



PERCEPÇÃO DA ENFERMAGEM EM RELAÇÃO AO CONSELHO REGIONAL DE SUA CATEGORIA

PERCEPTION OF NURSING IN RELATION TO THE REGIONAL COUNCIL OF ITS CATEGORY LA PERCEPCIÓN DE LA ENFERMERÍA EN RELACIÓN AL CONSEJO REGIONAL DE SU CATEGORÍA

André Luiz Silva Alvim¹, Renata Lacerda Prata Rocha², Thais Cristina Amorim Tadeu³

RESUMO

Objetivo: compreender a percepção dos enfermeiros e técnicos de enfermagem em relação ao Conselho Regional de sua categoria. **Método:** estudo de campo, exploratório e descritivo com abordagem qualitativa, com sete enfermeiros e seis técnicos de enfermagem, em um hospital privado de Belo Horizonte/BH, Brasil. Foi empregada a entrevista semiestruturada, utilizando um gravador MP4; em seguida, foi feita a transcrição das respostas, analisadas pela técnica de Análise Temática de Conteúdo. O projeto de pesquisa teve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas, CAAE: 24695113.0.0000.5098. **Resultados:** os profissionais percebem o COREN como um órgão forte e representativo, com grande capacidade para atuar em melhorias na profissão, mas que não cumpre o seu papel, uma vez que age de forma inábil, sem transparência. **Considerações finais:** torna-se fundamental que sejam criadas ações que com vistas à melhoria de sua imagem, bem como dos serviços oferecidos, a fim de solidificar sua relação com seus inscritos. **Descritores:** Sociedades de Enfermagem; Enfermagem; Satisfação do Usuário.

ABSTRACT

Objective: understanding the perception of nurses and nursing technicians in relation to the Regional Council of its category. **Method:** a field study, exploratory and descriptive of a qualitative approach, with seven nurses and six nursing technicians, in a private hospital in Belo Horizonte/BH, Brazil. It was applied a semi-structured interview, using an MP4 recorder; then there was made the transcript of the responses, analyzed by the technique of Analysis of Thematic Content. The research project was approved by the Research Ethics Committee, CAAE: 24695113.0.0000.5098. **Results:** the professionals realize COREN as a strong and representative organ with great capacity to work on improvements in the profession, but that does not fulfill its role, since they act in a difficult manner, without transparency. **Final notes:** it becomes essential that actions be created with the view to improve its image as well as the services offered in order to solidify its relationship with its subscribers. **Descriptors:** Nursing Societies; Nursing; User's Satisfaction.

RESUMEN

Objetivo: comprender la percepción de enfermeras y técnicos de enfermería en relación con el Consejo Regional de su clase. **Método:** este es un estudio de campo, exploratorio y descriptivo, con enfoque cualitativo, conducido con siete enfermeras y seis técnicos de enfermería, en un hospital privado en Belo Horizonte/BH, Brasil. Se utilizó una entrevista semi-estructurada, usando una grabadora MP4; a continuación, la transcripción se hizo de las respuestas analizadas por la técnica de Análisis de Contenido Temático. El proyecto de investigación fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación, CAAE: 24695113.0.0000.5098. **Resultados:** los profesionales realizan el COREN como un órgano fuerte y representativo, con gran capacidad para trabajar en la mejora de la profesión, pero que no cumple su función, ya que actúan de manera torpe y sin transparencia. **Consideraciones finales:** se hace imprescindible que la acción se crea con el fin de mejorar su imagen, así como los servicios que se ofrecen con el fin de consolidar su relación con sus suscriptores. **Descritores:** Sociedades de Enfermería; Enfermería; La Satisfacción del Usuario.

¹Enfermeiro, MBA Auditoria e Gestão da Qualidade aplicada a Serviços de Saúde, Centro Universitário UNA. Belo Horizonte (MG), Brasil. E-mail: andrevolts@hotmail.com; ²Enfermeiro, Professora Mestre em Enfermagem, Centro Universitário UNA/Centro Universitário Newton Paiva. Belo Horizonte (MG), Brasil. E-mail: renatalacerdapr@yahoo.com.br; ³Enfermeira, Centro Universitário UNA. Belo Horizonte (MG), Brasil. E-mail: thaisamorinct@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Os conselhos profissionais são instituições que se destinam ao controle e fiscalização de determinadas profissões regulamentadas.¹ No caso da Enfermagem, a profissão é fiscalizada pelo Conselho Regional de Enfermagem (COREN), que é um órgão disciplinador subordinado ao Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), vinculado ao Ministério do Trabalho e Previdência Social. Ele é uma autarquia que fiscaliza e faz cumprir a Lei 7.489/86, referente ao exercício profissional da enfermagem.²

Criado através da Lei Nº 5.905 de 12 de julho de 1973, o COREN encontra-se em cada estado do Brasil, com sede nas capitais e no Distrito Federal. Os membros e outros suplentes são eleitos por voto pessoal, de caráter obrigatório. O mandato é de três anos e permite-se somente uma reeleição.²

