

ATUAÇÃO DA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR NO CREAS DE CAMPO REDONDO/RN: UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA.

MARIA APARECIDA
MARIA VALÉRIA PEREIRA DE ARAÚJO

RESUMO

O presente artigo teve o intuito de compreender a atuação da equipe multidisciplinar do Centro de Referência Especializado de Assistência Social-CREAS do município de Campo Redondo-RN. Foi desenvolvida uma pesquisa exploratória, aplicando-se um questionário com cinco funcionários do referido órgão, os quais fizeram uma comparação entre o trabalho da equipe multidisciplinar no período de 2010 - 2011 com a equipe atual. Todos os entrevistados responderam que a equipe atual não trabalha em grupo e nem em equipe como a anterior, falta entusiasmo e parceria entre ambos, o que não existia na equipe anterior, segundo os entrevistados faltam principalmente afinidades, companheirismo e compreensão que é de suma relevância para que sejam alcançados os resultados objetivados, que é mostrar a importância do trabalho em grupo/equipe dentro do órgão, já que o trabalho em sua maioria é desenvolvido em equipe.

PALAVRAS-CHAVE: Grupo; Equipe; CRAS, CREAS.

ABSTRACT

This paper aimed to understand the role of the multidisciplinary team of the Centre for Social Assistance Specialized Reference-CREAS the city of Redondo-RN. We developed an exploratory research, applying a questionnaire with five employees of that body, which made a comparison between the work of the multidisciplinary team in the period 2010 - 2011 with the current team. All respondents said that the current team does not work together as a team and not as the previous lack enthusiasm and partnership between both, which did not exist in previous team, according to the interviewees mostly lacking affinity, companionship and understanding which is of paramount importance for attaining the targeted results, that is to show the importance of group work / team within the agency, since the work is mostly developed in the team.

KEYWORDS: Group; Staff, CRAS, CREAS

INTRODUÇÃO

O presente artigo objetiva desenvolver uma pesquisa exploratória que tende por compreender a atuação da equipe multidisciplinar do Centro de Referência

Especializado de Assistência Social – CREAS, do município de Campo Redondo/RN. Vale ressaltar que, foi aplicado um questionário com cinco funcionários desta instituição para que os mesmos falassem da equipe do ano de 2010 a 2011 e da atual, todos responderam que a equipe atual não trabalha em grupo e nem em equipe como a anterior, falta entusiasmo e parceria entre ambos, o que não existia na equipe anterior, segundo os entrevistados faltam principalmente afinidades, companheirismo e compreensão que é de suma relevância para que sejam alcançados os resultados objetivados, que é mostrar a importância do trabalho em grupo/equipe dentro da instituição, já que o trabalho em sua maioria é desenvolvido em equipe. Assim sendo, este é voltado para atender, apoiar as famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de seus direitos dentre outros.

Assim, a área da Assistência Social assume um papel de extrema importância no que diz respeito à Gestão de Pessoa, tais como: articulando o papel e função de todos os programas sociais dentro dos órgãos de sua competência, tais como o CREAS, tendo como principal foco a continuidade do trabalho em grupo/equipe, onde esta equipe técnica realiza acompanhamento, monitoramento dentre outros, junto ao PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil), Projovem Adolescente e API (Assistência a Pessoas Idosas). Sendo que, o Centro de Referência de Assistência Social–CRAS é ciclo de programa em atendimento é mais abrangente como: Bolsa Família, Cadastro Único, Projovem Adolescente, Programa de Erradicação do Trabalho Infantil -PETI, Apoio a Pessoas Idosas- API por ser considerada a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O foco dessa pesquisa é mostrar a importância da atuação da equipe multidisciplinar no CREAS- programa social do município de Campo Redondo/RN, como também aos outros programas sociais já mencionados, cujo direcionamento está voltado aos gestores/coordenadores responsáveis pelos órgãos supracitados, com objetivo de mostrar a importância de os mesmos saberem lidar com cada profissional, desde o ASG (Auxiliar de Serviços Gerais) aos Técnicos de Nível Superior, respeitando os limites e a capacidade de cada um. De posse dessa visão e compreensão, espera-se que a equipe trabalhe com mais afinco, determinação, satisfação e conseqüentemente que se conquiste uma equipe multidisciplinar muito mais motivada onde todos lograrão bom êxito, inclusive a instituição e/ou órgão.

O trabalho por ora apresentado encontra-se dividido nas seguintes partes: referencial teórico e considerações finais.

2. Referencial Teórico

2.1. Definição de Grupo

Zimmermann (1997) destaca que o agrupamento caracteriza-se por um conjunto de pessoas que partilha de um mesmo espaço e tem interesses comuns, podendo vir a tornar-se um *grupo*. A passagem de um agrupamento a um *grupo* propriamente dito resultaria, segundo o autor, na transformação de interesses comuns em interesses em comum; isto é, os integrantes de um *grupo* reúnem-se em torno de uma tarefa e de um objetivo comum ao interesse de todos.

Além dessa peculiaridade, o autor enumera outras características de um *grupo*, quais sejam: forma uma nova entidade, com leis e mecanismos próprios; garante, além de uma identidade própria, as identidades específicas; preserva a comunicação; garante espaço, tempo e regras que normatizam a atividade proposta; organiza-se em função de seus membros e esses organizam-se em função do *grupo*; apresenta duas forças contraditórias, uma tendente à coesão e outra à desintegração; apresenta interação afetiva e distribui posições de modo hierárquico. (Zimmermann, 1997)

2.2. Conceitos, Importância, Formação da Equipe e Outros Aspectos

2.2.1. Conceito

Equipe é um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los de forma compartilhada; a comunicação entre os membros é verdadeira e as opiniões diferentes são estimuladas; além de ter os seus membros voltados para os mesmos objetivos com papéis e funções bem definidas, possui uma série de fatores positivos que a distinguem do grupo e garantem a obtenção de excelentes resultados com muita sinergia e criatividade; transparência muito grande entre todos. Ninguém esconde o jogo. Cada um sabe o que o outro pensa e sente sobre os assuntos do trabalho, mas tudo de forma muito construtiva! Além disso, o nível de mútua colaboração é ótimo. Apesar de o ambiente ser tão agradável, não quer dizer

que não existam conflitos, eles fazem parte do relacionamento humano e podem até se tornar até um fator de crescimento se forem trabalhados através do debate conduzido da maneira certa e no momento oportuno. É isto que acontece na equipe; as lideranças não são distantes, atuam próximas e em conjunto com todos os seus membros que participam ativamente numa rica interação entre todos, favorecendo assim a criatividade e aumentando o comprometimento mútuo (Giacchetto, 2008).

A comunicação entre todos é ótima e o que é básico, as pessoas se constituem no valor mais importante. Elas se conhecem e se sentem bem umas com as outras, desenvolvendo muita empatia. Isso aumenta a compreensão mútua e evita os preconceitos e julgamentos superficiais indevidos assim ficam evidentes que na equipe, a partir da ótima interação existente, a criatividade, a qualidade e a produtividade são grandes e todos lucram: a empresa tem muito mais resultados e os seus membros são muito mais felizes, usufruindo de bastante qualidade de vida no trabalho, que normalmente é o lugar onde se passa a maior parte do tempo acordado. Trabalhar efetivamente em equipe compensa para os dois lados: empresa e funcionários. (Giacchetto, 2008).

