



Universidade de Brasília – UnB  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de  
Políticas Públicas – FACE  
Departamento de Economia – ECO  
Programa de Pós-Graduação em Economia – PPGE  
Mestrado Profissional em Gestão Econômica de Finanças Públicas

**SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM A  
QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COREN-RJ**

**Gisele de Souza e Silva**

Brasília  
2022

**Gisele de Souza e Silva**

**SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM A  
QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COREN-RJ**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão Econômica de Finanças Públicas do Programa de Pós-Graduação em Economia do Departamento de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília.

**Orientadora:** Prof. Michele Cristina Silva Melo.

Brasília  
2022

Universidade de Brasília – UnB  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas  
Públicas – FACE  
Departamento de Ciências Econômicas  
Programa de Pós-Graduação em Economia –  
PPGE

GISELE DE SOUZA E SILVA

## **SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM A QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO COREN-RJ**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão Econômica de Finanças Públicas do Programa de Pós-Graduação em Economia do Departamento de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof. Michele  
Cristina Silva Melo.

Banca Examinadora:

---

Prof.

---

Prof.

---

Prof.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu querido e saudoso pai José (in memoriam), à minha mãe Conceição, esposo Rafael e à minha filha Larah, pelo apoio e compreensão nas minhas inúmeras ausências.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar a Deus, por me permitir concluir mais essa etapa da minha vida.

À Professora Michele Cristina Silva Melo, pela exemplar orientação no caminho a seguir para o sucesso nesse trabalho.

Ao Conselho Federal de Enfermagem, ao Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro e à Universidade de Brasília (UnB), sem eles não teria sido possível.

À minha mãe, irmão e marido pelo apoio e amor incondicional dedicado à minha filha Larah, nos momentos que estive ausente, para conclusão dessa jornada.

Muito obrigada!

***“Você nunca sabe a força que tem. Até que sua única alternativa é ser forte.”***

**(Johnny Depp)**

## RESUMO

A presente dissertação considera importante a qualidade do atendimento do Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro prestado aos profissionais de enfermagem, e tem o objetivo de analisar o nível de satisfação desses profissionais. Com esse trabalho obtivemos as principais preocupações, satisfação e insatisfação desses profissionais com os serviços de atendimento prestado pelo COREN-RJ. Assim, a dissertação traz as sugestões de ações corretiva e melhorias para o atendimento alcançando maior satisfação dos profissionais. A metodologia utilizada nessa dissertação foi a quali-quantitativa, com resultado obtido através de um questionário, aplicado junto aos profissionais de enfermagem inscritos no COREN-RJ para avaliar a satisfação no atendimento. Com os resultados obtidos, conclui-se que os profissionais de enfermagem estão satisfeitos com a maioria dos aspectos questionados nos atendimentos prestados. Espera-se que os resultados apresentados nesse estudo possam contribuir para aprimoramento das insatisfação demonstradas pelos profissionais de enfermagem no atendimento.

**Palavras-chaves:** Qualidade; Serviço público.

## ABSTRACT

**This dissertation considers important the quality of the care of the Regional Nursing Council of Rio de Janeiro provided to nursing professionals, and has the object of analyzing the level of satisfaction of these professionals. With this work we obtained the main concerns, satisfaction and dissatisfaction of these professionals with the services of care provided by COREN-RJ. Thus, the dissertation brings suggestions for corrective actions and improvements to the service, achieving greater satisfaction of professionals. The methodology used in this dissertation was the quali-quantitative, with a result obtained through a questionnaire, applied to the nursing professionals enrolled in COREN-RJ to assess satisfaction in care. With the results obtained, it is concluded that nursing professionals are satisfied with most of the aspects questioned in the care provided. It is expected that the results presented in this study can contribute to the improvement of the dissatisfaction demonstrated by nursing professionals in care.**

**Keywords: Quality; Public service.**

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Descrição das taxas e serviços - COREN/RJ .....	28
Tabela 2 - Tempo de fiscalização destinado às instituições de acordo com o seu porte .....	32

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Níveis de Satisfação do Cliente .....21

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Modelo de Escala Likert.....	37
---	----

## **LISTA DE SIGLAS**

CEP – Código de Endereçamento Postal

CPF – Cadastro de Pessoa Física

IFP – Inspeção de Fiscalização Padrão

CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado

COREN-RJ – Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro

COFEN – Conselho Federal de Enfermagem

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	13
CAPÍTULO 1 - AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....	16
1.1 Satisfação do cliente .....	20
1.2 Satisfação na prestação de serviços .....	221
1.3 Níveis de Satisfação dos profissionais de Enfermagem.....	22
CAPÍTULO 2 - O SISTEMA COREN .....	25
2.1 Atividades COREN/RJ.....	26
2.2 Deliberação da Inscrição do Profissional .....	27
2.3 Fiscalização do exercício da profissão de acordo com as diretrizes operacionais do COFEN.....	30
2.4 Atendimento Resoluções do COFEN .....	31
CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA.....	34
3.1 Coleta de dados .....	35
3.2 Análise dos dados .....	35
3.3 Utilização do <i>Google Forms</i> para auxílio em pesquisa acadêmica.....	36
3.4 Escala Likert.....	37
3.5 A Pesquisa no COREN .....	39
CAPITULO 4 – ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	40
CAPITULO 5 – CONCLUSÃO.....	56
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	58
ANEXO 1 - PRAZOS DOS SERVIÇOS VOLTADOS AO CADASTRO DE NOVOS PROFISSIONAIS .....	65
APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – ATIVIDADES COREN-RJ ...	66

## INTRODUÇÃO

Primeiramente se faz necessário definir serviço. De acordo com Mioranza (2022), o serviço designa os amparos que um consumidor necessita. Conceitualmente, ele contém uma série muito abstrata de valores, e em muitas vezes, complicadas de se analisar. Dentre as suas vantagens, existem aquelas que são físicas e outras que são psicológicas, permitindo assim que somente o cliente possa definir qual o seu grau de satisfação com o serviço realizado.

Mas para que um serviço atenda as expectativas dos consumidores, a qualidade deve estar adequada ao mesmo, trazendo assim aos clientes mais satisfação quando relacionada a ele. Mas para saber se o objetivo foi cumprido ou não, uma companhia depende única e exclusivamente do *feedback* de seus clientes para que uma ação seja tomada ou não (FREITAS, 2015).

É possível classificar a satisfação dos clientes em duas vertentes principais, sendo ela vinculada a um processo ou sendo ela resultante de algo. Enquanto antigamente ela estava definida como uma avaliação baseada em um processo de aquisição, atualmente ela está conectada ao desempenho que excede as expectativas em relação a um produto. Contudo, existe a possibilidade de os clientes se satisfazerem com outras características em que não se havia expectativa prévia (OLIVEIRA, 2011).

A outra vertente da presente pesquisa tem como foco a satisfação. Elas têm como propósito a prestação de serviços eficientes, seguros e eficazes. Para tanto, na intenção de tornar esses princípios verdadeiros, faz-se necessária a garantia e a qualidade à saúde oferecida por esses sistemas e utiliza-se de uma equipe multidisciplinar totalmente integrada para se obter qualidade de vida, satisfação dos mesmos e a oportunidade de seu desenvolvimento profissional. É com base nas afirmações acima que se confirma a relação entre o suporte administrativo, o ajuste da estrutura e o alinhamento das ações em acordo com os fundamentos do Sistema Único de Saúde (SUS) para uma boa execução da prestação de serviços pela equipe de enfermagem (OLIVEIRA; PEDRAZA, 2022).

Para contribuir com a regularização das equipes de enfermagem ativas, foram fundados em 12 de julho de 1973 o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e os Conselhos Regionais de Enfermagem (CORENs), sendo eles dois órgãos Autárquicos

Federais que tem como responsabilidade a Fiscalização e a Normatização das atividades voltadas a Enfermagem (BITTENCOURT, 2021).

O COFEN é representado por uma sede, estando ela localizada no Distrito Federal enquanto os CORENs estão distribuídos em 27 unidades, distribuídas 1 em cada um dos 26 Estados Brasileiros e uma outra unidade localizada também no Distrito Federal, todas elas com caráter jurídico para defender o direito público e com as suas respectivas autonomias administrativas, patrimoniais, financeiras, orçamentárias e de política própria (BISAGGIO, 2022).

Ainda segundo a autora, é de responsabilidade do COFEN padronizar os processos administrativos dos CORENs, assegurando o bom funcionamento de todas as suas 28 unidades.

Dentre as suas funções dos Conselhos Regionais, destacam-se a deliberação e também o cancelamento da inscrição no Conselho, a realização das atividades descritas no COFEN, sugerir ao COFEN ações de melhoria para o aprimoramento das atividades do setor, emitir as carteirinhas dos profissionais de enfermagem e que são mandatárias em todo o território nacional, realizar a fiscalização das atividades do setor conforme as normas do COFEN, submeter uma proposta orçamentária com os custos anuais para aprovação, dentre outras (COREN, 2022).

Mas para executar as ações acima, estes órgãos dependem de seus agentes fiscais, que são enfermeiros designados para fiscalizar as atividades de todos os profissionais que estão vinculados à sua região. Para tanto, eles são designados como gerentes em seus âmbitos profissionais e para assegurar o bom desempenho de suas atividades, eles contam com um planejamento diário de suas atividades, que quando executado frequentemente, passa a se tornar um planejamento estratégico destes profissionais (RAMOS, 2020).

