

## **Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia**

Sentido del trabajo y compromiso de los servidores del INSS en la atención a comunidades ribereñas en la Amazonía

Meaning of work and engagement of INSS civil servants in riverine communities in the Amazon

### **André Dias Cahú**

Instituto Nacional do Seguro Social

[andre.cahu@gmail.com](mailto:andre.cahu@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0001-1508-9998>

### **Resumo**

Este artigo tem como objetivo desvelar como a experiência dos servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no atendimento às comunidades remotas da Amazônia, Brasil, por meio do programa PREVBarco, influencia suas percepções sobre o sentido do trabalho e sobre o engajamento com a organização e com a sociedade. A pesquisa, de abordagem qualitativa e etnográfica, envolveu a imersão nas atividades do programa, utilizando observação participante, diário de campo e entrevistas semiestruturadas com 22 servidores. Ainda, foram realizadas análise de discurso das entrevistas e análise de conteúdo de relatórios internos do INSS. Os resultados revelaram que o atendimento humanizado às populações vulneráveis fortalece o sentido do trabalho e o engajamento dos servidores. Surgiram também duas categorias: “Trabalho como indutor de equipes sinérgicas” e “Conexões transformadoras”, que evidenciam o impacto profundo e duradouro da experiência no PREVBarco na vida dos servidores. A pesquisa se limitou ao contexto específico da Amazônia e à percepção dos servidores participantes das missões embarcadas, o que pode não refletir a realidade dos atendimentos em outras regiões do país. Contudo, pode contribuir para políticas de gestão de pessoas, ressaltando a importância do contato direto entre servidores e cidadãos para fortalecer o engajamento, além de estimular a reflexão sobre inclusão social e redução das desigualdades em regiões isoladas

por condições geográficas desafiadoras.

**Palavras-chave:** sentido do trabalho; engajamento; etnografia; serviço público; Amazônia.

## Resumen

Este artículo tiene como objetivo desvelar cómo la experiencia de los servidores del INSS en la atención a las comunidades remotas de la Amazonía, Brasil, a través del programa PREVBarco, influye en sus percepciones sobre el sentido del trabajo y el compromiso con la organización y la sociedad. La investigación, con un enfoque cualitativo y etnográfico, involucró la inmersión en las actividades del programa, utilizando observación participante, diario de campo y entrevistas semiestructuradas con 22 servidores. También se realizó un análisis de discurso de las entrevistas y un análisis de contenido de los informes internos del INSS. Los resultados revelaron que la atención humanizada a las poblaciones vulnerables fortalece el sentido del trabajo y el compromiso de los servidores. También surgieron dos nuevas categorías: “trabajo como impulsor de equipos sinérgicos” y “conexiones transformadoras”, que destacan el impacto profundo y duradero de la experiencia en PREVBarco en la vida de los servidores. La investigación estuvo limitada al contexto específico de la Amazonía y a la percepción de los servidores participantes en las misiones embarcadas, lo que puede no reflejar la realidad de la atención en otras regiones del país. Sin embargo, puede contribuir a las políticas de gestión de personas, resaltando la importancia del contacto directo entre servidores y ciudadanos para fortalecer el compromiso, además de estimular la reflexión sobre la inclusión social y la reducción de las desigualdades en regiones aisladas por condiciones geográficas desafiantes.

**Palabras clave:** sentido del trabajo; compromiso; etnografía; servicio público; Amazonía.

## Abstract

This article aims to uncover how the experience of INSS employees in serving remote communities in the Amazon, Brazil, through the PREVBarco program, influences their perceptions of the meaning of work and their engagement with the organization and society. The research, with a qualitative and ethnographic approach, involved immersion in the program's activities, using participant observation, field notes, and semi-structured interviews with 22 civil servants. Discourse analysis of the interviews and content analysis of internal INSS reports were also conducted. The results revealed that the humanized service to vulnerable populations strengthens the employees' meaning of work and engagement. Two new categories also emerged: “work as a facilitator of synergistic teams” and “transformative connections”, which highlight the profound and lasting impact of the PREVBarco experience on civil servants' lives. The research was limited to the specific context of the Amazon and the perceptions of the civil servants participating in the onboard missions, which may not reflect the reality of

services in other regions of the country. However, it can contribute to people management policies by highlighting the importance of direct contact between civil servants and citizens to strengthen engagement, as well as encouraging reflection on social inclusion and the reduction of inequalities in regions isolated by challenging geographical conditions.

**Keywords:** Meaning of work; Engagement; Ethnography; Public service; Amazonia.

A vasta e complexa região amazônica impõe desafios únicos aos servidores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), especialmente àqueles envolvidos em missões de atendimento nas comunidades ribeirinhas. A bordo dos PREVBarcos — agências flutuantes do INSS —, esses servidores enfrentam não apenas as distâncias extremas, que podem chegar a 22 dias de viagem até uma agência física, mas também a missão de garantir direitos a populações que vivem em um dos contextos mais remotos e vulneráveis do Brasil (Oliveira & Varella, 2014).

Assim, esta pesquisa busca entender como essas experiências de trabalho em ambientes tão desafiadores impactam a percepção dos servidores sobre sentido do trabalho e seu engajamento. Em um mundo onde a digitalização e o trabalho remoto predominam, como é o caso de muitos servidores do INSS e de outros órgãos governamentais, a vivência em campo pode resgatar o senso de propósito e identidade, conforme proposto por Morin (2001) e expandido por Irigaray et al. (2019). Para esses servidores, o trabalho embarcado nessas unidades emerge não apenas como um exercício de suas funções, mas também como uma oportunidade de se reconectar com a missão social da autarquia, oferecendo um serviço essencial a comunidades que, de outra forma, estariam à margem dos benefícios estatais.

A literatura aponta que o sentido do trabalho está profundamente ligado à percepção de valor social e pessoal, sendo fortemente influenciado pela dinâmica das tarefas realizadas e pelas experiências pessoais dos trabalhadores (Morin, 2001; Irigaray et al., 2019). Nesse contexto, o engajamento dos servidores também ganha uma nova dimensão, uma vez que a interação direta com os segurados em regiões isoladas da Amazônia pode reforçar o compromisso com a missão institucional. Como destacam Camões et al. (2023), o engajamento é cíclico e pode ser intensificado pela percepção de impacto social, um aspecto central nas operações dessas unidades de atendimento flutuantes.

Portanto, o objetivo deste estudo é desvelar de que maneira a experiência de atendimento dos servidores do INSS no PREVBarco influencia suas percepções sobre o sentido do trabalho e sobre o engajamento. Especificamente, busca identificar os elementos que impactam essas percepções no contexto das missões de atendimento e analisar como essas experiências no PREVBarco se relacionam com suas vivências na lotação de origem, o que permite uma comparação entre diferentes realidades de atuação dentro do INSS.

Socialmente, a pesquisa destaca a necessidade de superar as desigualdades no acesso a serviços previdenciários, especialmente em regiões remotas como a Amazônia. Ao focar na experiência dos servidores que atuam com comunidades vulneráveis, o estudo evidencia a importância de políticas públicas adaptativas que promovam a inclusão social e a justiça, respeitando as realidades locais (Becker, 2005). As experiências dos servidores no PREVBarco e suas implicações para a gestão organizacional são centrais para a formulação de políticas mais alinhadas às necessidades tanto dos servidores quanto das comunidades servidas pelas unidades flutuantes do INSS com serviços previdenciários, mas carentes de outros serviços públicos que, hoje, não as alcançam.

O artigo trata inicialmente da revisão teórica, que investigou os aspectos relacionados ao trabalho numa perspectiva do sentido, o engajamento e as particularidades do contexto amazônico, destacando como esses elementos interagem para moldar a percepção dos servidores do INSS que atuam no PREVBarco. A pesquisa tem uma abordagem qualitativa, de tipo etnográfico, com o pesquisador imerso por 35 dias nas atividades dessas agências flutuantes na Amazônia, quando utilizou como ferramentas de coleta a observação participante e o diário de campo, além de entrevistas semiestruturadas com 22 servidores de diferentes cargos. Os resultados são discutidos com base nos achados de campo e na análise de discurso das entrevistas, evidenciando como o contexto singular do PREVBarco influencia o sentido do trabalho e o engajamento. Finalmente, o artigo conclui com uma reflexão sobre a relevância dessas descobertas para a gestão de pessoas no serviço público e suas implicações para a elaboração de políticas de inclusão social em regiões remotas.

## **Referencial teórico**

### **Sentido do trabalho**

HA conceituação do trabalho, ao longo da história, evoluiu significativamente, refletindo as mudanças sociais e culturais. Tolfo e Piccinini (2007) e Morin (2001) destacam que, embora as definições variem, há um consenso sobre o trabalho como uma atividade intrinsecamente ligada à identidade e ao propósito do indivíduo. Esta visão é reforçada por Oliveira (2004), que enfatiza a importância dos valores pessoais e éticos na atribuição de sentido ao trabalho.

A noção de centralidade do trabalho, como delineada pelo grupo Mow (1987) e adotada por Morin (2001), revela que, além de uma fonte de sustento, o trabalho serve como meio de estabelecer relações sociais e de se sentir parte de um coletivo. Essa visão é corroborada por Oliveira (2004), que reconhece a dimensão social do trabalho como essencial para a atribuição de sentido.

A pesquisa de Tolfo e Piccinini (2007) revela que os sentidos atribuídos ao trabalho podem ser influenciados por variáveis como a utilidade da tarefa, a autorrealização e a autonomia. Esses fatores, também destacados por Oliveira (2004), indicam que um trabalho significativo está intrinsecamente ligado ao sentimento de contribuição pessoal e profissional. Esses autores, por sua vez, corroboram com Wrzesniewski et al. (1997), que definem que o sentido do trabalho se refere à percepção do indivíduo sobre o significado e relevância de suas atividades laborais. Quando os colaboradores percebem que seu trabalho está alinhado com valores pessoais e objetivos significativos, tendem a experimentar maior satisfação e comprometimento com suas tarefas.

