



**V CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VI SEMINÁRIO NACIONAL DE TERROTÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
V CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Eixo FUNDAMENTOS DO SERVIÇO SOCIAL: O trabalho profissional de assistentes sociais.

As transformações dos processos de trabalho e o desgaste mental de assistentes sociais do INSS.

Natalia do Nascimento¹

Resumo: O trabalho ora apresentado traz as considerações resultantes de pesquisa de mestrado em andamento sobre a relação das transformações dos processos de trabalho de assistentes sociais no INSS com seu desgaste mental, tendo como processos centrais determinantes o neoliberalismo e a reestruturação produtiva do capital que provocaram transformações significativas nos processos, gestão e conteúdo do trabalho de assistentes sociais no Estado. O estudo é desenvolvido através de pesquisa qualitativa, a partir de pesquisa bibliográfica e entrevistas semi estruturadas, amparado em referencial teórico de base marxista e no materialismo histórico-dialético enquanto método de análise.

Palavras-chave: trabalho; serviço social; INSS; desgaste mental.

Abstract:The work presented here brings considerations resulting from ongoing master's research on the relationship between the transformations in the work processes of social workers at the INSS and their mental exhaustion, with neoliberalism and the productive restructuring of capital as central determining processes that have caused significant transformations. in the processes, management and content of the work of social workers in the State. The study is developed through qualitative research, based on bibliographical research and semi-structured interviews, supported by a Marxist-based theoretical framework and historical-dialectic materialism as a method of analysis.

Keywords: work; social service; INSS; mental exhaustion.

1. INTRODUÇÃO

O presente texto é ainda uma expressão parcial da pesquisa realizada em âmbito de mestrado sobre a relação das transformações dos processos de trabalho de assistentes

¹ Assistente social, Instituto Nacional do Seguro Social - INSS (analista do seguro social com formação em Serviço Social), mestranda do programa de pós-graduação em Serviço Social da PUC - SP, nanascimento1985@gmail.com.



sociais no INSS com seu desgaste mental, ancorada em referencial teórico de base marxista, sobretudo ao que tange à teoria crítica marxista à economia política, que aponta a centralidade do trabalho enquanto categoria analítica da realidade social, associada ao método do materialismo histórico-dialético de análise.

Trata-se de uma pesquisa baseada na pesquisa bibliográfica localizada nas áreas das Ciências Sociais e do próprio Serviço Social e no campo da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (SMRT) e na pesquisa de campo qualitativa, que valora o caráter social da experiência das/dos sujeitas/os, cuja técnica estabelecida para levantamento da matéria são as entrevistas semiestruturadas realizadas com assistentes sociais do INSS no Estado de São Paulo.

Dentre os objetivos estão a necessidade de identificar as mudanças das formas de organização e gestão gerencialista do trabalho no INSS, no contexto da contrarreforma do Estado em resposta à crise capitalista, e compreender como as transformações impostas pelo gerencialismo no Estado ao trabalho incidem no conteúdo do trabalho, através das mudanças das atribuições e competências profissionais de assistentes sociais e no prejuízo da autonomia profissional, à luz do projeto ético-político profissional e da matriz teórico metodológica do Serviço Social na Previdência Social.²

Nossa hipótese é de que o grau de corrosão das condições de trabalho, bem como as formas de gestão do trabalho no INSS são fatores responsáveis pelo desgaste e adoecimento mental de trabalhadores/as do INSS, que têm se intensificado na última década³, atravessados pela intensificação do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC's), pela imposição de processos racionalizadores e fragmentadores da atividade profissional e pelas diversas tentativas de esvaziamento e reorientação teórico metodológica e ético política do Serviço Social.

² A Matriz Teórica Metodológica do Serviço Social (MTMSS) foi elaborada pela Divisão de Serviço Social do INSS, após pressão política de um setor de vanguarda dos assistentes sociais, tendo sido aprovada em 1994, trazendo os fundamentos, objetivos, diretrizes, ações, estratégias e metodologia que passaram a orientar a prática profissional no interior do instituto, em consonância com os princípios do projeto ético-político da profissão e com a perspectiva crítica inaugurada pelo movimento de renovação do Serviço Social brasileiro.