Contudo, por mais que os CORENs possuam toda uma estrutura contemplando sistemas e mão de obra para dar suporte a todos os profissionais da enfermagem, indaga-se a seguinte questão: É possível que estes conselhos regionais consigam satisfazer profissionalmente o público que depende diretamente das suas atividades?

A justificativa para a realização deste estudo encontra-se na identificação de pontos fracos nas rotinas de trabalho pertinentes ao COREN-RJ e a utilização de métodos que possam aprimorá-los, permitindo que os profissionais de enfermagem que dependem deste conselho possam se sentir mais motivados e satisfeitos, e como

consequência proporcionando um melhor atendimento aos pacientes atendidos por eles.

Para tanto, este estudo tem como objetivo geral avaliar o nível de atendimento das necessidades dos profissionais de enfermagem pelo COREN-RJ e para atingir essa meta, conta com os seguintes objetivos específicos: 1) revisar a literatura sobre avaliação de serviços; 2) criar um questionário que seja aplicável e específico para as atividades do COREN-RJ; e 3) avaliar os serviços prestados pelo COREN-RJ.

Essa Dissertação está estruturada em 5 capítulos, Onde: capítulo 1 traz introdução ao trabalho, com a descrição do problema, avaliações e satisfação na prestação de serviços públicos; capítulo 2, o Sistema COREN, no qual é descrito as atividades e deliberações realizadas pelo sistema COFEN/COREN; capítulo 3, a metodologia, com estratégias para coleta e análise de dados da pesquisa com os profissionais de enfermagem; capítulo 4, análise dos Resultados; e capítulo 5, a conclusão do trabalho.

## **CAPÍTULO 1 - AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

O Estado, com o intuito de cumprir suas obrigações para com a civilização, tem como obrigação ofertar uma demanda de serviços nas mais diversas áreas, considerando que essas ações devem ser realizadas de forma que não tenham muitos gastos e que também sejam eficazes, mas nunca deixando de atender as necessidades da população em diversas áreas (Manual de Avaliação dos Serviços Públicos, 2022).

Esses serviços apresentam diversas vantagens que podem ser usufruídas pela sociedade, como por exemplo atividades relacionadas à defesa nacional, à ordem legal, dentre outras fontes governamentais ou empresariais. Mas com o intuito de prestar a melhor experiência a sociedade e com uma variedade tão grande de serviços, o governo utiliza de artifícios para saber se o nível de prestação do serviço ofertado está de acordo com a expectativa gerada sobre eles, e essa verificação se dá por meio da realização de avaliações para esses serviços (Manual de Avaliação dos Serviços Públicos, 2022).

Esses serviços oferecidos pelo Governo vêm sofrendo alterações com o decorrer do tempo, sendo estes aprimorados, mas não com os resultados esperados até então. Entretanto, para que esses novos serviços possam ser avaliados, foi necessário criar novas ferramentas, técnicas essas desenvolvidas com recursos digitais e diferenciados. Com base nestas duas situações tão distintas, sendo elas referente ao baixo nível de qualidade oferecido por alguns serviços públicos e as implementações digitais pelo governo, foram adaptados e em alguns casos elaborados métodos que têm como intuito a avaliação dessas atividades (DA SILVA, 2019).

Mas no que condiz a avaliação das atividades voltadas ao campo da saúde, sua aplicação deve ser realizada sob duas vertentes. As demandas internas, na qual estão inclusas a organização e também o desempenho das atividades, e também as demandas externas, considerando em como que ela é vista pela sociedade e também o seu papel dentro de um sistema de saúde.

Já Pedrosa (2015), no que condiz a área da saúde, menciona que a qualidade dos serviços prestados pode ser conceituada em inúmeros níveis, mas independente de qual esteja, o mesmo deve conter ao menos as próximas três dimensões, sendo elas: 1) a estrutura, pois esta categoria é responsável pela manutenção dos recursos

humanos, financeiros e físicos destinados à fins médicos, 2) ao processo, dimensão essa destinada as atividades que envolvam os funcionários da saúde e também os pacientes, dentre elas o diagnóstico, o tratamento, etc., e por fim 3) o resultado, definido pelo resultante dos serviços prestados, incluindo não só a satisfação e expectativas dos envolvidos nessa atividade como também a saúde neste contexto.

Os métodos avaliativos são funções competentes em diversas áreas, dentre elas a política, o planejamento e também a gestão. Mas é dentro da área da saúde coletiva que eles podem ser notados mais facilmente devido a sua dupla aplicação, que estão voltadas ao saber e também as práticas, em outras palavras, a capacidade de se obter respostas para as dificuldades e também para os desafios provenientes a uma pessoa em contextos históricos por meio do aprendizado.

Dentre os modelos atualmente utilizados, destaca-se o SERVQUAL desenvolvido em 1988 por três pesquisadores norte-americanos de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry, pois o mesmo pode ser aplicado com a intenção de entender quais são as expectativas e também as percepções em relação a uma atividade e com os resultados obtidos na mesma, realizar ações de melhoria para melhores *feedbacks*. Vale ressaltar que uma outra vantagem desse modelo consiste em o transformar em um modelo para avaliação dentro de um contexto organizacional.

Esse modelo de avaliação foi aprimorado após o recebimento de críticas de outros usuários e atualmente ele contém sete dimensões, sendo elas: 1) a qualidade contida na informação, 2) a qualidade presente no sistema analisado, 3) o nível de qualidade do serviço propriamente dito, 4) o uso do objeto analisado, 5) qual a intenção no uso do objeto, 6) o nível de satisfação de quem está usando o serviço público e por fim 7) os benefícios reais obtidos nesse serviço (DA SILVA, 2019).

Das sete dimensões mencionadas acima, as três primeiras estão totalmente relacionadas com as dimensões da qualidade. Elas são responsáveis por influenciar, seja em conjunto ou não, as dimensões do uso e da satisfação de quem usa o serviço. Já a quinta dimensão é conhecida por ser uma variável que tem como responsabilidade facilitar o processo de aferição da natureza multidimensional que está atrelada ao uso, pois existe uma distinção entre a intenção do uso e o uso propriamente dito, sendo que no primeiro item é classificado como uma atitude, enquanto o segundo item é conhecido como sendo apenas um comportamento (DA SILVA, 2019).

As dimensões uso e a satisfação de quem usa o serviço são dependentes entre si, isso porque o uso sempre é analisado antes da satisfação de quem realiza uma determinada atividade, mas se houverem alterações do nível de satisfação, o uso também será influenciado. Logo, com a utilização de ambas dimensões, o usuário terá vantagens significativas, e se ele der continuidade no processo de entrega do serviço, essas vantagens irão novamente influenciar os itens voltados ao uso e a satisfação, finalizando o ciclo (DA SILVA, 2019).

Um outro modelo utilizado para essas análises da qualidade obtida nos serviços públicos e com foco na sociedade é conhecido como “Modelo de Aceitação de Tecnologia”, método esse conhecido pela sigla americana TAM. O intuito desse método consiste em analisar a razão pela qual os usuários dos serviços públicos são adeptos à utilização das tecnologias e esse modelo ainda oferece recursos que tornam possível estimar, explicar e expandir o nível de aceitação dessas novas tecnologias (DAVIS, 1986).

Esse método foi criado com base na necessidade de entender qual a razão de se utilizar as novas tecnologias para que fosse possível solucionar o problema que estava relacionado com a resistência de sua utilização. Sua intenção é realizar a previsão de uma possível aceitação de novos recursos conforme os usuários expressam suas reais intenções em relação a elas e ao mesmo tempo, esse modelo tenta explicar a razão dessas intenções por meio das atitudes dos mesmos, as normas contidas no serviço, as vantagens ofertadas por ele, a facilidade no uso do serviço e as demais variáveis voltadas ao mesmo (SILVA, 2009). A composição desse modelo contém seis dimensões, sendo elas: as variáveis externas, o seu nível de utilidade que pode ser notada, o nível de facilidade do uso dessa utilizada, a atitude de quem for utilizar determinado serviço, a intenção de quem for realizar a utilização desse benefício e por fim o uso por si só (SILVA, 2009).

Por fim, o autor ainda enfatiza que o grande segredo envolto ao modelo TAM é a influência que fatores externos exercem em relação as crenças, aos comportamentos e as atitudes dos usuários. Após isso, é necessário analisar o impacto que as dimensões da utilidade que pode ser notada e a sua facilidade causam no comportamento do usuário e que o leva a adotar um determinado sistema. Ainda vale enfatizar que as crenças previamente discutidas estão completamente relacionadas a facilidade em que o uso pode impactar no desempenho do serviço, pois dessa maneira o usuário será capaz de produzir mais com menos esforço,

resultado esse que impacta diretamente a utilidade notada do serviço (DA SILVA, 2019).

Um fato importante e que merece destaque é que o processo de avaliação contínua dos serviços públicos é mandatório e embasado pela Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, pois a mesma institui a participação, a proteção e também a defesa dos cidadãos em relação à utilização dos serviços públicos provenientes da administração pública, conforme Manual de Avaliação dos serviços Públicos da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), (CGE, 2022).

Essas avaliações devem ser realizadas por cada um dos órgãos ou entidades que essas análises devem conter as seguintes características: o nível de satisfação de quem usa o serviço, a qualidade que o atendimento resulta, o atendimento aos prazos e compromissos determinados, o número de manifestações geradas pelos usuários e pôr fim a relação das ações corretivas geradas com o intuito de aprimorar o serviço prestado (CGE, 2022).

