



ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO LÍDER NO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO CONCHECITA CIARLINI – MOSSORÓ/RN

*Paula Gurgel Dantas¹, Andréa Kaliany da Costa Lima², Vera Lúcia de Oliveira³,
Jacqueline Dantas Gurgel⁴, Hudson do Vale de Oliveira⁵*

RESUMO: A liderança é um desafio para os gestores que querem atuar e se desenvolver no mercado de trabalho. Aparece vinculada à necessidade de manter os funcionários motivados, para assim, poderem apresentar maiores resultados. Sob a luz dos marcos teórico, tais como: Hunter (2004), Adair (2005), lamamoto (2007), entre outros, este trabalho é resultado de uma investigação desenvolvida com assistentes sociais que atuam na Unidade de Pronto Atendimento Conchecita Ciarlini (UPA) em Mossoró-RN. A pesquisa é de natureza quantitativa e foi realizada por meio de aplicação de questionários, com questões fechadas. Para tal foi desenvolvida uma pesquisa descritiva e estudo de caso, tendo como participantes 12 assistentes sociais da UPA. Os resultados revelaram que a atuação do líder se dá de forma participativa e que este proporciona à equipe uma integração e participação na tomada de decisão, compartilhando responsabilidades e descentralizando tarefas, sendo sensível às necessidades do grupo e motivando-o a crescer. Para tanto, as organizações devem objetivar o desenvolvimento de seus profissionais para que estes possam cada vez mais desenvolver novas habilidades e ampliar as habilidades já existentes contribuindo, dessa forma, com o objetivo geral da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Líder, liderança, serviço social.

1 INTRODUÇÃO

As profundas mudanças políticas, econômicas, tecnológicas e sociais constituem as principais características do mundo atual. Essas condições de mudança e de transformação influenciam fortemente as organizações. Segundo Chiavenato (2004, p.365), “nelas, os gerentes devem ser incumbidos de estimular, apoiar e alcançar a inovação através das pessoas”.

As organizações são muito importantes para a realização de objetivos sociais e afetam a qualidade de vida tanto positiva quanto negativamente. Assim, “organizações bem administradas são importantes por causa do impacto sobre a qualidade de vida da

¹ Especialista em Gestão de Recursos Humanos, Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. E-mail: HUDSONDOVALE@gmail.com

² Ms. Professora do Departamento de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. E-mail: andreakaliany@yahoo.com.br

³ Ms. Professora do Departamento de Administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN. E-mail: HUDSON_VALE@yahoo.com.br

⁴ Ms. Professora da Universidade Potiguar – UnP, Campus Mossoró. E-mail: HUDSON_VALE@hotmail.com

⁵ Doutorando em Agronomia, Universidade Estadual de Londrina – UEL. E-mail: HUDSON_VALE@yahoo.com.br

sociedade. Administradores competentes são recursos sociais importantes” (MAXIMIANO, 2008, p.7).

Dessa forma, este trabalho foi pensado a partir da necessidade de desenvolver um estudo sobre a liderança exercida pelo Coordenador do Setor de Serviço Social da Unidade de Pronto Atendimento Conchecita Ciarlini (UPA) em Mossoró/RN.

A liderança é um processo abrangente que ocorre, praticamente, em todos os segmentos da sociedade. Ela se manifesta sempre que uma pessoa procura influenciar o comportamento de outro ou de um grupo, sempre buscando alcançar um objetivo.

O objetivo da pesquisa é analisar a atuação do coordenador como o líder e o exercício da liderança no setor de Serviço Social da UPA Conchecita Ciarlini.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Utilizou-se como procedimento para a investigação o estudo de caso, que segundo Leite (2008, p. 67), “tem a finalidade de analisar profundamente uma unidade social. Poderia ser realizado dentro de uma organização, um estudo profundo e abrangente da complexidade de seus processos”.

O tipo de pesquisa utilizado é de natureza quantitativa com intuito de captar dados relevantes para analisar a atuação do líder na UPA, pois Gonçalves (2005) analisa que, no enfoque quantitativo “coletam-se e quantificam-se os dados e opiniões mediante o emprego de recursos e técnicas estatísticas”, incluindo das mais simples as mais complexas. A pesquisa é censitária, abrangendo todos os 12 assistentes sociais que exercem atividades na UPA.

Esta pesquisa realizou-se em dois momentos: primeiramente se baseou em estudos bibliográficos sobre o tema liderança e a atuação do líder em uma organização e, em um segundo momento, ocorreu a aplicação dos questionários. Os questionários foram aplicados com os sujeitos envolvidos, ou seja, os assistentes sociais da Unidade de Pronto Atendimento Conchecita Ciarlini (UPA).