Um dos objetivos do COREN é buscar pela qualidade nos serviços, em especial, na assistência de enfermagem.³ A qualidade visa a manter o foco em atender as necessidades dos seus clientes, gerando conseqüentemente a satisfação dos mesmos.³⁻⁵

Uma das formas de se avaliar a qualidade de um serviço é conhecendo a percepção de seus clientes sobre o produto oferecido. Conseqüentemente poder-se-á determinar o grau de satisfação dessa clientela, e a partir de então, criar ferramentas que mantenham o encantamento pelo serviço prestado. Caso contrário, a análise inversa poderá subsidiar a criação de estratégias de mudanças, a fim de melhorar o contentamento por parte daqueles que recebem o serviço.^{4,6}

A utilização das opiniões sob a perspectiva do cliente, como parâmetro de avaliação da qualidade do serviço, é uma tendência atual.⁴ Os clientes do COREN são enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Para atuarem, precisam estar inscritos ao Conselho e adimplentes com as anuidades fixadas, considerando que assim lhes é conferido habilitação legal para exercer a profissão.²

Verifica-se que até o momento, não há estudos científicos publicados na literatura que avaliem a percepção da enfermagem em relação ao Conselho Regional de sua categoria. Pressupõe-se que quando o serviço prestador desconhece a percepção de seus usuários sobre os mesmos, suas ações podem não ter o impacto esperado, considerando que não estão sendo planejadas a partir de suas necessidades, sugestões e opiniões.

Conhecer qual é a visão dos clientes em relação ao lugar e produto ofertado, contribui para melhorar cada vez mais o gerenciamento

do local e este, na busca de atender as necessidades e expectativas de seus usufrutuários. O cliente é a única razão da existência de uma organização.⁴⁻⁷

Diante dessa problemática, este estudo poderá desvelar as lacunas existentes acerca da temática, contribuindo para a identificação dos aspectos que podem ser melhorados em relação aos serviços prestados e levantar os problemas existentes até então desconhecidos devido ausência de pesquisas relacionadas, na comunidade científica. Por meio desse estudo, novas reflexões sobre o tema poderão ser geradas, bem como discussões e conseqüentemente melhorias no atendimento desse cliente, com um padrão de qualidade cada vez melhor. Nesse sentido, esse estudo busca responder a seguinte questão << Qual é a percepção da enfermagem em relação ao Conselho Regional de sua categoria? >>

OBJETIVO

- Compreender a percepção dos enfermeiros e técnicos de enfermagem em relação ao Conselho Regional de sua categoria

MÉTODO

Estudo de campo, descritivo e exploratório de natureza qualitativa.⁸ Os sujeitos foram sete enfermeiros e seis técnicos de enfermagem, a maioria do sexo feminino e um do masculino. Os participantes atuam nas funções assistencial e gerencial, inscritos e adimplentes com o COREN. Para a seleção dos profissionais de Enfermagem foi utilizado o processo de amostragem por conveniência, selecionando-se os sujeitos que representam as características do objeto de estudo e possam contribuir significativamente para a melhor compreensão do fenômeno estudado.⁹

A pesquisa ocorreu em um hospital privado localizado na região metropolitana de Belo Horizonte. Trata-se de um hospital escola que atende diversas especialidades como oncologia, clínica médica, clínica cirúrgica, cuidados intensivos e de urgência e emergência, além de realizar transplantes com foco cardíaco e renal.

A coleta de dados ocorreu no mês de março após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisas (CEP) CAAE 24695113.0.0000.5098. Para participar, os profissionais leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), obedecendo à Resolução 466/2012, que diz respeito às Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa em Seres Humanos. Os profissionais foram abordados em seus respectivos setores e agendados horários conforme a disponibilidade. Foi utilizado

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

como instrumento de coleta de dados a entrevista semi-estruturada, com perguntas pré-estabelecidas e utilizado um gravador MP4 para transcrição das respostas com total fidedignidade.¹⁰

Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de Análise de conteúdo, pois, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise da comunicação que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, em três etapas distintas:¹¹

Inicialmente, para a pré-análise foram escolhidas as entrevistas a partir de leitura flutuante para definição do *corpus* do material. A codificação dos dados ocorreu por

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

meio da similaridade e categorização, onde se buscou o real significado das palavras, a frequência em que apareceram e posteriormente, a classificação por agrupamento conforme as similaridades. Por fim, ocorreu a interpretação com base nas inferências.¹¹

Após análise do conteúdo, identificaram-se três categorias: Categoria 1 - Visão da equipe de Enfermagem sobre o COREN; Categoria 2 - Sentimentos e expectativas em relação ao COREN; Categoria 3 - A qualidade de serviço do COREN: a percepção da equipe de Enfermagem.