³ Conforme dados extraídos do dossiê encaminhado para a equipe de transição do governo Lula, pela principal organização sindical nacional de servidoras/es federais das políticas de trabalho, saúde, previdência e assistência social, a FENASPS, intitulado Uma bomba-relógio chamada INSS - A urgente e necessária reestruturação da maior autarquia pública da América Latina (2022).



1.1. O trabalho profissional no âmbito do Estado neoliberal à luz da lógica gerencialista e da precarização estrutural do trabalho.

Nos termos da pesquisa, partimos de uma premissa inicial de que o processo de sucateamento das políticas sociais e consequente ataque aos direitos sociais da classe trabalhadora em curso é determinado diretamente pela atual fase de desenvolvimento do capitalismo, e por suas exigências feitas ao Estado burguês, para construção de medidas conjuntas para o enfrentamento da crise do capital, enquanto mecanismos de contra tendência à queda da taxa de lucro.

Tal processo de reordenação capitalista traz implicações deletérias comuns para o conjunto da classe trabalhadora, tanto para os/as trabalhadores/as-usuários/as dos serviços públicos quanto para as/os trabalhadoras/es do Estado em relação aos seus processos e condições de trabalho.

Este processo de expansão globalizada do capital expressa-se, no campo econômico estrutural e político-ideológico, através da formulação de políticas de caráter neoliberal, ditadas por organismos multilaterais capitalistas como o FMI (Fundo Monetário Internacional), o Banco Mundial e o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), a exemplo do Consenso de Washington (1989), que na América Latina significou a implementação de medidas de arrocho fiscal e de corte dos “gastos sociais”, como o mecanismo de desvinculação de receitas da união (DRU) que, no caso brasileiro, incide diretamente sobre o orçamento da seguridade social.

O processo de desfinanciamento das políticas de seguridade social na contemporaneidade é caracterizado por diversas/os autoras/es, como Behring (2021), enquanto um sequestro do fundo público, que é financiado pelos/as trabalhadores/as através do pagamento de impostos – que se configuram na produção da riqueza social por meio do trabalho explorado – mas que passa a ser redirecionado, através de mecanismos diversos, quer seja para a apropriação direta pelo capital com a destinação de generosas fatias do orçamento público para seus mandatários, ou indiretamente, através da concessão de renúncias tributárias e fiscais pelo Estado, como a desoneração tributária das contribuições sociais patronais e das folhas de pagamento, etc.

Neste sentido, urge analisar os impactos do neoliberalismo e da reestruturação produtiva do capital sobre as políticas sociais no Brasil, sobretudo na política de Previdência



Social, sem perder de vista os fenômenos da ampliação e diversificação do “setor” de serviços – que abriga cada vez mais amplos contingentes de trabalhadores/as, incluindo em grande parte o Serviço Social – no contexto da financeirização e mundialização do capital, que têm avançado todos os limites para sua reprodução ampliada, a exemplo da tendência contemporânea de captura dos serviços sociais públicos à lógica do capital, enquanto nicho de valorização do valor, a fim de se apreender as implicações deste processo sobre o trabalho de assistentes sociais, sobretudo enquanto trabalhadoras/es do Estado, conforme elucidam Raichelis (2022) e Araújo (2022).

Considerando o governo Collor como o precursor da política neoliberal no país, observa-se que é a partir da segunda metade dos anos 1990, durante a gestão de Fernando Henrique Cardoso, que tal projeto se consolida mais firmemente, materializando-se através do tripé privatização, flexibilização e terceirização.