As atividades de avaliação do nível de serviços públicos também estão embasadas dentro da categoria do Governo Digital e é tida como prioridade atualmente, de acordo com a legislação já vigente. A mesma ocorre por meio do Decreto Lei nº 8.936/16, documento esse que prevê em seu artigo 3º a necessidade da avaliação de tais serviços e por meio do seu artigo 4º a implementação de ações de melhoria contínua por meio dos resultados obtidos no item anterior (ENAP, 2020).

Ainda de acordo com ENAP (2020), dentro desse mesmo decreto havia uma outra ferramenta bastante significativa no requisito de avaliação do desempenho desses órgãos, que era o método de monitoramento das atividades. Para tanto, essa ferramenta deve seguir as seguintes diretrizes: 1) deve conter o volume total de solicitações, 2) o valor do tempo médio destinado ao atendimento das solicitações, 3) dados que representem o nível de quão satisfeitos os usuários estão com os serviços por fim 4) a quantidade de solicitações de simplificação destinadas à essas atividades.

Também é de grande importância que alguns dados voltados a esses serviços também sejam considerados, dentre eles: os serviços destinados ao público não geram lucro, logo não se há rendimentos, esses mesmos serviços não demandam fidelização de pessoas, pois eles são exclusivos. Por não haver concorrência, os preços para a realização das atividades tem que ser atrativos para a sociedade, logo não poderá haver uma política para a definição dos mesmos e para finalizar, tudo o

que for voltado ao *marketing* dessas atribuições não terá a intenção de gerar valor para essas ações.

### 1.1 Satisfação do cliente

De acordo com Barboza (2018), é possível evidenciar a satisfação do cliente no momento em que o mesmo confirma ou até mesmo demonstra superação de expectativas em relação ao desempenho planejado para uma determinada atividade ou produto e de acordo com o seu nível de *feedback*, ele irá demonstrar se há interesse em realizar uma nova aquisição ou não.

Logo, é de extrema valia analisar se há avaliações positivas logo após o consumo, com o intuito de assegurar que houve a conquista de um cliente, pois de acordo com a visão de fabricantes ou empresários, é demasiado vantajoso manter um cliente já conquistado para novas compras do que conquistar novos clientes, sem desconsiderar a importância da análise dos retornos obtidos por parte deles durante a realização do processo, para manter assim o seu nível de satisfação (BARBOZA, 2018).

Freitas (2015, pág. 10), em sua dissertação, enfatiza o conceito da satisfação do cliente estar na análise de dados mensuráveis e emocionais, confirmando as afirmações de demais autores em relação ao assunto, conforme é possível evidenciar abaixo:

“O conceito de satisfação é constituído, segundo vários autores, por duas componentes. A primeira componente designa-se de estrutural, e refere-se às prestações tangíveis, ou seja, possíveis de serem medidas. A segunda componente designa-se de emocional, e diz respeito à personalidade da empresa. A componente emocional da satisfação dos clientes está relacionada com a subtração das expectativas às percepções. Se o resultado for positivo pode-se considerar um determinado nível de satisfação, caso contrário, considera-se um nível de frustração”.

Ainda em relação ao *construto* satisfação, o mesmo pode ser conceituado visando duas outras características: a satisfação transacional ou a satisfação acumulada (SU; SAMPAIO, 2013).

De acordo com o ponto de vista transacional, a satisfação é obtida por meio da percepção do comportamento dos clientes voltado aos processos mais recentes, pois com base na análise obtida por meio de experiências passadas, é possível avaliar o

desempenho da satisfação propriamente dita. Agora em relação ao ponto de vista da satisfação acumulada, a mesma baseia-se na lealdade adquirida entre consumidor e fornecedor de bens ou serviços, permitindo assim uma outra percepção (SU; SAMPAIO, 2013).

Logo a satisfação do cliente pode ser classificada em 4 diferentes níveis, sendo eles a satisfação a nível do consumidor, a nível da empresa, a nível da indústria e a nível da sociedade, e é possível entender o significado de tais classificações por meio do quadro 1 abaixo:

**Quadro 1 - Níveis de Satisfação do cliente**

Satisfação a Nível do Consumidor	Condição Final oriunda da sensação obtida pelo consumidor em relação à sua aquisição. Ela poderá ser considerada prazerosa, caso não haja a necessidade de intervenção do fornecedor ou ser considerada negativa, no caso de falhas ocorridas durante o processo.
Satisfação a Nível da Empresa	Satisfação obtida por meio da expressão <i>Passa-Palavra</i> resultando do desempenho das empresas em prol a defesa do consumidor
Satisfação a Nível de Indústria	Satisfação Avaliada por meio das preferências dos compradores, uma vez em que elas são as geradoras dos produtos que trarão benefícios aos mesmos.
Satisfação a Nível de Sociedade	Satisfação mensurada de acordo com os resultados provenientes dos cidadão mais satisfeitos, sejam eles pessoalmente ou profissionalmente

**Fonte: Adaptado Freitas (2015)**

Miranda (2007) em sua tese para mestrado, compartilha que existem algumas bases teóricas que permitem avaliar o nível de satisfação dos clientes. A primeira teoria apresentada se embasa no paradigma voltado à confirmação / não confirmação, onde a satisfação é mensurada por meio de critérios de avaliação voltados a um único processo de aquisição, onde os consumidores expressam o seu *feedback* comparando o momento atual com experiências anteriores e também os níveis de *performance* do produto e expectativas referente ao mesmo.

## 1.2 Satisfação na prestação de serviços

Para que exista satisfação durante uma prestação de serviços, é indispensável que todas as atividades voltadas a mesma sejam realizadas com qualidade. Contudo,

é importante conceituar o termo qualidade para entender qual a sua relação com o assunto discutido até então. Para tanto, Dias (2018, pág. 21) defende que:

“[...] a qualidade assente na experiência real dos consumidores em relação a um certo produto ou serviço, quando comparada com os seus requisitos, expressos ou simplesmente intuitivos, constituindo um alvo em constante movimentação num mercado cada vez mais competitivo”.

Quando os conceitos de qualidade e satisfação passam a ser relacionados, o que se pode ser percebido pelo consumidor refere-se aos índices de desempenho do serviço propriamente dito, enquanto a satisfação refere-se à atividade avaliativa das características de processo e de fracasso, com o objetivo de anteder aos desejos dos consumidores. Quando os mesmos são atendidos, então obtém-se a satisfação, enquanto o oposto é obtido quando estes objetivos não são alcançados (CASAROTTO, 2017).

Estes conceitos também se aplicam ao denominado “serviço público”, onde a organização, o serviço ou sistema ofertado por eles, é composto por diretores que procuram conquistar resultados que visam beneficiar os cidadãos, junto aos objetivos planejados, baseando-se nas políticas governamentais. Este tipo de serviço adquire uma dupla interpretação, sendo elas a designação simultânea de uma entidade que presta não só um serviço, como também a missão pública defendida por ele (DIAS, 2017).

O mesmo autor ainda defende que mesmo os gestores responsáveis pela supervisão do serviço público possuem essas características, eles têm que assegurar que todas as metas designadas para os cidadãos sejam alcançadas, ou seja, prover os recursos necessários para que as atividades destinadas ao público possuam um alto nível de qualidade, satisfazendo a comunidade. Logo, conclui-se que os conceitos provenientes a eles e o índice de satisfação de seus clientes devem ser trabalhados de forma conjunta, cumprindo todas as necessidades de seus clientes.

### **1.3 Níveis de Satisfação dos profissionais de enfermagem**

De acordo com Moraes *et al.* (2018), a definição de satisfação profissional provém do nível de afeto demonstrado pelos funcionários de determinada companhia

durante as suas experiências em seu local de trabalho, e quanto mais fatores positivos existirem durante essa experiência, seu comprometimento para um acréscimo em seus resultados poderá aumentar.

Para tanto, existem alguns fatores que podem influenciar a satisfação dos profissionais durante o período em que os mesmos estão prestando os seus serviços como um salário proporcional às atividades desempenhadas por eles, a liberdade para a tomada de decisões, um bom relacionamento interpessoal com os seus colegas de trabalho e a definição de um plano de carreira onde este profissional possa vir a crescer dentro da companhia onde ele atua. Vale ressaltar que a infraestrutura do seu local de trabalho também é uma grande motivadora para a sua satisfação, uma vez que para desempenhar suas atividades de forma satisfatória, esses trabalhadores irão precisar de recursos materiais adequados (MOTA *et al.*, 2021).

Mota *et al.* (2021) menciona em seu artigo que durante o dia-a-dia, espera-se que os funcionários de uma determinada organização tenham a disposição e o empenho para conseguirem se doar ao seu serviço. Contudo, para que isso seja possível, eles necessitam da sensação de satisfação com o seu local de trabalho para que sejam obtidos os melhores resultados.

Com base nessa afirmação, cabe as companhias trabalharem essa perspectiva, aprimorando a gestão de recursos humanos e também os recursos estratégicos, pois a sua aplicação proporciona diversos benefícios como um aumento no empenho dos funcionários com a organização, suas competências são melhoradas e eles demonstram mais compromisso com a instituição, como também estimulam esses funcionários a inovarem seus métodos por meio de seus conhecimentos, deixando a sua limitação de lado e intuitivamente os mesmos se sentem mais recompensados e reconhecidos (MOTA *et al.*, 2021).

