

Trabalho em equipe: eficiência no atendimento e excelência no trabalho.

*Natalia Dutra Mendes**

Bacharel em Serviço Social. Estudante de direito FAMESC - Faculdade Metropolitana São Carlos BJI-RJ

*Auner Pereira Carneiro**

Prof. D.Sc. USP São Paulo. Prof. Pesquisador FAMESC –Faculdade Metropolitana São CarlosBJI-RJ

Resumo

Este artigo tem o objetivo de discutir o conceito de trabalho em equipe, apresentar alguns elementos fundamentais para a sua consolidação e promover mudança de comportamento nos profissionais que atuam no acolhimento dos usuários da rede de atendimento, abordando sobre o trabalho de humanização e valorização dos profissionais envolvidos no acolhimento. A pesquisa foi desenvolvida com base em consultas bibliográficas e documentais. O trabalho em equipe pressupõe mudança de paradigmas nas condutas de acolhimento, que é também, um dispositivo de intervenção que possibilita analisar o processo de trabalho com foco nas relações profissional *versus* usuário *versus* serviço, através de parâmetros técnicos, éticos e humanitários, a eficiência no atendimento e excelência no trabalho reconhece o usuário não somente como sujeito de direito, mas como participante ativo na sociedade.

Palavras-chave: Trabalho em equipe. Eficiência. Excelência.

Abstract

This article aims to discuss the concept of teamwork, to present some fundamental elements for its consolidation and to promote behavioral change in the professionals that work in the reception of the users of the service network, addressing on the work of humanization and valorization of professionals involved in the reception. The research was developed based on bibliographical and documentary consultations. Teamwork presupposes a change of paradigms in the host behaviors, which is also an intervention device that makes it possible to analyze the work process with a focus on professional versus user versus service relationships, through technical, ethical and humanitarian parameters, efficiency in care and excellence at work recognizes the user not only as a subject of law, but as an active participant in society.

Keywords: Team work. Efficiency. Excellence.

Considerações iniciais

O ser humano é um ser dependente do processo de interação social. Pessoas atuam juntas, comunicam ideias e informações para um objetivo comum. Neste sentido, o artigo

abordará elementos necessários às pessoas que compõem a equipe para que haja resultados positivos ao seu crescimento.

Para compreender a palavra equipe é necessário que se tenha claro que não há como concebê-la como algo que se passa à margem do processo de trabalho. O trabalho em equipe é entendido como uma estratégia do homem para melhorar a efetividade do trabalho e elevar o grau de satisfação do trabalhador e do usuário.

Por conseguinte, o objetivo aqui é trazer o conceito de equipe, os elementos essenciais para sua consolidação e explanar sobre a atuação do serviço social para obtenção da excelência e eficiência no atendimento do serviço prestado.

O trabalho em equipe se torna pressuposto para a integralidade das ações do trabalho. É importante também reconhecer que os indivíduos não escolhem arbitrariamente viver ou trabalhar juntos, mas formam novos agrupamentos diante de cada situação que se apresenta, sendo que sempre trazem consigo suas necessidades, representações e vivências.

Diante da diversidade encontrada sobre as concepções de trabalho em equipe e da importância do tema para a atuação do serviço social, optou-se por buscar desvendar o significado do trabalho em equipe para estes profissionais.

Espera-se, no entanto, que este artigo possa contribuir para a compreensão sobre o significado do trabalho em equipe, além da melhoria na qualidade no serviço prestado por meio da reflexão individual e coletiva sobre o tema em questão.

1. O trabalho em equipe

Muito se tem discutido sobre o processo de melhoria da qualidade de atendimento. Uma das formas de trabalho que mais tem contribuído para o desenvolvimento deste processo é o trabalho em equipe.

Contudo, há o interesse de nortear um novo jeito de atender o público com eficiência¹ no atendimento, realizando um trabalho de excelência que qualifique a relação entre trabalhador e usuário, potencializando as habilidades dos profissionais envolvidos.

¹ Eficiência significa fazer um trabalho correto, sem erros e de boa qualidade. Eficácia é fazer um trabalho que atinja totalmente um resultado esperado.

