

MULHERES EM RISCO DE MORTE E A CASA ABRIGO:
complexidade e desafios na ação dos trabalhadores em serviço

WOMEN AT RISK OF DEATH AND THE SHELTER:
complexity and challenges in the work of service providers

MUJERES EN RIESGO DE MUERTE Y EL REFUGIO: complejidad
y desafíos en la acción de los trabajadores en servicio

Sílvia Regina Nakamatsu¹

RESUMO: A Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte, serviço regionalizado, executado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, acolhe mulheres vítimas de violência doméstica e em risco de morte, acompanhadas ou não por seus filhos. O serviço busca a proteção e o atendimento integral e multidisciplinar nas áreas de serviço social, psicologia e pedagogia. Atua de forma articulada com a rede de serviços locais, visando romper com a situação de violência e prevenir sua reincidência. Para os atendimentos, acompanhamentos e encaminhamentos das mulheres e seus filhos, a Casa Abrigo conta com um aporte de trabalhadores dos níveis de escolaridade superior, médio e fundamental, que atuam em funções que requerem, além do conhecimento específico para cada área de atuação, perfil e capacitação, sendo essenciais para um desempenho satisfatório e pela peculiaridade das ações desenvolvidas. Diante dessa complexidade, foi realizada uma entrevista com os trabalhadores que atuam diretamente com as acolhidas, com a finalidade de conhecer os desafios encontrados frente as situações estressantes de seu cotidiano, que exigem responsabilidade, resiliência e controle emocional. Assim, quando essas ocorrências excedem as condições de estabilidade emocional, podem afetar, consideravelmente, a produtividade e o desempenho de suas ações.

PALAVRAS-CHAVE: Casa abrigo. Assistência social. Mulheres em risco de morte. Trabalhadores em serviço.

ABSTRACT: The Shelter for Women at Risk of Death, a regional service run by the State Government of Mato Grosso do Sul, takes in women who are victims of domestic violence and at risk of death, whether or not they are accompanied by their children. The service seeks to provide protection and comprehensive, multidisciplinary care in the areas of social work, psychology, and education. It works in coordination with the local service network, aiming to break the cycle of violence and prevent its recurrence. To provide care, follow-up, and referrals for women and their children, Casa Abrigo relies on a team of workers with higher, secondary, and primary education levels, who perform functions

¹ Gestora de Ações Sociais da Coordenadoria de Proteção Social Especial/SEAD; Pós-graduada em Violência Doméstica; Especialista em Avaliação Psicológica; Pós-graduanda em Direitos Humanos das Mulheres e Políticas Públicas. E-mail: nakamatsusilvia@yahoo.com.br

that require, in addition to specific knowledge for each area of activity, a particular profile and training, which are essential for satisfactory performance and due to the unique nature of the actions carried out. Given this complexity, an interview was conducted with the workers who work directly with the women in the shelter, in order to understand the challenges they face in the stressful situations of their daily lives, which require responsibility, resilience, and emotional control. Thus, when these occurrences exceed the conditions of emotional stability, they can considerably affect the productivity and performance of their actions.

KEYWORDS: Shelter. Social assistance. Women at risk of death. Service workers.

RESUMEN: La Casa Refugio para Mujeres en Riesgo de Muerte, un servicio regionalizado prestado por el Gobierno del Estado de Mato Grosso do Sul, acoge a mujeres víctimas de violencia doméstica y en riesgo de muerte, acompañadas o no por sus hijos. El servicio busca la protección y la atención integral y multidisciplinaria en las áreas de servicio social, psicología y pedagogía. Actúa de manera articulada con la red de servicios locales, con el objetivo de romper con la situación de violencia y prevenir su reincidencia. Para la atención, el seguimiento y la derivación de las mujeres y sus hijos, la Casa Abrigo cuenta con una plantilla de trabajadores con niveles de educación superior, media y básica, que desempeñan funciones que requieren, además de conocimientos específicos para cada área de actuación, un perfil y una formación esenciales para un desempeño satisfactorio y para la peculiaridad de las acciones desarrolladas. Ante esta complejidad, se realizó una entrevista a los trabajadores que actúan directamente con las acogidas, con el fin de conocer los retos a los que se enfrentan ante las situaciones estresantes de su día a día, que exigen responsabilidad, resiliencia y control emocional. Así, cuando estas situaciones superan las condiciones de estabilidad emocional, pueden afectar considerablemente a la productividad y al desempeño de sus acciones.

PALABRAS CLAVE: Casa de acogida. Asistencia social. Mujeres en riesgo de muerte. Trabajadores en servicio.

INTRODUÇÃO

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), n.º 8.742, foi promulgada em 7 de dezembro de 1993, com o propósito de organizar a Assistência Social no Brasil, sendo atualizada pela Lei n.º 12.435, de 6 de julho de 2011. Com isso, passou a vigorar conforme a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), aprovada, por meio da Resolução n.º 145, pelo Conselho Nacional de Assistência Social em 15 de outubro de 2004. Outrossim, cita-se que a Política Nacional de Assistência Social (PNAS) preconiza o enfrentamento das desigualdades socioterritoriais e a garantia dos mínimos sociais. Tais ações são realizadas por intermédio de atendimentos e acompanhamentos em serviços, programas, projetos e benefícios sociais. Dessa forma, os beneficiários são famílias,

indivíduos e grupos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos, tais como mulheres vítimas de violência doméstica.

Em 2003, no Governo Federal, foi criada a Secretaria de Políticas para as Mulheres e, a partir desse momento, houve um fortalecimento das políticas públicas de enfrentamento à violência contra as mulheres. A partir disso, surgiram diretrizes, normas e estratégias, tanto nos estados, quanto nos municípios, voltadas ao combate à violência e ao atendimento às mulheres em risco de morte.

Um dos beneficiários desse fortalecimento foi o Serviço de Acolhimento para Mulheres em Risco de Morte, o qual foi implantado, em 2002, pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Nessa perspectiva, conforme foram surgindo novas normativas, o serviço passou por um reordenamento, seguindo, sobretudo, o preconizado nas “Diretrizes Nacionais para Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e Violência” e na “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”, que padronizou o serviço e a metodologia de atendimento.