Em relação aos profissionais da área de enfermagem, seu nível de satisfação é um determinante para a geração dos resultados pertinentes a organização, dando ênfase ao que se refere aos resultados voltados ao processo de conduta dos recursos humanos da instituição, pois o funcionário o julga como algo de demasia complexidade, podendo influenciar o seu comportamento durante o seu trabalho (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

Também é possível afirmar que o nível de satisfação, em muitos casos, pode estar conectado ao cargo ocupado pelo profissional. Essa afirmação está associada a um nível de sensação de poder que os profissionais adquirem em determinadas

situações provenientes de seu trabalho, contudo, a satisfação está diretamente conectada ao nível de escolaridade do funcionário ali presente (ASSUNÇÃO; PIMENTA, 2020).

Os autores ainda defendem que a disputa por uma oportunidade no mercado de trabalho onde, o nível de satisfação está associado à distância entre o fato de a pessoa estar empregada e ao mesmo tempo poder exercer a sua profissão ao vínculo profissional em que a mesma se encontra, como, por exemplo, os auxiliares.

## CAPITULO 2 - O SISTEMA COREN

Conforme mencionado anteriormente, a responsabilidade da fiscalização de todos os princípios éticos voltados à área da enfermagem pertence ao sistema COFEN / CORENs, por meio das suas 27 unidades distribuídas nacionalmente. Mas no que se diz a respeito à fiscalização das atividades destes profissionais, em muitos casos ela se baseia em assuntos voltados ao histórico da profissão, como por exemplo a formação do profissional, seu processo de regulamentação, as responsabilidades dos órgãos profissionais, dentre outros (SILVEIRA; RAMOS, 2014).

FUNAI; *et. al* (2018, pág. 5), em seu artigo, detalha mais as atribuições e responsabilidades dos CORENs por meio da Resolução COFEN N° 275/2003, conforme é possível ver a seguir:

“A Resolução COFEN N° 275/2003 normatiza que os CORENs devem estabelecer critérios de orientação e aconselhamento para o exercício da enfermagem, baixa normas visando o exercício profissional, bem como a atividade na área da Enfermagem, das Empresas, consultórios de enfermagem, observando as peculiaridades atinentes à Enfermagem e a conjuntura de saúde do país. Cabe ainda, na área disciplinar corretiva, instaurar processo ético/administrativo nas infrações cometidas pelos profissionais inscritos e, no caso de empresa, processo administrativo, bem como proceder aos respectivos julgamentos e aplicação das penalidades cabíveis, encaminhar às Instituições competentes os casos de alçada destas, relativos às infrações contra a legislação em vigor, bem como aqueles referentes ao exercício da Enfermagem e interpor junto ao Poder Judiciário as ações competentes, buscando preservar os postulados éticos/legais da Enfermagem”

Ainda de acordo com o autor, o sistema COREN contém três áreas de atuação, sendo elas a de disciplina normativa, a área de disciplina corretiva e a área fiscalizatória. A área de disciplina normativa é responsável por definir os critérios que servirão como aconselhamento e também a orientação para atuar na profissão, a corretiva é responsável por abrir processos para quando houver constatações de infrações voltadas ao Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, e a área fiscalizatória, sendo ela a responsável por prevenir que estas infrações mencionadas acima ocorram.

O registro do profissional de Enfermagem é obrigatório nos Conselhos e ela se dá de acordo com o Estado onde o órgão está registrado, e para auxiliar na sua identificação a sigla do Conselho Regional sempre vem acompanhada da Unidade Federativa (UR) de seu respectivo Estado. No caso de o profissional vir a residir em

outra localidade, cabe a ele atualizar o seu registro antes de iniciar a sua atuação profissional (Bittencourt, 2021).

Bittencourt (2021) ainda enfatiza que cada conselho provém de um quadro gestor personalizado para cada mandato, e complementando o raciocínio abordado anteriormente, são todos os membros dessa equipe definidos via eleição, e não apenas o presidente. Para tanto, a definição da quantidade de gestores para cada COREN varia, sem alterar principais definições e procedimentos designados pelo COFEN, que se mantêm as mesmas.

Para que seja possível definir o porte de cada Conselho Regional, faz-se necessário o seguimento das orientações da estrutura abordada na Decisão COFEN n. 243, de 16 de outubro de 2016, art. 2º, *in verbis*, conforme descrito abaixo:

Art. 2º Estabelecer nova classificação dos Conselhos Regionais de Enfermagem de acordo com as características peculiares do número de inscrições definitivas, os quais serão classificados da seguinte maneira:  
COREN de Micro Porte de 6.000 à 10.000 inscritos;  
COREN de Pequeno Porte de 10.001 à 20.000 inscritos;  
COREN de Médio Porte de 20.001 à 60.000 inscritos;  
COREN de Grande Porte de 60.001 à 120.000 inscritos, e  
COREN de Macro Porte de 120.001 à diante (COFEN, 2016a, n. p.).

A Direção destes Conselhos Regionais (CORENs) é constituída por membros inscritos no mesmo e sua nomeação se dá por meio do resultado obtido em eleições. Os nomeados irão exercer as suas funções por um período de 3 anos, podendo ser renovado por meio de uma reeleição. Em relação a coordenação das atividades do Órgão Federal (COFEN), esta é realizada por meio de um plenário que é composto pelos 26 presidentes nomeados para os órgãos regionais (PENNA, 2013).

## **2.1 Atividades COREN-RJ**

O órgão do COREN localizado no estado do Rio de Janeiro possui algumas atividades voltadas ao processo regulatório dos profissionais de enfermagem em todos os estágios de sua carreira, desde a sua inscrição no órgão para o início das atividades destes profissionais até o cancelamento de seu registro. Abaixo serão apresentadas algumas das atribuições deste órgão, conforme demonstrado nos tópicos seguintes.

## 2.2 Deliberação da Inscrição do Profissional

Este serviço consiste em regularizar o profissional de enfermagem no conselho, lhe atribuindo um número de registro, podendo ele então começar a desempenhar as suas atividades.

Esta modalidade de prestação de serviços está disponível nas categorias (COREN, 2022):

1) Inscrição Definitiva, onde os profissionais denominados como enfermeiro e obstetritz, técnico de enfermagem e auxiliar de enfermagem, e em todas essas opções são aceitos profissionais com ou sem diploma;

2) Inscrição Definitiva Secundária que é concedida pelo conselho regional de enfermagem para exercício permanente e cumulativo em área não abrangida pela jurisdição do COREN da inscrição definitiva principal;

3) Reinscrição; e

4) Transferência de Inscrição.

O requerimento realizado pelo profissional poderá ser realizado de forma presencial (onde é necessário realizar um agendamento) ou online. Em ambas as categorias, são necessárias a apresentação dos seguintes documentos (original e cópia para as atividades presenciais e apenas as cópias para os encontros online):

- Carteira de identificação civil;
- Comprovante de residência onde contenha o número do código de endereçamento postal (CEP);
- Cópia do cadastro de pessoa física (CPF);
- Declaração da conclusão do curso de Enfermagem ou Obstetrícia fornecido pela universidade onde o candidato estudou; e
- Foto do mesmo (COREN, 2022).

Contudo, ainda existem alguns documentos complementares para o cadastro do futuro profissional como a certidão de casamento ou divórcio do candidato, o histórico escolar referente ao curso de enfermagem, o título de eleitor junto com o comprovante pertinente à última eleição (para quem não votou entregar o comprovante de quitação eleitoral) e por fim o certificado pertinente a quitação do serviço militar para os ingressantes do sexo masculino e que contenham menos do que 46 anos (COREN, 2022).

Os custos para a regularização do profissional estão divididos em duas categorias, sendo elas a anuidade e também as taxas. Para o quesito anuidade, a definição dos valores a serem pagos é embasado na Lei 5.905/1973, Lei essa que dá autonomia aos Conselhos Regionais definir quais os valores a serem pagos pelos contribuintes, de acordo com a Resolução COFEN 263/2001 (COREN, 2022).

Referente aos valores pertinentes a anuidade, eles podem ser pagos via parcela única ou o montante poderá ser parcelado, com um possível acréscimo de valor, e a sua determinação é classificada em profissionais que já possuem registro no Conselho, profissionais que estão em busca do primeiro registro e profissionais que possuíam registros provisórios (COREN, 2022).

Em relação ao segundo item voltado aos custos – as taxas e os serviços -, eles também são divididos por categorias, conforme é possível evidenciar por meio da Tabela 1.

**Tabela 1 - Descrição das taxas e serviços - COREN/RJ**

<b>Serviços</b>	<b>Taxas</b>
- Serviço de autorização para exercício da profissão no exterior	- Taxa de Expedição da Carteira Profissional
- Serviço de inscrição e registro de pessoa física	- Taxa de Anotação de Responsabilidade Técnica
- Serviço de Inscrição e registro de pessoa jurídica	
- Serviço de reinscrição	
- Serviço de transferência de inscrição	
- Serviço de certidão narrativa	

**Fonte: website COREN/RJ – adaptado pela autora**

A definição dos prazos para a realização das atividades descritas acima está baseada no tipo de atividade a ser realizada, o local onde será realizada a operação, dividida neste caso em sede e subseção e o tempo de postagem e entrega pelas agências dos Correios. A descrição dos prazos de todas estas categorias pode ser melhor evidenciada por meio do Anexo 1 – Prazos dos serviços voltados ao cadastro de novos profissionais.