A concepção de equipe está atrelada à de processo de trabalho, além de estar sujeita a várias transformações ao longo do tempo. Neste sentido, em 2017, mais do que nunca, o trabalho em equipe tem sido incentivado praticamente por todas as áreas da atividade humana. Existem vantagens do trabalho em equipe sobre o trabalho individual. Mesmo apesar deste reconhecimento, constata-se que na prática, muitas são as dificuldades em realizar o trabalho em equipe.

Para Chiavenato (2000) o comportamento humano é muito complexo, principalmente dentro do trabalho, em que as pessoas dependem de fatores internos e externos. Nesse contexto, no dia-a-dia, as pessoas encontram-se, relacionam e formam laços. Para ultrapassar suas limitações individuais, as pessoas se agrupam e formam organizações, no sentido de alcançar objetivos comuns. À medida que as organizações são bem-sucedidas, elas sobrevivem ou crescem e dependem de pessoas para proporcionar-lhes o necessário, dirigindo e controlando, para fazê-las operar e funcionar. (CHIAVENATO, 2000, p. 742)

Cohen e Fink (2003, p.62) trabalham com conceito de grupos, definindo como: “pequenos conjuntos de pessoas que se encontram face a face, variando de mais de duas e em geral menos de 12 ou 15 indivíduos”. Ou seja, grupo é um conjunto de pessoas com objetivos comuns, em geral se reúnem por afinidades.

Pode-se determinar a existência de um grupo ao observar o seu tamanho, o seu grau de diferenciação em relação a outros grupos, a existência de relações pessoais com certa duração, a existência de objetivos comuns. Maximiano (2004) define grupo como “um conjunto de pessoas que têm um objetivo comum ou que compartilha alguma característica, como um objetivo, um interesse, um comportamento ou uma localização” (MAXIMIANO, 2004, p.311).

Já uma equipe existe a partir de um vínculo ou de um elemento de identidade. Seus membros buscam alcançar objetivos, devem atuar de forma interdependente, mas reúne-se para trocar ideias, aprender umas com as outras e reforçar os laços psicológicos. Nesse sentido, o bom relacionamento interpessoal faz a grande diferença. Isto é, equipe é um conjunto de pessoas com objetivos comuns atuando no cumprimento de metas específicas.

Para reforçar essa ideia Fiorelli (2004) diz que:

Uma equipe é o conjunto de pessoas com um senso de identidade, manifestado em comportamento desenvolvido e mantido para o bem comum e em busca de resultados de interesse comum a todos os seus integrantes, decorrentes da necessidade mútua de atingir objetivos mais especificados. (FIORELLI, 2004, p.170).

Logo Vergara (1999) define equipe como:

Algo que une as pessoas. Para que exista uma equipe, é necessário que exista um elemento de identidade, de natureza simbólica, que possibilite que as pessoas possam se sentir unidas, por uma meta comum, estando fisicamente próximas ou não. (VEGARA, 1999, p. 212)

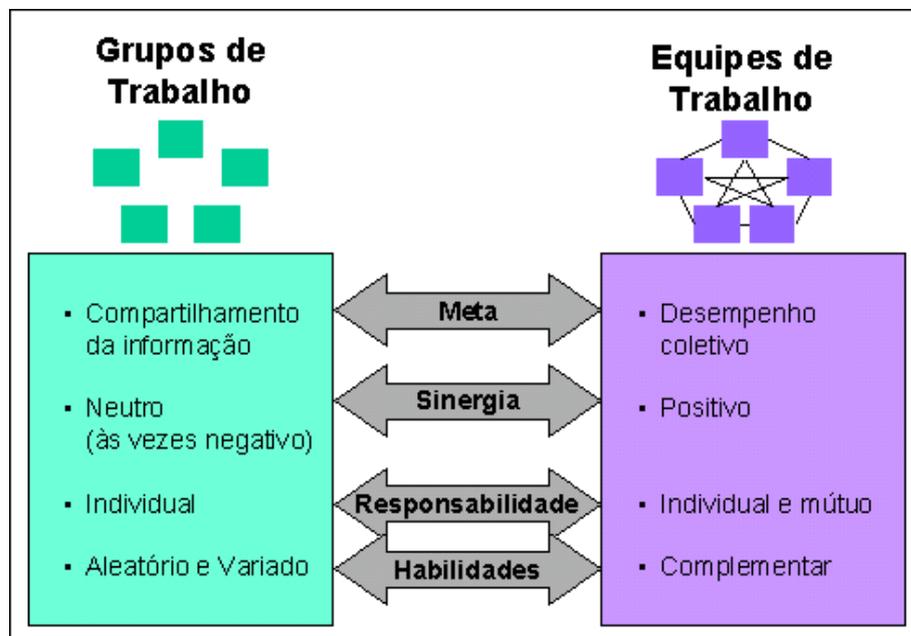


Figura 01. Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=Figura+trabalho+em+equipe>. Acesso em 03 de março de 2017.

