

Ofício 108/2023

Brasília-DF, 13 de julho de 2023.

Ao Senhor

ALESSANDRO STEFANUTTO

Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) Brasília/DF

Assunto: Solicitação de audiência com o Presidente do INSS sobre o Serviço Social

Excelentíssimos senhores,

A Federação Nacional de Sindicatos em Saúde, Trabalho, Previdência e Assistência Social, com sede e fórum no Edifício Venâncio V, loja 28 - Térreo, Brasília – DF, entidade representativa das carreiras dos servidores do INSS, Saúde, Trabalho, Previdência Social e Anvisa, expõe e solicita o que segue:

Em reunião realizada com o presidente do INSS em 10 de julho de 2023, os(as) representantes da FENASPS informou as dificuldades com o Comitê Permanente dos Serviços Previdenciários, considerando vários descumprimentos do acordo de greve, sem discussão com o comitê, bem como, não realização das reuniões do comitê, conforme calendário deliberado pelo comitê.

Além disso, a FENASPS tem recebido diversas denúncias dos(as) assistentes sociais sobre as questões que seguem:

a) Não abatimento da compensação da greve dos(as) assistentes sociais desde o mês de maio, impossibilitando que os(as) profissionais tenham conhecimento das horas/pontos devidos, podendo reverberar na impossibilidade do pagamento da greve ou realização de trabalho excedente sem necessidade;

b) Retirada das salas de assistentes sociais que estão em trabalho presencial e substituição de salas para tele avaliação. Medida que deixa claro a imposição de tele avaliação, com impactos no trabalho do(a) assistente social que NÃO optou por realização de tele avaliação, primando pela qualidade do atendimento ao usuário (a);

c) Indeferimento pela Coordenação dos Serviços Previdenciários de pedidos de remoção, impondo a tele avaliação para os(as) assistentes sociais. Nesse ponto, há diversas situações: Remoção com parecer favorável de diversas áreas, porém gestão técnica do Serviço Social, “sugere” tele avaliação no processo, impedindo a remoção; contatos informais da gestão técnica “sugerindo” a adesão a tele avaliação, mesmo em situações que a remoção é para acompanhamento de conjuge (em

tese, sem necessidade de parecer da administração). Tais situações podem ser caracterizadas como assédio e imposição de tele avaliação para os profissionais.

d) Proposta divulgada de “reutilização” de avaliação social divulgada por gestores(as). Ressaltamos que essa proposta não foi discutida no comitê, mas um descumprimento do acordo de greve, considerando que essa medida se refere à alterações dos(as) assistentes sociais. Cabe destacar ainda, que as pessoas com deficiência que buscam o Benefício de Prestação Continuada - BPC, tem uma realidade dinâmica, tanto com relação a deficiência/doença, quanto os fatores ambientais e contextuais que podem ser alterados em poucos dias, logo essa proposta pode ferir direitos dos(as) usuários de acesso ao benefício. Nesse sentido, solicitamos:

Parecer técnico sobre a proposta de “reutilização” da tele avaliação, incluindo as referências éticas sobre a proposta.

e) Recebemos denúncias que não há disponível o agendamento de tele avaliação. Sendo assim, o(a) usuário(a) não tem conhecimento ao realizar o agendamento que será atendido através de uma câmera, ao chegar na agência é solicitado que preencha uma declaração “aceitando” a tele avaliação. Assim, o(a) usuário(a) não tem opção de escolha, podendo ser considerado uma imposição aos usuários(as), ferindo inclusive, direitos constitucionais. Nesse sentido, sobre a tele avaliação, solicitamos as seguintes informações:

- 1. Quais agências contam com salas de tele avaliação?**
- 2. Tempo Médio de Espera da Avaliação Social nas agências com salas de tele avaliação?**
- 3. Quantos assistentes sociais realizam tele avaliação?**
- 4. Os(as) usuários(as) se deslocam para realizar a tele avaliação?**
- 5. Os(as) usuários tem conhecimento ao realizar o agendamento que a avaliação social será através de tele atendimento? Há disponível o agendamento de tele avaliação para o(a) requerente ter opção de escolha?**
- 6. Nas situações de necessidade de avaliação hospitalar ou domiciliar, o assistente social se desloca de um estado para outro? Qual o procedimento?**
- 7. Quantidade de benefícios concluídos com a realização de tele avaliação por ano de 2021 a 2023? Quantos foram concedidos? Quantos foram indeferidos?**

Destacamos também, que de acordo com documento divulgado pelo Conselho Federal de Serviço Social ([veja aqui](#)), são elencados seis problemas principais da tele avaliação social, sendo eles:

1) **Dificuldade do uso das ferramentas on-line:** Com a implantação dos serviços digitais do INSS, um dos grandes entraves para parte da população usuária é a dificuldade no acesso e uso das tecnologias de comunicação (celulares e computadores). Em especial, pessoas requerentes

do BPC, cuja renda per capita é inferior a 1/4 do salário mínimo e em situação de extrema pobreza, e não têm recursos financeiros para um ter celular ou computador com internet.