RESULTADOS

Tabela 1. Perfil dos participantes da pesquisa, clientes inscritos no COREN - Belo Horizonte - 2014.

Nome	Idade	Sexo	Categoria	Formação (anos)	Carga horária	Inscrição no COREN (anos)
E1	37	F	Enf.	≥ 5	44 h	11
E2	34	F	Enf.	≥ 5	44 h	8
E3	40	F	Enf.	≥ 5	44 h	13
E4	38	F	Enf.	≥ 5	44 h	19
E5	32	F	Enf.	≥ 5	44 h	6
E6	28	F	Enf.	3 a 4	44 h	10
E7	28	F	Enf.	3 a 4	44 h	4
E8	48	F	Téc. Enf.	1 a 2	44 h	1
E9	45	F	Téc. Enf.	1 a 2	44 h	2
E10	38	F	Téc. Enf.	3 a 4	44 h	4
E11	30	F	Téc. Enf.	≥ 5	44 h	15
E12	23	M	Téc. Enf.	≥ 5	44 h	5
E13	23	F	Téc. Enf.	≥ 5	44 h	6

Em relação à caracterização dos profissionais de Enfermagem que participaram da pesquisa (Tabela 1), observa-se que pouco mais da metade dos entrevistados (53,9%) são enfermeiros e 46,1% Técnicos de Enfermagem.

DISCUSSÃO

Da análise de conteúdo das entrevistas emergiram categorias que permitiram conhecer a percepção da equipe de enfermagem em relação ao COREN.

♦ Categoria 1 - Visão da equipe de Enfermagem sobre o COREN.

Os Conselhos Regionais relacionados às diversas profissões são órgãos de fiscalização profissional, criados com o objetivo principal de vigilância em relação ao cumprimento de toda legislação inerente àquela profissão. Em particular na enfermagem, o Conselho Regional, - COREN -, fiscaliza o cumprimento da Lei do Exercício Profissional, bem como busca zelar pelo bom conceito da profissão e daqueles que a exercem, em consonância com o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem.¹²

O COREN possui estreita relação com os profissionais que os representam, considerando a lei do exercício profissional, e, portanto, cria-se uma visão acerca daquele que tem como função primordial fiscalizar o seu trabalho e zelar pela visão da profissão perante a sociedade.

Nesse sentido, ao se abordar a visão do COREN na perspectiva das relações do profissional de enfermagem com o órgão que o representa, verifica-se que a percepção dos entrevistados se manifesta de várias formas, levando-se em conta o contexto, as características da situação vivenciada e sua formação (técnicos e enfermeiros), sendo possível identificar pontos positivos e negativos.

Os dados mostram que todos os entrevistados reconhecem o papel principal do COREN como um órgão fiscalizador, e o traduzem, de maneira geral, como um órgão forte, representativo no âmbito da saúde, importante para a categoria de enfermagem, com capacidade de agir de forma eficaz para a profissão, subsidiando os profissionais.

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

O COREN representa as normas para exercer a profissão da enfermagem (E4).

Verifica-se que a visão positiva, está principalmente relacionada à importância atribuída ao COREN como um porto seguro para o profissional, um apoio, considerando principalmente sua capacidade de ação. Pelas falas percebe-se que há uma relação de identidade entre o profissional e o COREN, que confere a ele, certa segurança.

Eu acho que é um órgão importante, como em toda profissão. Eu vejo que não sou clandestina (E10).

É importante pra proteção, pra eu recorrer, tenho alguém pra contar. Eu acho que é um órgão importante (E11).

É essencial que o Conselho que representa um profissional, identifique suas necessidades e busque atendê-las com efetividade, de forma que o cliente se sinta seguro e satisfeito com o órgão representativo. Isso favorece a relação entre ambas as partes, pois cria-se uma identidade, e um vínculo. Agir com efetividade é importante para gerar intrinsecamente no profissional firmeza em relação à sua profissão e conseqüentemente confiança no órgão que os sujeitos recorrem para esclarecer as diversas questões relacionadas à Enfermagem.

A criação de uma relação de identidade entre o profissional e o órgão que o representa é essencial para que a percepção daquele sobre esse, seja favorável. No entanto, apesar das falas demonstrarem uma visão positiva sobre a representação do COREN para o profissional, 7,7% deles, referem que o Conselho Regional de Enfermagem possui uma imagem fraca pra seus clientes em relação as ações executadas. Isso ocorre devido as suas legislações vagas e desatualizadas, que o levam a agir de forma inábil comparado a outros conselhos profissionais.

Não acho que o COREN seja tão competente quanto os outros que eu tive conhecimento ouvindo de outros profissionais de outras áreas (E8).

Pra mim, é um órgão que fiscaliza a profissão que eu escolhi seguir, mas que não me representa é um órgão muito forte que poderia ajudar muito mais a gente na perante a sociedade. Eu acho que ele bate na tecla de determinadas questões irrelevantes e nas questões que deveria se preocupar fecha os olhos (E7).