A Casa Abrigo implantada no Estado de Mato Grosso do Sul é um serviço regionalizado, haja vista que atende demandas dos 79 municípios do Estado e, em alguns casos, devido a tratativas, já atendeu mulheres de outras regiões do Brasil. Para a execução do serviço, o Estado dispõe de uma equipe multiprofissional de recursos humanos, a qual diretamente atende e acompanha as mulheres e seus filhos. Nesse âmbito, cabe afirmar que, durante o período de acolhimento, estão psicólogas, assistentes sociais e pedagogas, sendo todas do quadro efetivo do Estado, ou seja, concursadas, seguindo os critérios estabelecidos na “Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social” (NOB/RH-SUAS).

No entanto, muitos trabalhadores ainda se sentem “negligenciados” em relação à valorização, principalmente no que diz respeito às carreiras e remuneração, tornando isso um objeto de lamúrias para alguns trabalhadores,

bem como um empecilho para o seu desenvolvimento profissional. Dessa forma, Pereira (2011) pontua que “Na contemporaneidade, inserido num cenário carregado de questões impostas pelo modelo neoliberal, os trabalhadores da assistência social são atingidos duplamente: como trabalhadores assalariados e como profissionais comprometidos com a realização dos direitos sociais”.

Na Casa Abrigo, os trabalhadores, para lidar com os usuários do serviço, com as demandas do cotidiano e diante de situações emergenciais, recorrem a materiais e demais instrumentos de trabalho, além do conhecimento específico de cada área de atuação. Assim, eles utilizam, muitas vezes, a criatividade para atuar diante das dificuldades e da escassez de materiais e instrumentos adequados para o cumprimento de suas ações. Além disso, ainda consideram as demandas de atendimentos e as peculiaridades de cada caso trazido pelas mulheres e seus filhos.

Conforme Moreira e Gomes (2022), dados da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), de janeiro até 22 de novembro de 2022, foram registrados 1.464 casos de estupros em Mato Grosso do Sul, sendo e 497 casos na Capital, Campo Grande, ademais, foram registrados, também, 38 casos de feminicídios no Estado e 10 na Capital, assim como 17.222 casos de violência doméstica no Estado e 6.064 casos na Capital. Nesse mesmo período, foram acolhidas, na Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte, 19 mulheres acompanhadas de seus filhos, num total de 44, entre crianças e adolescentes, de até 14 anos, totalizando, assim, uma demanda de 63 atendimentos.

Diante desses dados e das informações aqui expostas, este artigo busca apresentar um estudo de natureza bibliográfica a respeito do serviço ofertado pela Casa Abrigo e da equipe técnica que nela atua. Outrossim, busca-se apresentar documentos que regem e normatizam o serviço socioassistencial como, por exemplo, a “Política Nacional de Assistência Social”, a “Norma Operacional Básica de Assistência Social e a “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”.

Por conseguinte, o objetivo principal do presente artigo é apresentar as maiores dificuldades que esses profissionais se deparam em seu cotidiano e os principais desafios diante do trabalho exercido junto às mulheres vítimas de violência e em risco de morte. Para tanto, na primeira parte será apresentada a Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte de Campo Grande/MS, seu funcionamento, recursos humanos e os procedimentos adotados no atendimento às mulheres acolhidas. Na segunda seção serão apresentados dados de acolhimentos de mulheres e seus filhos na Casa Abrigo e a metodologia utilizada para avaliar as demandas, dificuldades e desafios que incidem sobre os trabalhadores do serviço.

Na terceira seção será realizada uma avaliação da pesquisa aplicada junto aos trabalhadores para verificar os impactos que a complexidade e dificuldades das demandas do serviço refletem nos trabalhadores. Por fim, mesmo sendo uma avaliação cingida, a atuação desses trabalhadores reflete uma realidade de trabalho complexa e desafiadora diante das demandas que é atender mulheres físico e emocionalmente fragilizadas, o que vem a ensejar uma proposta de intervenção, conforme a realidade e possibilidades. Salienta-se que, por se tratar de um serviço público, há uma demanda de protocolo, regimento e critérios de atuação.

CASA ABRIGO PARA MULHERES EM RISCO DE MORTE: UM OLHAR INICIAL

A Lei n.º 11.340, de 7 de agosto de 2006, "*Lei Maria da Penha*", estabelece em seu Art. 35: "A União, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios poderão criar e promover, no limite das respectivas competências: II – casas-abrigos para mulheres e respectivos dependentes menores em situação de violência doméstica e familiar".

Pensando na rede de atendimento, proteção e apoio às mulheres em risco de morte, o Governo do Estado de Mato Grosso do Sul implantou, em 11 de setembro de 2002, a Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte em Campo Grande, Capital do Estado de Mato Grosso do Sul. Dessa maneira, pontua-se que

a Casa Abrigo é um serviço de acolhimento institucional regionalizado, que funciona em período integral, 24 horas, em caráter sigiloso e temporário. Além disso, integra a rede de atendimento do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e está tipificada segundo a Resolução n.º 109 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), de 11 de novembro de 2009:

Acolhimento provisório para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco de morte ou ameaças em razão da violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral. (Tipificação Nacional, 2009, p. 45).

O acesso das mulheres para acolhimento na Casa Abrigo segue o protocolo pactuado pela Assistência Social e parceiros da rede local, em que a mulher e/ou seus filhos devem ser encaminhados, pelos órgãos oficiais responsáveis, pelas portas de entrada no município de Campo Grande. Quanto a esses órgãos, cita-se: a Casa da Mulher Brasileira (CMB) e o Centro de Atendimento à Mulher (CEAM), os quais atendem mediante solicitação de acolhimento, por meio eletrônico, e-mail ou telefone.

É cabível elencar, também, que a Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte possui capacidade para acolher até 10 (dez) mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, totalizando 30 (trinta) vagas. Entretanto, esse público varia conforme as demandas e o tempo de permanência no acolhimento, bem como com o encaminhamento ou determinação judicial.