Um marco importante da contrarreforma do Estado é o “Plano Diretor da Reforma do Estado” (PDRE/MARE, 1995), o qual se ancorava na concepção de administração gerencial, articulando ações de controle de resultados a partir dos conceitos de eficiência e eficácia, esvaziando os conteúdos críticos e criativos do trabalho e favorecendo a razão instrumental tecnicista, a partir de uma ideologia gerencialista.

Outra característica desta lógica de gestão largamente incorporada no serviço público como um todo, diz respeito à gradativa substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, elevando “investimentos em capital constante (meios de produção) em relação ao capital variável (força de trabalho)”, Raichelis (2022) e Marx (2013), a partir do constante aperfeiçoamento das forças produtivas através de uma aposta de investimento em tecnologias que tornassem dispensável a recomposição integral dos quadros de servidores/as, “transferindo o saber cognitivo do trabalhador à maquinaria (com o surgimento das chamadas máquinas inteligentes e de softwares avançados)”, conforme elucidam Arnaud e Gomes (2016, p.110).

Com a acumulação flexível (Harvey, 2016), tais implicações deletérias se expressam através da ampliação de velhas e novas modalidades de superexploração da força de trabalho, impostas pela nova divisão internacional do trabalho aos países de capitalismo dependente, onde se observam processos de profunda desregulamentação e flexibilização das relações de trabalho, com impactos nos contratos de trabalho, com destaque aos relacionados à *escravização digital*, conforme define Antunes (2018), na maior rotatividade



de trabalhadores, no prolongamento de jornadas de trabalho e na intensificação do trabalho visando ao máximo a redução dos custos da reprodução da força de trabalho, processos estes intimamente vinculados à restrição da proteção social de trabalhadoras/es.

Isto posto, se faz necessário compreender como os efeitos que a precarização estrutural do trabalho, fruto das transformações econômicas, políticas e ideológicas vigentes, se expressam nos processos de trabalho de assistentes sociais no INSS, tratando-se de:

[...] um processo social que instabiliza e cria uma permanente insegurança e volatilidade no trabalho, fragilizando os vínculos e impondo perdas dos mais variados tipos (de direitos, do emprego, da saúde e da vida) para todos os que vivem do trabalho (Franco; Druck; Seligmann-Silva, 2010, p. 237).

Neste sentido, é imperativo partir de uma análise que permeie elementos como: a alienação do trabalho na cotidianidade e o estranhamento do trabalho, a reificação tecnicista e o gerencialismo mercadológico, que permeiam a gestão do trabalho no Estado brasileiro, sem perder de vista ainda a dinâmica laboral racionalizadora, e a conseqüente burocratização da práxis profissional visando o atendimento das demandas institucionais em detrimento de uma ação profissional crítica orientada para o atendimento das necessidades das/os trabalhadoras/es; o produtivismo; a informatização crescente nos processos de trabalho, o trabalho remoto, o papel ambivalente das tecnologias de informação e comunicação (TICs) quanto ao processo de plataformização das políticas sociais e, finalmente sobre as repercussões de tamanhas transformações no trabalho sobre a saúde de assistentes sociais trabalhadoras/es do INSS, sobretudo em relação ao seu desgaste mental.

Tais elementos se encontram bastante presentes no trabalho de assistentes sociais no INSS, a exemplo das ferramentas avançadas de controle da execução do trabalho mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação, um estruturado programa de cobrança de metas por produtividade, além da intensa informatização do trabalho, do descumprimento da jornada de trabalho garantida por lei às/aos assistentes sociais, do aumento constante do número de avaliações sociais diárias exigidas, não sendo raro a imposição de realização de trabalho de caráter essencialmente administrativo, estranho às atribuições profissionais das/os assistentes sociais que, em nossa hipótese constituem importantes elementos presentes no exercício profissional potencialmente disparadores de situações de desgaste e adoecimento mental.