Os relatos mostram que o profissional identifica o COREN como um órgão forte, mas sua imagem fica fragilizada, pois para alguns, ele não cumpre seu papel (38%), uma vez que em sua percepção a função do Conselho, está atrelada diretamente a fiscalização da profissão e suas conformidades.

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

É importante destacar que para o entrevistado, o COREN possui poder, mas não o utiliza como uma ferramenta que contemple os interesses da enfermagem e as necessidades do profissional. É notório que o sujeito refere uma necessidade de ajuda, mas demonstra insatisfação em relação às ações daquele no qual ele deveria recorrer.

Infere-se que a visão negativa mencionada, pode estar relacionada à passividade do Conselho em lutar pelo piso salarial digno, estabelecendo uma carga horária compatível com a profissão, visto que 100% relatam que a Enfermagem é uma profissão sem retorno financeiro e que o profissional necessita ter vários empregos para suprir suas necessidades financeiras.

Em relação ao piso salarial [...] Acho que isso é um papel do COREN que poderia ajudar, em relação a própria carga horária, melhores condições de trabalho, acho que isto tudo poderia melhorar se o órgão fosse mais ativo nessas áreas (E7).

Ausência do COREN nas lutas salariais, pelo piso salarial do enfermeiro e das trinta horas. Não vejo o COREN batalhando por nada disso. Então o que tem que melhorar é tudo, tudo! Reformular o COREN (E1).

A postura descrita é uma forma de justificar a passividade do profissional, considerando que é necessário haver também posicionamento do enfermeiro nessa luta.

Ao se resgatar o percurso histórico da enfermagem, percebe-se que inicialmente a profissão era tida como parte complementar da ação médica, muitas vezes desprovida de liberdade, principalmente em relação à tomada de decisão, críticas e estabelecimento de pontos de vista. Com a criação do Código de Ética e do Conselho Federal de Enfermagem, em 1973, a liberdade profissional foi estabelecida, porém, a apatia política dos trabalhadores da área continua a mesma. As reivindicações sejam por melhores condições de trabalho, salários mais justos ou por reconhecimento social não ultrapassam o turno de trabalho e as reuniões de grupo. O reconhecimento da profissão apenas ocorrerá quando os profissionais se tornarem organizados e estruturados como classe, compreendendo de forma sistêmica o seu papel e sua importância na equipe de saúde.¹³

Emerge dos relatos a ausência de articulação entre o profissional e o COREN, relacionada à falta de intercâmbio entre o órgão e os profissionais, de forma a representá-lo. Isso reflete a fragilidade no que se concerne ao gerenciamento das ações realizadas, gerando déficit de representatividade do COREN para a profissão. Nesse caso, para os profissionais, o COREN

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

descumpra um de seus papéis que é representá-lo perante a sociedade e nas lutas políticas de melhorias para a profissão.

Minha percepção é que em Minas Gerais é um órgão fraco, com legislações fracas, ultrapassadas, e... com uma gestão sem transparência, é... com pessoas que não são capacitadas o suficiente para manter o gerenciamento de um órgão que é político (E1).

A Enfermagem demanda uma regulamentação por envolver valores como a vida, integridade, a segurança física e social das pessoas, porém a missão desse órgão regulamentador da profissão não é esclarecida com objetividade para sua clientela. Nesse sentido, o COREN avalia as questões profissionais, preservando o cumprimento dos princípios éticos e buscando sempre melhorias para a categoria. Assim, considerando que para os entrevistados esse papel não é realizado de forma eficiente, e os profissionais não se sentem representados, torna-se essencial refletir sobre esse papel, propondo discussões e ações que garantam a melhoria dessa imagem, e consequentemente dessa relação.

♦ Categoria 2 - Sentimentos e expectativas em relação ao COREN

Os sentimentos são intrínsecos à satisfação pessoal. É um conceito subjetivo baseado na percepção individual.¹⁴

Em qualquer tipo de relação, seja ela pessoal ou profissional, os sentimentos estão presentes, pois existe ali contato entre pessoas. Na relação entre clientes e o COREN não poderia ser diferente, pois o profissional de Enfermagem cria expectativas em relação a execução dos deveres do órgão em prol da profissão e quando não há o cumprimento dessas obrigações acaba gerando sentimentos negativos, que distorcem a real imagem do COREN na perspectiva do usuário do serviço.

Nessa categoria identificaram-se os núcleos de sentido expressos nos sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem em relação ao COREN, tais como revolta; raiva, insegurança. Muitos desses sentimentos estão relacionados à visão que o profissional possui sobre o Conselho. A visão de um órgão pouco representativo e que age sem transparência traduz em sentimento de raiva e revolta nos entrevistados, principalmente no que se refere a prestação de contas com o dinheiro arrecadado das anuidades obrigatórias, e os benefícios que dele deveriam advir.