A abordagem de Morin (2001), que enfatiza a importância da organização do trabalho em proporcionar oportunidades de realização e desafio, ecoa nas descobertas de Oliveira (2004). Ambos destacam que um trabalho com sentido deve oferecer não só segurança e estabilidade, mas também oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal.

A análise dos significados atribuídos ao trabalho por Tolfo e Piccinini (2007) sugere que, enquanto alguns aspectos do trabalho são definidos coletivamente dentro de um contexto social e cultural, os sentidos são uma produção individual, moldados por experiências pessoais no cotidiano. Esta distinção entre significado e sentido é crucial para entender como as pessoas encontram propósito e satisfação no trabalho.

Morin (2001) destaca o trabalho como uma atividade que gera resultado; é intrinsecamente satisfatório; moralmente aceitável; fonte de relações humanas satisfatórias; garante segurança e autonomia; e mantém a pessoa ocupada. No entanto, esta visão é ampliada pelas novas categorias identificadas por Irigaray et al. (2019), que incluem “trabalho como chamado”, “trabalho como fator identitário” e “trabalho como prática masoquista”.

Tolfo e Piccinini (2007) exploram os sentidos e significados do trabalho ao destacarem a importância da interação entre variáveis pessoais e ambientais. Este enfoque multidimensional é crucial para entender as complexidades do trabalho contemporâneo, em que fatores pessoais e contextuais se entrelaçam para moldar essa experiência.

Bailey e Madden (2016) oferecem uma perspectiva valiosa sobre como o trabalho significativo pode surgir em momentos de reflexão, sugerindo que o sentido do trabalho não é um estado constante, mas pode evoluir e mudar ao longo do tempo. Isso ressalta sua natureza dinâmica e como as experiências pessoais podem influenciar profundamente a percepção do seu sentido.

Particularmente no universo do serviço público, os estudos de Morin (2001) e Irigaray et al. (2019) servem de lastro teórico mais direcionado para a presente pesquisa, já que o tema da pesquisa de Irigaray et al. (2019), dando continuidade aos estudos de Morin (2001), mas

tratando de professores do ensino superior, guarda relação com a atividade dos servidores do INSS, principalmente pelas novas categorias emergentes.

Em sua pesquisa, Morin (2001) explora como diferentes abordagens teóricas contribuem para compreender a construção do sentido no ambiente de trabalho e como essa construção pode influenciar o comportamento dos indivíduos e a dinâmica organizacional. Para Morin (2001), compreender os sentidos do trabalho requer uma abordagem multidimensional que abarque as complexidades das relações entre indivíduos, organizações e sociedade. Ele ressalta a necessidade de uma perspectiva mais holística e integrativa que reconheça a diversidade de significados que o trabalho pode ter para diferentes pessoas e grupos.

Desta forma, Morin (2001) sugere a existência de seis aspectos ou características que dão sentido ao trabalho: 1) ser realizado de forma eficiente e levar a um resultado positivo; 2) ser intrinsecamente satisfatório ou, em outras palavras, ser prazeroso; 3) permitir a construção de relações humanas satisfatórias, englobando tanto a equipe interna de trabalho quanto as relações externas à organização; 4) ser moralmente aceitável, o que inclui contribuir para o desenvolvimento social; 5) garantir a segurança e a autonomia do trabalhador, abrangendo seu sustento e o equilíbrio entre vida pessoal e vida profissional; 6) manter o trabalhador ocupado, fazendo-o se sentir útil e dando sentido ao seu dia a dia.

Já mais recentemente, ou seja, a partir de um contexto particular de transformações organizacionais, inclusive digitalmente falando, Irigaray et al. (2019), tendo por base a categorização proposta por Morin (2001), abordam a relação entre os vínculos profissionais estabelecidos pelos professores do ensino superior e a construção de sentido no trabalho. A partir dos resultados trazidos do campo, além das seis categorias definidas *a priori*, três novas emergiram dos dados, segundo Irigaray et al. (2019): “trabalho como prática masoquista”, “trabalho como chamado (*calling*)”, “trabalho como fator identitário”.

Para o presente trabalho, parte-se do entendimento que o ofício de atendimento aos segurados pelos servidores do INSS guarda relação com o sacerdócio do ensino, já que, ambas as carreiras passam por mudanças relacionadas a regime de trabalho, ferramentas tecnológicas utilizadas, questionamentos sobre o “valor” do profissional, bem como potencial de mudar a vida dos cidadãos atendidos, seja por um benefício previdenciário, seja pela educação formal.

Por fim, o estudo de Oliveira (2004) reforça a ideia de que o trabalho é central na vida dos indivíduos e está alinhado à realização pessoal e ao desenvolvimento material. Essa visão ampla do trabalho como uma esfera significativa da vida humana complementa as discussões críticas sobre o seu sentido, destacando a importância de considerar a coerência entre o trabalho e os valores pessoais.

## O engajamento e o sentido do trabalho numa perspectiva multifacetada

A relação entre o sentido do trabalho e o engajamento de servidores públicos é um tema complexo e multifacetado. O estudo de Camões et al. (2023) sobre os ciclos de engajamento no trabalho de servidores públicos federais oferece uma visão contemporânea sobre como a motivação e o comprometimento são afetados por diversos fatores no ambiente de trabalho; além disso, pode ser comparado e integrado com as ideias apresentadas por Morin (2001) acerca dos sentidos do trabalho, em que se destaca a importância da realização pessoal, da autonomia e do reconhecimento para a criação de um ambiente laboral significativo. Juntos, esses estudos sugerem que um ambiente de trabalho que promova autonomia e reconhecimento não apenas aumenta o sentido do trabalho para o indivíduo, mas também pode levar a maior engajamento e comprometimento com as tarefas organizacionais.

Em Camões et al. (2023), a análise dos ciclos de engajamento no trabalho de servidores públicos federais é apresentada de forma detalhada. A primeira categoria discutida é o “Ciclo positivo do engajamento”, no qual os servidores relatam que, durante os períodos de intenso engajamento no trabalho, sentem-se altamente produtivos e percebem a realização de projetos relevantes para a sociedade ou sua organização. Essa realização resulta em maior percepção de geração de resultados e motivação para continuar trabalhando. Isso confirma a relação entre engajamento e produtividade, destacada na literatura, especialmente no setor público (Fletcher et al., 2019). Além disso, os trechos das entrevistas com servidores de órgãos federais no Brasil realizadas por Camões et al. (2023) destacam a importância do significado do trabalho na motivação dos servidores, ressaltando a relevância da ligação entre o serviço público e a sociedade.

Outro ciclo identificado por Camões et al. (2023) é o “Ciclo reforçador do engajamento”, que está relacionado às oportunidades profissionais. Os servidores que percebem que os resultados de seu trabalho impactam positivamente suas oportunidades profissionais tendem a se manter mais engajados. Isso envolve a ocupação de cargos, gratificações, participação em programas de capacitação ou envolvimento em projetos relevantes. Essas oportunidades atuam como recursos que ativam a motivação extrínseca e, conseqüentemente, mantêm o engajamento no trabalho. Essa descoberta alinha-se com a literatura sobre engajamento, que destaca a importância do reconhecimento e das oportunidades de crescimento na manutenção do engajamento (Fletcher et al., 2019).

Além disso, a pesquisa de Bailey e Madden (2016) sobre o que torna o trabalho significativo ou sem sentido complementa a discussão de Camões et al. (2023). Bailey e Madden enfatizam a natureza episódica do sentido do trabalho, em que momentos significativos surgem

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

espontaneamente e contribuem para o engajamento geral do trabalhador. Esta perspectiva é valiosa ao considerar os “ciclos de engajamento” discutidos por Camões et al. (2023), sugerindo que o engajamento no serviço público pode ser influenciado por picos de experiências significativas que alinham as tarefas do dia a dia com um propósito mais amplo e pessoal.

Oliveira (2004) traz uma perspectiva interessante ao destacar a centralidade do trabalho na vida dos indivíduos e seu impacto tanto na realização pessoal quanto no retorno material. A integração desta visão com os conceitos de engajamento de Camões et al. (2023) ressalta que o engajamento dos servidores não é apenas uma resposta às condições imediatas de trabalho, mas também uma reflexão do valor e do significado que eles atribuem ao seu papel na sociedade. Isso sugere que estratégias para aumentar o engajamento devem levar em conta aspectos organizacionais, bem como o alinhamento com os valores e objetivos pessoais dos servidores.

Além disso, a abordagem de Irigaray et al. (2019), focada na autonomia e na cooperação como elementos vitais para o sentido do trabalho, alinha-se bem com a ideia de engajamento apresentada por Camões et al. (2023). A valorização desses fatores pode contribuir para o aumento do engajamento dos servidores ao proporcionar-lhes mais controle sobre seu trabalho e fomentar um ambiente colaborativo. Assim, a ampliação da autonomia e das oportunidades de cooperação no serviço público pode ser uma estratégia eficaz para fortalecer o engajamento dos servidores.

### O contexto amazônico e os atendimentos do PREVBarco

De acordo com Wright et al. (2018), o funcionamento da biosfera e da Terra como um todo está sendo radicalmente interrompido devido às atividades humanas, evidentes nas mudanças climáticas, na poluição tóxica e na extinção de espécies em massa. Nesse novo contexto geológico, chamado de “Antropoceno” pelos pesquisadores, está inserida a Amazônia.

A região amazônica desempenha um papel vital para o mundo devido à sua vasta biodiversidade e aos serviços ecossistêmicos que proporciona. A Amazônia abriga uma quantidade significativa de espécies vegetais e animais — muitas ainda desconhecidas pela ciência —, o que a torna uma das áreas mais ricas em biodiversidade do planeta (Becker, 2005). Além disso, a floresta tropical exerce uma função crucial na regulação do clima global, atuando como um sumidouro de carbono de grande importância, ao absorver elevadas quantidades de dióxido de carbono da atmosfera (Garnelo, 2019). Segundo Viana et al. (2016), a Amazônia influencia os padrões de precipitação não apenas na América do Sul, mas também em outras partes do mundo, reforçando sua importância para a manutenção dos ciclos hidrológicos. Dessa





forma, sua preservação não é apenas uma questão regional, mas também uma preocupação global, já que sua destruição poderia ter impactos profundos no clima, na biodiversidade e na sustentabilidade do planeta.