Equipes de trabalho e grupos de trabalho possuem semelhanças específicas: primeiro, equipe de trabalho é quando um grupo ou uma sociedade resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema. O trabalho em equipe pode também ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam a realizar uma tarefa ou determinado trabalho. Já o grupo de trabalho é um conjunto formado por mais de duas pessoas para atingir determinado objetivo necessitando de algum tipo de interação, durante um intervalo de tempo, sem o qual seria mais difícil ou impossível obter o êxito desejado.

Pois bem, apesar de guardarem semelhanças, trata-se realmente de estruturas diferentes, porém, adiante será usado somente o termo equipe de trabalho.

As equipes de trabalho se caracterizam por ter um objetivo de trabalho compartilhado. Ainda que cada pessoa possa ter metas específicas que devam ser atingidas, haverá um objetivo global, da equipe, que é a razão pela qual foi criada e que é compartilhado por todos. A relação entre o esforço individual e o objetivo geral é mais próxima do que nos grupos, pelo que exige um determinado grau de comprometimento no sentido de direcionar o esforço à sua consecução. No caso dos grupos, os objetivos são distantes e vagos pelo que não se observa claramente o comprometimento das pessoas com eles.

Deste modo, para abordar especificamente o tema, diz-se que o trabalho em equipe deve ser composto por profissionais de diferentes áreas envolvendo pessoas com formações e perfis culturais diversos, isto é, a interdisciplinaridade². Pois, o cruzamento de seus saberes, interesses pessoais, profissionais e as posturas diante do trabalho estabelecerão novos cenários para a produção do conhecimento, para surgimento de instituições, práticas sociais e paradigmas de atuação dos saberes profissionais.

Autores como Piancastelli, Faria e Silveira tem destacado vantagens do trabalho em equipe sobre o trabalho individual. Todavia, apesar deste entendimento, visualizam-se na prática, várias dificuldades em realizar o trabalho em equipe.

E, para que o trabalho em equipe seja eficiente e obtenha excelência deve-se falar não somente em interdisciplinaridade como também em Princípio da eficiência, que pode ser entendido não como princípio, mas sim como finalidade e resultado, como meta atingida em virtude de uma causa.

No entanto, a eficiência, deve ser interpretada sob seus vários aspectos, podendo representar num primeiro momento, qualidade; e num segundo, uma ação eficaz, ou ainda, num terceiro momento, pode ganhar a configuração de atividade dinâmica que não gera prejuízo. Pois, de acordo com José Eduardo Martins Cardozo (1999):

“Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa

² A interdisciplinaridade é a qualidade daquilo que é interdisciplinar (aquilo que se realiza com a cooperação de várias disciplinas). A interdisciplinaridade implica a existência de um conjunto de disciplinas interligadas e com relações definidas, que evitam desenvolver as suas atividades de forma isolada, dispersa ou fracionada. Leia-se mais em <http://conceito.de/interdisciplinaridade>.

racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a ideia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. Uma atuação estatal só será juridicamente eficiente quando seu resultado quantitativo e qualitativo for satisfatório, levando-se em conta o universo possível de atendimento das necessidades existentes e os meios disponíveis". (CARDOZO, 1999, p. 166)

A interdisciplinaridade no Serviço Social está inteiramente relacionada com a atuação da profissão (suas atribuições, responsabilidade e métodos de trabalho) no âmbito institucional. Desta forma, a reivindicação de uma prática interdisciplinar entre os assistentes sociais obriga uma análise da sociologia das profissões, das políticas sociais e institucionais. Pois, no que se refere às práticas de intervenção social, faz-se necessário uma postura interdisciplinar.