1.2. Primeiras aproximações: perfil ocupacional e desgaste mental relacionado ao trabalho.

Identificamos uma profunda articulação entre os processos de precarização do trabalho e a dinâmica de desgaste e adoecimento mental de trabalhadores/as. Para Seligmann-Silva (2011), o trabalho no capitalismo têm sido convertido em uma atividade, cujo componente desgastante é muito maior do que o da reposição e desenvolvimento das capacidades, desgaste este identificado como produto de uma relação assimétrica entre trabalho/ trabalhador e capital e que pode dar origem aos transtornos psíquicos através de um conjunto de mecanismos e mediações.

A autora desenvolve em suas publicações o conceito de desgaste mental enquanto categoria integradora, derivada do campo das investigações marxistas sobre a relação entre trabalho, saúde e doença, que teve início entre os anos de 1970 e 1980 na América Latina, através da medicina social latino-americana, um campo de análise que privilegia a experiência de trabalhadores/as na construção do conhecimento.

Franco, Druck e Seligmann-Silva definem o desgaste mental enquanto fenômeno que:

se processa nas situações de trabalho a partir da perspectiva das perdas e das deformações que incidem na subjetividade a partir das instâncias sociais, das relações de poder e das instâncias administrativas que regem o trabalho assalariado nas organizações/empresas de todos os setores (2010, p.237).

Feitas estas considerações, nos parece bastante pertinente eleger o desgaste mental como conceito que auxilia a compreender as relações com as transformações no mundo do trabalho, marcadamente após a consolidação do neoliberalismo e da reestruturação produtiva em curso nas últimas décadas que, impuseram mudanças profundas na produção e na reprodução social, nas dinâmicas das relações entre capital-trabalho e nas relações com o Estado.

Organizações como a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) em publicações recentes, têm demonstrado preocupação crescente com o aumento exponencial dos índices de adoecimento mental, sobretudo após a pandemia causada pela COVID-19.



Em que pese a produção de dados realizada por tais organizações ajudem a dimensionar a incidência do adoecimento mental junto à população mundial – que se caracteriza como um agravo em relação ao desgaste mental - as análises e explicações de tal fenômeno são em geral insuficientes e ocultam as reais expressões da relação capital-trabalho sobre o processo de saúde-doença, bem como sugerem ações de enfrentamento que, na maioria das vezes, remetem à busca por soluções individuais pelos/as próprios/as trabalhadores/as, na perspectiva do autocuidado, e/ou localizadas como se o adoecimento e o desgaste mental não fossem estruturantes na relação de exploração capitalista, e sim mera questão de ajustes de condutas por parte dos empregadores, sem discutir, por óbvio, a problemática da exploração do trabalho, a expropriação da mais valia e a sanha por lucros por parte dos capitalistas.

O volume de publicações recentes pelas organizações mundiais citadas e outras instituições de pesquisa mundialmente renomadas demonstram que já não é mais possível ocultar os efeitos nefastos dos interesses do capital sobre a saúde de trabalhadores/as, mesmo para organizações que não se encontram radicalmente dedicadas à defesa dos direitos de trabalhadores/as.

Em parte, talvez isso possa ser explicado porque, em decorrência da pandemia, os índices de adoecimento mental dispararam, permanecendo a relevância dos dados em disputa com os efeitos da pandemia sobre a saúde mental de trabalhadores/as, momento que inegavelmente trouxe imensas incertezas sobre a garantia dos empregos, as perspectivas de sobrevivência material, a manutenção das já precárias garantias sociais, as tensões, solidões e violências intrafamiliares e de gênero favorecidas pelo confinamento, a angústia pelo risco de contaminação e morte e o luto pela morte de familiares e amigos/as, bem como pelas inseguranças trazidas pela necessidade urgente de adaptação a estruturas tecnológicas pouco familiares para a continuidade do trabalho em diversas áreas ocupacionais.

No Brasil, nos dois anos mais críticos da crise sanitária (2020 e 2021), o INSS registrou mais de 530 mil afastamentos por patologias relacionadas ao adoecimento mental.