Nos estados que compõem a Amazônia Legal, a população concentra-se majoritariamente nas cidades ribeirinhas, devido à importância do transporte fluvial, que é o único meio de transporte disponível em grande parte da região (Oliveira & Varella, 2014). Essa característica, associada às vastas distâncias tanto para os ribeirinhos quanto para as populações dispersas em áreas rurais, agrava as dificuldades de acesso aos serviços oferecidos pelo Estado. Simultaneamente, conforme apontado por Becker (2005), incentivos à industrialização, como a criação da Zona Franca de Manaus, fomentaram a urbanização das grandes cidades, intensificando a disparidade na oferta de serviços em áreas remotas, que continuaram a enfrentar as mesmas precariedades.

As longas distâncias, o difícil acesso e a estação chuvosa, que provoca grandes cheias e inundações, alternada pela estação seca, que impede o trânsito no leito dos rios (Oliveira & Varella, 2014), constituem um panorama de desafios que historicamente afetam a região. Esses problemas crônicos vêm sendo agravados pelo aumento das ocorrências climáticas extremas resultantes das mudanças climáticas (World Weather Attribution — WWA, 2024). O relatório do WWA (2024) destaca que, desde meados de 2023, a Bacia Amazônica tem enfrentado uma intensa seca, causada pela baixa precipitação e pelo calor persistente. Em algumas regiões, os rios atingiram os níveis mais baixos em mais de 120 anos, afetando milhões de pessoas, especialmente as comunidades ribeirinhas, que enfrentam problemas de saúde, perda de renda, escassez de alimentos e água potável, além de falhas nas colheitas. Esta crise evidencia a vulnerabilidade das populações locais ante as mudanças climáticas na Amazônia.

Além desta, outra grave crise humanitária tem impactado a população Yanomami nos últimos anos, com destaque na mídia em 2022 devido aos casos críticos de malária e desnutrição. O território Yanomami, alvo do garimpo ilegal há décadas, sofreu intensificação das invasões recentemente. Essas atividades prejudicam diretamente o modo de vida dos povos originários, ao destruir o meio ambiente, causar violência, conflitos armados e poluição dos rios pelo uso do mercúrio. Apenas em 2022, a devastação no território Yanomami atingiu 54%, e 94% dos indígenas do subgrupo Ninam apresentaram altos níveis de mercúrio no sangue, conforme estudo da Fundação Oswaldo Cruz reportado pela Climatempo (2024). Diante dos desafios logísticos e históricos e das novas crises que assolam a Amazônia Legal, é essencial que o Estado reavalie e fortaleça suas políticas públicas para alcançar as populações remotas da região (Garnelo, 2019; Viana et al., 2016).

O PREVBarco, segundo Oliveira e Varella (2014), uma inovação previdenciária adaptada

às singularidades da Amazônia, oferece uma lente única para observar a intersecção entre políticas sociais e desafios geográficos, já que os atendimentos realizados por esta iniciativa flutuante refletem e respondem às necessidades específicas de comunidades isoladas. Becker (2005) destaca a Amazônia como um espaço de complexidade geopolítica, onde os serviços públicos devem navegar não apenas rios, mas também intrincadas redes de exclusão social e econômica. O PREVBarco, como descrito por Oliveira e Varella (2014), não se limita a um serviço, mas representa uma estratégia de inclusão que tem o objetivo de mitigar as desigualdades intensificadas pela distância e pela inacessibilidade.

Neste contexto de desigualdades, as mulheres ribeirinhas são as maiores beneficiadas pelo atendimento previdenciário que chega através do PREVBarco. A predominância do salário-maternidade nos atendimentos nessas agências flutuantes, como indicado pelo INSS (2023), reflete um foco na proteção social de mulheres em contextos vulneráveis, sendo a maioria representante de povos originários e segurados especiais, ressoando com as observações da Fundação Nacional dos Povos Indígenas — Funai (2020) sobre as interseções de vulnerabilidade e gênero. Este dado sugere um papel crucial dos barcos na promoção de equidade de gênero, como um ponto de convergência para ações afirmativas.

A política pública do PREVBarco, segundo Merabet (2012), transcende a prestação de serviços básicos, tornando-se um ponto de contato direto entre o governo e as populações frequentemente marginalizadas. Por meio deste contato, servidores do INSS têm a oportunidade de reconhecer e responder às necessidades e expectativas dessas comunidades, potencialmente influenciando suas próprias percepções de engajamento e sentido de trabalho. A prática revela nuances que desafiam as narrativas funcionalistas tradicionais, propondo um entendimento mais profundo do impacto dos serviços públicos na vida dos cidadãos.

Por fim, os atendimentos realizados pelas unidades flutuantes do INSS na prestação de serviços na Amazônia podem ser vistos como um microcosmo das dinâmicas de inclusão e justiça social. Em sintonia com os desafios e as vulnerabilidades destacados por Becker (2005), o PREVBarco ilustra a necessidade de políticas públicas adaptativas que não apenas reconheçam as particularidades locais, mas que também se comprometam com a criação de um tecido social mais resiliente e solidário, reforçando o valor da inclusão social como um pilar fundamental para o desenvolvimento sustentável.

Outro aspecto que torna essa política pública essencial para as populações atendidas é que, em sua maioria, se trata de excluídos digitais, pois, ainda que tenham acesso a modernidades como celular, o uso destes é bastante restrito. No contexto do setor público, a exclusão digital ganha relevância considerável. A digitalização dos serviços públicos pode inadvertidamente criar barreiras para aqueles que não possuem habilidades tecnológicas ou acesso à internet

(Fernández-Ardèvol et al., 2019). Essa tendência é particularmente preocupante, pois exclui segmentos da sociedade que dependem de serviços públicos para suas necessidades básicas, como idosos e pessoas de baixa renda (Fernandez-Ardevol et al., 2019; van Deursen & Helsper, 2018).

No INSS, a exclusão digital pode ser ainda mais acentuada. Comunidades ribeirinhas na Amazônia, por exemplo, frequentemente enfrentam desafios de infraestrutura tecnológica limitada e acesso à internet (Oliveira & Varella, 2014). Além disso, indivíduos conhecidos como “analfabetos digitais” podem encontrar dificuldades em navegar nas plataformas digitais do INSS, levando a uma necessidade de recorrer a terceiros ou atravessadores para acessar benefícios previdenciários. Isso cria um dilema para o INSS, pois a transformação digital tem o potencial de aumentar a eficiência, mas também pode resultar na marginalização dos indivíduos mais vulneráveis.

## Percurso metodológico

Este estudo adota uma abordagem qualitativa a fim de compreender em profundidade as dinâmicas de trabalho dos servidores do INSS que atuam em agências flutuantes, o PREVBarco, na Amazônia. A abordagem qualitativa é escolhida por sua capacidade de captar a complexidade das experiências humanas e suas interpretações subjetivas.

Tendo em vista a necessidade de imersão no contexto dos atendimentos realizados pelas agências flutuantes, o pesquisador e servidor do INSS, vivenciou a prática da realidade do atendimento do PREVBarco quando esteve em missão “embarcado” durante 35 dias no atendimento a comunidades e povoados ribeirinhos. A pesquisa teve aprovação do INSS por meio do termo de anuência institucional e pelo Comitê de Ética da Fundação Getúlio Vargas, instituição na qual o pesquisador está cursando mestrado acadêmico.

Nesse período, como forma de mergulhar na percepção dos servidores, realizou a coleta de dados por meio da observação participante e dos registros de diário de campo, cujas técnicas visavam embasar a pesquisa tipo etnográfica, registrando percepções aprofundadas sobre a rotina de atendimentos. A escolha pela etnografia se deve ao fato de o pesquisador entender que seria a forma mais rica de captar todas as emoções e percepções dos servidores em um contexto tão singular. Afinal, segundo Eckert e Rocha (2008):

A pesquisa etnográfica constituindo-se no exercício do olhar (ver) e do escutar (ouvir) impõe ao pesquisador ou a pesquisadora um deslocamento de sua própria cultura para se situar no interior do fenômeno por ele ou por ela observado através da sua participação efetiva nas formas de sociabilidade por meio das quais a realidade investigada se lhe apresenta. (p. 3)

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

Foram realizadas ao todo 22 entrevistas semiestruturadas com servidores que já tinham vivenciado a experiência do atendimento embarcado a comunidades ribeirinhas na Amazônia. Para a seleção dos participantes, além dos servidores que fizeram parte da equipe de atendimento do PREVBarco no período em que o pesquisador esteve embarcado, também foi utilizada a técnica de “bola de neve”, que consistiu na indicação de novos participantes através dos primeiros indicados por um gestor da unidade. Do total de entrevistas, 12 delas foram realizadas via videoconferência e 10 foram realizadas presencialmente, dentro de uma das unidades do PREVBarco, em missão na Amazônia. Como os atendimentos realizados pelas unidades flutuantes incluem uma equipe multidisciplinar, que envolve uma variedade de serviços como orientação, educação previdenciária, habilitação, análise e reconhecimento de benefícios, avaliação social e perícia médica, a pesquisa buscou entrevistar servidores de diferentes cargos e atuações ao que os respondentes foram em número de 8 homens e 14 mulheres, e tiveram duração média de 83 minutos. Ainda sobre o perfil dos entrevistados, constam 4 peritos federais, 4 assistentes sociais, 1 analista do seguro social e 13 técnicos do seguro social, sendo que, destes últimos, 5 são gestores ou ex-gestores do PREVBarco, 1 é gerente-executivo e outros 3 são gerentes de agências físicas. Ao mesmo tempo, as entrevistas incluíram, tanto servidores novos, com pouco mais de 1 ano de INSS, como os mais experientes com até 40 anos de atividade na autarquia, com uma média geral de tempo de 16 anos de atuação. Por último, o grupo de entrevistados representaram 14 estados da federação e as 5 regiões do país. Primeiramente, servidores participantes da pesquisa entrevistados por videoconferência foram contactados por e-mail ou celular após escolha aleatória na lista de tripulação do PREVBarco. Em um segundo momento, houve a indicação de alguns nomes pelos gestores dos barcos, enquanto o grupo entrevistado presencialmente fez parte da tripulação enquanto o pesquisador esteve embarcado.