Fico revoltado. Boleto chegando uma vez por ano pontualmente e prestação de contas, zero! (E8).

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

Enquanto órgão que luta pelos profissionais permanece dormindo. Isso me dá muita raiva, eu vejo que ele nunca vai acordar (E9).

Emerge dos relatos que a falha na prestação de contas está atrelada a ineficiência de gestão. Ressalta-se que uma gestão eficiente é aquela que se traduz, entre outras, em ações comprometidas com a transparência dos serviços prestados.¹⁵

A palavra transparência traz consigo um importante conjunto de associações morais e políticas, entre as quais: honestidade, lisura e abertura.¹⁵

Autores afirmam que é necessário que as informações disponibilizadas relacionadas à gestão sejam capazes de comunicar o real sentido que expressam, de modo a não parecerem enganosas.¹⁵ Outro autor menciona que essa transparência de gestão contribui para a formação e fortalecimento de um elo entre o Órgão e seus clientes, otimizando o acesso do usuário às informações, consequentemente gerando maior segurança.¹⁶

Gostaria de ser esclarecida sobre o que é usado em nosso benefício, por que isso não acontece isso me dá raiva (E7).

Para os profissionais entrevistados, as anuidades são contribuições justas e necessárias para manter o COREN e seus serviços ativos. Reconhecem que, através do valor recebido, o órgão poderá reverter em benefícios para a profissão, como melhoria na capacitação da Enfermagem por meio de seminários e congressos e criação de apostilas gratuitas para atualização contínua dos profissionais.

Acho que é de acordo, tem que ter um pagamento mesmo. Acho que é justo (E4).

O pagamento é uma contribuição válida para a manutenção do conselho (E12).

Apesar de achar justo cobrar do profissional a anuidade, 23% dos profissionais entrevistados, relata insatisfação em relação pagamento anual. Atribuem esse fato, inicialmente, por considerarem que o COREN depende somente das anuidades para se manter como órgão e que não auxilia os profissionais em suas necessidades.

O COREN é somente um órgão que depende de nosso pagamento anual. Pois no meu entendimento, ele não nos auxilia em nada quando precisamos dele na classe. Ele atua somente em acusações ou denúncias, mas de outra forma, não vejo vantagem alguma em tê-lo (E7).

Até hoje não tive necessidade de usar o COREN de outra forma, a não ser, pagando as anuidades que me são cobradas (E10).

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

Novamente, verifica-se nas falas a insatisfação do profissional perante o papel do COREN em sua profissão. O profissional não se sente acolhido, ajudado ou até mesmo defendido pelo órgão. Muitos desses profissionais não aceitam o valor abusivo das anuidades, mas relatam que se houvesse mais benefícios pessoais e clareza quanto ao que é feito com o dinheiro arrecadado através das anuidades não haveriam intensas queixas e reclamações sobre o Conselho.

Verifica-se que a maior insatisfação está atrelada ao valor das anuidades estabelecidas, que para os entrevistados, é incompatível com o nível salarial e sem critérios estabelecidos para sua cobrança.

Acho que seja muito caro em relação ao nível salarial que a gente recebe atualmente. Acho um absurdo, porque o que a gente recebe e o que sobe anualmente poderia fazer eles diminuírem as mensalidades. Poderia ser assim, se você recebe um salário mínimo, você deveria pagar o equivalente a este salário. E não é assim, é um valor muito sem critério (E7).

Acho um absurdo, extremamente altas, eu não tenho retorno nenhum daquilo ali (E1).

A cada ano, o boleto com anuidade é recebido por todos os profissionais residencialmente via correio, até 30 de janeiro. O valor pode ser pago integralmente ou parcelado. Caso não haja pagamento até o vencimento, 31 de março, são acrescidos multa de 2% e juros de 1% ao mês.¹⁷

Por meio da Resolução COFEN 0449/2013, resolveu-se que passarão a vigorar, a partir de 2014, os seguintes valores das anuidades para os inscritos no COREN-MG: R\$ 279,02 para enfermeiros, R\$ 153,25 para técnicos de Enfermagem e R\$ 132,11 para auxiliares. Todavia, ressalta-se que o pagamento em dia confere desconto.¹⁷

Mesmo com o desconto, o aumento das anuidades gerou encaixos para profissionais de Enfermagem, corroborando com os relatos descritos. Os clientes reclamam na prática que o aumento está sendo incompatível com o retorno financeiro através do trabalho. O não estabelecimento de critérios para o aumento das anuidades ou a não divulgação desses critérios aos profissionais contribuem para o aumento da insatisfação dos clientes e geram revoltas e indignações, pois os profissionais o vinculam diretamente com questões financeiras impactando de forma negativa para a imagem do Conselho. Mais uma vez a falta de transparência, interfere na percepção que o profissional possui sobre o COREN.