O trabalho em equipe está se tornando um tema muito recorrente, pois sempre encontramos a esse respeito discussões na mídia e, principalmente, nas discussões profissionais em relação ao profissional do futuro e o ingresso ao mercado de trabalho.

Habilidades para o trabalho em equipe têm sido consideradas uma das melhores competências e as mais procuradas pelos entrevistadores, além, é claro, das outras habilidades que são de extrema importância para um bom currículo profissional, sendo esse assunto uma pergunta obrigatória dos selecionadores nos processos de seleção de trabalhadores.

Atualmente, o conceito de trabalho em equipe é assimilado pela grande maioria dos profissionais, mas no início foi bem complicado. Há cerca de uma década diversas dúvidas eram geradas em relação à eficácia do trabalho em equipe. Em virtude disso, surgiram diversas preocupações entre os gestores de pessoas nas organizações.

Mas, é completamente notório que o que faltava era a prática e uma melhor análise em relação ao assunto, afinal só aprendemos algo quando fazemos, reforçando assim a necessidade de se praticar os conceitos que são adquiridos para

assim conseguirmos dominar a teoria. A experimentação permite conhecer os detalhes e também as dificuldades para a realização de um bom trabalho em equipe. O trabalho em equipe requer de todos disposição e ousadia para tentar algo que a maioria das pessoas, apenas agora, está começando a dominar, mas que para muitos ainda é algo difícil de ser dominado, principalmente para os tímidos.

Em se tratando de trabalho em equipe, para que se obtenha uma resposta é necessário praticar, afinal trabalhar em equipe não é somente uma técnica administrativa e sim um princípio de gestão.

Com esse pensamento, o trabalho em equipe começou a amadurecer e os profissionais de diversas áreas também; afinal trabalhar em equipe é considerado um exercício de paciência, permissão e comunicação. Permissão porque todas as pessoas necessitam encontrar seus espaços para propor e testar novas ideias. Paciência para que as pessoas se sintam mais confiantes para achar que esta tentativa é possível e vale à pena ser tentada, mesmo que no final ocorra um erro, afinal ninguém é perfeito. E comunicação, sendo este um fator de extrema importância para o sucesso de qualquer organização, pois o trabalho em equipe requer um nivelamento de informações para que todos possam caminhar na mesma direção.

2.2.2. A Importância Do Trabalho Em Equipe

É importante ter em mente que todos têm sua contribuição, sendo este um dos pontos mais importantes no trabalho em equipe. É fato que em uma equipe ninguém é igual ao outro, até porque uma das contribuições fundamentais das equipes é a riqueza das diferenças, pois temos que ter opiniões diferentes, formações diversas, pontos de vista variados e diversas experiências para que o trabalho em equipe dê certo. Esta contribuição de diversidade traz o melhor resultado.

É necessário também contestar as posições estabelecidas, sendo este uma exigência que tem contribuído de maneira significativa para o fortalecimento do trabalho em equipe, além disso, é necessário que o profissional tenha conhecimentos atuais e de diversas especialidades e conhecimento de novas tecnologias, por isso, é necessário o trabalho em equipe, pois ninguém pode

acumular sozinho todo o conhecimento do mundo, assim com várias cabeças certamente é possível ter maior conhecimento.

Na formação da equipe, é preciso que considerem as competências individuais necessárias para o desenvolvimento das atividades e o alcance das metas. O respeito aos princípios da equipe, a interação entre seus membros e especialmente o reconhecimento da interdependência entre seus membros no alcance dos resultados da equipe, deve favorecer ainda os resultados das outras equipes e da organização como um todo. É isso que torna o trabalho desse grupo um verdadeiro trabalho em equipe.

O grupo transforma-se em equipe quando passa a prestar atenção à sua própria forma de operar e procura resolver os problemas que afetam o seu funcionamento.

Equipe é um grupo que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los de forma compartilhada. A comunicação entre os membros é verdadeira e as opiniões diferentes são estimuladas.

2.2.3. Desenvolvimento de Trabalho em Equipe

2.2.3.1- Sistemas Cooperativos ou Sistemas Colaborativos

Os Sistemas de Informação fornecem suporte computacional aos indivíduos que tentam resolver um problema em cooperação com outros, sem a necessidade de que todos estejam no mesmo local, ao mesmo tempo.

2.2.3.2- Sistemas de Informação e Sistemas Cooperativos

Os Sistemas de Informação desempenham papéis fundamentais em qualquer tipo de organização. Dentre esses papéis, podemos destacar o suporte aos processos e operações, apoio à tomada de decisão por funcionários e gerentes de todos os níveis hierárquicos e suporte às estratégias competitivas da empresa. Em quaisquer desses papéis podemos encontrar a necessidade de fazer com que as pessoas trabalhem em equipe.

Os Sistemas de Informação com foco específico no trabalho em equipe dentro das organizações são denominados Sistemas Cooperativos ou Colaborativos.

Diversos autores situam os Sistemas Cooperativos como um tipo específico de Sistema de Informação, dentre os sistemas voltados para o apoio às operações (O'Brien, 2002).

Por outro lado, o crescente uso de redes de computadores, tais como a Internet e as redes locais, tem contribuído para que os conceitos envolvidos nos Sistemas Cooperativos possam ser utilizados também dentro dos outros tipos de sistemas.

Os sistemas colaborativos permitem a comunicação de ideias, compartilhamento de recursos e coordenação dos esforços de trabalho. Sua meta é permitir o trabalho em conjunto de maneira mais fácil e eficaz, ajudando a: comunicar, coordenar e colaborar.

2.2.3.3. O processo de colaboração

Colaborar é o simples fato de que membros que compartilham determinadas informações possam cooperar entre si com o intuito de produzir ou manipular informações.

O processo de colaboração inicia-se em uma comunicação, onde a partir disso passam a ocorrer negociações com o propósito de concluir um determinado "trabalho". Todas as tarefas são gerenciadas por uma "coordenação" que fica responsável pela gestão do trabalho, garantindo que tudo se cumpra de forma correta e alcançando os objetivos especificados. Todas as tarefas são compartilhadas entre os membros, os quais passam a comunicar, negociar e tomar decisões referentes às tarefas impostas.

Para que se tenha uma colaboração é preciso no mínimo dois membros, onde estes passam a colaborar entre si para realizar uma determinada tarefa. O papel da coordenação é fazer com que as tarefas designadas aos membros sejam executadas de forma eficiente e objetiva.

A coordenação é um fator de extrema importância nos sistemas cooperativos, uma vez que sem ela é impossível realizar uma gestão de qualquer tarefa e, como estas tarefas devem ser realizadas, garantindo que os membros não irão realizar tarefas iguais e, que, estes irão realizar as tarefas satisfatoriamente.

Os membros envolvidos na coordenação devem ter um espírito de liderança e carisma. Devem estar conscientes que ficarão responsáveis pelos outros membros e que o sucesso ou insucesso das tarefas é de sua responsabilidade. A coordenação

surge a partir dos compromissos originados das comunicações realizadas entre os membros.

2.2.3.4. Comunicação

A comunicação é a base para qualquer Sistema Cooperativo. Todos os membros que trabalham em processos de colaboração precisam estabelecer uma forma para a troca de mensagens, de forma que as mesmas possam ser repassadas para todos de forma plausível. Caso isto não ocorra, os membros terão dificuldades na finalização das tarefas, gerando vários transtornos, uma vez que algumas tarefas podem exigir negociações ou até mesmo dependências.