O roteiro de entrevista semiestruturada utilizado na pesquisa foi construído de maneira a permitir uma compreensão profunda e detalhada sobre a percepção dos servidores do INSS que atuaram na nessas unidades flutuantes, uma experiência singular no atendimento a comunidades ribeirinhas na Amazônia. Com base nos objetivos principais da pesquisa, o roteiro foi organizado para explorar diferentes dimensões da experiência dos servidores, incluindo suas motivações, percepções sobre o sentido do trabalho e níveis de engajamento, bem como a influência dessas experiências no retorno às suas lotações de origem.

O roteiro foi dividido em várias seções, começando com perguntas sobre a trajetória profissional dos entrevistados, a fim de contextualizar suas experiências dentro da autarquia. Em seguida, foram abordadas questões relacionadas ao sentido do trabalho e como essa percepção é moldada pela experiência no PREVBarco. Isso incluiu perguntas sobre o impacto do atendimento presencial na Amazônia em comparação com as experiências em ambientes mais

convencionais, explorando como o contexto amazônico influencia a percepção de propósito e a qualidade do engajamento dos servidores. A natureza semiestruturada das entrevistas, conforme Bogdan e Biklen (1994), buscou proporcionar flexibilidade para explorar experiências e percepções profundas dos entrevistados. O número de entrevistas, com duração média de 1 hora e 23 minutos, foi limitado ao alcance da saturação de campo.

As entrevistas foram transcritas e analisadas utilizando análise crítica do discurso, que, conforme exposto por Fairclough (2008) e situado no domínio da linguística (Wodak, 2004), adota uma perspectiva crítica sobre a linguagem. Essa perspectiva é considerada essencial para facilitar a transformação social e para elucidar como práticas sociais e ideológicas são produzidas, perpetuadas e normalizadas. As categorias emergentes identificadas por Irigaray et al. (2019) foram um ponto de partida, considerando que as atividades do INSS guardam certas semelhanças com o sacerdócio do ensino. A categorização enriquecida pelas dimensões prévias estabelecidas por Morin (2001) permitiu uma análise integrada dos significados atribuídos ao trabalho pelos servidores.

## Resultados e discussão dos achados

### Sentido do trabalho e os atendimentos do servidor no PREVBarco

#### Trabalho como fonte de geração de valor

A análise das entrevistas com servidores do INSS no PREVBarco destaca o sentido do trabalho como fonte de geração de valor. Atender comunidades vulneráveis da Amazônia é visto como uma oportunidade de cumprir um papel social transformador, com servidores relatando que garantir o acesso a benefícios em contextos isolados lhes proporciona uma percepção de dever cumprido. Um entrevistado comentou: “Estar nessas missões é um privilégio para reconhecer o direito de pessoas em situações extremas, mudando suas vidas” (Entrevistado 1), enfatizando a conexão entre seu trabalho e o valor gerado para essas populações.

Essa perspectiva reflete as categorias de sentido do trabalho descritas por Morin (2001) e Irigaray et al. (2019), em que o trabalho significativo gera impacto direto e satisfatório. Para os servidores, perceber o efeito imediato de suas ações na vida dos segurados é crucial: “Trabalhar em prol do ribeirinho me traz uma sensação de dever cumprido. Vejo o impacto direto do meu trabalho, e isso é gratificante” (Entrevistado 2). A possibilidade de entregar benefícios sem as habituais barreiras burocráticas é valorizada, reforçando o papel social do trabalho. Outro entrevistado afirmou: “Os resultados no PREVBarco são imediatos e tangíveis, e isso é extremamente satisfatório” (Entrevistado 6), ressaltando o efeito de esperança que o atendimento representa.

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

Esses achados reforçam a importância da percepção do impacto social como elemento central na construção do sentido do trabalho, conforme discutido por Irigaray et al. (2019). A proximidade com os segurados e a realização de ações de impacto imediato fortalecem o sentido de missão e dever, configurando-se como uma potente fonte de valor e significado para os servidores.

### **Trabalho intrinsecamente satisfatório**

Os depoimentos evidenciam uma satisfação pessoal profunda entre os servidores do PREVBarco, associada ao impacto positivo de seu trabalho nas comunidades ribeirinhas da Amazônia. Essa satisfação ultrapassa o cumprimento de tarefas, refletindo a percepção de que seu trabalho gera uma diferença real na vida das pessoas. Um entrevistado comentou: “Não é apenas cumprir uma tarefa, mas fazer algo que realmente faz diferença” (Entrevistado 3), sublinhando a satisfação intrínseca e a motivação ligada ao impacto social. Morin (2001) destaca que o sentido do trabalho aumenta quando os indivíduos percebem suas ações alinhadas aos valores pessoais, e os relatos dos servidores corroboram essa conexão entre trabalho e realização pessoal que transcende a rotina burocrática.

Irigaray et al. (2019) reforçam que o trabalho satisfatório envolve enfrentar desafios significativos e o orgulho resultante do cumprimento da missão, como refletido por um servidor: “Aqui, cada dia é uma oportunidade para fazer a diferença, e isso me dá uma satisfação enorme” (Entrevistado 8). O sentimento de dever cumprido e a motivação intrínseca surgem como elementos centrais, ilustrando que, para esses servidores, o trabalho no PREVBarco é uma fonte de orgulho e realização. A motivação intrínseca, expressa na afirmação “Minha motivação vem de dentro, de saber que estou fazendo o meu melhor para quem mais precisa” (Entrevistado 11), confirma o alinhamento entre satisfação pessoal e propósito, fazendo do trabalho uma missão que nutre o bem-estar dos servidores.

### **Trabalho moralmente aceitável**

Os entrevistados reconhecem o impacto positivo de seu trabalho ao garantir direitos e atender populações vulneráveis na Amazônia. “O trabalho só tem sentido se podemos nos perceber ajudando à coletividade. Por mais que tenhamos necessidades pessoais, percebemos que nosso trabalho faz a diferença para a população” (Entrevistado 1). Essa visão reflete o conceito de trabalho moralmente aceitável de Morin (2001) e Irigaray et al. (2019), que afirmam que a moralidade no trabalho fortalece o sentido de propósito.

O trabalho no PREVBarco transcende a simples prestação de serviço, funcionando como uma plataforma de justiça social, atingindo pessoas que, de outra forma, estariam excluídas

do sistema. “A humanidade faz parte do INSS, o viés social, principalmente nesse tipo de unidade flutuante, é algo que nos motiva” (Entrevistado 1). A experiência oferece um senso de justiça social que vai além do dever profissional, promovendo uma transformação tangível na vida dos atendidos. “Estamos dando um futuro melhor para aquela pessoa que atendemos” (Entrevistado 4), destacando o impacto imediato do atendimento presencial.

Os servidores demonstram forte senso de missão, encarando o trabalho como uma responsabilidade ética de resgate da dignidade. “Não é apenas um trabalho, é uma missão de resgate da dignidade de pessoas que estão onde o Estado dificilmente alcança” (Entrevistado 16). Essa categoria de “Trabalho moralmente aceitável” reflete um compromisso com a justiça e com a equidade, essencial para a construção de uma sociedade mais justa e para a realização pessoal dos servidores, conforme discutido por Morin (2001) e Irigaray et al. (2019).

### **Trabalho como fonte de relações humanas satisfatórias**

Os depoimentos evidenciam uma satisfação pessoal profunda entre os servidores do PREVBarco, associada ao impacto positivo de seu trabalho nas comunidades ribeirinhas da Amazônia. Essa satisfação ultrapassa o cumprimento de tarefas, refletindo a percepção de que seu trabalho gera uma diferença real na vida das pessoas. Um entrevistado comentou: “Não é apenas cumprir uma tarefa, mas fazer algo que realmente faz diferença” (Entrevistado 3), sublinhando a satisfação intrínseca e a motivação ligada ao impacto social. Morin (2001) destaca que o sentido do trabalho aumenta quando os indivíduos percebem suas ações alinhadas aos valores pessoais, e os relatos dos servidores corroboram essa conexão entre trabalho e realização pessoal, que transcende a rotina burocrática.

Irigaray et al. (2019) reforçam que o trabalho satisfatório envolve enfrentar desafios significativos e o orgulho resultante do cumprimento da missão, como refletido por um servidor: “Aqui, cada dia é uma oportunidade para fazer a diferença, e isso me dá uma satisfação enorme” (Entrevistado 8). O sentimento de dever cumprido e a motivação intrínseca surgem como elementos centrais, ilustrando que, para esses servidores, o trabalho no PREVBarco é uma fonte de orgulho e realização. A motivação intrínseca expressa na afirmação “Minha motivação vem de dentro, de saber que estou fazendo o meu melhor para quem mais precisa” (Entrevistado 11), confirma o alinhamento entre satisfação pessoal e propósito, fazendo do trabalho uma missão que nutre o bem-estar dos servidores.

### **Trabalho que garante segurança e autonomia**

As entrevistas mostram que a estabilidade e segurança no serviço público são essenciais para o bem-estar dos servidores, mas a falta de valorização e estagnação na carreira afetam

negativamente sua motivação. Um entrevistado expressa: “Há alguns anos, sinto que estou estagnado” (Entrevistado 2). A flexibilidade do trabalho remoto facilita a conciliação entre vida pessoal e profissional, proporcionando autonomia: “Eu pego a minha vida e ajusto o trabalho a isso” (Entrevistado 1). No entanto, os servidores buscam novos desafios e a oportunidade de aplicar suas capacidades em práticas, como no PREVBarco, onde a autonomia no trabalho e o protagonismo são altamente valorizados. “Gosto de um desafio porque confiam na minha capacidade” (Entrevistado 5), destaca um servidor sobre a motivação.