Os dados obtidos foram analisados qualitativa e quantitativamente utilizando-se, para isso, a estatística descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados desta pesquisa serão apresentados nas figuras a seguir.

Na primeira questão, foi perguntado se o líder da equipe permite total liberdade da participação dos liderados na tomada de decisões inerentes ao trabalho na instituição. Como mostra a figura 01, 83% dos respondentes afirmaram que “sempre”. Com isso, percebe-se que a equipe decide questões relacionadas ao trabalho conjuntamente.

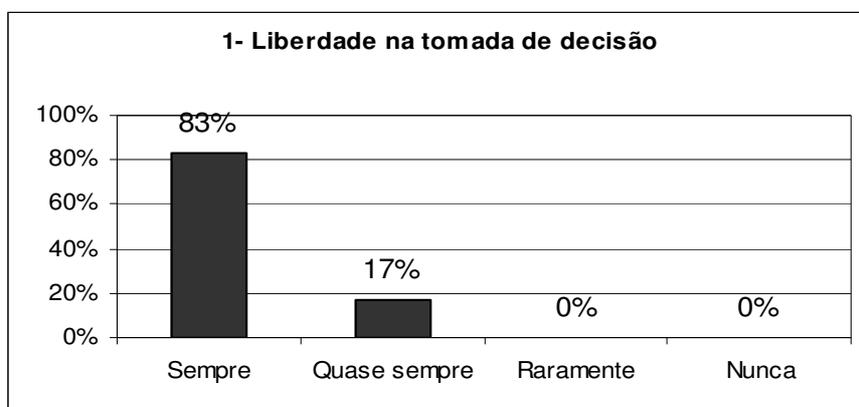


Figura 01 – Liberdade na tomada de decisão

Em relação à segunda questão foi avaliado se o líder compartilha as responsabilidades descentralizando as ações realizadas pelo grupo. A figura 02 mostra que as atividades são descentralizadas e as responsabilidades compartilhadas com toda a equipe, já que, segundo VERGARA (2000, p.30) “nas atuais relações de trabalho o paternalismo dá lugar ao compartilhamento de responsabilidades”. Atualmente, o que se espera das empresas é que “ofereçam oportunidades para o desenvolvimento de seus empregados e parceiros e que estes cuidem de suas próprias carreiras e comprometam-se com resultados” (VERGARA, 2000, p.30).

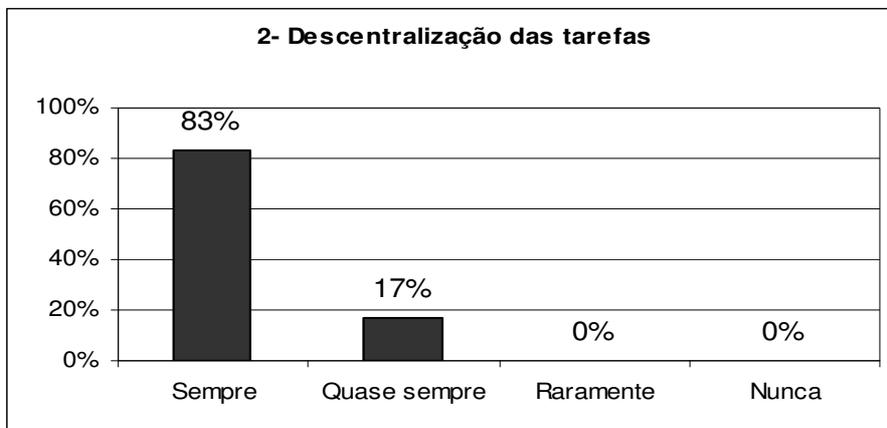


Figura 02 – Descentralização das tarefas

Segundo Sveiby (1998, p. 9) “as pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa. Todos os ativos e estruturas, quer tangíveis ou intangíveis, são resultados das ações humanas”. Dessa forma, procurou-se avaliar se o líder da equipe é sensível às necessidades individuais e do grupo. O resultado, conforme a figura 03, foi positivo afirmando a sensibilidade do líder em relação a essas necessidades, já que “as pessoas tem valores diferentes, necessidades diferentes, interesses diferentes, organização familiar diferente, formação profissional diferente [...] e lidar com essas diferenças é a arte e a magia do gestor” (VERGARA, 2000, p.43).