Diante do exposto, frisa-se que tal órgão tem por objetivo prover, de forma provisória, medidas emergenciais de proteção para as mulheres em situação de violência doméstica e familiar e que estão sob risco de morte ou ameaça, acompanhadas ou não de seus filhos menores de 14 anos. Acerca dos filhos, destaca-se que, durante a permanência da mãe, recebem atendimentos, ações de resgate, garantia dos direitos e encaminhamentos necessários. Nesse viés, pondera-se que existe a possibilidade de construção de um novo projeto pessoal de vida, mediado pela equipe técnica e por profissionais que compõem a rede das demais políticas públicas e de organizações da sociedade civil, podendo a

mulher e seus filhos retornar ao seu local de origem, caso constatado sua total segurança, ou construir novos meios de reinserção familiar e comunitária.

A “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais” (2009, p. 47) aponta que o serviço de acolhimento para mulheres tem como objetivos:

- proteger mulheres e prevenir a continuidade de situações de violência;
- propiciar condições de segurança física e emocional e o fortalecimento da autoestima;
- identificar situações de violência e suas causas e produzir dados para o sistema de vigilância socioassistencial;
- possibilitar a construção de projetos pessoais visando à superação da situação de violências, o desenvolvimento de capacidades e oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social;
- promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva.

O tempo de permanência das mulheres na Casa Abrigo depende de suas necessidades, dos encaminhamentos e das determinações do Poder Judiciário, podendo chegar a até 180 (cento e oitenta dias). Na realização de algumas ações da Casa Abrigo, a Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos (SEAD) conta com o apoio e a participação dos seguintes segmentos: Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Subsecretaria de Políticas Públicas para as Mulheres (SPPM), Núcleo Institucional de Promoção e Defesa dos Direitos da Mulher (NUDEM), da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, do Ministério Público de Mato Grosso do Sul (MP/MS), da Segurança Pública, do Judiciário e outros direta ou indiretamente envolvidos na temática.

O funcionamento da Casa Abrigo, que tem como princípio a promoção dos direitos das mulheres e de seus filhos, segue o preconizado pela *Constituição Federal* e pela *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Assim, atua conforme os preceitos e as diretrizes, os quais estão previstos: na “Lei Orgânica da Assistência Social”, na “Política Nacional de Assistência Social”, no “Sistema Único de Assistência Social”, na “Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais”,

na “Lei Maria da Penha”, na “Política Nacional de Enfrentamento à Violência Contra as Mulheres”, no *Estatuto da Criança e do Adolescente* e nas “Diretrizes Nacionais para o Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e Violência”.

Por se tratar de um serviço regionalizado, ou seja, que atende todo o Estado de Mato Grosso do Sul, a Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte é de execução direta da Secretaria de Estado de Assistência Social e dos Direitos Humanos (SEAD), sendo vinculada à Superintendência da Política de Assistência Social (SUPAS), por meio da Coordenadoria de Proteção Social Especial (CPSE). Diante disso, cita-se que a gestão administrativa e de recursos humanos da Casa Abrigo é de responsabilidade da SEAD. Desse modo, deve seguir os parâmetros da Resolução n.º 9 e n.º 17, da Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social – NOB/RH-SUAS/MDS/2006, sendo que as categorias profissionais estabelecidas para a composição das equipes de referência consideraram, entre outros fatores, as profissões regulamentadas nessas resoluções e normativa.

Desse modo, para o atendimento direto no serviço, a equipe de referência deve ser composta por:

Profissional/Função	Escolaridade	Quantidade
Coordenador	nível superior ou médio	1 profissional referenciado para até 20 usuários acolhidos em, no máximo, 2 equipamentos
Cuidador	Nível médio e qualificação específica	1 profissional para até 10 usuários por turno. A quantidade de cuidador por usuário deverá ser aumentada, quando houver usuários que demandem atenção específica (com deficiência, com necessidades específicas de saúde, pessoas soropositivas, idade inferior a um ano, pessoa

		idosa com Grau de Dependência II ou III, dentre outros). Para tanto, deverá ser adotada a seguinte relação: a) 1 cuidador para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas; b) 1 cuidador para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas.
Auxiliar Cuidador	Nível fundamental e qualificação específica	1 profissional para até 10 usuários por turno. A quantidade de cuidador por usuário deverá ser aumentada, quando houver usuários que demandem atenção específica (com deficiência, com necessidades específicas de saúde, pessoas soropositivas, idade inferior a um ano, pessoa idosa com Grau de Dependência II ou III, dentre outros). Para tanto, deverá ser adotada a seguinte relação: a) 1 auxiliar de cuidador para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas; b) 1 auxiliar de cuidador para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas.

(NOB/RH-SUAS, 2006, p. 15)

E a equipe de referência para o atendimento psicossocial, vinculada ao Órgão Gestor da Assistência Social, deve ser composta por:

Profissional/Função	Escolaridade	Quantidade
Assistente Social	Nível Superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários acolhidos em até 2 equipamentos de alta complexidade para pequenos grupos.

Psicólogo	Nível Superior	1 profissional para atendimento a, no máximo, 20 usuários acolhidos em até 2 equipamentos de alta complexidade para pequenos grupos.
------------------	----------------	--

(NOB/RH-SUAS, 2006, p. 15)

No caso dos trabalhadores vinculados ao órgão gestor, a SEAD conta com uma equipe de referência na Coordenadoria de Proteção Social Especial, a qual é formada por psicóloga, assistente social, terapeuta ocupacional e enfermeira. Assim, esses profissionais assessoram, realizam visitas técnicas, monitoram a execução das ações e capacitam os trabalhadores que atuam diretamente na unidade.

Hodiernamente, a equipe de trabalhadores da Casa Abrigo é formada, em sua maioria, por profissionais efetivos do Governo Estadual, ou seja, concursados, com nível de escolaridade em ensino fundamental, médio e superior. Nesse viés, destaca-se que as profissionais supracitadas atuam como coordenadoras, psicólogas, assistentes sociais, pedagogas, assistentes administrativas, as quais fazem escala de revezamento durante o período diurno e noturno, serviços gerais, cozinheiras, manutenção e motoristas. Por se tratar de um serviço de acolhimento, da rede socioassistencial de alta complexidade funcionando 24 horas diárias, alguns trabalhadores atuam em regime de plantão, sendo que a equipe técnica, formada por psicólogas, assistentes sociais e pedagogas, faz escala de 6 horas de segunda a sexta.