2. Elementos fundamentais para consolidação de uma equipe de trabalho

O trabalho em equipe é essencial no desenvolvimento e sustentação da estrutura de trabalho voltada à solução rápida de problemas, à comunicação mais eficiente e para a melhoria no comprometimento e na qualidade de vida dos profissionais e usuários da rede de serviço.

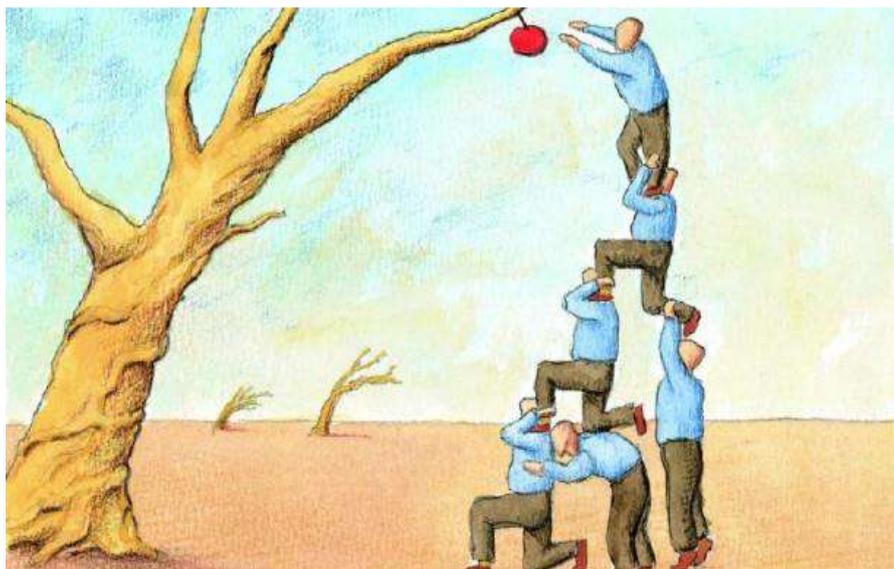


Figura 02. Disponível em: <http://www.elirodrigues.com/2010/10/24/5-principios-do-trabalho-em-equipe>. Acesso em 13 de março de 2017.

Segundo Rodrigues (2014) existem cinco princípios de Trabalho em Equipe conforme enumerados abaixo:

1. Meta – “Para que as pessoas trabalhem juntas é preciso dar um motivo para agir (o velho trocadilho da motivação). A Meta deve ser compreensível para todos, comunicada muito claramente e se possível com alguma carga emocional que estimule a união. Todos devem ter um papel definido, conforme sua capacidade, para alcançar o objetivo”.
2. Comunicação aberta – “O líder deve criar uma atmosfera de liberdade. Toda dificuldade, dúvida ou risco de problemas pode e deve ser colocada na mesa abertamente. Não deve haver repressão ou censura, caso contrário, as pessoas se sentirão ameaçadas e não falarão nada”.
3. Acompanhamento – “Por mais motivadas que as pessoas estejam, elas podem: desanimar, errar e ter dificuldades. A melhor forma de lidar com isso é determinar *checkpoints*, momentos fixos para acompanhamento das atividades/problemas. Para um trabalho em equipe realmente efetivo, deve fazer reunião de acompanhamento com a equipe inteira – todos juntos, leva mais tempo, mas estimula o trabalho conjunto”.
4. Abaixo a hierarquia – “Embora cada um tenha seu papel, os líderes devem pôr a mão na massa quando for necessário. Não existe problema algum em sentar com um membro da equipe e fazer parte do seu trabalho”.
5. Feedback – “A cada realização, mesmo que seja pequena, o feedback é importante. Se for uma realização bem-sucedida transforme esse feedback em reconhecimento, se não for, exponha os pontos de melhoria para a equipe”. (RODRIGUES, 2014, s.p)

Siqueira (2012, s.p) defende que a equipe de trabalho possui elementos peculiares de atitude e de ação, todavia, não serão abordados neste artigo, mas somente mencionados para nível de conhecimento. Os elementos são classificados em cinco: “1. Poder/Autoridade; 2. Moral/Coesão; 3. Normas/ Padrões; 4. Metas/Objetivos; 5. Mudança/Desenvolvimento; 6. Poder/Autoridade” (SIQUEIRA, 2012).