Em reuniões em que os membros estejam presentes fisicamente, além das expressões verbais, contam com gestos e expressões. Em reuniões virtuais estes elementos são subitamente substituídos por recursos tecnológicos de imagem e som.

Geralmente, o objetivo de uma comunicação entre duas ou mais pessoas é de repassar algum tipo de conhecimento, entretanto, as formas de pensar de cada indivíduo podem variar. Isso faz com que cada um tenha uma interpretação diferente em relação às informações obtidas. O emissor tenta passar a informação ao receptor de forma que este possa entendê-la. As palavras escritas ou faladas fazem parte do canal de percepção e são responsáveis pela transmissão dos dados. Existem dois tipos de comunicações medidas pelo computador: assíncrona e síncrona.

2.2.3.5. Cooperação

Cada vez mais, a cooperação vem apontando os benefícios da adoção de práticas educacionais ligadas ao aprendizado colaborativo que, segundo Jaffe (apud Souto et al., 1999), envolve três princípios importantes: interação, mediação e participação ativa. É importante lembrar, todavia, que o sucesso da aplicação de métodos colaborativos depende da criação de ambientes adequados para a cooperação, sejam eles presenciais ou não (Graves 1994).

2.2.4. Eficácia dos grupos

Algumas condições para que o trabalho em grupo seja bem sucedido devem ser atendidas. São elas:

- Deve existir um contexto organizacional adequado e consistência de projeto do grupo;
- Desafios, motivação e prêmios oferecidos por conquistas;
- Comprometimento de todos;
- O Grupo deve ter autonomia;
- O Feedback deve ser fornecido a todos;
- Não se pode deixar o trabalho cair na rotina, e ainda, na composição do grupo, os indivíduos devem possuir qualidades relevantes à realização da tarefa;
- Deve-se também observar aspectos de relacionamento humano:
- Hierarquia: existir líderes e funções definidas;
- Não cooperação: resistência de componentes do grupo a mudanças;
- Conflitos: devem ser monitorados pelo sistema.

2.2.5. O trabalho em equipe como fator de qualidade

As transformações sociais pelas quais passamos nas últimas décadas também desencadearam mudanças nas relações de trabalho. O conceito de competência foi ampliado e hoje ser competente não significa apenas demonstrar o conhecimento técnico exigido pela profissão, mas também ter autonomia para solucionar problemas e disposição para participar ativamente no ambiente de trabalho, tomando decisões e assumindo responsabilidades com base no trabalho em equipe.

Esta qualificação está baseada no conjunto de capacidades técnicas, bem como na capacidade de organizar, coordenar, inovar, agir em situações nem sempre previsíveis, decidir e cooperar com a equipe de trabalho. Essas competências, construídas mediante aprendizagem em situações de trabalho ou não, configuram-se hoje como indispensáveis para o profissional garantir seu lugar ao sol.

A pergunta-se que se faz é: "Como adquirir todas essas competências de caráter técnico, pessoal, social e participativo?". É claro que a vida se incumbe de

ensinar a cada um, dentro de seus círculos sociais, muitas dessas competências, porém nosso objetivo aqui é repassar algumas técnicas, estimular o desenvolvimento das capacidades sócio comunicativas dos futuros, uma vez que aprender a se comunicar e a viver em grupo também implica novas responsabilidades sociais.

Habilidades como saber se comunicar, negociar no grupo, apresentar as próprias ideias, discutir, ser curioso, saber ouvir, valorizar a opinião dos membros do grupo e perceber como a diversidade de visões sobre um mesmo problema enriquece uma discussão são atributos indispensáveis para o processo do trabalho em equipe.

É preciso saber que não há espaço para individualismos no trabalho em equipe. Toda atividade é entendido como resultado de um esforço conjunto e, portanto, as glórias e os fracassos são de responsabilidade de todos os membros da equipe e não de um único membro. O sentido de equipe nasce da integração indivíduo/organização, evidenciada pela adesão espontânea aos compromissos e metas, sem a imposição de valores ou procedimentos. Só existe equipe quando todos conhecem os próprios objetivos e as metas da empresa e desenvolvem uma visão crítica a respeito do desempenho de cada um e do grupo.

No trabalho em equipe, quando um perde, todos perdem; quando um ganha, todos ganham; quando todos cooperam, fica mais fácil realizar as atividades e os serviços ganham em produtividade e qualidade.

2.2.5.1. Entendendo o trabalho em equipe

É muito comum ouvirmos que no diálogo reside o segredo do trabalho em equipe. Do diálogo emergem ideias e emoções; através dele as pessoas se aproximam e conseguem chegar a soluções e entendimentos. Se quisermos usufruir da cooperação de uma pessoa, precisamos cativá-la de forma a despertar sua confiança. E só conseguimos isso por meio do diálogo, da conversa.

É importante ressaltar que os interlocutores podem ter (e quase sempre têm) formas diferentes de entendimento. E é nesse ponto que uma "negociação" se faz necessária. O resultado do trabalho em equipe depende da capacidade de negociação e de argumentação das pessoas envolvidas, o que implica saber ouvir e ceder diante de razões bem fundamentadas, dados convincentes, informações

fidedignas e experiências referendadas. No trabalho em equipe, o dialogo deve estar presente o tempo todo, porque, embora as metas do grupo sejam comuns, as ideias nem sempre são convergentes. Pontos de vista diferentes podem ocasionar animosidade e discussões e, muitas vezes, descambam para o terreno puramente pessoal. Nesses casos, a conversa acaba gerando um bate-boca improdutivo, que só pode ser contornado se os membros da equipe tiverem como meta estabelecer acordos, tendo como guia os objetivos da empresa.

2.2.5.2. Como trabalhar em equipe

Discutir exclusivamente ideias: Um bom profissional busca ideias e discute ideias; evita questões pessoais no trabalho em equipe e considera apenas propostas concretas.

Buscar um diálogo competente: Os argumentos devem sempre ser apresentados de maneira clara, para que possam ser entendidos e discutidos pelas partes.

Não temer o conflito: O bom líder ou membro de equipe deve saber lidar com os conflitos e administrá-los com firmeza e habilidade. Os conflitos acabam sempre acontecendo e isso é saudável, desde que se saiba tirar deles melhor proveito para o sucesso da negociação. Conflitos não significam desavenças, mas diferentes pontos de vista.

Saber ceder: Fazer concessões em nome do grupo é uma atitude natural dos que trabalham em equipe. Desse modo, consegue também aceitação e aprovação de todo o grupo.

Discordar construtivamente: Críticas são sempre construtivas quando feitas com critério. Criticar é saudável, mas há pessoas que concordam com tudo só para não terem o trabalho de analisar o assunto; há outras que não desejam se expor nem se comprometer.

Construir ideias: Uma ideia pode ser ampliada ou modificada através de discussões e acordos e, assim, resultar numa ação conjunta.

2.2.5.3. Fases do trabalho em equipe

Abordagem: O profissional deve saber como encaminhar qualquer questão no ambiente de trabalho, seja para sugerir mudanças, seja para criticar ou elogiar os serviços ou os colegas. O profissional precisa aprender a apresentar suas ideias no momento certo, de maneira a estabelecer relações pessoais construtivas.