É importante enfatizar que existem algumas ressalvas referentes ao serviço de cadastro/regulamentação desses profissionais. A primeira dela consiste na modalidade de atendimento, pois, por mais que o mesmo possa ser realizado de forma online, isso é válido apenas para o requerimento da carteirinha. Para a emissão da

mesma, o candidato deverá comparecer até o conselho ou uma subseção deste órgão, apresentar os documentos mandatórios e complementares originais, para que daí então seja emitido um boleto referente à emissão da carteirinha mencionada previamente.

A segunda observação retrata que o processo de deliberação da carteirinha será realizado apenas se a documentação estiver correta e também se a taxa deste serviço tiver sido paga.

Por fim, o ultimo esclarecimento que o conselho transmite aos candidatos refere-se ao número de registro do profissional. Segundo o órgão, o mesmo somente será gerado após a análise e aprovação da documentação, processo esse realizado pelo COFEN. Após a deliberação deste número de registro, o mesmo irá constar na Certidão emitida por eles e também na carteira profissional do solicitante.

Existem ainda algumas condições para os profissionais que ainda não possuem o diploma e realizaram o requerimento da carteirinha. A primeira delas refere-se ao momento após a emissão da mesma, o futuro profissional de enfermagem tem o prazo de 1 ano para a apresentação de seu certificado de conclusão do curso, caso contrário à sua licença será cassada e se houver a execução irregular da profissão, será aberta uma investigação para possíveis punições.

Uma segunda observação destinada a esses casos menciona que mesmo que o profissional tenha sido suspenso de suas atividades devido a não apresentação do certificado, ele ainda tem a obrigação de pagar a anuidade determinada pelo COREN.

No caso dos profissionais que em um outro momento realizaram a sua inscrição ao órgão sem a apresentação do documento (diploma) e que desejam realizar a sua reinscrição, será necessária a apresentação de seu certificado de conclusão do curso, caso contrário, não é possível a continuidade desta atividade.

Outro aspecto que condiz a essas situações refere-se aos casos onde o profissional, por algum motivo, necessita alterar a localidade de seu registro e seu registro encontra-se suspenso. Para essa condição, a mesma só poderá ser realizada caso o solicitante apresente o diploma, regularizando assim a sua situação perante o Conselho.

Por fim, existem alguns benefícios para aqueles profissionais que estejam com a sua situação regularizada, como a possibilidade do cancelamento do registro, no caso de o mesmo não querer prosseguir com a carreira e a isenção da taxa de emissão da sua carteirinha.

### 2.3 Fiscalizações do exercício da profissão de acordo com as diretrizes operacionais do COFEN

A fiscalização das atividades voltadas as práticas profissionais dos enfermeiros são realizadas de acordo com o modelo denominado como “inspeção de fiscalização padrão (IFP), técnica esta que consiste em um fiscal visitar as instituições e vistoriar todos os seus setores no intuito de entender o padrão da execução das atividades de enfermagem naquela instituição e realizar uma análise das características relacionadas com estas atribuições e padrões éticos exercidas pelos profissionais ali presentes (COREN, 2022).

No ano de 2012, foram definidos os tempos para a realização da fiscalização e a sua diligência, isso com base em toda a temática pertinente ao território nacional. Contudo, no ano de 2019, esses valores foram revistos e reduzidos após diversos estudos baseados na experiência dos fiscais, o aprimoramento dos tempos operacionais destinados a essas atividades e também aos padrões determinados pelo Conselho Federal de Enfermagem. Por meio da Tabela 2, é possível evidenciar os tempos padrões para a realização das atividades, períodos esses definidos de acordo com o porte dos hospitais inspecionados e também de acordo com a quantidade de serviços de enfermagem prestados por eles.

**Tabela 2 - Tempo de fiscalização destinado às instituições de acordo com o seu porte**

Porte da Instituição	Quantidade de serviços de enfermagem prestados	Tempo de Fiscalização (Horas)	Diligência (Horas)
A3	>40	24-30	10
A2	31 a 40	16-24	8
A1	21 a 30	8-16	6
B	11 a 20	6-8	4
C	<=10	3-4	2-3

Fonte: Adaptado Calegari *et al.* (2020)

Na intenção da padronização de quais entidades necessitam ser fiscalizadas, foram adotados mais alguns critérios adicionais como a finalidade do hospital e também o tipo de administração exercido lá, pois analisando as mesmas apenas pelo

seu porte, tornava-se imprópria para os propósitos do sistema fiscalizatório, dentre eles o planejamento e o cumprimento de metas (CALEGARO *et al.*, 2020).

Segundo Calegare *et al.* (2020), a um melhor entendimento, é possível definir as classificações de assistências (finalidades) ofertadas em duas ordens, havendo mais subclassificações pertinentes a cada uma. A primeira classificação delas é a finalidade geral, pois ela auxilia diversos tipos de pacientes (fins clínicos ou cirúrgicos), grupos etários desde os infantis até os militares ou algo mais especializado, como um hospital de ensino.

O outro critério de seleção adotado para definir quais hospitais seriam fiscalizados é a administração do mesmo, que neste caso também possui uma classificação, definida entre a pública, entidade essa gerenciada pelos sistemas provenientes do governo, do município ou até mesmo o sistema federal e administração particular, denominada assim pela razão de a sua responsabilidade ser destinada as pessoas jurídicas.

No caso da detecção de irregularidades durante o processo de fiscalização, o hospital terá um tempo para as ações corretivas sejam tomadas para que seja realizada uma nova vistoria, desta vez denominada como inspeção de fiscalização de retorno ou diligência.

## **2.4 Atendimento Resoluções do COFEN**

Conforme já detalhado anteriormente, o COREN é um órgão que tem como intuito regularizar a situação na qual se encontram os enfermeiros para que eles possam começar a exercer as suas atividades ou até mesmo dar continuidade nas mesmas. Para tanto, estes conselhos regionais precisam seguir as diretrizes impostas pelo COFEN, órgão este responsável pelas atividades destes demais conselhos.

Atualmente existem inúmeras resoluções deferidas pelo Conselho Federal, mas para fins de pesquisa, aqui será explanado o contexto da necessidade da elaboração dessas resoluções e de sua aplicabilidade.

Os Conselhos profissionais das mais diversas áreas começaram a surgir após o ano de 1850, tendo como o primeiro órgão a entidade da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), isso no ano de 1930, mobilizando outras categorias de profissionais a também criarem os seus conselhos (SCHITTLER, 2018).

Atualmente, é necessária a regulamentação de algumas profissões para o início de seu exercício, entretanto, os profissionais precisam se regularizar nos conselhos de suas respectivas áreas, pois segundo Schittler (2018, pág. 24)

“Compete aos conselhos e ordens defender a sociedade, pelo ordenamento da profissão, tendo, por função, o controle das atividades profissionais respectivas, zelando o privilégio e controlando a ética. Valorizando a profissão ao impedir que pessoas inabilitadas exercitem as atividades profissionais e, ainda, combatendo a falta de ética profissional...”

É com base na afirmação acima que a sociedade notou o quão importante é ter um órgão que a defenda, e como ferramenta para a sua defesa, fundaram os Conselhos. Esses Conselhos são os responsáveis pelo monitoramento das atividades de seus profissionais, e quando necessário, impedi-los de atuar quando o seu exercício profissional não estiver adequado (SCHITTLER, 2018).

O COFEN surgiu da necessidade dos enfermeiros também terem a sua profissão regulamentada, pois haviam inúmeros grupos trabalhando em diferentes segmentos da enfermagem, muitas vezes sem preparo, expondo ao risco ele mesmo, os pacientes e a profissão. Vale ressaltar que a necessidade da criação deste conselho também se deu devido à necessidade da sistematização de no que se refere ao conhecimento técnico científico, a estruturação do mesmo e por fim o seu reconhecimento social (COREN, 2022)

Foi por meio da Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973, que a Associação Brasileira de Enfermagem deu início às negociações para a criação de um Conselho voltado a sua área de atuação, fundando assim não só o COFEN, como também os CORENs para a fiscalização regional do desempenho destes profissionais.

Contudo, para padronizar essas atividades, são necessários processos normativos regulamentadores, sendo esses a criação de resoluções. Estes documentos são atos normativos sob a responsabilidade do Plenário do COFEN e tem como propósito esclarecer a lei para que a mesma seja seguida. Também tem como intuito disciplinar as atividades dos profissionais de enfermagem, compartilhar instruções que permitam a padronização dos procedimentos para um bom desempenho dos CORENs e o monitoramento dos casos de falhas disciplinares dos funcionários neles inscritos (COREN, 2022).

Existem também os pareceres normativos, sendo estes documentos técnicos aprovados pelos membros do Plenário do COFEN e que tem como objetivo determinar

quais são os entendimentos referentes aos processos ou definir quais os procedimentos que os profissionais de enfermagem ou até mesmo os CORENS deverão seguir.

Por fim, é importante ressaltar que a partir do momento em que o exercício profissional é defendido de acordo com as Resoluções do COFEN, todos eles precisam seguir o mesmo padrão de trabalho.

### **CAPITULO 3 – METODOLOGIA**

A definição de método propriamente dito descreve-se como um procedimento ou a preparação das etapas de algum projeto que devem ser finalizadas com o intuito de atingir dadas metas, podendo estas fazer parte de todas as etapas da experiência humana. Mas quando o assunto abordado é o método científico, o mesmo utiliza as categorias dos métodos, mas com as suas etapas bem distintas, sendo elas: o reconhecimento de um fato que precise ser explicado com o auxílio de uma elucidação temporária, a utilização de procedimentos que permitam verificar se as hipóteses levantadas são verdadeiras ou falsas, uma análise das causas e por fim, a conclusão da pesquisa (APPOLINÁRIO, 2016).