Morin (2001) e Irigaray et al. (2019) indicam que a autonomia e a capacidade de influenciar os próprios resultados são cruciais para o sentido do trabalho. Nas agências flutuantes, os servidores exercem autonomia e respondem a problemas de imediato, fortalecendo seu engajamento e sentimento de responsabilidade. Um entrevistado afirma: “A autonomia que temos no PREVBarco para resolver problemas na hora me faz sentir mais engajado e responsável” (Entrevistado 3). Essa autonomia proporciona um senso de realização distinto, raro em outras funções públicas: “A autonomia é algo que valorizo muito, pois me dá um senso de responsabilidade e realização” (Entrevistado 11). A liberdade para agir conforme as necessidades locais transforma o trabalho em uma experiência única e gratificante.

### **Trabalho que mantém ocupado**

A categoria “O trabalho que mantém ocupado” destaca a ocupação constante como uma fonte de propósito e significado para os servidores do INSS no PREVBarco. Para eles, o trabalho não é apenas uma forma de preencher o tempo, mas uma oportunidade de realizar atividades com impacto positivo na vida das pessoas: “Lá, o trabalho me faz sentir útil de uma maneira que é difícil de alcançar em outras áreas” (Entrevistado 12). Isso expressa a ideia de que uma ocupação significativa contribui para o bem-estar e para a satisfação no trabalho. A diversidade de experiências e os desafios vivenciados nessas unidades mantêm a mente ativa e evitam a estagnação, como descrito: “A gente se reinventa... ver a nossa capacidade de resiliência” (Entrevistado 4).

No contexto amazônico, os servidores são constantemente lembrados do propósito maior de suas funções. “Estar embarcado... me lembra todos os dias da importância do que fazemos” (Entrevistado 8), ressaltando como a ocupação produtiva reforça o sentido do trabalho. A imersão no PREVBarco permite desconectar-se das rotinas urbanas e redescobrir o propósito fundamental de sua atuação: “No barco, tudo faz sentido de novo” (Entrevistado 2). Cada ação é vista como essencial, o que elimina a ociosidade e reforça o sentimento de utilidade: “Não há espaço para ocioso, cada ação conta” (Entrevistado 17).

A oportunidade de realizar um trabalho que tem impacto real e positivo, somada ao



aprendizado constante, faz dessa experiência algo profundamente gratificante e essencial para o bem-estar dos servidores, conforme discutido por Morin (2001) e Irigaray et al. (2019).

### **Trabalho como chamado (*calling*)**

A percepção do trabalho como um chamado é uma dimensão central na construção da identidade profissional dos servidores do INSS que atuam nos PREVBarcos. Conforme apontado por Irigaray et al. (2019), o conceito de “chamado” está intrinsecamente ligado ao sentido profundo que os indivíduos atribuem ao seu trabalho, especialmente em contextos que demandam um envolvimento emocional e ético significativo. Esse chamado é particularmente perceptível nas atividades presenciais, onde o impacto direto das ações dos servidores é mais tangível e onde a missão de servir se torna mais evidente. Um dos entrevistados expressou esse sentimento ao afirmar: “Eu me realizo reconhecendo o direito, sendo paga por isso, para você ter uma pessoa que passa pela sua vida e ela vai ter outra vida depois de você...” (Entrevistado 3). Essa citação reflete a profunda satisfação e o sentido de missão que permeiam o trabalho, em que o ato de conceder benefícios previdenciários transcende a mera tarefa burocrática e se torna um veículo de transformação social.

O contexto desafiador da Amazônia, com suas populações vulneráveis compostas por povos indígenas, remanescentes de quilombolas, agricultores familiares e pescadores artesanais (Oliveira & Varela, 2014), intensifica a percepção do trabalho como um chamado. Essas comunidades, que estão na linha de frente das ameaças ambientais e sociais, como a expansão ilegal do garimpo e a exploração de madeira, além das mudanças climáticas (Becker, 2005), oferecem um cenário onde o papel do servidor público é crucial para assegurar os direitos promover a justiça social. “Sempre quis entrar e servir através do serviço público. Quando estou em missão, sinto que estou exatamente onde deveria estar, fazendo o que nasci para fazer” (Entrevistado 3). Esse depoimento reflete a identificação profunda dos servidores com a missão do INSS, especialmente em situações em que seu trabalho pode ter um impacto imediato e vital.

Essa percepção é ainda mais fortalecida pelo fato de que as missões podem ocorrer em contextos desafiadores, como durante a crise da covid-19. “Trabalhar com o público é gratificante e, mesmo não sendo só flores, é minha missão; e mesmo com a covid-19, continua sendo...” (Entrevistado 6). Esse depoimento demonstra como o chamado é vivenciado como uma força motriz que sustenta os servidores diante das adversidades, proporcionando um sentido de dever e satisfação que vai além das dificuldades do dia a dia. O conceito de trabalho como um chamado também está relacionado à ideia de que o servidor público é mais do que um executor de tarefas; ele é um agente de mudança social, especialmente em contextos como o da Amazônia. “O PREVBarco representa para mim um chamado, uma oportunidade

de realmente fazer a diferença, algo que vai muito além de um trabalho comum” (Entrevistado 9). Essa percepção reforça a visão de Irigaray et al. (2019) de que o trabalho significativo é aquele que permite aos profissionais se verem como parte de algo maior, contribuindo para a sociedade de forma substancial e direta.

Além disso, os depoimentos revelam que a experiência também oferece uma realização pessoal que dificilmente é encontrada em outras funções. “Estar aqui embarcado é como responder a um chamado que sempre soube que tinha. Isso me traz uma enorme satisfação e sentido para o que faço” (Entrevistado 15). Essa satisfação, derivada da conexão direta entre o trabalho e o impacto positivo na vida das pessoas, fortalece a identidade profissional dos servidores e reafirma o sentido do trabalho como um chamado.

### **Trabalho como construção identitária**

Conforme apontado por Morin (2001), a identidade profissional é construída a partir das relações e do sentido atribuído ao trabalho, influenciando diretamente a forma como os indivíduos percebem seu papel dentro da organização e na sociedade. No caso dos servidores do PREVBarco, essa identidade é particularmente fortalecida através do atendimento presencial, onde eles podem ver diretamente o impacto de suas ações na vida das pessoas. Um dos entrevistados expressa essa ideia de maneira clara: “Deixamos de ser mais um na multidão e passamos a ser parte da história de cada cidadão em busca de seus direitos” (Entrevistado 1). Esse depoimento ilustra como esse trabalho permite aos servidores se destacarem e reafirmarem sua importância como agentes de transformação social.

A identificação dos servidores com o projeto vai além das recompensas financeiras. Muitos destacam que a verdadeira motivação para participar desse trabalho está na possibilidade de fazer a diferença na vida das pessoas. Como um dos entrevistados mencionou: “No barco você recebia 80 conto. Então assim, quando você conhece o barco, você gosta do projeto, você se apaixona, você não vai pelo dinheiro porque não tem onde passear” (Entrevistado 2). Essa citação reflete a paixão dos servidores pelo trabalho e a satisfação derivada de ver o impacto direto de suas ações, o que contribui significativamente para a formação de sua identidade profissional.

A experiência do atendimento nesse contexto amazônico também é vista como uma escolha que reafirma o compromisso dos servidores com o serviço público e com a missão de atender populações vulneráveis. “O serviço público passou a ser uma opção depois de muita reflexão. Hoje, no PREVBarco, sei que fiz a escolha certa. Esse trabalho faz parte de quem eu sou” (Entrevistado 5). Essa declaração sublinha a ideia de que o trabalho embarcado não é apenas uma ocupação temporária, mas uma vocação que molda a identidade dos servidores

e fortalece sua dedicação ao serviço público.

Além disso, a repetição das missões reforça e consolida a identidade profissional dos servidores, que veem nesse trabalho uma oportunidade única de expressar seus valores e seu compromisso com a justiça social. “Cada vez que embarco sinto que estou reafirmando minha identidade como servidor público. É uma parte de mim que não se vê em outras atividades” (Entrevistado 2). Esse sentimento de pertença e reafirmação da identidade é crucial para o engajamento dos servidores, pois fortalece sua conexão com o trabalho e com a missão do INSS.

O impacto do trabalho na formação da identidade profissional é tão profundo que muitos servidores não conseguem se imaginar desempenhando outra função. “O trabalho no PREVBarco moldou quem eu sou como profissional. Não consigo me imaginar fazendo outra coisa, porque aqui é onde eu sinto que realmente pertencço” (Entrevistado 7). Essa forte identificação com o trabalho reflete a ideia de que a identidade profissional é construída a partir de experiências significativas e de um senso de propósito que transcende as tarefas rotineiras (Morin, 2001; Irigaray et al., 2019).

### **Trabalho como prática masoquista: a dor e a delícia de ser servidor do INSS**

O contexto da Amazônia, marcado por longas distâncias, difícil acesso e condições climáticas extremas, impõe um desgaste físico e emocional significativo. Essas condições, conforme descritas por Oliveira e Varella (2014), são agravadas pelas mudanças climáticas, que intensificam eventos como cheias e secas extremas (World Wildlife Fund, 2023). Apesar desses desafios, muitos servidores de diferentes regiões do país continuam a se inscrever para participar das missões do PREVBarco, atraídos por uma combinação de compromisso, resiliência e, paradoxalmente, satisfação no cumprimento de uma missão que consideram essencial.

Essa dualidade entre dor e delícia, como na música “Dom de iludir” de Caetano Veloso, “Cada um sabe a dor e a delícia de ser o que é”, é central na experiência dos servidores, como refletido nas entrevistas. Por um lado, há a delícia, o prazer, derivado do impacto positivo que seu trabalho tem na vida das comunidades atendidas; por outro, a frustração, a dor pela falta de valorização e pelas condições adversas que enfrentam. Morin (2001) discute essa dualidade como uma característica intrínseca ao trabalho significativo, em que a realização e o sofrimento coexistem, criando um equilíbrio delicado que precisa ser constantemente administrado pelos trabalhadores. Nesse sentido, um dos entrevistados expressa essa ambivalência: “Trabalhar com o público é gratificante e, mesmo não sendo só flores, é minha missão; e mesmo com a covid-19, continua sendo...” (Entrevistado 1). Este depoimento ilustra como a missão e o

sentido de dever podem superar as dificuldades, proporcionando um sentido de propósito que justifica o sofrimento associado ao trabalho.