De acordo com dados disponibilizados pela RENAST (Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador)⁴ vinculada ao Ministério da Saúde, a partir da consolidação de dados da linha de ação de Vigilância Epidemiológica em Saúde do Trabalhador, que tem

⁴ Consulta disponível em <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/svsa/saude-do-trabalhador/renast/vesat> (Acesso em 21/02/2024).



como objetivo principal a realização da vigilância das doenças e dos agravos a saúde de trabalhadores/as (DART) e a investigação da relação destas com o trabalho, bem como a identificação dos grupos ocupacionais mais expostos e com maior risco à tais doenças e agravos, em 2022 verificou-se que as comunicações de doenças e agravos foram registradas em sua maior parte por trabalhadores/as da faixa etária compreendida entre os 20 e os 39 anos, totalizando 75% das mesmas, o que pode ser explicado, pela maior prevalência da força de trabalho ocupada nesta faixa etária, considerando os altos índices de desemprego entre as faixas etárias mais jovens e as dificuldades de permanência da classe trabalhadora em processo de envelhecimento em seus postos de trabalho.

É importante salientar que as notificações das DARTs não se restringem a trabalhadores/as ocupados formalmente, mas tendem a ser realizadas em maior medida por estes, a fim de formalizar os agravos e assegurar as garantias legais, cada vez mais restritas, de proteção destes/as trabalhadores/as em relação à manutenção de seus empregos e acesso a medidas indenizatórias, direitos em geral não extensíveis às/aos trabalhadores/as não formalizados/as.

Já em relação à identidade de gênero, as notificações foram realizadas na proporção de 58,59% por homens e 41,39% mulheres, de modo que observamos que as proporções dialogam com as da composição da força de trabalho no Brasil por sexo, bem como com a taxa de ocupação entre os sexos. No entanto, os dados que nos chamam bastante atenção são os classificados a partir do critério raça/cor, uma vez que, o maior índice de notificação das doenças e agravos foi entre pessoas brancas, atingindo um número absoluto de 1.254.461 pessoas, seguido por 891.202 notificações entre pessoas pardas, 386.556 realizadas por pessoas não identificadas em relação a este critério, 180.054 por trabalhadores/as pretos/as, 20.742 entre amarelos e 6.799 por indígenas.

Tais dados revelam uma discrepância bastante discutida entre a composição étnico-racial da população brasileira em números absolutos e sua expressão invertida nos dados valorativos referentes a seu acesso aos direitos de modo geral. No Brasil, de acordo com os dados, pré divulgados pelo IBGE em 06/2023 a partir do censo realizado em 2022, 55,9% do total da população é negra – auto declaradas pretas ou pardas – no entanto, a proporção de notificações de doenças relacionadas ao trabalho entre este grupo populacional é de 39% contra as 45,7% notificações realizadas por pessoas brancas.



Ainda de acordo com os dados divulgados pela RENAST, as/os assistentes sociais formalizaram um total de 2.163 das notificações de doenças e agravos relacionados ao trabalho em 2022, destas, 355 ligadas a profissionais empregados na atividade econômica de saúde e serviços sociais e 197 no âmbito da administração pública, defesa e seguridade social, os dois setores mais expressivos, que juntos concentram 25,5% destas notificações e que, possivelmente constituem os principais ramos de atividade empregadores de assistentes sociais.

Em relação à divisão por sexo, 91,68% das comunicações foram realizadas por profissionais do sexo feminino, contra 8,32% pelas do sexo masculino. Esta proporção nos remete ao perfil da categoria profissional levantado pela pesquisa do CFESS, Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional (2022) na qual identificou-se que 92,92% da categoria era formada por pessoas do sexo feminino, 6,97% por pessoas do sexo masculino

Por fim, os dados relativos à pertença étnico-racial de acordo com os dados expostos, dentre as/os notificantes, 43,9% foram identificadas/os como pessoas brancas e 41,4% pretas e pardas. O levantamento realizado pela pesquisa realizada pelo CFESS, referente à pertença étnico-racial entre assistentes sociais brasileiras/os, no entanto, revela uma superioridade numérica de profissionais autodeclaradas/os pretas/os e pardas/os 50,34% contra 46,98% de brancas/os.