Por conseguinte, menciona-se que a Casa Abrigo é um serviço que necessita da preservação do sigilo, a fim de manter a segurança das acolhidas. Portanto, há a necessidade de uma equipe de segurança, a qual esteja sob a responsabilidade da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP), por intermédio de Termo de Parceria, firmado entre a Polícia Militar e a SEAD. Ademais, é cabível mencionar que a função de Agente Patrimonial, com a Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização (SAD), também atua no referido processo. Segundo a NOB/RH-SUAS (2006, p. 19):

A Assistência Social deve ofertar seus serviços com o conhecimento e compromisso ético e político de profissionais que operam técnicas e procedimentos impulsionadores das potencialidades e da emancipação de seus usuários.

Seguindo a premissa supramencionada, compete à equipe técnica, diretamente envolvida nas ações de atendimento às mulheres e seus filhos, oferecer um atendimento integral, psicossocial, interdisciplinar e intersetorial, seguindo os princípios éticos que regem suas profissões e as normativas que regulamentam o funcionamento da Casa Abrigo.

Conforme seu Regimento Interno (2021), dentre as principais competências da equipe técnica, formada por psicólogas, assistentes sociais e pedagogas, pontua-se a realização de todos os atendimentos e acompanhamentos necessários durante o acolhimento da mulher e seus filhos. Além disso, há os encaminhamentos para os serviços da rede, principalmente o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e o Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), os quais são destinados ao acompanhamento pós-acolhimento e à preparação para o desligamento do serviço, com foco em evitar a reincidência da violência doméstica e o retorno da mulher para a Casa Abrigo.

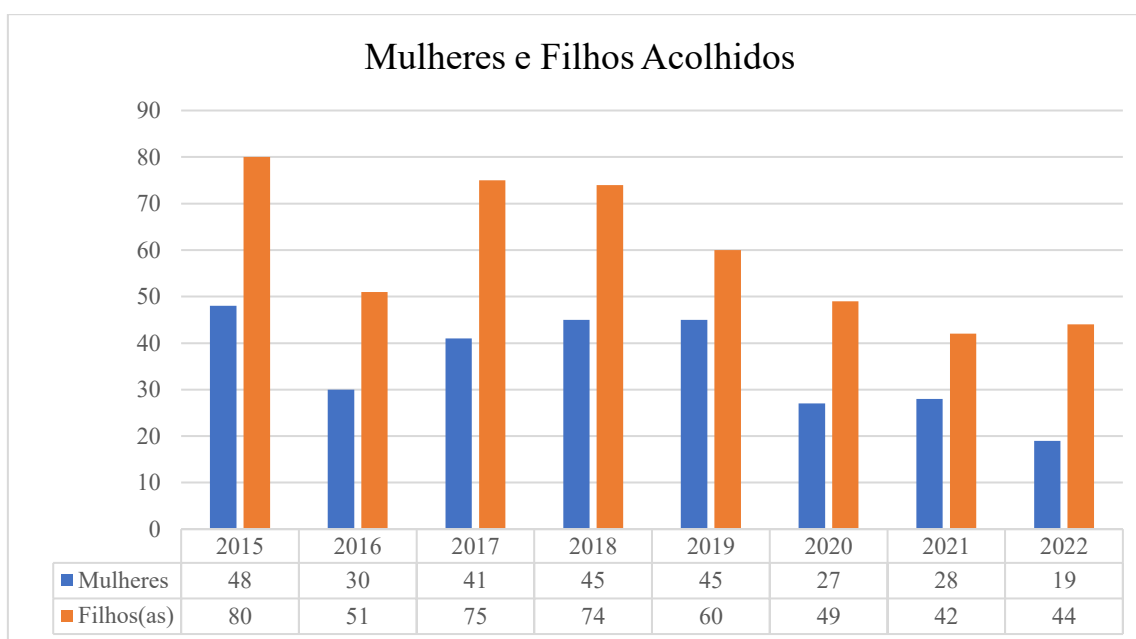
A Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte, em seu quadro de recursos humanos, conta com 38 (trinta e oito) profissionais, conforme o quadro abaixo, o que representa o cumprimento das normativas vigentes.

Profissional/Função	Escolaridade	Quantidade
Coordenadora	Nível Superior	1
Assistente Social	Nível Superior	1
Psicóloga	Nível Superior	2
Pedagoga	Nível Superior	3
Assistente	Nível Superior/Médio/Fundamental	20

Administrativo	Nível Superior/Médio/Fundamental	2
Auxiliar de Serviços Diversos	Nível Médio/Fundamental	3
Cozinheira	Nível Médio/Fundamental	4
Motorista	Nível Médio/Fundamental	2

DADOS DE ACOLHIMENTO DA CASA ABRIGO E A METODOLOGIA PARA AVALIAR AS DEMANDAS, DIFICULDADES E DESAFIOS QUE INCIDEM SOBRE OS TRABALHADORES DA CASA ABRIGO

Em consulta aos dados de acolhimentos realizados entre os anos de 2015 até o mês de agosto de 2022, 283 mulheres e 475 filhos(as), de 0 a 14 anos, passaram pela Casa Abrigo, conforme gráfico abaixo:



Conforme os dados, em média, 35 mulheres e 59 crianças e/ou adolescentes passaram pela Casa Abrigo e permaneceram no serviço por um período de, no máximo, 180 dias. Apesar de cumprir com os regramentos da Política de Assistência Social, que em suas diretrizes padronizam os serviços socioassistenciais, como a nomenclatura da unidade, a forma de funcionamento, a composição da equipe de recursos humanos, os protocolos e fluxos de atendimentos e encaminhamentos, os trabalhadores da Casa Abrigo, em sua atuação laborativa, em determinados momentos, recorrem a habilidades pessoais

e da proatividade, com o fito de alcançarem os melhores resultados junto aos atendimentos às mulheres e seus filhos.

São serviços que requerem acompanhamento individual e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Da mesma forma, comportam encaminhamentos monitorados, apoios e processos que assegurem qualidade na atenção protetiva e efetividade na reinserção almejada. (PNAS, 2004, p. 37).