A resistência dos servidores diante dessas condições adversas também é destacada, sendo a frustração com fatores externos, como a política e a burocracia, uma constante. “O grande problema é a questão política. Os políticos fazem promessas que nunca cumprem, e nós que estamos na linha de frente acabamos pagando o preço. Mas ainda assim, continuamos” (Entrevistado 2). Esse sentimento de luta contra forças que estão além do controle dos servidores aumenta o peso emocional do trabalho, mas também reforça a resiliência e o compromisso com a missão. Além disso, as condições de trabalho no PREVBarco exigem uma fortaleza física e emocional que poucos conseguem sustentar. “O trabalho aqui exige muito de nós, física e emocionalmente. Muitas vezes, lidamos com situações extremas, mas de alguma forma, isso nos fortalece e nos mantém firmes” (Entrevistado 8). Esse relato destaca a resiliência que os servidores desenvolvem ao longo das missões, uma capacidade de enfrentar e superar desafios que, paradoxalmente, se torna uma fonte de força e satisfação. A dualidade entre prazer e dor também se manifesta na sensação de estar constantemente em uma batalha, tanto contra as condições externas quanto contra as próprias limitações. “Às vezes, sinto que estamos em uma batalha constante contra as condições, a burocracia e até mesmo contra nós mesmos. É cansativo, mas eu não consigo me imaginar fazendo outra coisa” (Entrevistado 11). Esse depoimento reflete a complexidade emocional do trabalho, em que o desgaste físico e emocional é compensado pelo sentido profundo de missão e realização pessoal.

Finalmente, a persistência dos servidores em retornar ao PREVBarco, ano após ano, mesmo cientes das privações e desafios, revela um aspecto quase masoquista do trabalho, em que o sofrimento se torna parte integrante da identidade profissional e do sentido de realização. “Mesmo sabendo que o trabalho é puxado que ficarei longe da minha família, algo me faz voltar a cada ano. É como se eu precisasse provar a mim mesmo que sou capaz de suportar” (Entrevistado 14). Esse sentimento de necessidade de enfrentar e superar as adversidades é um reflexo da força intrínseca que o trabalho no barco proporciona, pois a dor se transforma em um componente essencial da satisfação e do orgulho profissional.

### **Trabalho como indutor de equipes sinérgicas (categoria emergente)**

A categoria “Trabalho como indutor de equipes sinérgicas” emerge como um dos principais achados desta pesquisa, refletindo a importância da colaboração e da coesão entre os servidores do INSS que atuam no PREVBarco. Este trabalho transcende as atividades individuais, destacando a necessidade de uma abordagem coletiva e colaborativa para enfrentar os desafios complexos impostos pelo contexto amazônico. A sinergia, definida como a ação coordenada de diferentes elementos para alcançar um resultado superior ao que seria

possível individualmente, é vital para o sucesso das missões.

Os relatos dos entrevistados indicam que a eficácia das operações depende fortemente da capacidade de trabalho em equipe, em que cada membro contribui com suas habilidades e conhecimentos específicos. Um dos servidores comentou: “Aqui, a gente não trabalha sozinho. A todo momento estamos colaborando com colegas, trocando ideias e resolvendo problemas juntos. É um ambiente onde a união faz a força, e isso é essencial para o sucesso do trabalho” (Entrevistado 5). Este depoimento evidencia que o trabalho em equipe não é apenas uma necessidade prática, mas também uma fonte de motivação e satisfação para os servidores, que veem na cooperação uma maneira de superar os obstáculos que surgem no campo. “Me senti muito feliz em poder desonerar um pouco o trabalho do gerente do PREVBarco, sempre sobrecarregado, a partir dos contatos realizados e suporte a rede de apoio do município. Logo na primeira viagem, não ia participar, mas logo me coloquei à disposição” (Entrevistado 2). A importância da sinergia nessas unidades é ainda mais destacada quando se considera a complexidade do ambiente amazônico. Como apontado por Becker (2005), a Amazônia é uma região de extrema complexidade geopolítica, onde os serviços públicos precisam não apenas alcançar populações isoladas, mas também navegar por intrincadas redes de exclusão social e econômica.

Nesse contexto, a colaboração entre diferentes instituições e a construção de redes sinérgicas são fundamentais para o sucesso das operações. “Durante uma operação, tivemos que contar com a ajuda da Funai para nos comunicarmos com a população indígena. Essa colaboração foi fundamental para garantir que fizéssemos um bom trabalho, respeitando as particularidades culturais” (Entrevistado 10). Este relato sublinha a importância da cooperação interinstitucional, que permite ao INSS oferecer um atendimento mais completo e respeitoso às comunidades atendidas. A sinergia no PREVBarco não se limita à colaboração entre os próprios servidores do INSS, mas se estende a outras entidades governamentais e não governamentais. A integração dessas diferentes competências e conhecimentos é essencial para enfrentar os desafios específicos de cada missão. Como um dos entrevistados destacou:

O PREVBarco é um exemplo claro de como o trabalho em equipe é essencial. Estamos sempre em contato com outras instituições, como o Distrito Sanitário Especial Indígena (DISEI) e a Secretarias de Saúde, educação e Assistência Social, enfim, um conjunto de parceiros de atuação complementar para garantir que o atendimento seja completo e eficaz. (Entrevistado 15)

Este depoimento reforça a ideia de que o sucesso das operações depende da capacidade de formar parcerias eficazes, que ampliam o alcance e a qualidade dos serviços prestados.

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

A importância das equipes sinérgicas, principalmente nesse contexto de vulnerabilidade ainda mais presente do que no habitual de atendimento nas agências físicas, também se reflete na cultura organizacional promovida durante as missões. A cultura de apoio mútuo e resolução conjunta de problemas é um dos pilares que sustentam a eficácia do trabalho, como exemplificado pelo relato: “No barco, se um colega tem dificuldade, todos se juntam para resolver. Não importa o cargo ou a função, o que importa é resolver o problema juntos. Isso cria um ambiente de trabalho muito positivo e eficiente” (Entrevistado 12). Essa cultura de cooperação contribui para a criação de um ambiente de trabalho onde os servidores se sentem valorizados e integrados, o que, por sua vez, aumenta sua motivação e comprometimento.

### **Trabalho como agente de conexões transformadoras (categoria emergente)**

A categoria emergente de “Conexões transformadoras” representa uma nova perspectiva sobre o impacto profundo e duradouro que a experiência de trabalho no PREVBarco pode ter sobre os servidores do INSS. Ao contrário da mera criação de relações humanas satisfatórias, descrita por Morin (2001), essas conexões vão além, afetando radicalmente a forma como os servidores percebem seu trabalho e, muitas vezes, a própria vida. A interação direta com as populações ribeirinhas, indígenas e outros grupos vulneráveis durante as missões nas agências flutuantes possibilita que os servidores vivenciem uma realidade profundamente transformadora, com impacto emocional e psicológico significativo, alterando suas atitudes e, frequentemente, sua percepção do próprio papel no serviço público.

O caso a seguir, descrito por uma servidora, é emblemático para demonstrar essa categoria emergente:

Tive um caso de mudança enorme que presenciei. Um perito que, quando alguns colegas souberam que viria ao barco, alertaram que ele era muito frio, insensível, não trabalhava bem em equipe e não tinha nada a ver com o trabalho no PREVBarco. E, como haviam alertado, assim que chegou, percebi que era bem assim mesmo ao ignorar prontamente algumas orientações que dei sobre as dificuldades das populações atendidas. Porém, com o passar dos dias, a mudança foi tão significativa, a ponto de, após um acidente de moto, ele ter socorrido, levado a vítima para o hospital e se disponibilizado a realizar a cirurgia, caso fosse necessário. Mais adiante, fiquei em choque ao vê-lo chorando e abraçando a segurada, ao atender um caso dramático. Até hoje, agora aposentado, esse médico perito fala que ele mudou completamente após o PREVBarco, e que foi um marco em sua vida, mudando sua forma de atender e enxergar o público desde então. Ele passou a ser bastante proativo nos atendimentos, inclusive indo fazer palestras e treinar os médicos dos municípios, atender mesmo sem internet, ou seja, o antes perito frio virou um servidor proativo, engajado e empático

com o público atendido. (Entrevistada 18)

A categoria sugere que essas conexões não só aumentam o engajamento dos servidores, mas também modificam sua maneira de ver o trabalho e a sociedade. A transformação não se limita a aspectos técnicos ou operacionais, mas envolve uma mudança pessoal, em que os servidores passam a valorizar e reconhecer mais profundamente o impacto que suas ações têm sobre a vida das pessoas que atendem.

Durante os 35 dias em que estive embarcado no PREVBarco, atuando como técnico do seguro social, o pesquisador também foi imerso em uma realidade que testou sua resistência física e emocional, bem como aprofundou sua compreensão sobre o sentido do trabalho e o engajamento no serviço público. A vivência intensa da realidade amazônica aliada à rotina extenuante de trabalho para atender às demandas de pessoas cujas vidas seriam totalmente impactadas pela chegada do PREVBarco absorveram completamente nos dias que antecederam a missão. Embora tenha previsto vários cenários — especialmente por já ter entrevistado parte dos servidores —, foi no cotidiano dos atendimentos e na convivência com uma diversidade de pessoas, povos, etnias, bem como com meus colegas de trabalho, que pôde compreender plenamente o impacto que essa experiência teria em sua vida pessoal e profissional.