Conversa: Tendo conhecimento profundo da situação e dos objetivos que pretende alcançar numa conversa (numa reunião, num momento de decisão, na hora de resolver um problema), o membro da equipe deve apresentar uma argumentação que justifique suas opiniões, ideias e sugestões. É preciso fugir da tentação de falar demais se não tem o que dizer, tampouco deve deixar de falar por receio de se expor ou de não agradar.

Superação de objeções: Nesta fase do trabalho em equipe, ocorre a avaliação das sugestões e propostas apresentadas. Os parceiros de trabalho contrapõem argumentos e posteriormente avaliam as sugestões e as propostas apresentadas.

Acordo: Ultrapassada a fase dos debates entre os membros de uma equipe e a apresentação do ponto de vista de cada um, o profissional precisa ter o espírito de corporação e procurar chegar a um consenso com os colegas. Lembramos que consenso não implica, necessariamente, unanimidade; ele leva em conta as posições de todas as partes interessadas na conciliação das opiniões conflitantes.

Reabordagem: Abrir possibilidades para um assunto ser reabordado pela equipe de trabalho é acreditar na possibilidade de se chegar a um acordo, a um consenso. A Reabordagem confirma que o trabalho em equipe eficaz é o resultado do cultivo permanente da ideia do "nós". Ela pressupõe a possibilidade de rever posições ou decisões tomadas a partir do momento em que um fato novo ou numa reflexão mais profunda aponte para uma solução melhor.

2.2.6.O líder e a relação de poder na equipe

Engana-se quem pensa que ter poder e ter força é mandar, ordenar, dar instruções, oprimir. Ter poder é ter capacidade de exercer influência; ter poder é provocar mudanças no comportamento ou nas atitudes de outro indivíduo. Lembre-se de como a televisão e a imprensa são poderosas. Podemos dizer que, em toda organização, há pelo menos dois tipos de poder: O Poder Institucional e o Poder da Influência.

O poder institucional, também conhecido como o poder legítimo ou a autoridade formal, baseia-se no entendimento de que pessoas e grupos específicos, devido à posição que ocupam na instituição, têm o direito de exercer influência – como no caso de empresas que nomeiam supervisores, gerentes, diretores. No poder institucional o subordinado obedece por obrigação, mesmo se não reconhece a autoridade de quem lhe comanda.

Já o poder de influência não depende do exercício de cargos formais. Ao contrário, ele é o poder concedido pelos influenciados e envolve admiração, aceitação e prestígio pelo reconhecimento da competência. Quando, por exemplo, fazemos o que um médico manda, estamos concordando com seu poder de influência. Esse tipo de poder tem por base a seguinte crença: Quem influencia tem alguma competência relevante ou um conhecimento especial que o influenciado não possuía (Santos 2008).

2.2.7. Os segredos da motivação e o trabalho em equipe

Dizem que há pessoas que nascem com sorte; outras, com azar. Contudo, o que aconteceria se cada um de nós pudesse, de fato, influir no seu destino, tanto pessoal quanto profissional, mais do que consideramos possível? Ignácio Alvarez de Mon, professor de comportamento organizacional da escola de negócios Instituto de Empresa (IE) e autor do livro *Depende de você* (LID Editorial), explica como são as relações entre chefe e empregado. Motivação e trabalho em equipe são algumas das principais ferramentas para fazer de alguém líder em todas as áreas da vida.

Mon(2008) afirma que Não há dúvida de que o principal responsável pela motivação na vida do indivíduo é ele mesmo. Não devemos delegar essa tarefa para ninguém mais. Não assumir a responsabilidade pela motivação é, ao mesmo tempo, frustrante e pouco inteligente. É frustrante porque, uma vez que não dependemos dos outros para estarmos motivados, temos mais chances de alcançarmos a motivação. Também é pouco inteligente porque deixar o controle de algo tão importante nas mãos de outra pessoa é simplesmente um absurdo.

No entanto, o chefe, o empresário, o diretor, seja qual for o título da pessoa, tem alguma responsabilidade pela motivação dos seus funcionários? Sim, sem dúvida. Nesse sentido, a primeira coisa que se deveria pedir a alguém em qualquer posto de comando é que, pelo menos, não desmotivasse seu pessoal. Em outras

palavras, que não destrua as fontes de motivação intrínseca que os empregados trazem dentro de si. A ausência de muitos chefes durante o expediente é, não raro, motivo de celebração e de festa para seus colaboradores imediatos e, não por coincidência, nesse dia eles riem mais do que em todos os outros.

Quando fazemos de nossa jornada de trabalho o momento em que procuramos desenvolver nossos melhores talentos, e não como o momento em que estamos à disposição das vontades e dos caprichos de alguém com mais poder do que nós, somos mais produtivos para a empresa e para nós mesmos. É lamentável ver como, ainda hoje, muitos profissionais excelentes participam de certos jogos ridículos, nos quais o que prevalece é a presença do indivíduo em detrimento de sua produtividade, em que a burocracia do local de trabalho predomina sobre o trabalho eficaz, a submissão aos desejos de quem manda impera sobre o intercâmbio transparente e sincero de ideias entre profissionais.

Depois de alcançar esse primeiro grande objetivo como chefe, isto é, não desmotivar os funcionários, há quem vá mais longe e defina condições de trabalho que permitam ao profissional dar o máximo de si. Como? As receitas são fáceis de identificar, mas extremamente difíceis de seguir:

- Criar um ambiente de trabalho em que reine a confiança, a transparência, onde não haja receio de compartilhar ideias e onde ninguém esteja sempre certo;
- Proporcionar condições de trabalho (salários, prêmios em geral, expectativas de crescimento profissional etc.) baseadas na meritocracia, reconhecendo e premiando toda contribuição de valor real para o negócio (constituído por acionistas, clientes, trabalhadores etc.).
- Ter um responsável pela equipe, disposto a apostar naquele empregado determinado a apostar em si mesmo: delegando, dando oportunidades de desenvolvimento — em suma, permitindo que as pessoas percorram o caminho que considerem mais propício ao crescimento: o seu caminho.

2.2.8. A diferença entre grupo e equipe

Existe diferença entre *grupo* e *equipe*: No Grupo de Trabalho as pessoas estão agrupadas, comprometidas com o alvo, mas cada uma faz simplesmente o

que compete a ela fazer. Elas fazem o que são orientadas a fazer, realizando suas atividades para realização pessoal do Líder.

Na Equipe, por sua vez, as pessoas estão comprometidas entre si. O sucesso se torna resultado de metas alcançadas e de desafios superados. Elas fazem o que precisa ser feito. Desenvolvem suas habilidades para realização pessoal, cumprem metas como oportunidade de novas metas, e se alegram com a realização do Líder, mas já estão realizadas com o sucesso das metas. John Maxwell tem uma lei que chama de “A Lei do Nicho”, onde o sucesso se torna mais importante do que a função.

Segundo Basso (2008), "Toda equipe é um grupo, porém nem todo grupo é uma equipe." Assim, grupo é um conjunto de pessoas com objetivos comuns, em geral se reúnem por afinidades. No entanto, esse grupo não é uma equipe.

Para Fleury, (2008)

(...) equipe é um conjunto de pessoas com objetivos comuns atuando no cumprimento de metas específicas. Grupo são todas as pessoas que vão ao cinema para assistir ao mesmo filme. Elas não se conhecem, não interagem entre si, mas o objetivo é o mesmo: assistir ao filme. Já equipe pode ser o elenco do filme: Todos trabalham juntos para atingir uma meta específica, que é fazer um bom trabalho, um bom filme. Ter uma equipe altamente eficaz é mais do que ter um grupo de pessoas, visto que o trabalho em equipe precisa ser planejado.