Torna-se necessário que o Conselho tenha uma gestão mais transparente oferecendo liberdade de acesso e acompanhamento dos

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

cidadãos às informações acerca da execução orçamentária e administração do local, mostrando os critérios estabelecidos e a maneira como o dinheiro tem sido investido.

♦ Categoria 3 - A qualidade de serviço do COREN: a percepção da equipe de Enfermagem

A qualidade é um requisito que permite a sobrevivência dos serviços dentro de um mercado exigente, onde se busca empresas que ofereçam produtos e serviços com padrões elevados. A partir dessa realidade, a qualidade passou a ser uma exigência no processo de produção e na oferta de serviços.⁴

No caso do COREN, não foi diferente. O ajuste dos serviços prestados conforme o perfil de sua clientela, é essencial para mantê-lo bem conceituado e fundamentado nos quesitos de qualidade, sendo eles, eficácia, efetividade, eficiência, otimização, legitimidade, equidade e aceitabilidade.^{4,5,18}

Em relação a qualidade dos serviços, é importante que haja uma escolha de métodos de avaliação e indicadores de desempenho institucional que visa permitir a avaliação do local. Esses devem ser adequados para apoiar a administração dos serviços e facilitar a tomada de decisão.⁴ Nesse contexto, emergiram nas narrativas núcleos de sentidos que traduziram a percepção da equipe de enfermagem em relação a prestação de serviços pelo COREN, relacionadas a informações; instalações, cordialidade, resolubilidade e ouvidoria. Tais núcleos foram divergentes em relação aos diferentes serviços prestados. Sobre as informações, a análise temática identificou insatisfação, indiferença e desatualização como núcleos principais. Sobre as instalações e cordialidade a satisfação destacou-se. O tempo de espera associou-se a insatisfação. A ouvidoria emergiu como uma recomendação para a melhoria dos serviços prestados.

A percepção dos entrevistados sobre a qualidade dos serviços é destacada pela insatisfação em relação às informações repassadas aos usuários, principalmente em relação ao conteúdo e suas desatualizações.

A principal é a informação. Informação quanto ao que eles tem poder de dizer, o que eles realmente fazem, o que os trabalhadores tem direito e deveres, ele não nos atende com isso (E7).

Algumas informações são bens frágeis, em relação a tudo não só eventos... em relação ao todo (E4).

As informações pra mim são indiferentes. Sempre vem falando da promoção de fulano, do diretor e tal (E11).

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

De acordo com 15,4% dos entrevistados, o jornal recebido via correio chega meses depois da data em que foi publicado.

Ele me dá informações velhas, ultrapassadas, que já passaram (E3).

Um dos principais desafios para as pessoas e para as organizações é saber detectar e gerenciar a informação eficaz, em busca de melhor posicionamento no espaço competitivo no qual atua. No caso do COREN, é importante a manutenção da informação no âmbito da Enfermagem de forma atualizada e que venha a contemplar as diversas áreas da profissão, pois há uma forte relação entre as ferramentas tecnológicas divulgadas e o aprimoramento de seu conhecimento, e a mudança de seu comportamento.¹⁹

No quesito instalações, nota-se total satisfação dos entrevistados. Relatam que as atuais reformas proporcionaram conforto na espera pelo atendimento e *layout* moderno.

Nessa questão melhorou muito, as instalações foram reformuladas da forma, que a meu ver, melhoraram. Hoje o atendente pelo menos te olha no olho, e na questão cordialidade, os atendentes estão mais afáveis (E7).

De dois anos pra cá as instalações físicas melhoraram, o atendimento do COREN melhorou, então de zero, que era zero, que era horrível, você esperava quase que dois dias para poder resolver alguma coisa no COREN, de zero eu... eu passo minha nota para três (E10).

Então, eu acho que agora as instalações físicas melhoraram, porque eu fui, não tem tanto tempo que eu fui, achei que melhorou (E4).

Os quesitos de qualidade dos serviços mencionados, atendimento, cordialidade e resolutividade, são vistos de forma positiva pelos profissionais de enfermagem. Isso está atrelado ao fato das reformas recentes proporcionarem maior conforto ao cliente no aguardo pelo atendimento. Além disso, foi explícito nos relatos que os clientes estão plenamente satisfeitos com os profissionais que trabalham para o COREN, pois a questão do atendimento olho no olho gerou pleno contentamento dos enfermeiros e técnicos, pois esse jeito de atender foi interpretado de maneira acolhedora e cortês pela clientela.

Ao serem questionados sobre a percepção dos serviços prestados, os entrevistados, trouxeram recomendação para melhoria da qualidade, destacando-se a sugestão de implantação de um programa de ouvidoria. Para eles, essa implantação aumentaria o nível de satisfação do cliente, pois problemas mais simples poderiam ser identificados e solucionados neste sistema e não haveria

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

necessidade de locomoção até o local. Isso poderia melhorar um grave problema relacionado ao tempo de espera para atendimento, identificado como um ponto insatisfatório por todos os participantes do estudo.