A finalidade da presente pesquisa é a aplicada, pois a resolução dos problemas se dará por meio de uma análise do nível de satisfação de uma equipe de enfermagem em relação aos serviços prestados para eles, sendo necessária a tomada de ações corretivas.

Outro aspecto de demasiada importância para uma metodologia de pesquisa científica é o seu objetivo, e de acordo com Lozada e Nunes (2018) são classificados em quatro categorias, a exploratória, a descritiva, a explicativa e por fim a correlacional.

Uma vez que este estudo provém de uma análise voltada à análise de dados, seu objetivo é o descritivo, pois ele contém a descrição dos itens que serão abordados ao decorrer da realização da pesquisa. É nesta categoria que se encontra uma característica de um estudo de grupos bem definidos, como distribuição por idade, por nível de escolaridade, dentre outros. Segundo Lozada e Nunes (2018) uma vantagem contida neste método é que ele possibilita ao pesquisador obter diferentes pontos de vista em relação a fatos já conhecidos e estudados por outras pessoas e em outras situações.

A abordagem que mais se adequa ao propósito deste estudo é a quantitativa, pois conforme explicam Sampiere, Collado e Lúcio (2013), esta abordagem possui os aspectos quantitativos – são aqueles que utilizam métodos estatístico para validar hipóteses e descobrir causas-raízes –, e também os aspectos qualitativos – utilizados com o propósito de se conseguir mais informações de um problema já existente proveniente de algum fenômeno e sem o auxílio da estatística.

O método de pesquisa definido para este trabalho é o hipotético-dedutivo, pois ele trabalha em conjunto com os princípios utilizados na abordagem quantitativa, que são a validação das hipóteses verdadeiras e resolução das causas raízes e a exclusão das hipóteses falsas (WALIMMAN, 2015).

Por fim, para a realização desta pesquisa serão necessários dois procedimentos, sendo eles o bibliográfico e o estudo de caso. De acordo com Marconi e Lakatos (2021), o procedimento bibliográfico é aquele onde são utilizadas fontes de pesquisa externas e que contém assuntos relacionados ao que será apresentado ao decorrer da atividade, como trabalhos acadêmicos (monografias, teses para doutorado, dissertações para mestrado, etc). Os autores enfatizam que este procedimento é utilizado também para a descoberta de novas alternativas para a resolução de problemas, e não somente as possibilidades já conhecidas de estudos anteriores.

O outro procedimento adotado (estudo de caso) é definido pelos autores como aquele que está diretamente vinculado com o local de trabalho e que tem como objetivo coletar os dados que possam contribuir com as análises que irão direcionar para a solução dos problemas.

### **3.1 Coleta de dados**

Os dados serão coletados por meio de um questionário que contém em suas perguntas dúvidas voltadas ao nível de satisfação de profissionais de enfermagem inscritos no COREN-RJ, profissionais estes que possuem seu cadastro no setor de certidão de responsabilidade técnica (CRT). Os questionamentos serão em relação ao serviço prestado pelo Coren/RJ, nível de qualificação dos funcionários ali presentes, velocidade no atendimento, dentre outras.

As alternativas à serem escolhidas estão adaptadas de acordo com a escala *Likert* em 5 níveis, onde o primeiro nível parte de totalmente insatisfeito, se encerrando em totalmente satisfeito. A escala *Likert* será abordada adiante.

### **3.2 Análise dos dados**

Para que seja possível tomar as ações de forma mais assertiva com base nos resultados dos questionários, será adotado o critério do Gráfico de Pareto, onde o

número de ocorrências é classificado de forma crescente e com a quantidade de ocorrências, é gerado um percentual de detecção acumulado de tal maneira que é possível identificar de forma estatística qual o modo de falha que possui mais impacto.

### **3.3 Utilização do *Google Forms* para auxílio em pesquisas acadêmicas**

Atualmente, os recursos tecnológicos e a internet estão incluídos em muitos aspectos presentes na vida dos seres humanos, seja no seu trabalho, nas rotinas domésticas, em momentos de lazer ou até mesmo participando da vida acadêmica das mesmas. No que se refere na questão do uso dos recursos tecnológicos para o auxílio educacional, nota-se que em ainda existem casos onde a resistência se encontra na metodologia defendida por alguns tutores (MOTA, 2019).

Um recurso muito utilizado para o auxílio em pesquisas acadêmicas é o *Google Forms*, pois o mesmo permite elaborar formulários por meio de uma planilha eletrônica proveniente dele. Os formulários criados neste *software* podem ser questionários para fins de pesquisa criados pelo próprio pesquisador ou podem ser empregadas nele questões já existentes de pesquisas similares (ANDRES et.al, 2020).

Os autores ainda mencionam que este serviço prestado pela *Google* é gratuito e que para a sua utilização, o único requisito é que o usuário possua uma conta no *Gmail*. Outras vantagens apresentadas por eles dizem respeito à economia proporcionada por estes questionários online, pois uma vez os mesmos aplicados, não será mais necessária a utilização de folhas de papel e outros recursos utilizados para a sua impressão, visando a preservação ambiental.

O *Google Forms* foi criado com o intuito de auxiliar a realização de pesquisas e coleta de dados e/ou resultados voltados a assunto próprio por meio de questionários. Esse recurso permite sua usabilidade em diversas situações voltadas ao cotidiano do pesquisador e pode ser empregado inclusive para fins acadêmicos (RODRIGUES; ARANHA; FREITAS, 2020).

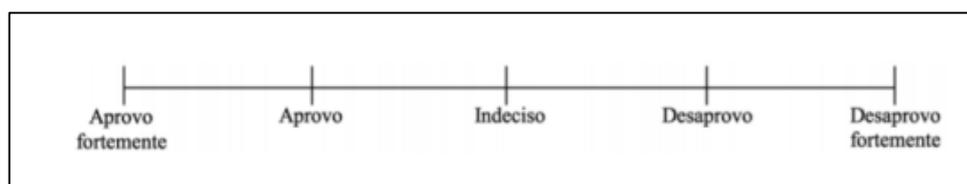
De acordo com Maffra (2021), o uso desta ferramenta com a finalidade voltada à pesquisa acadêmica é algo que vem se tornando cada vez mais comum nas mais diferentes áreas científicas, pois por meio dela, é possível se obter informações dos mais diversos tipos de produtos ou até mesmo ter acesso a várias opiniões diferentes em relação a inúmeros tópicos, sendo possível inclusive tabular esses resultados por meio de suas ferramentas estatísticas.

Uma nota importante na mesma pesquisa menciona que este recurso já vinha sendo usada de forma frequente para pesquisas voltadas ao ensino superior, contudo o seu uso ganhou ainda mais utilidade a partir do ano de 2020 devido à todas as restrições oriundas da pandemia do Covid-19.

### 3.4 Escala Likert

Desenvolvida em 1932 por Rensis Likert, a escala Likert é uma ferramenta de pesquisa que tem por finalidade obter respostas por meio de respostas pré-definidas em cinco categorias de respostas. Elas podem ser classificadas como uma ferramenta que compartilha o nível de concordância ou discordância da pessoa que a está respondendo em relação a um dado tema (ADAMIS, 2019). É possível visualizar o funcionamento desse tipo de escala por meio da Figura 1.

**Figura 1 - Modelo de escala Likert**



**Fonte: Adamis (2019)**

Contudo, é importante enfatizar que também existiam outros métodos de avaliações subjetivas que também faziam o uso de escalas, como a pesquisa realizada por Freyd em 1923, onde a mesma afirmava que haviam a utilização de outros sistemas com escalas e com critério de avaliação como 10 pontos ou 100 pontos, e a justificativa para estes critérios estavam voltados à facilidade na compreensão dos números 0 a 10 (CAMPOS, 2020).

O autor continua a explicação mencionando que em 1941, Ferguson também apoiou o uso desse padrão de escalas, considerando a vantagem da percepção de equivalência psicométrica entre dois pontos que pertenciam a mesma escala, e essa é considerada uma hipótese de extrema importância no momento em que o objeto de estudo é utilizado para uma combinação de estatísticas paramétricas.

As nomeações dadas para a escala Likert serão de acordo com o nível de concordância que se deseja obter, variando desde entre discordância e concordância

total, e os títulos dados para cada uma das categorias será de acordo com o objeto de estudo (SANTINO, 2018).

A autora ainda destaca que a utilização desta escala demanda cuidados especiais para que resultados satisfatórios sejam obtidos e que os mesmos propiciem conclusões apropriadas e confiáveis. Para tanto, sua elaboração demanda bastante atenção de seu elaborador, onde o mesmo deverá expressar as suas ideias de maneira clara e objetiva, onde os enunciados devem estar relacionados com as alternativas destinadas a eles. Contudo, para que ela esteja realmente concisa, a mesma deve expressar a opinião, as atitudes ou as crenças do tema abordado, e para que isso seja possível, seu conteúdo deve conter termos coerentes e apropriados com as opções utilizadas como critérios de resposta.

Essas escalas são demasiadamente utilizadas para se obter *feedbacks* em relação as preferências, gostos, percepções, dentre outras. Elas são classificadas como ferramentas de fácil manuseio e entendimento, resultando em uma grande utilização em estudos de diversas áreas. Contudo existe uma polêmica em relação à sua classificação de escala, e conseqüentemente, a maneira pela qual os dados provenientes da mesma podem estar em desacordo com os preceitos básicos de uma determinada pesquisa (FEIJÓ; VICENTE; PETRI, 2020).