2.3. Programas Sociais

2.3.1. Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

É uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social (PNAS). A mesma atua como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), dada sua capilaridade nos territórios e é responsável pela organização e oferta de serviços da Proteção Social Básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Onde o principal serviço ofertado pelo CRAS, é o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), cuja execução é obrigatória e exclusiva. O mesmo consiste em um trabalho de caráter continuado que visa fortalecer a função protetiva das famílias, prevenindo a ruptura de vínculos, promovendo o acesso e usufruto de direitos e contribuindo para a melhoria da

qualidade de vida. Seus serviços consistem em atividades continuadas que objetivam a melhoria da qualidade de vida da população, com ações focadas no atendimento das necessidades básicas. Esses serviços buscam o fortalecimento de vínculos sociais e familiares para superação das vulnerabilidades e melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Dentre os objetivos do PAIF destacam-se o fortalecimento da função protetiva da família; a prevenção da ruptura dos vínculos familiares e comunitários; a promoção de ganhos sociais e materiais às famílias; a promoção do acesso a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais; e o apoio a famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

(Ministério do Desenvolvimento Social –MDS/ 2004).

2.3.2. Bolsa Família

O Programa Bolsa Família é um programa de transferência direta de renda com condicionalidades, que beneficia famílias em situação de vulnerabilidade e de extrema pobreza. O Programa integra o Fome Zero que tem como objetivo assegurar o direito humano à alimentação adequada, promovendo a segurança alimentar e nutricional e contribuindo para a conquista da cidadania pela população mais vulnerável à fome.

O Bolsa Família atende a mais de 13 milhões de famílias em todo território nacional. A depender da renda familiar por pessoa (limitada a R\$ 140,00), do número e da idade dos filhos, o valor do benefício recebido pela família pode variar entre R\$ 32,00 a R\$ 306,00.

Diversos estudos apontam para a contribuição do Programa na redução das desigualdades sociais e da pobreza. O 4º Relatório Nacional de Acompanhamento dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio aponta queda da pobreza extrema de 12% em 2003 para 4,8% em 2008.

O Programa possui três eixos principais: transferência de renda, condicionalidades e programas complementares. A transferência de renda promove o alívio imediato da pobreza. As condicionalidades reforçam o acesso a direitos sociais básicos nas áreas de educação, saúde e assistência social. Já os programas

complementares objetivam o desenvolvimento das famílias, de modo que os beneficiários consigam superar a situação de vulnerabilidade.

A gestão do Bolsa família é descentralizada e compartilhada por União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Os três entes federados trabalham em conjunto para aperfeiçoar, ampliar e fiscalizar a execução do Programa, instituído pela Lei 10.836/04 e regulamentado pelo Decreto nº 5.209/04. A lista de beneficiários é pública e pode ser acessada por qualquer cidadão.

Como Participar

Para fazer parte do Bolsa Família, os interessados devem possuir renda familiar mensal de até R\$ 140,00 por pessoa e estar cadastrados no Cadastro Único para Programas Sociais. A renda da família é calculada a partir da soma do dinheiro que todas as pessoas da casa ganham por mês. Esse valor deve ser dividido pelo número de pessoas que vivem na casa, obtendo assim a renda da família por pessoa.

As famílias que possuem renda mensal entre R\$ 70 e R\$ 140 por pessoa só ingressam no Programa se possuírem crianças ou adolescentes de até 17 anos. Já as famílias com renda mensal de até R\$ 70,00 por pessoa podem participar do Bolsa Família, qualquer que seja a idade dos membros da família.

Se a família se encaixa em uma das faixas de renda definidas pelo Bolsa Família, deve procurar o setor responsável pelo Programa no município ou o gestor municipal, munido de documentos pessoais (título de eleitor ou CPF), para se cadastrar no Cadastro Único.

2.3.3. Cadastro Único

O Cadastro Único para Programas Sociais é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias com renda mensal de até meio salário mínimo por pessoa ou de três salários mínimos no total. Dessa forma, o Cadastro Único possibilita conhecer a realidade socioeconômica dessas famílias, trazendo informações de todo o núcleo familiar, das características do domicílio, das formas de acesso a serviços públicos essenciais e também dados de cada um dos componentes da família.

O Governo Federal, por meio de um sistema informatizado, consolida os

dados coletados no Cadastro Único. A partir daí, possibilita ao poder público formular e implementar políticas específicas, que possam contribuir para a redução das vulnerabilidades sociais a que essas famílias estão expostas e desenvolver suas potencialidades. Atualmente o Cadastro Único conta com mais de 19 milhões de famílias inscritas.

O Cadastro Único, regulamentado pelo Decreto nº 6.135/07 e coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), deve ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal, como o Bolsa Família. Suas informações podem também ser utilizadas pelos governos estaduais e municipais para obter o diagnóstico socioeconômico das famílias cadastradas, possibilitando a análise das suas principais necessidades.

Famílias com renda superior a meio salário mínimo também podem ser inscritas, desde que sua inserção esteja vinculada à inclusão e/ou permanência em programas sociais implementados pelo poder público nas três esferas do Governo.

2.3.4.Projovem Adolescente

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Adolescentes e Jovens de 15 a 17 anos (Projovem Adolescente) tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária, o retorno dos adolescentes à escola e sua permanência no sistema de ensino. Isso é feito por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho.

O público-alvo constitui-se, em sua maioria, de jovens cujas famílias são beneficiárias do Bolsa Família, estendendo-se também aos jovens em situação de risco pessoal e social, encaminhados pelos serviços de Proteção Social Especial do SUAS ou pelos órgãos do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente.

Os jovens são organizados em grupos, denominados coletivos, compostos por no mínimo 15 e no máximo 30 pessoas. O coletivo é acompanhado por um orientador social e supervisionado por um profissional de nível superior do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), também encarregado de atender as famílias dos jovens, por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à

Família

(PAIF).

O Projovem deve também possibilitar o desenvolvimento de habilidades gerais, tais como a capacidade comunicativa e a inclusão digital, de modo a orientar o jovem para a escolha profissional consciente, prevenindo a sua inserção precoce no mercado de trabalho.

A metodologia utilizada prevê a abordagem de temas que perpassam os eixos estruturantes, denominados temas transversais, abordando conteúdos necessários para compreensão da realidade e para a participação social. Por meio de arte-cultura e esporte-lazer, visa a sensibilizar os jovens para os desafios da realidade social, cultural, ambiental e política de seu meio social, bem como possibilitar o acesso aos direitos e a saúde, e ainda, o estímulo a práticas associativas e as diferentes formas de expressão dos interesses, posicionamentos e visões de mundo dos jovens no espaço público (Ministério do desenvolvimento social -2004).

2.3.5. Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI)

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) articula um conjunto de ações visando à retirada de crianças e adolescentes de até 16 anos das práticas de trabalho infantil, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 anos.