Outro episódio marcante foi o atendimento a uma mulher que trazia no olhar a marca das adversidades vividas. Ela se apresentou com uma mistura de esperança e desconfiança, claramente abalada por experiências passadas. Durante o atendimento, compartilhou a história do ataque de um jacaré, um incidente que quase lhe custou a vida. Enquanto estava com seus filhos em uma canoa, foi atacada por um jacaré de cerca de dois metros, que a derrubou na água e a mordeu no braço e no tronco. Lutou bravamente, batendo com a cabeça várias vezes no fundo do rio, até que, inesperadamente, o jacaré a soltou, provavelmente quando ela já estava perdendo as forças. Essa experiência de vida, narrada com um semblante resignado e olhos tristes, refletia a dura realidade enfrentada pelas comunidades ribeirinhas e a resiliência necessária para sobreviver em um ambiente tão hostil. Após ouvir um relato tão dramático, foi difícil não ficar impactado com tamanho choque de realidade. Naquele dia e nos dias seguintes, a lembrança daquela cena narrada esteve sempre presente nos demais atendimentos, como a certeza dos desafios que aquelas comunidades enfrentam.

A narrativa sobre esse encontro revelou como o contato com essas histórias de vida impacta profundamente os servidores, reforçando seu senso de propósito e engajamento. A experiência de atender pessoas em situações tão extremas e complexas cria uma conexão emocional que vai além do simples cumprimento de deveres profissionais, transformando a percepção dos servidores sobre o papel que desempenham na sociedade e sua contribuição

para o bem-estar dessas comunidades.

Portanto, a pesquisa dialoga com Irigaray et al. (2019), que ampliam o conceito de Morin ao sugerir que o sentido do trabalho está relacionado não apenas à sua utilidade social, mas também à forma como ele contribui para a construção da identidade dos trabalhadores. O conceito de “conexões transformadoras” que emerge da presente pesquisa reafirma essa relação, ao evidenciar que o trabalho no PREVBarco tem um impacto no desenvolvimento da identidade profissional dos servidores, bem como na forma como eles enxergam suas vidas e suas relações com a sociedade. O relato de um servidor que mencionou ter mudado completamente sua postura após vivenciar uma missão embarcada, transformando-se de um profissional “frio” em alguém empático e engajado, ilustra essa construção identitária, conforme explorado por Irigaray et al. (2019).

### **Ciclo de engajamento e contexto do PREVBarco**

O ciclo de engajamento, conforme Camões et al. (2023), é influenciado por fatores que promovem tanto o comprometimento quanto o distanciamento dos servidores em relação ao trabalho. No PREVBarco, o engajamento é intensificado pela percepção de impacto direto e imediato nas vidas dos segurados, como relatado pelo Entrevistado 18: “Quando eu entrego o devido reconhecimento de direito ao nosso público-alvo, esse é o momento que vejo o real sentido do meu trabalho”. Essa percepção de valor e significado no trabalho fortalece o ciclo positivo de engajamento, pois os servidores reconhecem a importância de suas ações e sentem-se mais conectados à missão institucional.

No entanto, o ciclo de engajamento também é afetado negativamente por elementos como a dissociação entre servidor e segurado, exacerbada pelo teletrabalho. O Entrevistado 12 enfatiza que “o servidor deixou de ver o segurado como uma pessoa e hoje o vê apenas como um número”, destacando como a digitalização e o trabalho remoto podem enfraquecer o sentido de missão e reduzir o engajamento. Em contraste, o trabalho no barco resgata essa conexão e fortalece o engajamento, proporcionando uma oportunidade de reconexão com os valores institucionais.

A comparação entre as experiências nessas unidades flutuantes e nas lotações de origem revela que o engajamento dos servidores é altamente contextual. Nas lotações de origem, muitos servidores enfrentam desafios como a despersonalização do atendimento, que leva à perda de sentido no trabalho. O Entrevistado 15 observa que “o trabalho remoto veio de forma atropelada, em um momento de pandemia,” criando uma dissociação entre servidor e segurado e, conseqüentemente, um ciclo de desengajamento.



Em contraste, a experiência no barco oferece uma oportunidade única de revitalizar o engajamento, especialmente em momentos de inflexão, como sugerido pelo Entrevistado 18: “Acredito que o melhor momento para estar no PREVBarco, se tivéssemos uma única oportunidade, seria em um momento de inflexão, em um período de baixo engajamento”. Esses depoimentos indicam que esse trabalho não só proporciona um ambiente de engajamento elevado, mas também pode atuar como um catalisador para a recuperação do engajamento em servidores que, em suas lotações de origem, enfrentam desafios que reduzem sua motivação e comprometimento. O trabalho presencial e a interação direta com o segurado reforçam o sentido de responsabilidade e conexão com a missão institucional, revertendo ciclos de desengajamento e promovendo um retorno mais comprometido às suas funções originais.

### **Percepção de sentido do trabalho e engajamento no PREVBarco**

O sentido do trabalho, conforme descrito por Morin (2001), envolve a percepção de que o trabalho realizado contribui para algo maior, que vai além da tarefa em si, impactando significativamente a vida das pessoas. No caso do PREVBarco, essa percepção é particularmente evidente nas respostas dos servidores, como no relato do Entrevistado 18, que menciona o impacto de conceder aposentadoria a um pequeno agricultor, cujos produtos sustentam 70% da mesa do brasileiro. Aqui, o trabalho transcende a função administrativa e se torna uma ferramenta de transformação social, reforçando a conexão do servidor com o propósito do INSS e ampliando sua motivação intrínseca.

Esse fortalecimento da percepção de sentido do trabalho é um fator crucial para o engajamento, pois o servidor sente que suas ações têm um impacto direto e positivo na sociedade. De acordo com a teoria de Public Service Motivation, proposta por Perry e Wise (1990), a motivação para o serviço público é movida pela dedicação a causas sociais, o que é intensificado no contexto do PREVBarco. A interação direta com os segurados em situações de vulnerabilidade extrema permite ao servidor vivenciar o impacto de seu trabalho de forma imediata, o que revitaliza o senso de propósito e, por conseguinte, aumenta o engajamento.

### **Reversão de ciclos de desengajamento**

A digitalização e a predominância do teletrabalho, embora tenham trazido benefícios operacionais, contribuíram para a despersonalização do atendimento e para a desconexão do servidor com a missão institucional. O Entrevistado 12 afirma que “o servidor deixou de ver o segurado como uma pessoa e hoje o vê apenas como um número”, evidenciando uma tendência de desengajamento gerada pela falta de interação humana e pela transformação do trabalho em uma mera tarefa burocrática. No entanto, o PREVBarco oferece uma oportunidade única para reverter esse ciclo. Como mencionado pelo Entrevistado 18, o contato direto com

as comunidades não apenas resgata o sentido do trabalho, mas também serve como ponto de inflexão que pode revitalizar o engajamento do servidor, reconectando-o tanto com a autarquia quanto com a sociedade.

Ao proporcionar uma experiência de trabalho que realça a missão social do INSS e coloca o servidor em contato direto com os beneficiários, o barco cria um ambiente que favorece a reversão dos ciclos de desengajamento. Esse contexto permite que o servidor redescubra o propósito de sua função e reforce seu compromisso com a instituição e com os valores que ela representa. A reconexão emocional e prática com a missão institucional é, portanto, um elemento-chave para revitalizar o engajamento, como evidenciado pela percepção de que o trabalho realizado nessas agências flutuantes é um “resgate” do sentido original do serviço público.

A percepção do sentido do trabalho nessas unidades atua como um catalisador para o engajamento, especialmente em servidores que enfrentam ciclos de desengajamento em suas lotações de origem. A experiência oferece uma revalorização da missão institucional e uma renovação do compromisso com a sociedade, elementos que são fundamentais para sustentar o engajamento a longo prazo. Assim, o PREVBarco não apenas serve como um espaço de atendimento social, mas também como um ambiente de reabilitação do engajamento e da motivação dos servidores, garantindo que eles permaneçam conectados com o propósito do INSS e com a sociedade a que servem.

## Considerações finais

O artigo buscou compreender como a experiência dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas da Amazônia, por meio das missões do PREVBarco, influencia suas percepções sobre o sentido do trabalho e sobre o engajamento com a organização e com a sociedade. Os objetivos propostos foram atendidos e proporcionaram uma visão aprofundada de como o contexto específico dessas missões, com suas peculiaridades e desafios, contribui para fortalecer a identidade dos servidores como agentes de transformação social. A pesquisa sugere que o trabalho nesse tipo de agência flutuante, ao possibilitar um contato direto e pessoal dos servidores com os segurados, em um contexto complexo e vulnerável, como o vivido pelas populações ribeirinhas da Amazônia, revigora o sentido de missão institucional dos servidores e reforça seu compromisso com o serviço público. Isso é particularmente relevante em um cenário onde o trabalho remoto, embora necessário, tende a despersonalizar as interações e a diluir a percepção do impacto direto do trabalho na vida das pessoas. O trabalho nessas agências flutuantes emerge, portanto, como uma experiência revitalizadora, que reconecta os servidores com a essência de sua função, fortalecendo seu engajamento

tanto com a organização quanto com a missão social do INSS.

Os achados científicos deste estudo estão em consonância com a revisão teórica, corroborando as discussões sobre sentido do trabalho e engajamento apresentadas por Morin (2001), Irigaray et al. (2019) e Camões et al. (2023). A teoria de sentido do trabalho de Morin (2001), que destaca a importância da percepção de que o trabalho realizado contribui para algo maior e impacta significativamente a vida das pessoas, foi confirmada pela experiência dos servidores do PREVBarco. O contato direto com comunidades vulneráveis, muitas vezes excluídas do acesso regular aos serviços previdenciários, reforça o sentimento de utilidade e propósito dos servidores, em consonância com as teorias discutidas.

Ao longo desta pesquisa, duas categorias emergentes se destacaram como fundamentais para a compreensão do sentido do trabalho e do engajamento dos servidores do INSS que atuam no PREVBarco. A primeira, o “Trabalho como indutor de equipes sinérgicas”, reflete a forte colaboração e integração entre diferentes profissionais — técnicos do seguro social, assistentes sociais, peritos médicos, gestores e rede de apoio local — que, juntos, enfrentam as adversidades e desafios de atender comunidades remotas na Amazônia. Essa sinergia entre os servidores não só potencializa a eficácia do atendimento, mas também fortalece o sentimento de pertencimento e a missão institucional, promovendo um ambiente de trabalho no qual a cooperação e a troca de conhecimentos são essenciais para o sucesso da operação. Esse aspecto reforça a noção de que, mesmo em situações adversas, o trabalho em equipe desempenha um papel crucial na geração de satisfação e engajamento entre os servidores.