Sabe-se que qualquer equipe tem um chefe, líder ou coordenador cuja responsabilidade é alcançar resultados por meio dos esforços de várias pessoas. Esse chefe, líder ou coordenador está investido de autoridade para dirigir e controlar seus liderados, julgando

que cada integrante deverá conhecer suas atribuições, deveres e responsabilidades, seja individual ou coletivamente.

Ainda de acordo com Siqueira (2012, s.p), um dos critérios mais úteis para compreender o que se passa na equipe é buscar identificar as ações de liderança. No entanto, a qualidade da interação entre líderes e liderados é decisivo para a compreensão da atuação do trabalho em equipe.

Não existe elementos que comprovem quando surgiu a ideia de reunir indivíduos em equipes em prol de um objetivo comum, mas sabe-se que esta concepção existe há anos desde que se começou a pensar na dinâmica do processo de trabalho.

A concepção de equipe, a interação entre os profissionais, e notadamente, o reconhecimento da interdependência entre seus membros, deve beneficiar não somente sua equipe, como também, outras equipes e a instituição como um todo. Pois, é isso que torna todo o esforço em um verdadeiro trabalho em equipe, fazendo com que todas os profissionais da instituição caminhem na mesma direção, sendo necessário o uso de estratégias, objetivos definidos, comunicação eficaz, feedbacks constantes e lideranças compartilhadas.

Micheletti (2015, s.p) defende a ideia de que se deve aprender a trabalhar em equipe, maximizar o potencial de cada pessoa, aprender a viver com as diferenças e a extrair o melhor da diversidade que existe dentro de cada campo de trabalho, entendendo que trabalhando em equipe se terá mais chances para superar os limites. E, que para reverter este quadro existem algumas dicas do que precisa ser feito para se alcançar uma equipe eficiente:

- **Defina claramente a missão, os valores, as metas e objetivos da equipe.** Todos têm que saber qual o objetivo do trabalho, para que o esforço seja feito na mesma direção. Cada integrante da equipe tem que estar atento ao significado maior do trabalho, que é o objetivo que foi definido, e ver o mesmo como um desafio. A comunicação clara é fundamental para alcançar o objetivo. Melhor errar pelo excesso de comunicação, jamais pela falta.
- **Respeite a individualidade e estimule a diversidade da equipe.** Equipes são formadas de pessoas, que têm histórias de vida, conhecimentos e experiências bem

diferentes. É papel do líder aceitar e estimular as diferenças, fazendo com que cada um dê o seu melhor.

- **Estabeleça os papéis.** Se os integrantes da equipe não sabem qual a função ou papel a desempenhar, dificilmente vão poder atingir com um objetivo comum. Pode ser necessário treinar as pessoas (é papel do líder identificar se existe ou não a necessidade de treinamento).
- **Motive e reconheça os talentos.** Com o tempo, é natural que a equipe perca o entusiasmo do começo. É preciso evitar que uns poucos trabalhem e todos os outros fiquem olhando. É fundamental saber o que cada membro da equipe está fazendo de valor e reconhecer a performance de cada integrante. Não permita, no entanto, que alguém solte a máxima: “Eu já fiz a minha parte”.
- **Aprenda a lidar com o conflito.** Em um grupo, é inevitável que haja choque de opiniões, personalidades e estilos. O desafio é saber valorizar a diferença e tornar os inevitáveis conflitos um bom motivo para crescer e superar as adversidades. Cooperar é diferente de competir.
- **Avalie e monitore.** O monitoramento do trabalho e dos resultados é fundamental para que cada integrante saiba como está o seu desempenho, em que e como pode melhorar. Informações incompletas podem acabar com o trabalho de qualquer equipe.

Ao abordar sobre os elementos fundamentais para a consolidação do trabalho em equipe, entende-se ser necessário falar também sobre o trabalho de humanização dos profissionais da equipe de trabalho.