Visando levantar as dificuldades e os desafios encontrados nas ações que executam, foi elaborado e aplicado um questionário, o qual foi respondido pelos trabalhadores da Casa Abrigo de nível superior que atuam diretamente com as mulheres e seus filhos, nas áreas de Psicologia, Serviço Social e Pedagogia, exercendo, respectivamente, as funções de Psicóloga, Assistente Social, Pedagoga e Assistente. Nesse sentido, optou-se por uma entrevista mediada, em que os trabalhadores receberam o questionário encaminhado por meio eletrônico (*e-mail*), visto que a Casa Abrigo é um local sigiloso. Ademais, a escolha pelo *e-mail* ocorreu, também, devido a alguns trabalhadores realizarem suas atividades laborativas em regime de plantão, no período noturno.

Há duas modalidades mais gerais de entrevista: a face a face e a mediada. (...). A segunda modalidade inclui as entrevistas feitas por telefone, por computador e por questionários que também estão sujeiras às mesmas influências verbais e não-verbais, mas de modo diferenciado em especial quando não permitem a visualização das reações faciais do interlocutor. (FRASER; GONDIM, 2004, p. 143).

Por motivo de preservação da identidade e visando, ainda, obter respostas fiéis, à medida do possível, não foi obrigatória a identificação desses trabalhadores, e a participação na pesquisa foi facultativa. Nesse contexto, ressalta-se que a metodologia de entrevista escolhida foi a qualitativa, levando em consideração o tempo para a aplicação do questionário e o período disponível para a coleta dos dados, análise das respostas e conclusão final.

Outrossim, elenca-se que a entrevista qualitativa, de acordo com Fraser e Gondim (2004), tem a finalidade de atender aos objetivos da pesquisa e pode ser utilizada como a única técnica de pesquisa, apenas para compreender os significados e as vivências dos trabalhadores da Casa Abrigo, no que tange às situações de dificuldades e desafios encontrados, durante suas ações no serviço.

Por conseguinte, menciona-se que o questionário foi composto por seis questões, sendo três objetivas e três subjetivas. Assim, tais questões foram respondidas, entre os dias 15 e 30 de dezembro de 2022, por sete profissionais de nível superior, os quais atuam no serviço.

O questionário, portanto, é composto das seguintes questões: Qual seu cargo na Casa Abrigo? Quanto tempo está atuando no serviço? Qual a principal ação que você executa na Casa Abrigo? Qual a maior dificuldade que você encontra na execução da sua principal ação na Casa Abrigo? Qual o maior desafio você elencaria na execução da sua principal ação na Casa Abrigo? Que aspectos você destacaria sobre o papel e as ações da Casa Abrigo?

Aplicados os questionários, as respostas apresentadas seguem tabuladas abaixo:

1) Qual seu cargo na Casa Abrigo?
Psicóloga
Assistente Social
Assistente
Gestora de Ações Sociais – Pedagoga
Assistente Diurno
Assistente Diurno
Assistente Noturno
1) Quanto tempo está atuando no serviço?
4 anos
17 anos
5 anos
13 anos
1 mês
2 anos
6 anos

2) Qual a principal ação que você executa na Casa Abrigo?

Fortalecimento do acolhimento e construção de seu novo projeto de vida.

Encaminhar e/ou acompanhar as mulheres na obtenção dos documentos necessários; manter prontuários sociais individualizados com registro do acompanhamento efetuado com construção do PIA; articular, junto às empresas e demais órgãos públicos e privados, a possibilidade de inserção das mulheres no mercado de trabalho e profissionalização; prestar informações necessárias às mulheres, referentes à sua situação processual e de acolhimento, sempre que solicitada, articulando junto à Defensoria, Judiciário e Segurança; estimular e desenvolver atividades coletivas que favoreçam a relação interpessoal; promover o fortalecimento da mulher para romper com o ciclo da violência doméstica e, assim, garantir sua autonomia financeira.

Cuidar, acolher, conversar e ouvir.

Professora.

Acompanhar, orientar e auxiliar as acolhidas; acompanhar, orientar e auxiliar os filhos das acolhidas; ficar atenta aos desenvolvimentos das atividades das acolhidas na casa; execução dos serviços diários, entre outras funções – todas elas relacionadas às acolhidas e seus filhos.

Atender as acolhidas, orientar e acompanhar as atividades da casa.

Orientar a acolhida quanto aos cuidados diários com os filhos; apoiar e acompanhar as atividades de limpeza do ambiente de acolhimento; garantir um ambiente de diálogo entre as acolhidas; respeito e solidariedade; apoiar a equipe técnica no fortalecimento da autoestima e construção da independência e autonomia; acompanhar as acolhidas e seus filhos nos serviços de saúde, quando necessário; apoiar na preparação da acolhida para desligamento; elaborar relatório detalhado no livro de registros de todas as atividades e eventuais problemas inerentes aos fatos ocorridos durante o decurso do plantão. No período noturno, devemos permanecer na ala dos dormitórios das acolhidas, zelar pela boa convivência entre os funcionários, residentes e equipe técnica.

3) Qual a maior dificuldade que você encontra na execução da sua principal ação na Casa Abrigo?

Quando a mulher não tem apoio familiar para concretizar seu projeto de vida.

Agora, já não encontro mais dificuldade, por conta das redes de parceria que estão sempre dispostas a nos atender.

Nenhuma.

Fazer contato com a SEMED e com as escolas do município de Campo Grande, o sistema telefônico deles não é bom, fica fora do ar por dias seguidos.
A princípio, não tenho encontrado dificuldades, pois todos os funcionários têm me acolhido e me orientado com muito carinho, mas tenho observado que não podemos nos envolver com as abrigadas e seus filhos, dado que nosso papel é dar um bom acolhimento, sem nos envolver com suas particularidades.
Quando surgem alterações que não são passadas para nós e somos questionadas por elas, as acolhidas.
Não tenho dificuldade, com os anos fui adquirindo conhecimento para desenvolver o trabalho da melhor forma possível.
4) Qual o maior desafio você elencaria na execução da sua principal ação na Casa Abrigo?
De arrumar um lugar “moradia”, após inserir a acolhida no mercado de trabalho.
Quando a mulher é desligada do serviço, não tem rede de apoio, dado que possui vínculo rompido com a família e parentes.
Quando há brigas entre elas e quando não cuidam de seus filhos e, às vezes, querem bater nos mesmos, assim, eu tenho que chamar a atenção.
Ajudar as crianças a melhorar o desempenho escolar, haja vista que a maioria delas chega no abrigo com defasagem escolar, logo, o acompanhamento escolar é muito bom para elas.
Como ainda estou me adaptando e aprendendo a executar algumas funções, observei que temos que ser bem imparciais, ouvir e não julgar, não comparar as abrigadas (acolhidas), visto que cada uma tem suas particularidades.
A estrutura da casa está precisando de reforma, e recebemos reclamações das acolhidas.
Proporcionar às acolhidas suporte de qualidade e eficiência.
5) Que aspectos você destacaria sobre o papel e as ações da Casa Abrigo?
Fortalecimento da mulher, empoderamento e novo projeto de vida.
Promover o fortalecimento da mulher para romper com o ciclo da violência doméstica e garantir autonomia financeira para seu projeto de vida.
Fundamental para que as mulheres se sintam empoderadas.