Pra melhorar deve ter ouvidoria por telefone. Deveria ter um processo de atendimento para os clientes, que no caso, somos nós, técnicos e também os enfermeiros (E12).

Em contrapartida, apesar da satisfação dos clientes nos quesitos mencionados acima, todos os entrevistados afirmam sentir-se incomodados pelo tempo de espera no aguardo pelo atendimento para solucionar as demandas relacionadas a profissão e ao COREN.

O tempo de espera me incomoda, às vezes, são horas perdidas para coisas que seriam resolvidas rapidamente (E7).

Tempo de espera. E ele precisa acordar e ver que estamos aqui, trabalhando. Deixar de ser passivo (E8).

É[...] acho que demora muito o atendimento porque lá fica muito cheio, então dependendo do horário a gente demora muito a ser atendido (E4).

O tempo de espera prolongado para atendimento contribui para o descontentamento por parte dos usuários. Isso mostra que o serviço deve criar estratégias de forma a otimizar o tempo de atendimento aos clientes diminuindo desconfortos e insatisfações por parte do profissional.²⁰

É preciso atentar para a importância de se ouvir os trabalhadores, conhecer suas opiniões e sugestões que colaborem processo de melhoria. A partir do momento que a satisfação do cliente em relação ao serviço é abordada e reconhecida, o local poderá criar estratégias de adaptações e aprimoramento, de forma a manter o encantamento de seu cliente e mostrar o quanto o serviço e seus resultados superam as expectativas.⁷

A mensuração da satisfação da clientela é um dos fatores que determinará a qualidade dos serviços prestados por um determinado local. No caso do COREN, o reconhecimento da opinião dos clientes, poderá contribuir para sua sustentação e fortalecimento, uma vez que favorece a criação de elos entre o profissional e órgão, e aumentando sua representatividade do mesmo, que é a razão de sua existência.^{4,6}

Em relação à satisfação do profissional de enfermagem em relação ao COREN, há uma predominância de insatisfação (46,2% dos entrevistados) quando questionados, estando esta mais evidente entre os enfermeiros

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

(66,7% são enfermeiros e 33,3% técnicos de enfermagem).

Os dados mostram que a insatisfação é maior entre enfermeiros, sendo observado que, quanto mais são os anos de estudo, maiores são as cobranças em relação a representatividade do COREN e o cumprimento de suas atribuições. Infere-se que muitos entrevistados investiram em formação profissional, mas não obtiveram o retorno financeiro esperado, considerando o atual momento da enfermagem no mercado de trabalho. Isso pode gerar insatisfação no profissional, uma vez que busca no COREN um órgão que os ajude lutar por melhorias trabalhistas que envolvem o piso salarial, e reconhecimento. Essa insatisfação gera fragilidade na relação entre os profissionais e o COREN, e na criação de identidade com o mesmo.

De maneira geral, 30,8 % dos entrevistados afirmam estar pouco satisfeito com o COREN, sendo que desses, 50% são enfermeiros e 50% técnicos de Enfermagem.

De todos os entrevistados, nenhum afirmou estar muito satisfeito com o COREN, e apenas 15,4% se declararam satisfeitos, sendo inclusive todos técnicos de Enfermagem. Nenhum enfermeiro participante do estudo citou critérios de satisfação em relação ao COREN.

Conhecer a satisfação do cliente possibilita ao órgão ter acesso as reais necessidades, dúvidas e desejos de seus inscritos, estimulando discussões que subsidiarão ações a serem desenvolvidas para melhorar os pontos negativos citados e solidificar a relação com seus inscritos. O cliente satisfeito transmite a outros a sua satisfação, aconselhando o serviço e consequentemente criando confiança no órgão que o fiscaliza.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo possibilitou compreender que as profissionais de Enfermagem, clientes obrigatórios do COREN, percebem o Conselho como um órgão com grande capacidade de atuação em prol de melhorias na profissão e descrevem-no como consistente em relação a sua importância dentro do âmbito da saúde, porém, a maioria destaca que todo o poder que COREN incorpora, não é utilizado de forma a contemplar a Enfermagem em ações de melhorias concretas para a profissão. Nesse sentido, infere-se que a maioria dos profissionais de saúde avista o COREN de forma negativa quando o descreve de forma inábil, com legislações fracas e ações pouco transparentes e relacionam-no como inerte na

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

luta pelo piso salarial íntegro e carga horária harmonizável para sua clientela.

Dentre os vários relatos negativos sobre o Conselho, destaca-se a insatisfação da maioria dos sujeitos do estudo em relação ao pagamento das anuidades instituídas sem critérios adotados para o estabelecimento de seu valor e, em relação à qualidade dos serviços prestados no que diz respeito ao tempo de espera, sendo explícito o incomodo pelo tempo perdido no aguardo por atendimento. Por outro lado, a melhoria das instalações e do atendimento oferecido foi citado como critérios satisfatórios de qualidade dos serviços prestados.