Falar sobre humanização confere, necessariamente, fazer comentários a respeito de sua significação. Entende-se a humanização como a busca da essência humana, que pode ser encontrada nas relações sociais, das quais o homem é também um produto. Por conseguinte, a Política de Humanização da Assistência à Saúde (PHAS) diz que humanizar é

Uma troca de saberes, diálogo entre os profissionais, trabalho em equipe que leve às atitudes ético-estético-políticas. Éticas pela defesa da vida, as estéticas estão voltadas para os processos de criação e as políticas porque envolvem relações sociais e de poder. (PHAS, 2005, s.p.)

Garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, para que o sentimento humano, as percepções de dor ou de prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É

preciso, ainda, que esse sujeito ouça do outro, palavras de seu reconhecimento. É pela linguagem que fazemos as descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro. Sem isso, nos desumanizamos reciprocamente. Ou seja, sem comunicação, não há humanização. A humanização depende de nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com nossos semelhantes. (PHAS, 2005, s.p.)

Heckert; Passos; Barros (2009) definem humanização como tratar com respeito, carinho, amor, educação, empatia, capacidade de se colocar no lugar do outro e aceitá-lo, acolher, dialogar, aceitar as diferenças, resumindo, resgatar a dimensão humana nas práticas profissionais.

Já Faiman et al. (2003) defende que o processo de humanização implica em uma transformação da cultura assistencial, para que sejam valorizados os aspectos subjetivos, históricos e culturais não só dos usuários, como também dos profissionais objetivando melhorias na qualidade do atendimento e das condições de trabalho.

A humanização representa melhoria da capacidade dialógica entre os sujeitos, acolhimento resolutivo, corresponsabilidade, inclusão, ética, não-discriminação, qualidade dos serviços, bom relacionamento entre usuários e profissionais e oferta de melhores condições de trabalho. (DESLANDES, 2004, p.11)

Nas palavras de Pasche (2010, s.p.) humanizar “trata-se de uma política com princípios, diretrizes e dispositivos, acionados por um método caracterizado por uma tríplice inclusão: pessoas, movimentos sociais e pela perturbação e tensão”.

Fortes; Martins (2000, p.33) comparam humanização com reconhecimento. Ou seja, reconhecer o usuário que busca os serviços de atendimento, como sujeitos de direitos, observando sempre sua individualidade. Pois, ao reconhecer o sujeito na sua individualidade ampliará as chances de o mesmo exercer sua autonomia.

Segundo Marques; Souza (2010, p. 141) humanizar os serviços implica em transformar o próprio modo como se classifica o usuário, ou seja, de sujeito passivo a ativo, de necessitado para aquele que detém o direito de ser usuário de qualquer serviço a ser prestado garantindo ações técnicas, políticas e eticamente seguras, prestadas por trabalhadores responsáveis e qualificados.

Deste modo, se faz necessário a construção de ações educativas nos serviços de atendimento (qualificação do profissional) visando a criação de uma nova cultura voltada

para os compromissos com as questões sociais com objetivo de responder as demandas da população, a partir de soluções individuais e coletivas, criando uma política intersetorial. Pois, “criar uma cultura de humanização, com base em práticas acolhedoras, implica em profunda valorização do potencial humano e uma compreensão de equipe, na qual todos os membros da coletividade sentem-se beneficiados e beneficiários”. (PEREIRA et. al., 2010, p. 56)

O processo de humanização no trabalho do assistente social é uma questão a ser refletida, pois a maioria dos profissionais enfrentam situações difíceis em seu ambiente de trabalho, tais como: baixas remunerações, pouca valorização da profissão e descaso frente aos problemas identificados pela própria equipe de trabalho em relação aos usuários do serviço social.

Segundo Rodrigues (2001) “a humanização do ambiente de trabalho é um subproduto da necessidade de incorporar o amor nas relações profissionais e interpessoais; é a administração dos ressentimentos”. (RODRIGUES, 2001, p. 309). Pois, a humanização deve ser vista como uma política atuante em toda a rede de serviço e que o atendimento humanizado para com os usuários deve ser paralelo ao atendimento humanizado ao profissional. Em suma, um ambiente onde todos cuidam e são cuidados.

3. A atuação do serviço social para a obtenção da eficiência e excelência no atendimento com enfoque no trabalho em equipe

Hoje, mais do que nunca o ser humano necessita aprender a interagir com o próximo, e o trabalho desenvolvido em equipe não se estabelece de modo natural, sendo necessário um processo de desenvolvimento de habilidades e capacidades para o alcance dos objetivos.