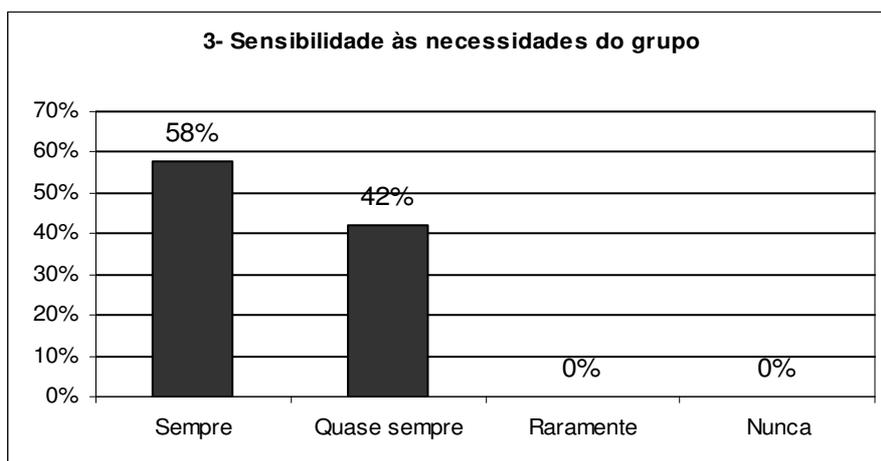


Figura 03 – Sensibilidade às necessidades do grupo

A figura 04 mostra se, quando necessário, o líder chama a atenção dos liderados individualmente.

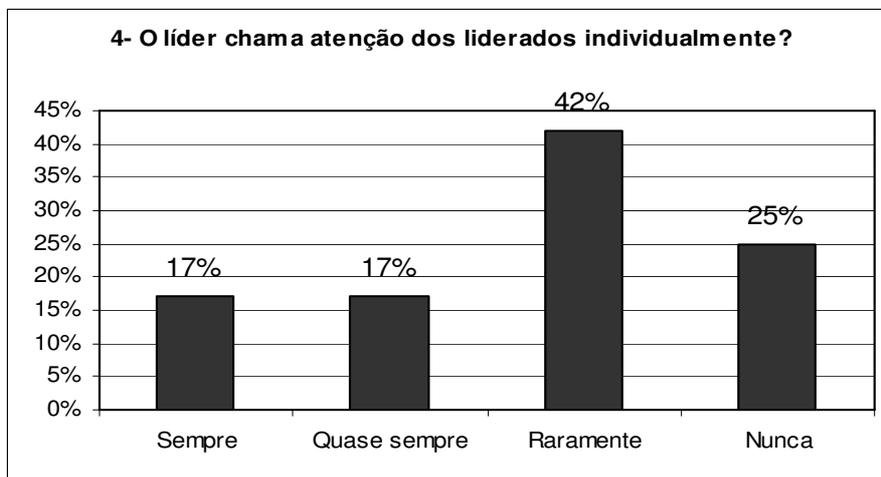


Figura 4 – Ação do líder em chamar a atenção dos liderados

O resultado enfatiza que raramente, ou nunca, o líder tem essa atitude, porém é preciso esclarecer que o líder da instituição pesquisada raramente precisa chamar a atenção de seus liderados, não que este o faça de forma coletiva, mas quando se faz necessário conversa com o funcionário individualmente.

4 CONCLUSÃO

Verificou-se que a atuação do líder se dá de forma participativa e que este proporciona à equipe uma integração e participação na tomada de decisão, compartilhando responsabilidades e descentralizando tarefas, sendo sensível às necessidades do grupo e motivando-o a crescer.

Quando uma empresa conta com um líder, os benefícios são inúmeros, pois será nele que se concentrará toda a atenção, e será ele quem irá conduzir ou influenciar os demais componentes da organização.

Porém, este estudo apresenta uma limitação que está centrada na questão de que os resultados apontados, por meio do estudo de caso, apesar de sua contribuição, não visualizam a generalização dos mesmos, uma vez que a pesquisa foi aplicada apenas no Setor de Serviço Social da UPA Conchecita Ciarlini em Mossoró-RN. Frente a isso, este estudo oferece uma abertura para outros estudos com outros atores sociais e em outras instituições a fim de aprofundar mais o tema.

REFERÊNCIAS

ADAIR, J. **Chefiar ou liderar?** Seu sucesso depende dessa escolha. São Paulo: Futura, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GONÇALVES, H. de A. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Avercamp, 2005.

HUNTER, J. C. **O Monge e o Executivo**: uma história sobre a essência da liderança. 15ª ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

IAMAMOTO, M. V. As Dimensões Ético-Políticas e Teórico-Metodológicas no Serviço Social Contemporâneo. In: MOTA, A. E. (org.) [et al.]. **Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

LEITE, F. T. **Metodologia científica**: métodos e técnicas de pesquisa. Aparecida (SP): Idéias e Letras, 2008.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza da organizações**. Tradução de Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2000.