O PETI compõe o Sistema Único de Assistência Social (Suas) e tem três eixos básicos: transferência direta de renda a famílias com crianças ou adolescentes em situação de trabalho, serviços de convivência e fortalecimento de vínculos para crianças/adolescentes até 16 anos e acompanhamento familiar através do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

O PETI atende a mais de 820 mil crianças afastadas do trabalho em mais de 3,5 mil municípios. O programa reconhece a criança e o adolescente como sujeito de direito, protege-os contra as formas de exploração do trabalho e contribui para o desenvolvimento integral. Com isso, o PETI oportuniza o acesso à escola formal, saúde, alimentação, esporte, lazer, cultura e profissionalização, bem como a convivência familiar e comunitária.

As famílias do PETI têm compromissos que devem ser observados. Cabe a elas o comprometimento da retirada de todas as crianças e adolescentes de até 16

anos de atividades de trabalho e exploração e a retirada de todas as crianças/adolescentes até 18 anos das atividades previstas na Lista das Piores Formas de Trabalho Infantil.

Na área da educação, é necessário que crianças ou adolescentes de 6 a 15 anos possuam matrícula e frequência escolar mínima de 85%. Para os adolescentes de 16 e 17 anos de idade, a matrícula e a frequência escolar mínima devem ser de 75%.

Na área de saúde, cabem às gestantes e lactantes o comparecimento às consultas de pré-natal e a participação nas atividades educativas sobre aleitamento materno e cuidados gerais com a alimentação e saúde da criança. Para as crianças menores de 7 anos, é exigido o cumprimento do calendário de vacinação e o acompanhamento do crescimento e desenvolvimento infantil.

Na área da assistência social, é exigido que as crianças e adolescentes de até 15 anos em risco ou retiradas do trabalho infantil possuam a frequência mínima de 85% da carga horária relativa aos Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos da Proteção Social Básica.

Ao ingressar no PETI, a família tem acesso à transferência de renda do Bolsa Família, quando atender aos critérios de elegibilidade, devido ao processo de integração dos programas. Às demais famílias também é garantida a transferência de renda através do PETI. Assim, a articulação dos dois programas fortalece o apoio às famílias, visto que pobreza e trabalho infantil estão amplamente relacionados nas regiões de maior vulnerabilidade.

Após a transferência de renda, toda criança e adolescente que for encontrado em situação de trabalho, devem ser obrigatoriamente, inseridas no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Esse serviço é ofertado pela Proteção Social Básica com estreita articulação com o responsável pelo PETI no município.

3.1 Integração PETI e Bolsa Família

O combate ao trabalho infantil foi ampliado em razão da inclusão do Bolsa Família no enfrentamento da violação de direitos. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) entende que pobreza e trabalho infantil se relacionam mutuamente, sendo inviável a manutenção de dois programas de transferência de renda separados.

A integração trouxe mais transparência aos procedimentos dos dois programas, a identificação das famílias contempladas no Cadastro Único para Programas Sociais, a transferência de renda direta às famílias e o acesso das crianças e adolescentes do Bolsa Família ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos.

O Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) e o Bolsa Família foram integrados mantendo suas especificidades e objetivos, não havendo sobreposição de um sobre o outro. Ao mesmo tempo em que agem de forma conjunta, ambos os programas também buscam a inserção das famílias em projetos, serviços e ações socioassistenciais que visam à preservação dos vínculos familiares e da convivência comunitária.

3.2 Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) configura-se como uma unidade pública e estatal, que oferta serviços especializados e continuados a famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, etc.), dos serviços oferecidos pelo mesmo dois deles tem um papel de fundamental importância são eles:

3.3 Os Serviços de Média Complexidade

Ofertam atendimento especializado a famílias e indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade, com direitos violados, geralmente inseridos no núcleo familiar. A convivência familiar está mantida, embora os vínculos possam estar fragilizados ou até mesmo ameaçados;

3.4 Os Serviços de Alta Complexidade

Ofertam atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem.

O CREAS deve, ainda, buscar a construção de um espaço de acolhida e escuta qualificada, fortalecendo vínculos familiares e comunitários, priorizando a reconstrução de suas relações familiares. Dentro de seu contexto social, deve focar o fortalecimento dos recursos para a superação da situação apresentada.

Para o exercício de suas atividades, os serviços ofertados nos CREAS devem ser desenvolvidos de modo articulado com a rede de serviços da assistência social, órgãos de defesa de direitos e das demais políticas públicas. A articulação no território é fundamental para fortalecer as possibilidades de inclusão da família em uma organização de proteção que possa contribuir para a reconstrução da situação vivida.

Os CREAS podem ter abrangência tanto local (municipal ou do Distrito Federal) quanto regional, abrangendo, neste caso, um conjunto de municípios, de modo a assegurar maior cobertura e eficiência na oferta do atendimento.

(Ministério de Desenvolvimento Social-2007).

4. Análise dos Dados

A pesquisa foi realizada pela pesquisadora, por meio da entrevista aplicada junto aos funcionários do referido órgão. O instrumento de coleta de dados constava de sete questões abertas, todas voltadas para entender o funcionamento do trabalho do CREAS nos períodos de 2010-2011 e atualmente. Existia uma primeira pergunta que procurava compreender a percepção dos funcionários do CREAS sobre o funcionamento do órgão. Os resultados foram apresentados no quadro 1.

Percepção dos entrevistados sobre o funcionamento e o papel do CREAS		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	É desenvolvido através de denúncias, visitas domiciliares e procura pessoal.	Denúncias, visitas domiciliares e procura pessoal (S1, S2).
Sujeito 2	O trabalho é desenvolvido a través de denúncias, encaminhamentos de outras entidades e da procura pessoal. Há uma triagem no	

	primeiro contato e repassamos o usuário para o atendimento especializado, seja psicossocial ou jurídico.	
Sujeito 3	O trabalho é voltado para atendimento especializado, que acompanha e presta assistência às pessoas que se encontra em situação de risco e vulnerabilidade social, tendo como objetivo resolver situações que promovam o bem estar social das famílias das quais passam por abusos e violências em sua amplitude.	Atendimento especializado e presta serviço às pessoas em situação risco/vulnerabilidade para promover o bem estar social. (S3).
Sujeito 4	Como uma unidade pública e estatal que abrange não só o município de Campo Redondo como também os da região do Trairi, atuando no atendimento e proteção especializado as famílias e indivíduos.	Atuando no atendimento e proteção especializado às famílias e indivíduos. (S4).
Sujeito 5	O trabalho do CREAS funciona para atender crianças, adolescentes idoso, mulheres e qualquer pessoa que tenha sofrido violação de seus direitos.	Atende qualquer pessoa que venha sofrer algum tipo de violação de direito (S5).

Quadro 1- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora).

No que se refere ao quadro demonstrativo 1, quando pergunta-se no grupo sobre o funcionamento do órgão, a maior parte entende que o funcionamento é desenvolvido através de denúncias, visitas domiciliares e procura pessoal, e a menor parte diz que o atendimento é especializado às famílias e indivíduos em situação de risco, vulnerabilidade social e violação de seus direitos. Entende-se assim que um grupo considerável de pessoas entende o funcionamento e atividade

do órgão é desenvolvido através de denúncias, visitas domiciliares e procura pessoal. Porém, estes relatos condizem com a teoria que é desenvolvida/aplicada no referido órgão.

Existe uma segunda pergunta que propõe compreender as relações interpessoais dos colaboradores que atuam no CREAS. Os resultados foram apresentados no quadro 2.