De acordo com Teles (2019), no momento de se apurar os resultados da pesquisa, cada categoria pode ser analisada separadamente ou em conjunto, de acordo com a finalidade da pesquisa. É o próprio criador da pesquisa que define os valores de cada opção que pertence a resposta e ao final, com a sua somatória, é possível se obter resultados como a mediana, a moda e até mesmo a média das respostas referente ao questionário inteiro. Vale ressaltar que para fins de pesquisa, as duas primeiras variáveis se tornam mais interessantes devido ao seu grau de precisão e concordância.

Ainda na mesma pesquisa, a autora compartilha vantagens na utilização da escala, como a facilidade na construção do questionário, uma possível intensidade em um conjunto de opiniões voltadas as perguntas complexas e ao seu impacto visual, principalmente por meios digitais. Contudo, o método também apresenta algumas desvantagens como a possibilidade de mais de uma pessoa obter a mesma quantidade de respostas, mas com opiniões diferentes, os obstáculos em se trabalhar com as respostas classificadas como neutras e por fim a criação de uma tendência de os entrevistados concordarem com a afirmação pautada e não com a sua real opinião.

### 3.5 A Pesquisa no COREN-RJ

Os dados da pesquisa foram coletados através de questionário *on-line* com profissionais de enfermagem que possui inscrição ativa e cédula profissional no Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro. A coleta de dados foi realizada entre os dias 8 e 21 do mês de agosto de 2022. Nesta dissertação analisou-se a satisfação dos profissionais de enfermagem com o atendimento prestado pelo COREN-RJ, através da aplicação de um questionário com a ferramenta do *Google forms* enviado para os endereços eletrônicos dos respondentes.

O questionário foi enviado por e-mail e aplicado de modo *on-line* a 200 profissionais de enfermagem cadastrados em um dos setores do COREN-RJ, o setor de certidão de responsabilidade técnica (CRT). Esse setor é responsável por receber o requerimento e concessão da CRT para profissionais enfermeiros responsáveis pela coordenação da equipe de enfermagem nos serviços de saúde do estado do Rio de Janeiro, seja em hospitais, postos de saúde, unidades de pronto atendimento, ou qualquer outro serviço de saúde.

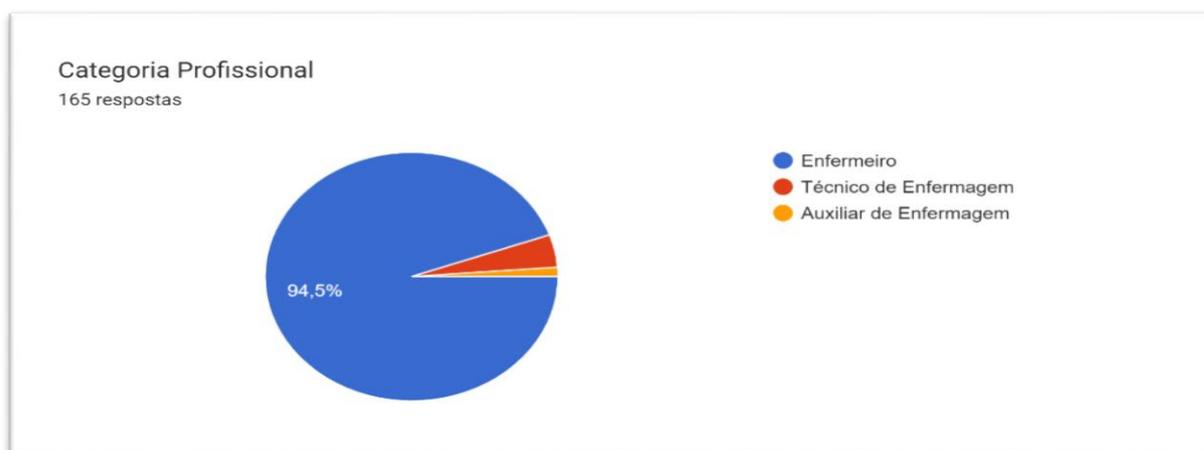
Os e-mail dos profissionais entrevistados foram recebidos em planilha denominada Listagem RT (responsável técnico) do RJ (Rio de Janeiro) com autorização e consentimento da Conselheira do COREN-RJ Dra. Deyse Conceição Santoro Batista, havendo recebimento de 165 respostas. A seleção dos profissionais de enfermagem entrevistados foi dada por sugestão e liberação do e-mail apenas de profissionais cadastrados no setor de CRT. No estado do Rio de Janeiro existem aproximadamente cinco mil estabelecimentos de saúde, porém nem todas as coordenadoras de enfermagem solicitam a CRT, o que limita ter o contato eletrônico de todos esses profissionais. A princípio a intenção de pesquisa era com uma amostra maior englobando todos os profissionais de enfermagem do estado do Rio de Janeiro, porém a Diretoria do COREN-RJ não disponibilizou o acesso de dados institucionais da base de interna de dados.

## CAPITULO 4 – ANÁLISE DOS RESULTADOS

Primeiramente, levantaram-se dados gerais, buscando traçar o perfil dos titulares do COREN-RJ, em relação a fatores como: categoria profissional, sexo e tempo como profissional de enfermagem.

No que se refere a categoria profissional dos respondentes, conforme apresentado no Gráfico 1, constatou-se 165 entrevistados e que a amostra foi composta principalmente por profissionais Enfermeiros (94,5% representado por 156 respondentes), seguido de 4,2% (7 respondentes) de Técnicos de Enfermagem e 1,2% (2 respondentes) de Auxiliares de Enfermagem.

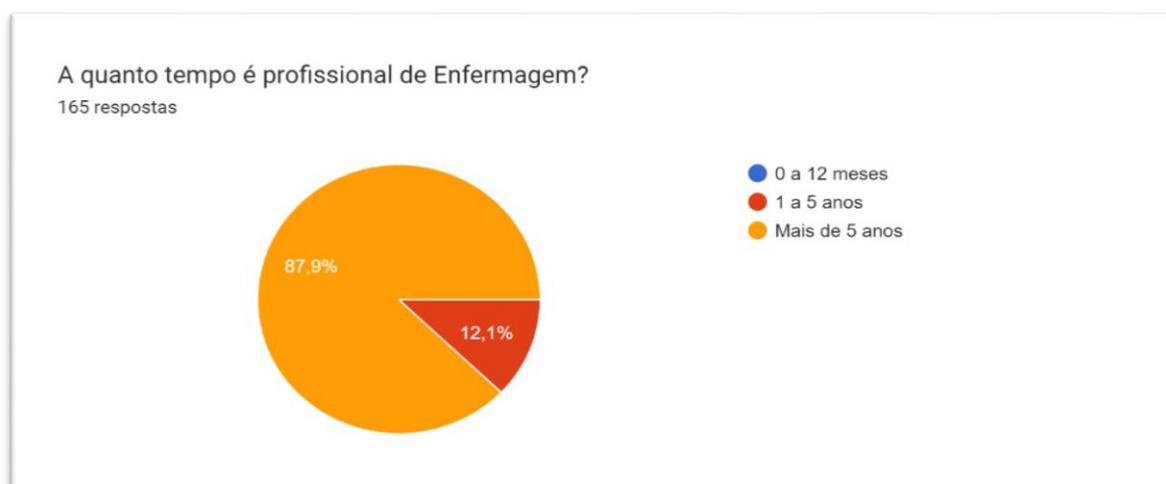
Gráfico 1 - Categoria profissional



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Em relação ao tempo como profissional de enfermagem (Gráfico 2), a maior incidência são de profissionais exercendo a profissão há mais de 5 anos, 87,9% (145 dos entrevistados).

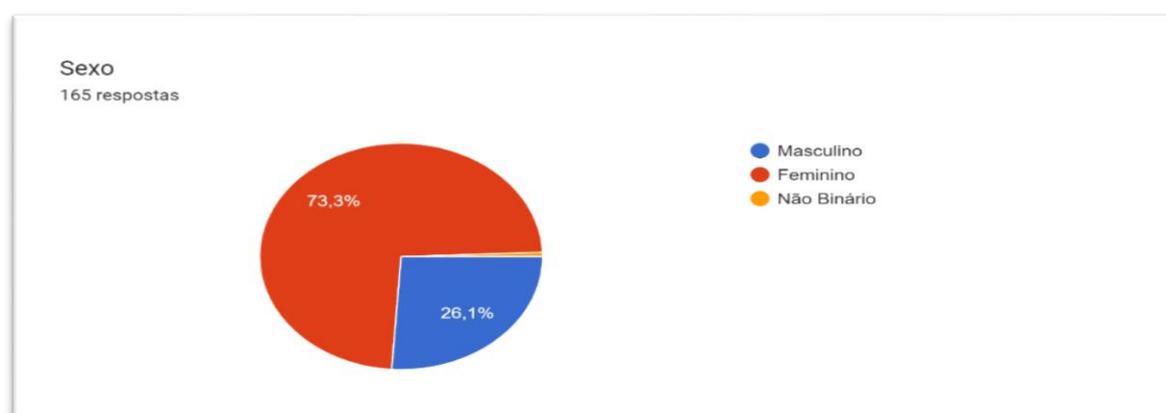
Gráfico 2 - Tempo de atuação na área de enfermagem.