Trazendo a discussão do adoecimento e do desgaste mental no serviço público, Arnaud e Gomes (2016), analisam a relação entre a adoção de novas formas de gestão do trabalho no serviço público e sua repercussão no desgaste e adoecimento mental de trabalhadores/as de uma instituição judiciária e, apesar desta especificidade, é possível observar que as transformações ocorridas nas últimas décadas na forma e organização do trabalho, que condicionam a precarização do trabalho e são potencializadoras de desgaste mental, são muito semelhantes às que identificamos no INSS:

Como consequência, a precarização do trabalho nos serviços públicos nas últimas décadas têm sido crescente devido: ao avanço da ideologia generalista nas formas de organização do trabalho (polivalência), o que implica sobrecarga de trabalho, em decorrência do número reduzido de servidores; à flexibilização das relações de trabalho (perda de direitos, arrocho salarial e consequente endividamento); à autonomia reduzida no trabalho; à ausência do reconhecimento pelo trabalho realizado e ao controle para o cumprimento de metas, afetando o desempenho e a produtividade dos mesmos. (Arnaud; Gomes, 2016, p.108)



Outra instituição pública que têm sido alvo de pesquisas, notícias e mobilizações em torno dos prejuízos à saúde mental de seus/as servidores/as é o Ministério Público. Em 2021, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) em parceria com Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) elaborou a pesquisa: Atenção à saúde mental de membros e servidores do Ministério Público, fatores psicossociais no trabalho no contexto da pandemia de COVID 19 ⁵, na qual metade dos respondentes relataram já ter sofrido assédio moral no trabalho, 73% relataram quadro de humor depressivo ansioso, 52% assinalaram pensamentos depressivos, 85,6% apresentavam risco aumentado de adoecimento psicológico e 38,8% relataram ter iniciado algum tratamento de saúde mental após o ingresso na instituição.

A exposição de índices tão substantivos de adoecimento mental entre servidores do Ministério Público têm ganhado visibilidade junto a órgãos de imprensa, sobretudo após a publicização de casos de suicídio recorrentes por servidores da instituição, no ambiente de trabalho entre os anos de 2022 e 2023. Situação semelhante também foi identificada em outros setores do serviço público, a exemplo dos/as trabalhadores/as do sistema penitenciário.

Dentre os fatores indicados como possíveis causas de desgaste e adoecimento mental causados pelo trabalho nestas instituições estão o déficit de servidores, a sobrecarga de trabalho, a pressão psicológica, o assédio moral e a ausência até então, de uma política de atenção e cuidados continuados para servidores/as da instituição.

No INSS, de acordo com os dados levantados pela Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadoras/es Servidores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS) o índice de afastamento de trabalho por motivo de adoecimento disparou entre os anos de 2018 e 2019, conforme ilustra a tabela abaixo, período em que “foi aprofundada a lógica perversa das metas abusivas de produtividade e no qual são estabelecidas novas modalidades de trabalho no instituto, como o teletrabalho e o trabalho semipresencial” (2022, p. 12-13) conforme manifestação da Federação em dossiê encaminhado para a equipe de transição do governo Lula.

⁵ A pesquisa se encontra disponível em: https://www.cnmp.mp.br/portal/images/noticias/2021/Novembro/Resumo_Executivo_Final_Revisado_v3_-_correcoes_incorporadas.pdf. Acesso em 20/01/2024.



Tabela 1 – Número total de servidores(as) e de afastamento do trabalho por motivo de adoecimento nos anos de 2016 a 2019.

