85% na população mais pobre. O uso exclusivo de smartphones para acessar a internet também é predominante na população negra (65%), em comparação com 51% da população branca. A questão da exclusão digital é particularmente perceptível nos domicílios das áreas mais pobres do país: 35% dos lares da região nordeste não usam a web, o que também é uma realidade para 45% das famílias brasileiras com renda de até um salário mínimo.

#### 4. Orientação à categoria

1. Orientamos as/os assistente sociais, servidoras/es do INSS, a só aderirem a programas de gestão ou qualquer tipo de organização do trabalho que não interfiram na autonomia profissional ou que não piorem a qualidade dos serviços prestados à população;
2. É dever ético do/a assistente social desempenhar suas atividades profissionais com eficiência e responsabilidade, observando os princípios e valores expressos no Código de Ética do/a
3. Assistente Social (1993), sendo responsável por seus atos e consequências resultantes do fazer profissional. Para tanto, lhe é garantida a defesa de suas atribuições e prerrogativas profissionais, estabelecidas na legislação profissional e preservando sua autonomia profissional;
4. A conquista de jornadas justas e condições de trabalho são pautas coletivas, que devem ser estabelecidas a partir do diálogo entre entidades de representação da categoria e instituição empregadora. É importante a mobilização do conjunto de trabalhadoras e trabalhadores, inclusive com denúncias de possíveis situações que firam os direitos, tais como: assédio, tratativas individuais e/ou exposição à situações vexatórias;
5. Orientamos, ainda, as/os profissionais assistentes sociais em cargo de gestão do INSS, que potencializem estes espaços, na perspectiva da ampliação da democracia e participação coletiva das/os trabalhadoras/es na instituição, tendo como diretrizes os valores ético-políticos que compõem o projeto profissional do Serviço Social brasileiro;
6. O trabalho em cargos de área técnica deve primar pela qualidade dos serviços prestados e pela defesa das atribuições e competências profissionais, no interesse público da sociedade que acessa a política de previdência social, por meio dos serviços previdenciários.

## 7. Solicitações ao INSS

Solicitamos, à direção do INSS, a revogação dos dispositivos contidos na portaria 1.199 de 30 de Novembro de 2020, que estabelece pactos de produtividade para o conjunto de servidoras/es do INSS em atividade remota, em caráter excepcional, em razão da pandemia de covid-19.

Solicitamos que a presidência do INSS revogue também os dispositivos e pontuações estabelecidas na portaria PRES/INSS nº 1271, de 29 de janeiro de 2021, publicado no Diário Oficial da União edição 21, em 1º de fevereiro de 2021.

Solicitamos que a autarquia, a partir do envolvimento de suas trabalhadoras e seus trabalhadores e usuárias/os, por meio de entidades sindicais, conselhos profissionais e de direitos, de forma paritária, construa parâmetros de avaliação de desempenho profissional que considerem as especificidades técnicas e autonomia profissional das categorias que compõem os serviços previdenciários, a exemplo do Serviço Social.

Solicitamos que sejam construídos meios de avaliação de produtividade e desempenho que não incidam sobre os instrumentos técnicos de trabalho, pois as escolhas desses instrumentos compõem o exercício da autonomia profissional, no conjunto das atribuições e competências de que trata a Lei Federal de Regulamentação da Profissão - Lei nº 8662/1993.

Por fim, reforçamos a necessidade de realização de concurso público, de forma emergencial, para recomposição de quadros do INSS, garantindo, assim, a manutenção dos serviços fundamentais pelos quais responde esta autarquia.

## Fundamento legal e Referências Bibliográficas

Brasil. CFESS. Lei 8.662/93. Regulamentação da profissão de assistente social. Brasília/DF: 07 de junho de 1993.

Brasil. CFESS. Código de ética do/a assistente social. 1993

Brasil. LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991.

Ministério da Previdência e Assistência Social/Instituto Nacional do Seguro Social. Matriz Teórico- Metodológica 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.

BARROCO, L; TERRA, S; CFESS (Orgs). *Código de ética do/a assistente social comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, M. *Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2015.