2) **Falta de privacidade/sigilo:** A avaliação social é uma análise aprofundada sobre determinada doença/deficiência de uma pessoa dentro de um contexto social e econômico. Quando uma requerente é atendida pelo serviço social, vários aspectos são avaliados: discriminação e preconceito vividos, situação familiar, acesso (ou não) a serviços, impactos/dificuldades no cotidiano. Abordar esses assuntos requer privacidade, o que é impossível de ser garantido em um atendimento remoto, já que não ocorrerá no espaço adequado, como em uma sala com sigilo garantido.

3) **Atendimento superficial e represamento das solicitações:** A avaliação social é um instrumento que requer uma escuta especializada e aprofundada, e envolve respeito, privacidade e confiança entre população usuária e assistentes sociais. E não é possível garantir que isso ocorra de forma remota, intermediada pelo meio digital.

4) Além disso, não resolverá o acúmulo de atendimentos, apenas maquiando um problema já denunciado há anos: o número insuficiente de servidores e servidoras, em especial assistentes sociais, para dar conta da demanda crescente de requisições.

5) **Categorização de saberes:** A presença física da pessoa requerente de benefício a uma agência do INSS será necessária para a avaliação da perícia médica. Isso coloca duas categorias essenciais na avaliação biopsicossocial em patamares distintos de relevância: o serviço social, que terá seu trabalho prejudicado pelos entraves da modalidade remota; e a perícia médica, que seguirá de forma presencial. Quem perde é a população usuária, que terá uma avaliação social com a qualidade comprometida.

6) **Sobrecarga dos CRAS:** A dificuldade no uso do INSS digital (sistema on-line) leva a população usuária a dois caminhos: buscar serviços presenciais (como os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS), ocasionando um aumento significativo de demandas do INSS atendidas no âmbito desses Centros; ou ainda, contratar intermediários (profissionais sem qualquer vínculo com o INSS) para ter orientações previdenciárias. Com isso, o INSS deixa de fazer sua função de orientar sobre os direitos previdenciários e benefícios que operacionaliza!

f) Sobre as demais atividades do Serviço Social, **solicitamos cópia do planejamento do Serviço Social das Gerências Executivas, com o diagnóstico da realidade das demandas prioritárias das Agências de Previdência Social, contemplando as atividades de socialização de informações e assessoria e consultoria, conforme prevê a Resolução nº 203, atualizado pelo Despacho Decisório nº 319 DIRSAT/INSS, de 25/06/2018 e Matriz Teórica Metodológica do Serviço Social.**

g) Ainda, considerando a existência de assistentes sociais em desvio de função na autarquia, solicitamos: Quantos assistentes Sociais atualmente estão em outras áreas no INSS, exceto Serviço Social e Reabilitação Profissional? Quantos Assistentes Sociais se deslocaram nos últimos meses para realização de análise de benefícios em outras agências ou Gerências Executivas?

h) Considerando a NOTA TÉCNICA Nº 17/2023/DSS/COSERP/DIRBEN-INSS, que propõe bonificações para para serviço social, assunto não apresentado do Comitê Permanente dos Serviços Previdenciários, tendo como um dos argumentos: “Dentro do quantitativo de servidores, deve-se sempre considerar a diminuição da força de trabalho por afastamento por motivo de saúde de longo prazo sem previsão de retorno”. **Solicitamos o**

quantitativo de assistentes Sociais afastados do trabalho por motivo de adoecimento por Gerência Executiva e CID 10 do adoecimento.

Diante das graves situações expostas que podem se caracterizar assédio moral institucional e podem ferir direitos dos(as) usuários(as), solicitamos agendamento de audiência com o presidente do INSS e esta federação. **Além disso, solicitamos que as informações requeridas acima, sejam enviadas antecipadamente ao agendamento da reunião.**

Por fim, considerando o posicionamento do presidente de abertura para o diálogo com os(as) servidores(as) esperamos que as situações acima expostas sejam sanadas o mais breve possível, considerando que o Serviço Social na Previdência é de fundamental importância para a população brasileira, a continuidade de seu desmonte realizado pela gestão técnica, temos convicção que não será admitida pelo atual presidente do INSS.

Atenciosamente,


Laurizete Gusmão
Diretoria Colegiada da FENASPS