Número total de servidores(as) e de afastamento do trabalho por motivo de adoecimento nos anos de 2016 a 2019:

Ano	Total de servidores(as)	Total de afastamentos	% de afastamentos
2016	26069	10249	39,30%
2017	25524	10152	39,80%
2018	24059	11349	47,20%
2019	19744	12776	64,70%

Fonte: Base de dados do INSS, fornecidos pelo e-SIC, em 23/10/2020 (Elaboração própria, 2020)

13

SDS - Ed. Venâncio V - Loja 28 - Térreo - CEP: 70393-904 - Brasília-DF - Telefone: 61 - 3226.7214
Fax: 61 - 3226.7285 e 3321.1160 - E-mail: fenasps@fenasps.org.br

Fonte: Federação Nacional de Sindicatos de Trabalhadores em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social (FENASPS).⁶

Souza e Anunciação (2020), apresentam resultados parciais da pesquisa em desenvolvimento “Processo de trabalho e saúde dos e das assistentes sociais que atuam nos serviços de Seguridade Social no Brasil” por pesquisadoras de três universidades brasileiras, no que tange à análise de dados coletados junto a assistentes sociais da Previdência Social, entre 2014 à 2019, a partir de uma amostragem com 181 profissionais do INSS.

A pesquisa partiu de uma amostragem identificada como majoritariamente formada por mulheres (89%), brancas (60,2%), que professam alguma fé ou religião (66,3%), com faixa etária predominantemente entre 31- 41anos (60,8%).

Dentre os achados mais significativos se têm que mais da metade da amostra (52%) declarava possuir jornada de trabalho de 30 horas semanais com alta prevalência de somente um vínculo de trabalho. Destas, 48,6% informaram participar do CRESS e 53,6% eram sindicalizadas. Além disso, “86% das participantes relataram ter cansaço, 83%

⁶ Disponível em: <https://fenasps.org.br/wp-content/uploads/2020/12/Oficio-163-p-MPT-sobre-portaria-1.199-INSS.pdf>. Acesso em 17/11/2023.



ansiedade ou nervosismo, 75% tensão” (Souza; Anúnciação. 2020, p. 228), o que permite inferir que:

[...] há um cansaço generalizado. Durante as entrevistas pôde-se visualizar um sofrimento que beira a um mal-estar coletivo no trabalho ante a redução das atividades próprias do Serviço Social e mudança do padrão de atividades para aspectos mais burocráticos e inserção no Programa de Reabilitação Profissional, além do convívio com os cortes de benefícios e a iminente destruição do sistema de PS tal como conhecemos. (*Idem*, p.239)

2. CONCLUSÃO

As transformações aqui descritas no terreno de atuação da/o assistente social, qualquer que seja a política social na qual esteja inserida/o, acabam por imprimir uma nova morfologia do trabalho profissional, que incide objetivamente num maior tensionamento entre o projeto ético-político profissional e as determinações impostas pelo trabalho assalariado, que recorrentemente “impõem limites cada vez mais estreitos à relativa autonomia profissional na implementação deste projeto, subordinando assistentes sociais aos constrangimentos da alienação e reificação nas relações de trabalho” (Raichelis, 2018, p. 29), imprimindo, portanto, uma “modificação do conteúdo, da forma, dos significados e da direção social do trabalho dos assistentes sociais” (*Idem*, 2018, p. 16-17).

No que se refere ao exercício profissional no INSS, evidenciam-se diversas mudanças nos processos de trabalho, impostas no decorrer dos anos, desde os dois últimos grandes concursos públicos realizados para recomposição de quadros na autarquia federal, em 2008 e em 2013, que, em linhas gerais, sempre atuaram para restringir o escopo das atribuições profissionais às atividades de interesse dos gestores da política de Previdência Social nacionalmente, em detrimento da autonomia profissional, ainda que relativa, para definir seu plano de trabalho a partir da realidade social do território em que está inserido e das requisições da população.