Neste sentido, o Serviço Social está interligado a diversas áreas de saber, o que é muito importante para o seu desenvolvimento, pois o isolamento seria danoso para a abrangência da prática do assistente social.

A interdisciplinaridade exige um saber ético, técnico e profissional. O Assistente Social tem em seu trabalho influência de vários fatores como: econômico, cultural, político, geográfico, além da sociedade civil e do Estado, que exigem do profissional um conhecimento detalhado da realidade na qual está inserido. Isto exige dos assistentes sociais

uma intervenção prática que tem como requisito posse de informações e análise conjuntural.

No entanto, os assistentes sociais devem ser críticos, propositivos e estar vigilante a todas as possibilidades que o movimento da realidade apresenta e deve estabelecer parcerias em concordância com o projeto político profissional para alcançar excelência e eficiência no trabalho.

Neste sentido, a postura interdisciplinar é condicional às atividades do assistente social. Por isso,

É necessário que o profissional envolvido em trabalhos interdisciplinares funcione como um pêndulo, que ele seja capaz de ir e vir: encontrar no trabalho com outros agentes, elementos para a reavaliação do seu lugar e encontrar nas discussões atuais pertinentes ao seu âmbito interventivo, os conteúdos possíveis de uma atuação interdisciplinar. (MELO e ALMEIDA, 1999, 235).

As ações em parceria devem funcionar como fertilizantes para a produção de conhecimento no processo de ir e vir das relações e demandas profissionais. Devem trazer para a intervenção profissional a possibilidade do pluralismo e da equidade, princípios fundamentais da profissão de Serviço Social.

O projeto interdisciplinar não é produzido através de receita de sucesso, mas, por meio de condicionantes entre os profissionais. É por isso, que a interdisciplinaridade encontra limites no cotidiano da história de vida e profissional.

A autonomia profissional é garantida por meio de uma função técnica e política, que confere ao profissional um saber fazer bem, ou seja, dominar o conteúdo teórico, a clareza de seus objetivos e os da instituição em que trabalha. Portanto, faz-se necessário um processo de interação constante das equipes de trabalho, de modo a atender às necessidades trazidas pelo dinamismo dos problemas cotidianos, possibilitando um aperfeiçoamento profissional.

Promover o diálogo entre os usuários para melhorar a convivência, elevar a motivação da equipe e delinear ações que devam ser implementados e objetivos a serem cumpridos são medidas que promovem a integração interpessoal e a qualidade da assistência prestada.

O trabalho em equipe envolve, no entanto, o reconhecimento das diferenças dos saberes e das práticas existentes e do enfrentamento de conflitos intrínsecos a qualquer processo de trabalho, ou seja, um desafio a ser alcançado. Esse saber fazer bem se mostra como competência que requer dos técnicos a detenção de estratégias, as quais os possibilitam trabalhar com os limites e alternativas dentro de um posicionamento técnico competente e comprometido.

Considerações finais

À guisa de conclusão cabem algumas reflexões finais para futuras investigações e aprofundamentos.

A falta de envolvimento da equipe de trabalho pode evidenciar a falta de formação dos profissionais. Pois só se consegue excelência no trabalho quando estrategicamente a equipe estiver bem capacitada. A formação permanente pode ser uma estratégia transformadora do trabalho, onde estejam envolvidos todos os profissionais.

Muitas são as dimensões com as quais os trabalhadores estão comprometidos. O Assistente Social lida não só com a defesa e a garantia dos direitos, mas lida também com todas as dimensões humanas do indivíduo. A mudança das práticas de acolhimento aos usuários pelos profissionais do Serviço Social requer uma nova postura e uma nova prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de atendimento buscando, portanto, excelência no ambiente de trabalho.

Destaca-se ainda que a acolhida não é somente um espaço ou um local, mas uma postura ética, pois quem acolhe ou assiste toma para si a responsabilidade de resguardar, abrigar e proteger o outro em suas demandas, com a resolutividade necessária para o caso em questão. Desse modo, é que se diferencia o termo assistir do termo de triagem, pois se constitui numa ação de inclusão que não se esgota na etapa da recepção, mas que deve ocorrer em todo o processo de atendimento.