A segunda categoria emergente, o “Trabalho como indutor de conexões transformadoras”, destaca a capacidade do trabalho no PREVBarco de gerar mudanças profundas tanto na percepção dos servidores sobre suas funções quanto na maneira como eles enxergam sua própria vida. As experiências relatadas, como o contato direto com segurados em situação de extrema vulnerabilidade e as transformações percebidas nos atendimentos, revelam que esse trabalho transcende a simples execução de tarefas administrativas, pois se transforma em uma oportunidade de impacto real e positivo nas vidas das pessoas, resultando em uma conexão emocional que redefine o sentido do trabalho para os servidores. Essa categoria captura a essência do envolvimento emocional e o impacto pessoal que a missão no PREVBarco proporciona, destacando a importância de um trabalho humanizado e transformador, que vai além da burocracia e gera uma verdadeira transformação social e pessoal.

Além disso, os ciclos de engajamento identificados por Camões et al. (2023) foram evidenciados, especialmente no que tange ao ciclo reforçador, em que o impacto positivo das ações dos servidores sobre a vida dos segurados serve como um potente motivador para o contínuo engajamento. A reconexão emocional e prática com a missão institucional a partir do

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

atendimento direto a comunidades vulneráveis da Amazônia se revelou como um elemento-chave para revitalizar o engajamento, como evidenciado pela percepção de que o trabalho realizado nessas agências flutuantes é um “resgate” do sentido original do serviço público. Ao mesmo tempo, conforme relatos dos servidores, mesmo quando do retorno destes às unidades de origem, conseguem voltar mais engajados, revertendo ciclos de desengajamento em que alguns deles se encontravam.

A pesquisa contribuiu para esclarecer a questão investigada ao evidenciar que, mesmo em um contexto de trabalho remoto predominante, a experiência presencial e o trabalho em equipe são fundamentais para revitalizar o engajamento e o sentido do trabalho dos servidores. Isso sugere que o INSS deve considerar a criação de mais oportunidades de atendimento presencial, especialmente em áreas remotas, como estratégia para fortalecer o comprometimento dos servidores. Ao resgatar o contato humano e a percepção direta do impacto social de seu trabalho, o PREVBarco demonstrou ser uma ferramenta valiosa para a reestruturação do sentido de missão e identidade dos servidores. A pesquisa também aponta para a necessidade de políticas de gestão que promovam não apenas a eficiência operacional, mas que também priorizem o bem-estar e o engajamento dos servidores, reconhecendo a importância do contexto em que eles operam para a qualidade do serviço prestado.

Contudo, a pesquisa apresentou algumas limitações. O estudo se limitou ao contexto específico dos atendimentos na Amazônia e à percepção dos servidores que participaram do programa PREVBarco, o que pode não representar, com exatidão, a percepção da totalidade dos servidores do INSS. Além disso, a pesquisa não contemplou outros programas de atendimento do INSS em diferentes contextos geográficos e sociais, o que poderia ampliar a compreensão do impacto do atendimento presencial na percepção dos servidores.

Para pesquisas futuras, sugere-se a realização de estudos comparativos entre diferentes contextos de atuação do INSS, como as agências físicas em áreas urbanas e outras modalidades de atendimento remoto. Além disso, explorar o impacto de políticas de incentivo ao atendimento presencial em outras regiões vulneráveis do Brasil pode contribuir para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes de gestão de pessoas no serviço público, fortalecendo o sentido do trabalho e o engajamento dos servidores em diversos contextos.

## Referências

- ABailey, C., & Madden, A. (2016). What makes work meaningful — Or meaningless. *MIT Sloan Management Review*, 57(4), 53-61. <https://sloanreview.mit.edu/article/what-makes-work-meaningful-or-meaningless/>
- Becker, B. K. (2005). Geopolítica da Amazônia. *Estudos Avançados*, 19(53), 71-86. <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/10047>
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto Editora.
- Brasil. (2023). *Projeto de Lei Orçamentária Anual 2024 (PL n.º 29/2023-CN)*. <https://www2.camara.leg.br/orcamento-da-uniao/leis-orcamentarias/loa>
- Camões, M., Gomes, A., Rizardi, B., & Lemos, J. (2023). Ciclos de engajamento no trabalho de servidores públicos federais. *Revista de Administração Pública*, 57(1), 1-20. <https://doi.org/10.1590/0034-761220230061>
- Climainfo. (2024, 8 de abril). *Fiocruz detecta alto nível de contaminação por mercúrio no povo Yanomami*. <https://climainfo.org.br/2024/04/08/fiocruz-detecta-alto-nivel-de-contaminacao-por-mercurio-no-povo-yanomami/>
- Climatempo. (2024, janeiro 15). *Estudo revela altos níveis de mercúrio no sangue de indígenas Yanomami*. <https://www.climatempo.com.br/noticia/2024/01/15/estudo-revela-altos-niveis-de-mercurio-no-sangue-de-indigenas-yanomami-1234>
- Eckert, C., & Rocha, A. L. C. da. (2008). Etnografia: Saberes e práticas. *Iluminuras*, 9(21). <https://doi.org/10.22456/1984-1191.9301>
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Polity Press.
- Fernández-Ardèvol, M., Ivan, L., & Rosales, A. (2019). Older people, smartphones, and WhatsApp: Beyond functionality and technophobia. *Social Science Computer Review*, 37(3), 336-351. <https://doi.org/10.4324/9781315307077-5>
- Fletcher, L., Bailey, C., Alfes, K., & Madden, A. (2019). Mind the context gap: A critical review of engagement within the public sector and an agenda for future research. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(1), 6-46. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1674358>
- Fundação Nacional dos Povos Indígenas. (2020, 20 de novembro). *Assuntos de Gênero e Geracionais*. <https://www.gov.br/funai/pt-br/atuacao/povos-indigenas/cidadania/assuntos-de-genero-e-geracionais>
- Garnelo, L. (2019). Especificidades e desafios das políticas públicas de saúde na Amazônia. *Cadernos de Saúde Pública*, 35(12), e00220519. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00220519>
- Instituto Nacional do Seguro Social. (2023, 27 de julho). *PA: PREVBarcos realizam mais de 13,5 mil atendimentos no primeiro semestre de 2023*. <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/pa-prevbarcos-realizam-mais-de-13-5-mil-atendimentos-no-primeiro-semester-de-2023>

## Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia

- Irigaray, H. A. R., Oliveira, L. B., Barbosa, E. S. T., & Morin, E. M. (2019). Vínculos profissionais e sentido do trabalho: Uma pesquisa com professores do ensino superior. *Revista de Administração de Empresas*, 58(4), 422-434. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190070>
- Merabet, R. (2012). PREVBarco II completa 15 anos de funcionamento. *SCS/INSS/Pará*. <http://blog.previdencia.gov.br/?p=4064>
- Morin, E. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 8-19. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902001000300002>
- Mow International Research Team. (1987). *The meaning of working*. Academic Press.
- Oliveira, S. R. de. (2004). *Os sentidos do trabalho para os dentistas filiados à Uniodonto*. [Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. Lume Repositório Digital. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4305/000455072.pdf?sequence=1>
- Oliveira, E. T., & Varella, P. (2014). Prevbarcos: Estratégia de inclusão pela Previdência Social. *Casoteca de Gestão Pública da ENAP*. <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1156>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Tolfo, S. R., & Piccinini, V. C. (2007). Sentidos e significados do trabalho. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 24(4), 519-530. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822007000400007>
- Van Deursen, A., & Helsper, E. J. (2018). The third-level digital divide: Who benefits most from being online?, *Communication and Information Technologies Annual* (pp. 29-52). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>
- Viana, R., Lima, C. M. de F., & Giatti, L. L. (2016). Saúde ambiental e desenvolvimento na Amazônia Legal: Indicadores socioeconômicos, ambientais e sanitários, desafios e perspectivas. *Saúde e Sociedade*, 25(1), 233-246. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902016149145>
- World Weather Attribution. (2024, 8 de fevereiro). *Climate change, not El Niño, main driver of exceptional drought in highly vulnerable Amazon River Basin*. <https://www.worldweatherattribution.org/climate-change-not-el-nino-main-driver-of-exceptional-drought-in-highly-vulnerable-amazon-river-basin/>
- World Wildlife Fund. (2023, 23 de outubro). *Climate crisis: Severe drought in the Amazon is worsened by deforestation and fire*. <https://www.wwf.org.br/?87020/Climate-crisis-severe-drought-in-the-Amazon-is-worsened-by-deforestation-and-fire>
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21-33. <https://doi.org/10.1006/jrpe.1997.2162>
- Wright, C., Nyberg, D., Rickards, L., & Freund, J. (2018). Organizing in the Anthropocene. *Organization*, 25(4), 455-471. <https://doi.org/10.1177/1350508418779649>

## Sobre o autor

### André Dias Cahú

Mestre em Administração Pública Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas; especialista em Auditoria Governamental e Consultoria Organizacional; graduação em Administração Pública. Auditor interno e servidor do INSS desde 2008, atuando em atendimento, reconhecimentos de direitos e áreas meio e coordenação de projetos e equipes de desempenho. Experiência em gestão pública, controle, auditoria, gestão de risco, projetos, desenvolvimento regional sustentável, direito administrativo e previdenciário. Pesquisa sobre sentido do trabalho, engajamento no serviço público, desenvolvimento sustentável e previdência.

**Para citar este artigo:**

Para citar este artigo: Cahú, A. D. Sentido do trabalho e engajamento dos servidores do INSS no atendimento às comunidades ribeirinhas na Amazônia. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (89), 125-155.

<https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n89.a401>