Tais imposições atuam não só em relação ao cerceamento da já restrita autonomia profissional de trabalhadoras/es, como também colaboram para um processo de estranhamento e alienação do trabalho, uma vez que as atividades profissionais têm sido executadas dentro do limite de tempo permitido pela instituição, de maneira sequencial durante a jornada de trabalho e na quantidade diária determinada pela mesma. Quer seja, às/aos profissionais não é dada a possibilidade de escolher quais as atividades de trabalho



desempenharão durante sua jornada de trabalho, nem quantas e nem por quanto tempo, transformando a *a priori* autonomia relativa em autonomia fictícia.

Ademais, a restrição das atividades profissionais executadas no INSS, aparecem combinadas à intensificação, padronização e repetitividade de sua execução, baseada em uma lógica produtivista, através da qual a atividade profissional de avaliações sociais, por exemplo, quando passa a ser executada de maneira seriada, sem intervalo entre os atendimentos ou alternância de atividades, contribuem para limitar a dimensão criativa do trabalho, assemelhando-se a uma linha de produção fabril em que, quem dita o ritmo de trabalho não é o/a trabalhador/a, e há mecanismos de controle do trabalho bastante eficientes, mediante o uso de ferramentas sofisticadas, a partir de tecnologias de informação e comunicação (TICs), que permitem o controle minucioso dos tempos de trabalho.

Somam-se à sofisticação perversa e constante dos mecanismos tecnológicos para o controle do trabalho, os mecanismos de coação das/os trabalhadoras/es como as práticas de assédio moral institucionalizadas e a bem consolidada política de metas de produtividade, estabelecida desde meados de 2008, amparada na aferição da produtividade não só de cada local de trabalho, mas também individual de cada trabalhador/a.

Até o momento de nossa análise, os processos de trabalho aqui descritos, determinados pelo aspecto gerencialista do Estado sob a égide neoliberal, revelam que o trabalho da/o assistente social, a exemplo do que ocorre com o conjunto da classe trabalhadora, não escapa aos dilemas advindos da alienação e estranhamento, e apresenta configurações bastante semelhantes a outros órgãos da administração pública, os quais também têm apresentado índices expressivos de adoecimento de sua força de trabalho, o que também têm sido identificado entre as/os trabalhadoras/es do INSS, evidenciando cada vez mais sua relação com a precarização do trabalho profissional nas instituições públicas.

REFERÊNCIAS

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



ARAÚJO, Alison Cleiton. **A Mercadorização dos Serviços Sociais Públicos: tendências contemporâneas e inflexões no exercício profissional de assistentes sociais.** Tese (Doutorado em Serviço Social). Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2022.

ARNAUD, Fernanda Iracema Moura; GOMES, Vera Lúcia Batista. Novas formas de gestão da força de trabalho do serviço público brasileiro e suas repercussões para o adoecimento mental: um estudo sobre os servidores de uma instituição judiciária. **Barbarói**, n. 48, p. 106-134, jul. 2016.

BEHRING, Elaine. **Fundo Público, Valor e Política Social.** São Paulo: Cortez, 2021.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. **Perfil de Assistentes Sociais no Brasil: formação, condições de trabalho e exercício profissional.** 1. ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2022.

BRASIL. **Matriz teórico-metodológico do Serviço na Previdência Social.** Ministério da Previdência Social, 1995.

FENASPS. **Uma bomba-relógio chamada INSS - A urgente e necessária reestruturação da maior autarquia pública da América Latina.** Diagnóstico e propostas da FENASPS à Equipe de Transição do Governo Lula. Brasília. Dezembro, 2022.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo: Fundacentro, 35 n. 123. p. 229-248, 2010.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna.** Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. Trad. Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. 26ª ed. São Paulo: Edições Loyola, 2016.



MARX, Karl. **O Capital**: crítica da economia política. Livro I: o processo de produção do capital;. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (Orgs.). **A Nova Morfologia do Trabalho no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2018.

RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares, VIEIRA, Núria Pardillos (Orgs.). **Nova-velha morfologia do trabalho no Serviço Social: TICs e pandemia**. São Paulo: EDUC, 2022. p. 117-137.

SELIGMANN-SILVA; Edith. **Trabalho e Desgaste Mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.