O cuidado com as crianças, oferecendo recreação, atenção e apoio escolar, durante o período em que estão com a mãe na Casa Abrigo.
A Casa é muito acolhedora, os funcionários bem prestativos e realmente focados em dar o seu melhor nos serviços que desenvolvem, cada um no seu setor.
Que possamos ter mais informações sobre as acolhidas que recebemos e o atendimento para as crianças, também.
A importância de se fazer uma triagem na vida pregressa, para sabermos como lidar com algumas situações futuras, enquanto estiver na Casa Abrigo.

AVALIAÇÃO DOS IMPACTOS QUE A COMPLEXIDADE E DESAFIOS DO SERVIÇO REFLETEM NOS TRABALHADORES DA CASA ABRIGO

Conforme as respostas dos trabalhadores, foram identificados alguns aspectos que a complexidade do serviço reflete sobre as atividades laborais e, conseqüentemente, sobre a influência que acomete na vida dos trabalhadores, conforme o cargo/função que cada um exerce, especialmente em âmbito psicológico/emocional.

Os trabalhadores de nível superior, que responderam ao questionário, exercem o cargo/função de psicóloga, assistente social, pedagoga e assistentes. Desse modo, enfatiza-se que atuam diretamente com as mulheres que sofreram violência doméstica e encontram-se em risco de morte. Quanto ao tempo de atuação no serviço, pontua-se que varia de 1 (um) mês a 17 (dezessete anos). Outrossim, cita-se que as principais ações foram respondidas de forma subjetiva, segundo o preconizado nas normativas que regem a modalidade do serviço ofertado. Sendo assim, dentro dessas normativas, tem-se: a "Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais", as "Diretrizes Nacionais para o Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e Violência", e o "Regimento Interno da Casa Abrigo".

Em suma, menciona-se que a análise mais qualitativa e específica dos dados se deu a partir das respostas às questões de números 4, 5 e 6, as quais apontam as dificuldades e os desafios que os trabalhadores se deparam em suas

ações cotidianas na Casa Abrigo, bem como os resultados de suas ações na vida das mulheres e seus filhos.

DIFICULDADES APONTADAS

Atender mulheres vítimas de violência não é uma tarefa fácil. Trabalhadores enfrentam muitas dificuldades ao lidar com vítimas de agressão física e psicológica e seus filhos, testemunhas das agressões que suas mães sofreram.

É importante que esses trabalhadores consigam estabelecer um vínculo e empatia com essas mulheres, para poderem compreender o que elas estão enfrentando e ajudá-las a iniciar o processo de recuperação. Além disso, precisam desenvolver uma extensa rede de parcerias e apoio, para poderem complementar através de serviços adicionais a essas mulheres e seus filhos, como atendimento psicológico, jurídico, independência econômica e assim, obter um novo projeto de vida.

Finalmente, os trabalhadores que atuam nessa área também precisam ter vastos conhecimentos sobre a violência doméstica e suas consequências, para poder atender essas mulheres sobre seus direitos e como obter ajuda a fim de que, efetivamente, consiga-se romper com o ciclo da violência.

Caso não tenham todo o preparo e condições necessárias, esse trabalhador enfrentará dificuldades em sua atuação, como as apresentadas durante a pesquisa:

- "Quando a mulher não tem apoio familiar para concretizar seu projeto de vida."

O que geralmente ocorre quando alguém se depara com uma situação de sofrimento do outro. Nisso, é comum que ocorra a empatia, ou seja, se colocar na posição do outro, sensibilizar-se e sofrer com e pelo outro.

- "Agora, já não encontro mais dificuldade por conta das redes de parceria que estão sempre dispostas a nos atender."

A articulação em rede, a referência e contrarreferência são essenciais para um atendimento integral às mulheres e seus filhos.

- *"Nenhuma."*

O tempo de serviço, a experiência e a resiliência são fatores que se agregam para que as dificuldades passem despercebidas ou não interfiram nas ações executadas. Em contrapartida, não admitir ter nenhuma dificuldade pode ser uma negação e resistência aos problemas encontrados no local de labor.

- *"Fazer contato com a SEMED e com as escolas do município de Campo Grande, o sistema telefônico deles não é bom, fica fora do ar por dias seguidos."*

As dificuldades encontradas em acionar outros serviços da rede de apoio provocam estresse e sentimento de revolta nos trabalhadores, tendo em vista que a Casa Abrigo é um serviço que atende usuários de alta complexidade e que demandam ações urgentes.

- *"A princípio, não tenho encontrado dificuldades, pois todos os funcionários têm me acolhido e me orientado com muito carinho, mas tenho observado que não podemos nos envolver com as abrigadas e seus filhos, dado que nosso papel é dar um bom acolhimento, sem nos envolver com suas particularidades."*

É comumente esperado que, após um período de convivência, as pessoas criem vínculos, no entanto, o impedimento desse, ou a forma de lidar com as atrações entre duas ou mais pessoas, pode influenciar nas ações e comprometer o sigilo e a segurança no ambiente de trabalho, principalmente se tratando de um serviço como a Casa Abrigo.

- *"Quando surgem alterações que não são passadas para nós e somos questionadas por elas, as acolhidas."*

A comunicação interna nos ambientes de trabalho é um fator primordial para o fluxo e o bom funcionamento do trabalho. Quando ocorrem falhas na

comunicação, há comprometimento nos resultados e na relação entre os trabalhadores.

- "Não tenho dificuldade, com os anos fui adquirindo conhecimento para desenvolver o trabalho da melhor forma possível."

