

VII Conferência de Investigação e Intervenção em Recursos Humanos – Gestão de Pessoas: uma função em mudança,

Título – Comparação da satisfação dos colaboradores e dos clientes / utilizadores de um serviço social

Mário Pereira, ASSOL - Associação de Solidariedade Social de Lafões

Palavras chave: satisfação e qualidade de vida

O estudo a apresentar pretende parte do pressuposto de que existe uma relação entre a satisfação dos trabalhadores e dos utilizadores dos serviços sociais e suas famílias.

Procuramos apresentar dados que reforça essa convicção comparando dados da satisfação dos trabalhadores, dos utilizadores e das suas famílias de um serviço que apoia pessoas com deficiências de várias idades.

A particularidade dos dados do estudo consiste no facto de terem sido usados instrumentos que utilizam os mesmos parâmetros.

Partindo do princípio de que o trabalho e os serviços servem para incrementar a qualidade de vida das pessoas, utilizamos na construção dos vários instrumentos um modelo que pressupõe 8 condições para uma vida de qualidade de vida:

- ▶ **Integridade Corporal** – ter saúde, estar bem vestido, alimentado e cuidado
- ▶ **Sentir-se seguro** – Gostar de estar com outros, não ter medo daqueles com quem vive e viver relaxado em interação com outros
- ▶ **Sentir-se valorizado** – Ver-se a si próprio como bom, ser reconhecido como boa pessoa, sentir orgulho, e poder expressar os seus talentos.
- ▶ **Ter uma vida estruturada** – Sentir que tem um plano de vida, ter rotinas diárias e ter os seus próprios rituais e crenças
- ▶ **Um sentido de pertença** – Ter um círculo de amigos próximos, valorizar e ser valorizado pelos outros sentir companheirismo
- ▶ **Participação social** - Ser capaz de ter contacto com a comunidade, se estar entre outras pessoas e de tomar parte na vida da comunidade.
- ▶ **Atividades diárias significativas** – Gostar das suas atividades diárias, fazer atividades que se encaixam no seu plano de vida
- ▶ **Contentamento interior** – Sentir harmonia interior e sentir-se livre de experiências traumáticas.

Para cada um dos grupos foram identificados diferentes indicadores em cada uma das condições de acordo com o seu interesse no serviço.

A comparação será feita globalmente e em cada uma destas condições.