Percepção dos entrevistados compreender as relações interpessoais dos colaboradores que atua no CREAS		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	Atuamos em conjunto, pois trabalhamos em equipe.	Trabalho em equipe (S1).
Sujeito 2	Tentamos manter o máximo de integração, pois para cada atendimento é preciso o trabalho da equipe.	Há uma tentativa de integração. (S2).
Sujeito 3	Os colaboradores atuais, não estão bem relacionados uns com os outros no que refere a suas afinidades e compromissos como toda equipe deve ter, tem deixado a instituição em si bastante desarmonizada.	Não há interação (S3, S4).
Sujeito 4	No momento o que posso dizer é que fazemos o possível, mas temos dificuldade em interagirmos, e o trabalho em grupo fica mais lento.	
Sujeito 5	A relação interpessoal dos funcionários do CREAS era ótima, todos participavam e colaborava de todos os eventos e trabalhos realizados pelo órgão, procurando	Existia uma ótima relação interpessoal dos funcionários, o que não acontece na equipe atual. (S5).

	sempre realizar um excelente trabalho em equipe.	
--	--	--

Quadro 2- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora).

Referente ao quadro demonstrativo 2, quando se pede para os funcionários explicarem as relações interpessoais dos colaboradores que atuam no órgão, a maior parte entende que não há interação entre os colaboradores e a menor parte diz que há trabalho em equipe, há uma tentativa de integração e que antes existia uma ótima relação interpessoal o que não acontece na equipe atual. Entende-se assim que um grupo considerável de pessoas entende que não há interação entre os colaboradores, fator que foge da teoria que rega o referido órgão.

Existe uma terceira pergunta que procura compreender o trabalho da equipe deste órgão até final de 2011. Os resultados foram apresentados no quadro 3, a seguir:

Percepção dos entrevistados compreender o trabalho da equipe deste órgão até final de 2011		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	Excelente, a equipe era unida, tinha garra e vontade de trabalhar.	Excelente, equipe unida, exemplar e participativa (S1, S2, S3, S4, S5).
Sujeito 2	Excelente, participativo e integralizado. A equipe era totalmente unida e batalhadora para com os atendimentos dos usuários.	
Sujeito 3	Era uma equipe exemplar, que não tinha problema com o quadro de funcionários, onde todos desempenhava seu trabalho com compromisso e seriedade, dando assistência ao colega quando	

	havia necessidade sem que isso fizesse se sentir inferiorizado.	
Sujeito 4	Ótima: Um trabalho em equipe, onde cada um se dispunha a fazer o que era preciso para o CREAS funcionar bem e atuar nos serviços postos a comunidade.	
Sujeito 5	A equipe do CREAS em 2011 trabalhava em união, todos os funcionários procuravam realizar um bom trabalho juntos.	

Quadro 3- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora)

A respeito do quadro demonstrativo 3, quando pergunta-se ao grupo sobre o trabalho da equipe neste órgão até final de 2011 todos os entrevistados disseram que a equipe era excelente, unida, exemplar e participativa, entende-se assim que todos os funcionários entendem que o trabalho da equipe até final de 2011 do referido órgão hora excelente. O trabalho em equipe é umas das principais ferramentas utilizadas neste órgão, portanto, está de acordo com a teoria implantada neste órgão.

Existe uma quarta pergunta que promove compreender o trabalho da equipe atual do CREAS. Os resultados foram apresentados no quadro 4.

Percepção dos entrevistados compreender o trabalho da equipe atual do CREAS		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	Ainda a passos lentos, tá faltando entrosamento.	Falta entrosamento, conhecimento e integração. (S1, S2, S5).
Sujeito 2	Em virtude de ter pessoal novo, advindos de concurso público e não se conhecerem, ainda a passos lentos, mas engatinhando.	

Sujeito 3	Uma verdadeira falta de compromisso e respeito com a instituição, e com a população que necessita dos serviços do CREAS.	Falta de compromisso pela equipe atual, no que diz respeito à continuidade do trabalho hora desenvolvido junto aos usuários (S3).
Sujeito 4	Com as mudanças no quadro de funcionários estamos passando por um período de readaptação, e o que torna difícil é a falta de profissionais na área de psicologia e pedagogia.	O órgão está passando por um período de readaptação em relação ao quadro de funcionários, como também com a ausência de psicólogo e pedagogo. (p4).
Sujeito 5	Acredito que a equipe atual precisa trabalhar com união, para realizar um excelente trabalho em equipe.	

Quadro 4- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora)

Sobre o quadro demonstrativo 4, quando pergunta-se ao grupo sobre o trabalho da equipe atual do CREAS a maior parte entende que falta entrosamento, conhecimento e integração e a menor parte relata a falta de compromisso, respeito pela equipe atual, como também período de readaptação entre os funcionários. Entende-se assim que um grupo considerável de pessoas entende o trabalho da equipe atual e a atividade do órgão não satisfatórias, falta entrosamento, conhecimento e integração entre a equipe atual. O que deixa a desejar no que diz respeito ao trabalho em equipe que é desenvolvido neste órgão.

Existe uma quinta pergunta que promove compreender os pré-requisito/características/conceitos de um trabalho em grupo no CREAS. Os resultados foram apresentados no quadro 5.

Percepção dos entrevistados sobre os pré-requisitos/características/conceitos de um trabalho em grupo no CREAS

Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	Respeito, amor pelo que faz e amor ao próximo.	Respeito, amor pelo que faz e amor ao próximo, humildade e cumplicidade (S1, S2).
Sujeito 2	Respeito e amor ao próximo. Quando você sente a presença do companheiro de trabalho como um ser humano que precisa ser respeitado como todos os outros e não de forma competitiva, o trabalho flui e ninguém fica ferido.	
Sujeito 3	Para que o trabalho seja desenvolvido com sucesso o grupo tem que se relacionar com harmonia e ter direito de expor sua opinião.	Ter uma relação com harmonia (p3).
Sujeito 4	Humildade, cumplicidade, diálogo, criatividade e boa vontade.	Humildade e que aja cumplicidade, diálogo como também que a equipe seja criativo no que se refere ao desenvolvimento do trabalho em grupo. (S4).
Sujeito 5	Um trabalho em grupo é promover a troca de conhecimentos entre os integrantes do grupo, onde os mesmo exercitam suas capacidades de comunicação em busca de um mesmo objetivo.	É promover a troca de conhecimentos entre os integrantes do grupo para melhor comunicação. (S5).

Quadro 5- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora)

No quadro demonstrativo 5, quando pergunta-se quais são os pré-requisitos/características/conceitos de um trabalho em grupo no CREAS, a maior parte entende que os pré-requisitos/características de um trabalho em grupo é: o respeito, amor pelo que faz, amor ao próximo, humildade e cumplicidade , porém a menor parte credita que o trabalha em grupo está relacionado à relação com

harmonia, humildade e troca de conhecimento. Entende-se assim que a maioria fala de respeito, amor pelo que faz, amor ao próximo, humildade e cumplicidade. Vale salientar que, todos os pontos abordados pela maioria estão totalmente dentro dos pré-requisitos deste órgão.

Existe uma sexta pergunta que propõe compreender os pré-requisito/características/conceitos de um trabalho em equipe no CREAS. Os resultados foram apresentados no quadro 6.