Novamente, podemos assegurar que o tempo de serviço e a experiência são fatores que se agregam para que as dificuldades passem despercebidas ou não interferem nas ações executadas. Em contrapartida, não admitir ter nenhuma dificuldade pode ser uma negação e resistência aos problemas apresentados no local de labor.

As dificuldades apresentadas pelos trabalhadores, mesmo parecendo banais para alguns, se não são discutidas, compreendidas e sanadas, podem, a médio e longo prazo, provocar prejuízos ao trabalhador e consequentemente aos usuários do serviço – neste caso, as mulheres vítimas de violência doméstica. Observa-se que as consequências da constante exposição aos estressores podem ser danosas ao bem-estar, prejudicando a saúde dos trabalhadores. (HIRSCHLE; GONDIM, 2017, p. 2732).

DESAFIOS APONTADOS

Atender mulheres vítimas de violência doméstica e em situação de risco requer que os trabalhadores tenham habilidades e proatividade, precisam ter empatia e compreensão para acolher as necessidades únicas de cada mulher e de cada filho que as acompanha.

Esses trabalhadores também devem desenvolver estratégias para abordar o assunto delicado da violência doméstica e orientar, se possível, as famílias envolvidas sobre os danos que isso pode causar às vítimas. Além disso, eles precisam enfrentar as barreiras práticas que permeiam o serviço público, seus trâmites burocráticos e muitas vezes morosos, para uma situação tão urgente que demanda uma vítima de violência.

A luta contra frustrações e desafios no trabalho é uma realidade comum para todos. Mesmo que um resultado não dependa exclusivamente do

trabalhador, ele assume muita responsabilidade e precisa ter a capacidade de adaptar-se às condições existentes e ter aptidão para lidar com situações conforme as apresentadas na resposta ao questionário:

- *"De arrumar um lugar 'moradia', após inserir a acolhida no mercado de trabalho."*

O processo de desligamento da mulher acolhida é um momento de rompimento de vínculo entre o trabalhador e a usuária do serviço. Dessa maneira, para que esse desligamento tenha êxito e seja o menos traumático possível, sobretudo se a mulher passou um longo período na Casa Abrigo, a rede que irá recebê-la deve estar atuante e a articulação deve ser bem realizada. À vista disso, quando todas as carências da mulher são atendidas, os resultados são os mais promissores possíveis. Assim, caso ocorra uma falha, é motivo de preocupação e estresse, mormente por parte dos trabalhadores, os quais já estão estabelecidos a incompletude da rede, ou seja, uma equipe ou um serviço não pode resolver todas as carências do seu usuário.

- *"Quando a mulher é desligada do serviço não tem rede de apoio, dado que possui vínculo rompido com a família e parentes."*

Novamente, vem à tona o processo de desligamento e a empatia, quando há insegurança por parte dos trabalhadores e quando a mulher não mais estará sob seus olhares e cuidados.

- *"Quando há brigas entre elas e quando não cuidam de seus filhos e, às vezes, querem bater nos mesmos, assim, eu tenho que chamar a atenção."*

Se posicionar diante de uma situação conflituosa no trabalho é desafiador para alguns trabalhadores, podendo, nesses momentos, provocar desconforto em ter que tomar uma atitude mais austera.

- Ajudar as crianças a melhorar o desempenho escolar, haja vista que a maioria delas chegam no abrigo com defasagem escolar, logo, o acompanhamento escolar é muito bom para elas.

A sensibilidade do trabalhador é testada, principalmente quando ao se deparar com uma dificuldade apresentada pelo público infantil. Nesses casos, o trabalhador quer resolver o problema a todo custo e isso pode trazer um desgaste emocional.

- "Como ainda estou me adaptando e aprendendo a executar algumas funções, observei que temos que ser bem imparciais, ouvir e não julgar, não comparar as abrigadas (acolhidas), visto que cada uma tem suas particularidades."

É desafiador, para alguns, não julgar o outro por suas atitudes e condições. Assim, conseguir ou não discernir isso pode trazer impactos emocionais e comprometer o pleno desempenho dos trabalhos.

- "A estrutura da casa que está precisando de reforma, e recebemos reclamações das acolhidas."

Para alguns, a estrutura física de um ambiente de trabalho pode não ser razão para comprometer os resultados, mas, para outros, influencia na qualidade de vida dos trabalhadores e de seus usuários.

- "Proporcionar às acolhidas suporte de qualidade e eficiência."

Focar nos objetivos é fator desafiador e, se alcançado, excelente. No entanto, caso não seja alcançado, pode ter consequências negativas e impactos emocionais no trabalhador.

A satisfação do trabalhador é ver o resultado promissor das suas ações e, conseqüentemente, receber o reconhecimento e a valorização. Isso é o que destaca a "Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único da Assistência Social" (NOB/RH-SUAS): "A qualidade dos serviços

socioassistenciais disponibilizados à sociedade depende da estruturação do trabalho, da qualificação e valorização dos trabalhadores atuantes no SUAS”.

De acordo com as respostas à questão de número 6, acerca do papel e as ações da Casa Abrigo, os trabalhadores, diante de suas respostas, demonstraram que suas ações foram satisfatórias e cumpriram com o que é esperado para que os resultados fossem obtidos, trazendo a sensação de êxito e motivação profissional, conforme as respostas abaixo:

- *“Fortalecimento da mulher, empoderamento e novo projeto de vida.”*
- *“Promover o fortalecimento da mulher para romper com o ciclo da violência doméstica e garantir autonomia financeira para seu projeto de vida.”*
- *“Fundamental para que as mulheres se sintam empoderadas.”*
- *“O cuidado com as crianças, oferecendo recreação, atenção e apoio escolar, durante o período em que estão com a mãe na Casa Abrigo.”*
- *“A Casa é muito acolhedora, os funcionários bem prestativos e realmente focados em dar o seu melhor nos serviços que desenvolvem, cada um no seu setor.”*

A sensação de satisfação dos trabalhadores, em relação aos resultados de suas ações, tem relação com o referido por Tamayo e Paschoal (2003): “A complexa relação das pessoas que compõem a organização com a obtenção dos seus fins específicos passa pela valorização recíproca”. Desse modo, a valorização do empregado, por parte da empresa, fundamenta-se no reconhecimento do valor que o trabalho tem em si mesmo e no reconhecimento da sua relevância no contexto da obtenção dos fins específicos da organização. Para tanto, a melhor forma de valorizar o empregado parece consistir em lhe oferecer oportunidades para que, por meio do seu trabalho, ele possa atingir as suas metas pessoais. Por natureza, o trabalho é uma estratégia de realização pessoal.