O amparo deve começar na recepção e terminar na sala de atendimento, pois o usuário deve ter garantido o direito de solucionar a sua demanda. De forma geral, o assistir, o dedicar-se ao usuário, o cuidar se põem como atribuições cruciais para o profissional.

Por fim, a realização desse trabalho foi de grande importância, pois há interesse de nortear um novo jeito de atender os usuários com eficiência realizando um trabalho de excelência, que qualifique as relações dos profissionais envolvidos X usuários, potencializando suas habilidades através do trabalho em equipe.

Referências

CARDOZO, José Eduardo Martins. **Princípios Constitucionais da Administração Pública (de acordo com a Emenda Constitucional n.º 19/98)**. Apud MORAES, Alexandre. Os 10 anos da Constituição Federal. São Paulo: Atlas, 1999, p.166.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2000, p. 742.

COHEN, A R; FINK, L. **Comportamento organizacional: conceitos e estudos de caso**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003. p.651.

DESLANDES, S. F. **Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar**. Ciência e Saúde coletiva. Rio de Janeiro, v. 9, nº. 1, p. 7-14, 2004.

FAIMAN, C. S. et al. **Os cuidadores: a prática clínica dos profissionais de saúde**. Mundo Saúde. São Paulo, v. 27, nº. 2, p. 254-257, abr./jun., 2003.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2004. p. 325.

FORTES, P. A.C.; MARTINS, C. L. **A ética, a humanização e a saúde da família**. Revista brasileira de enfermagem. Brasília, v.53, nº especial, p. 31-39, dez. 2000.

HECKERT, A. L. C.; PASSOS, E.; BARROS, M. E. B. **Um seminário dispositivo: a humanização do Sistema Único de Saúde (SUS) em debate**. Interface, Comunicação, Saúde, Educação. Botucatu, v. 13, supl. 1, p. 493-502, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sciarttext&pid=1414-32832009000500002>. Acesso em mar. 2017.

MARQUES, I. R. SOUZA, A. R. Tecnologia e humanização em ambientes intensivos. Revista Brasileira de Enfermagem. Brasília, v. 63, nº. 1, p. 141-144, jan./fev.2010.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da evolução urbana à revolução digital**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MELO, A. I. S. C. de et ALMEIDA, G. E. S. de. **Interdisciplinaridade: possibilidades e desafios para o trabalho profissional**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social, Módulo 4: Brasília: NED/Cead – Universidade de Brasília, 1999.

MICHELETTI, Camila. **Trabalho em equipe: Essencial para todas as empresas.**

<https://carreiras.empregos.com.br/seu-emprego/trabalho-em-equipe-essencial-para-todas-as-empresas>. Acesso em 15 de março de 2017.

PASCHE, D.F. **Humanizar a formação para humanizar o SUS.** In: BRASIL. Ministério da Saúde. Caderno humaniza SUS: formação e intervenção. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/caderno_humanizaSUS.pdf.

Acesso em mar. 2017.

PEREIRA, A. D. A. et al. **Atentando para as singularidades humanas na atenção à saúde por meio do diálogo e acolhimento.** Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v. 31, nº. 1, p. 55-61, mar, 2010.

PIANCASTELLI, Carlos Haroldo; Faria, Horácio Pereira de; Silveira, Marília Rezende da. **O trabalho em equipe.** In: Brasil. Ministério da Saúde. Organização do cuidado a partir de problemas; uma alternativa metodológica para a atuação da Equipe de Saúde da Família. Brasília: OPAS, p. 45- 50, 2000.

POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE.

<http://www.humanizasaude.rs.gov.br/site/artigos/manual> - 2005. Acesso em 16 de março de 2017.

RODRIGUES, A.L. Saúde, amor e trabalho. In: Silva MAD. **Quem ama não adoecer: o papel das emoções na prevenção e cura das doenças.** São Paulo: Best Seller; 2001, p.309.

RODRIGUES, Eli. **Cinco princípios do trabalho em equipe.**

<http://www.elirodrigues.com/2010/10/24/5-principios-do-trabalho-em-equipe>. Acesso em 13 de março de 2017.

VERGARA, S. V. **Gestão de pessoas.** São Paulo: Atlas, 1999. p. 212.