Percepção dos entrevistados sobre pré-requisitos/características/conceitos de um trabalho em equipe no CREAS.		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	É preciso aceitar e respeitar as opiniões dos colegas de trabalho.	Aceitar, respeitar opiniões dos colegas de trabalho (S1, S2, S4. S5). Consciência, responsabilidade e comprometimento. (S3). União, compreensão, respeito e ética entre a equipe. (S4).
Sujeito 2	A equipe precisa conhecer o trabalho designado e aceitar opiniões diversas, filtrando o que melhor se adequa ao caso. O trabalho em grupo cresce o ser humano, ninguém vive sozinho.	
Sujeito 3	Para mim, é que todos tivessem em si, a consciência de suas responsabilidades, comprometimento e que desenvolvesse seu trabalho sem para não gerar o sobrecarregamento da equipe.	
Sujeito 4	União, compreensão, respeito e ética.	
Sujeito 5	Um trabalho em equipe é aquele em que um conjunto ou grupo de pessoas se dedicam em realizar uma tarefa ou determinado	

	trabalho juntos, sendo como objetivo de ajudar um ao outro sempre em prol de fazer um bom trabalho.	
--	---	--

Quadro 6- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora)

Sobre o quadro demonstrativo 6, quando pergunta-se quais são os pré-requisitos/características/conceitos de um trabalho em equipe no CREAS, a maior parte entende que os pré-requisitos/características de um trabalho em equipe diz que é preciso aceitar e respeitar as opiniões dos colegas, porém a menor parte entende que o trabalho em equipe do CREAS está relacionada a consciência, responsabilidade, comprometimento e compreensão dos funcionários. Conclui-se assim que um grupo considerável de pessoas entende os pré-requisitos/características de um trabalho em equipe no referido órgão está relacionado a aceitar e respeitar as opiniões dos colegas de trabalho, o que de fato reza dentro a teoria desta instituição e que faz toda a diferença na realização do trabalho.

Existe uma sétima e última pergunta, quando se questiona se as pessoas que atuam no CREAS atualmente trabalham em equipe ou em grupo. Os resultados foram apresentados no quadro 7.

Percepção dos entrevistados sobre a equipe atua do creas trabalha em equipe ou em grupo		
Pessoas	Depoimento	Categoria de Análise
Sujeito 1	Acredito que ainda não. Ainda está longe de ser o CREAS de antes.	Não há trabalho em grupo nem em equipe. (S1, S2, S3).
Sujeito 2	Nenhum dos dois. Atualmente o CREAS está em fase de crescimento, os profissionais ainda não conhecem o trabalho em grupo ou em equipe.	
Sujeito 3	Sinceramente não, pois o que se tem observado é que a equipe é	

	muito desfalcada, não tendo compromisso com seu trabalho, alguns funcionários sentem-se prejudicados, e isso as tem deixado desacreditadas quanto ao desempenho da equipe como um grupo bem relacionado.	Mudança e redução no quadro de funcionários, dificultando assim o desenvolvimento do trabalho em grupo/equipe. (S4). Apenas um dos entrevistados diz que a equipe atual desenvolve um trabalho em grupo (S5).
Sujeito 4	Como já falei das mudanças e redução de funcionários isso nos deixa mais isolados, porém fazemos o que é possível para fazermos um bom trabalho em equipe.	
Sujeito 5	Acredito que hoje as pessoas do CREAS estão realizando um trabalho em grupo.	

Quadro 7- funcionamento do CREAS – (elaborado pela autora)

No quadro demonstrativo 7, quando pergunta-se se as pessoas que atuam no CREAS atualmente trabalham em equipe ou em grupo, a maior parte entende que não há trabalho em grupo nem em equipe, a menor parte, sendo apenas um dos funcionários diz que a equipe trabalha em grupo como também houve mudanças e redução no quadro dos funcionários, entende-se pela maioria que não há trabalho em grupo nem em equipe no que diz respeito aos profissionais atuais. O que foge da teoria aplicada no mesmo, dificultando assim a continuidade dos trabalhos que vinha sendo desenvolvido neste órgão.

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resposta aos objetivos propostos por esse artigo, conclui-se que, para que os mesmos sejam alcançados é necessário que os gestores e coordenadores da rede municipal de assistência social do município de Campo Redondo/RN, tenham uma ampla visão a respeito do tema abordado no que diz respeito a compreender a atuação da equipe multidisciplinar no Centro de Referência Especializada de

Assistência Social- CREAS, em cujo município mencionado anteriormente. Porém só os mesmos serão capazes de conseguir com que todos logrem bom êxito em resposta ao objetivo requerido pelo programa.

Houve uma atuação da autora do presente artigo durante um ano e seis meses no CREAS, exercendo o cargo de Assistente Social, além de exercer também o papel de coordenadora indiretamente. E, apesar de a mesma ter vivenciado duas funções ao mesmo tempo, os resultados foram bastante positivos/significativos perante toda equipe durante esse período. Em virtude disso, verificou-se a importância de mostrar quão salutar é o trabalho realizado em equipe dentro das repartições públicas municipais deste município.

Através dos depoimentos apresentados pelos funcionários entrevistados, perceber-se que a equipe atual não trabalha nem em grupo e nem em equipe como a equipe de 2010 a 2011, segundo os mesmos, faltam principalmente afinidades, companheirismo e compreensão entre ambos, o que é de suma importância para que sejam alcançados os resultados objetivados, que é mostrar a importância do trabalho em grupo/equipe dentro das instituições já mencionadas no referencial teórico.

Contudo, para que seja atingido o objetivo exposto, só será possível a partir do momento em que estes gestores que estejam ocupando esta posição passem a ver seus funcionários com um ser humano que está ali para somar e não como um “objeto descartável”, respeitando e valorizando cada um, independente de sua função.

REFERÊNCIAS

FERNANDES, Waldemar J. **Alguns Aspectos do Trabalho Psicanalítico com Grupos de Discussão**. *Rev. SPAGESP* [online]. 2000, vol.1, n.1 [citado 2012-07-10], pp. 61-69. ISSN 1677-2970. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/scielo>>. Acesso em abr.2012.

GIACCHETTO, Cybele Padoan: **Grupo x Equipe, a importância do trabalho em equipe**, Disponível em: <http://padoan.blogspot.com/2008/08/21>; <http://www.dicasgratisbrasil.com/a->

importancia-do-trabalho-em-equipe; <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/grupo-x-equipe/25857/>. Acesso em: mar, 2012.

MARINS, Luiz. *TEAMWORK*; MIRANDA, Weverton: **A importância do trabalho em grupo**. Disponível em: gestaodepessoasrh.wordpress.com/2008/08/26/teamwork-a-importancia-do-trabalho-em-grupo; <http://pt.scribd.com/doc/32942981/Grupo-de-Trabalho-x-Equipe>. Acesso em: mar, 2012.

SOCIAL, Ministério do desenvolvimento, 2004: Disponível em: <http://www.mds.gov.br/assistenciasociais>; <http://www.mds.gov.br/bolsafamilia/cadastrounico>; <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaoespecial>. Acesso em: mar, 2012.

ZANELLA, Andréia Vieira e PEREIRA, Renata Susan. ***Constituir-se enquanto grupo***: a ação de sujeitos na produção do coletivo. In: *Estudos de Psicologia*, Universidade Federal de Santa Catarina: 2001, pp. 105-114.

ZIMMERMANN, D. E. (1997). **Fundamentos teóricos**. In D. E. Zimmermann & L. C. Osorio (Orgs.). **Como trabalhamos com grupos**. Porto Alegre: Artes Médicas, pp. 23-31.