Já aqueles que responderam: “Que possamos ter mais informações sobre as acolhidas que recebemos e o atendimento para as crianças, também” e “A importância de se fazer uma triagem na vida pregressa, para sabermos como lidar com algumas situações futuras, enquanto estiver na Casa Abrigo”, permanece a preocupação em relação ao resultado de suas ações, as quais eles entendem como a falta de comunicação interna e de informações, sendo que essas podem comprometer os resultados esperados do serviço que estão sob sua responsabilidade na Casa Abrigo.

CONCLUSÃO

A intenção da proposta deste artigo foi fornecer informações sobre o serviço oferecido pela Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte, implantada em Campo Grande/MS, assim como apresentar e discutir os desafios e dificuldades encontrados pelos trabalhadores no atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica acolhidas, bem como seus filhos. Nesse sentido, foi destacado que, essa visão, do ponto de vista do trabalhador do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), é pouco discutida e avaliada na sua especificidade de atuação, ou seja, no serviço de acolhimento para mulheres que sofreram algum tipo de violência doméstica e se encontram em risco de morte ou grave ameaça.

Por conseguinte, cita-se que foi realizada pesquisa documental e bibliográfica, por intermédio de documentos oficiais da Casa Abrigo, como histórico de sua implantação e Regimento Interno, artigos, resoluções, legislações e diversas normativas que regem o serviço socioassistencial. Outrossim, foram encontrados documentos e bibliografias a respeito do tema, Casa Abrigo, mas nada específico às complexidades e desafios que os trabalhadores enfrentam durante a atuação nessa modalidade de serviço.

Diante da pesquisa com os trabalhadores, pode-se concluir que os trabalhos demandados pela Casa Abrigo são desafiadores e complexos, mas ainda há necessidade de um aprofundamento nos estudos e nas técnicas de abordagens a esses profissionais, com vistas à qualificação da oferta dos

atendimentos, valorização e melhoria da qualidade de vida desses, visto que atuam, diretamente, com situações desgastantes e estressantes, as quais podem influenciar, direta e indiretamente, em sua produtividade e na sua vida emocional.

Conhecendo essas dificuldades e desafios, de maneira mais abrangente e detalhada, e ainda, identificando eventos estressores, pode-se obter subsídios para desenvolver abordagens e intervenções passíveis de aperfeiçoar uma melhor comunicação no ambiente de trabalho, promover o bem-estar e dirimir a insatisfação profissional.

Em suma, frisa-se que existe, na Casa Abrigo, um projeto que visa melhorar a qualidade de vida no trabalho, o “Cuidar de quem cuida”, demonstrando que, de acordo com Hirschle e Gondim (2017), uma chefia comprometida com a tarefa e com os empregados, trabalho em equipe, ambiente agradável, boas relações interpessoais, resiliência, dentre outros, podem ser fatores protetores de estresse.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 07 de agosto de 2006.** Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Presidência da República, 2006

BRASIL. **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social.** Brasília. Anotada e Comentada, Brasília, 2011.

BRASIL. **Presidência da República. Diretrizes Nacionais para o Abrigamento de Mulheres em Situação de Risco e Violência.** Brasília: Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres/Secretaria de Políticas para as Mulheres. Brasília, 2011.

BRASIL. **Presidência da República. Gestão do Trabalho e Educação Permanente do SUAS em Pauta.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. 1. ed. Brasília, 2014.

BRASIL. **Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº 109** – Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, 2009.

BRASIL. **Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº 145**, de 15 de outubro de 2004 - Aprova a Política Nacional de Assistência Social (PNAS).

FRASER, Márcia TD; GONDIM, Sônia MG. **Da fala do outro ao texto negociado**: Discussões sobre a entrevista qualitativa. Paidéia, 2004, 14 (28), 139-152. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/MmkPXF5fCnqVP9MX75q6Rrd/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 dez. 2022.

GOMES, Ketlen; MOREIRA, Mariana. A cada hora, duas mulheres são vítimas de algum tipo de violência no Estado. **Correio do Estado**. 24 nov. 2022. Cidades. Disponível em: <https://correiodoestado.com.br/cidades/a-cada-hora-duas-mulheres-sao-vitimas-de-algum-tipo-de-violencia-no/407758/>. Acesso em: 30 nov. 2022.

GONDIM, SMG; HIRSCHLE, ALT. - Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência e Saúde Coletiva**, Bahia, 2020. Pg 2721 – 2736. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/7rhP4hgWgcspPms5BxRVjfs/?lang=pt>. Acesso em: 05 jan. 2023.

GONDIM, Sônia MG; HIRSCHLE, Ana LT. **Estresse e bem-estar no trabalho**: uma revisão de literatura. Bahia. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/7rhP4hgWgcspPms5BxRVjfs/?lang=pt>. Acesso em: 07 jan. 2023.

KRENKEL, Scheila; MOREÍ, Carmen LOO. **O Acolhimento dos Profissionais que Atuam em Casa-Abrigo na Perspectiva de Mulheres que Sofreram Violência**. Porto Alegre, v.46, n. 2pp. 254-264, abr.-jun. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15448/1980-8623.2015.2.17616>. Acesso em: 10 jan. 2023.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Alvaro. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Artigos Revista de Administração Contemporânea** 7(4). Dez. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/8PGD7qcRB9JL8CjQZNDfbrp/>. Acesso em: 10 jan. 2023

PEREIRA, Viviane S. **Gestão de Recursos Humanos no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil: Particularidades e Desafios**. Brasília. 2011. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/146->

[GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO SISTEMA JUDICIÁRIO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL SUAS NO BRASIL PARTICULARIDADES E DESAFIOS.pdf](#). Acesso em: 05 jan. 2023.

Regimento Interno da Casa Abrigo para Mulheres em Risco de Morte.
Campo Grande, 2021. Em revisão.