Embora esses resultados sejam limitados aos sujeitos desse estudo, não sendo plausível de generalização diante da visão de cada inscrito com o COREN, foi possível perceber que há necessidades de se criar estratégias que melhorem a imagem do Conselho na visão da Enfermagem. É fundamental que o conhecimento adquirido através da percepção dos clientes contribua para que os prestadores de serviços criem estratégias de forma a manter o encantamento de seus clientes e consequentemente, obter resultados que superem as expectativas daqueles que são a razão da existência de uma organização.

Novos estudos com outras metodologias e outros focos são fundamentais e imperativos de serem realizados para o enriquecimento e compreensão dessa temática, contribuindo e ampliando o conhecimento nessa área ainda relativamente incipiente.

REFERÊNCIAS

1. Fernandes FN. A criação de conselhos profissionais e a delegação da atividade de fiscalização de profissões regulamentadas. Rev de Direito dos Adv da União [Internet]. 2012 [cited 2014 Feb 05];11(11):67-82. Available from: <http://jus.com.br/artigos/21519/a-criacao-de-conselhos-profissionais-e-a-delegacao-da-atividade-de-fiscalizacao-de-profissoes-regulamentadas>
2. Ministério da Saúde (Brasil). 5.905 de 12 de julho de 1973. Dispõe sobre a criação dos Conselhos Federais e Regionais de Enfermagem e dá outras providências. Brasília; 1973.
3. COREN-MG. Conselho Regional de Enfermagem de Minas Gerais. Jornal do COREN-MG; 2013:35.
4. D'Inoncenzo M, Adami NP, Cunha ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2006 [cited 2014 Feb 05];59(1):84-8. Available from:

Alvim ALS, Rocha RLP, Tadeu TCA.

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a16v59n1.pdf>

5. Uchimura KY, Bosi MLM. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2002 [cited 2014 Feb 06];18(6). Available from:

<http://www.scielo.org/pdf/csp/v18n6/13251.pdf>

6. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS, D'Innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enfer* [Internet]. 2009 [cited 2014 Feb 06];22(2):136-141. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n2/a04v22n2.pdf>

7. Antunes AV, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2000 [cited 06 Feb 06];(8)1:35-44. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>

8. Polit DF, Hungler BP, Beck CT. Fundamentos da pesquisa em enfermagem/métodos, avaliação e utilização. *Artes Médicas*; 2006.

9. Fontanella BJB, Ricas JR, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2008 [cited 2014 Feb 07];24(1):17-27. Available from:

<http://www.scielo.org/pdf/csp/v24n1/02.pdf>

10. Ministério da Saúde (Brasil). Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília; 2012.

11. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. Portugal, LDA; 2011.

12. Ministério da Saúde (Brasil). Lei nº 7.498 de 25 de Junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem e dá outras providências. Brasília; 1986.

13. Lessa ABSL, Araújo CNV. A enfermagem brasileira: reflexão sobre sua atuação política. *Rev Mineira de Enferm* [Internet]. 2013 [cited 2014 Feb 21];17(2). Available from:

<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/664>

14. Sousa VV, Cruvinel KPS. Ser portador de hepatite C: sentimentos e expectativas. *Texto Contex Enfem* [Internet]. 2008 [cited 2014 Feb 25];17(4):689-95. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/09>

15. Cruz CF, Ferreira ACS, Silva LM, Macedo MAS. Transparência da gestão pública municipal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros.

Percepção da enfermagem em relação ao Conselho...

Rev Adm Pública [Internet]. 2012 [cited 2014 Mar 02];46(1):153-76. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122012000100008&script=sci_arttext

16. Silva LM. Contabilidade governamental: um enfoque administrativo. *Atlas*. 2009; (8)

17. Conselho Regional de Enfermagem. Resolução nº 435/2012. Fixa o valor de anuidades dos Conselhos Regionais de Enfermagem e dá outras providências. Brasília; 2012.

18. Kurgant P, Melleiro MM, Tronchin DMR. Indicadores para avaliação de qualidade do gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2008 [cited 2014 Mar 04];61(5):539-44. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n5/a02v61n5.pdf>

19. Lira WS, Cândido GA, Araújo GM, Barros MA. A busca e o uso da informação nas organizações. *Perspect Ciênc Inf* [Internet]. 2008 [cited 2014 Mar 04];13(1):166-83. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362008000100011&script=sci_arttext

20. Santiago RF, Mendes ACG, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMASM, Souza WV. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários. *Ciênc Saúde Coletiva* [Internet]. 2013 [cited 2014 Mar 05];18(1):[about 5 p.]. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013000100005

Submissão: 15/06/2014

Aceito: 26/09/2015

Publicado: 15/01/2016

Correspondência

André Luiz Silva Alvim

Av. Contorno, 4747

Bairro Funcionários

CEP 30110-921 – Belo Horizonte (MG), Brasil