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

No que se refere ao gênero dos entrevistados, conforme apresentado no Gráfico 3, constatou-se que a amostra foi composta principalmente por profissionais do sexo feminino, 73,3% representado por 121 pessoas, seguido por 26,1% de profissionais do sexo masculino e 0,6% não binário.

Gráfico 3 - Gênero

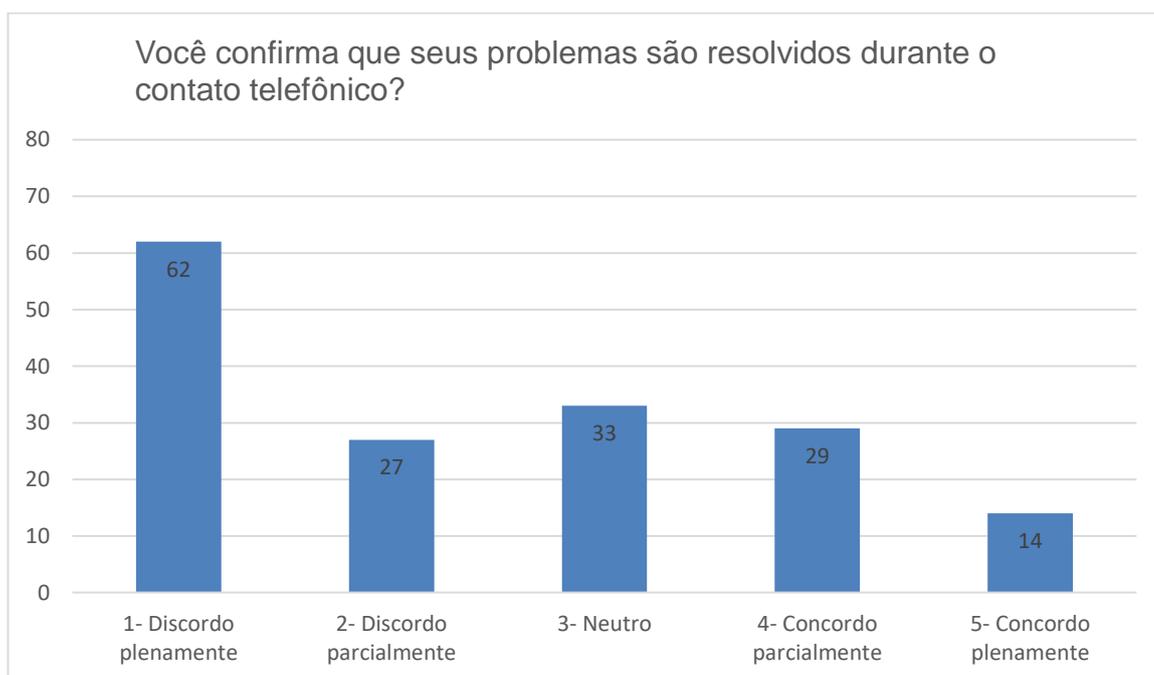


Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Quanto ao grau de satisfação dos titulares profissionais de enfermagem do COREN-RJ foram utilizadas dimensões relacionadas com os principais acessos e atendimento prestado pela Instituição, variando numa escala de 1 a 5, sendo 1 - discordo plenamente, 2 - discordo parcialmente, 3 - neutro, 4 - concordo parcialmente e 5 - concordo plenamente, onde 1 relacionava-se a negativa do serviço e 5 a visão positiva do serviço.

De acordo com os dados da pesquisa os profissionais de enfermagem afirmam que seus problemas e solicitações não são resolvidos durante contato telefônico, com 37,6% discordando plenamente que os problemas são resolvidos, 16,4% discordando parcialmente e apenas 8,5% concordam plenamente que os problemas são resolvidos por contato telefônico.

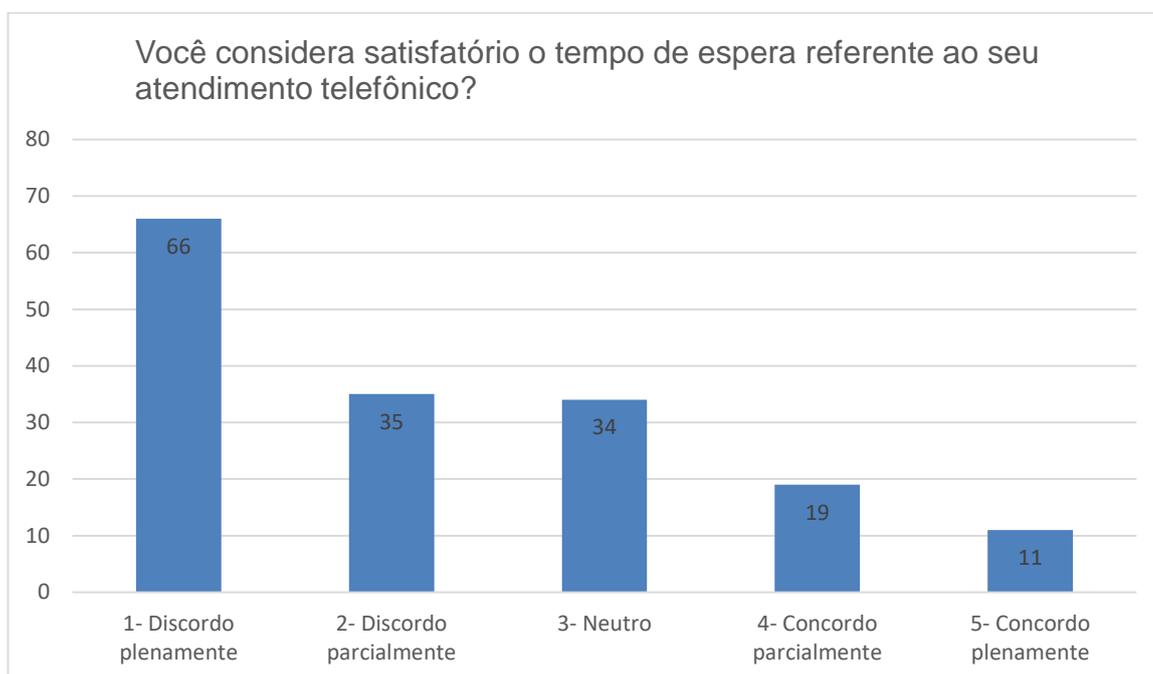
Gráfico 4 – Problemas resolvidos por contato telefonico



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

De acordo com as resposta dos entrevistados, a maioria afirma não ser satisfatório o tempo de espera para o atendimento telefônico pelo COREN-RJ, com 40% discordando plenamente da pergunta questionada, 21,2% discordando parcialmente e apenas 6,7% concordam plenamente com a afirmação da pergunta do tempo de espera do atendimento telefônico ser satisfatório.

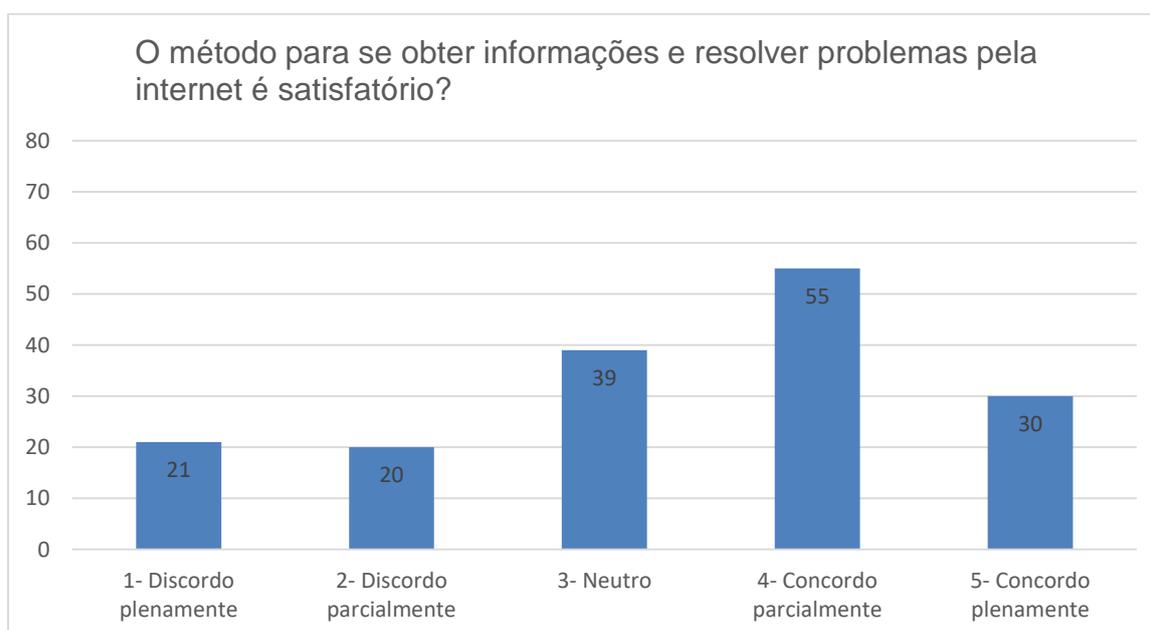
Gráfico 5 – Tempo de espera no atendimento telefônico



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Ainda de acordo com a pesquisa, a maioria dos profissionais de enfermagem afirmam que o método para se obter informações e resolver problemas pela internet são satisfatórios, com 18,2% concordando plenamente, 33,3% concordando parcialmente e apenas 12,7% discordando plenamente.

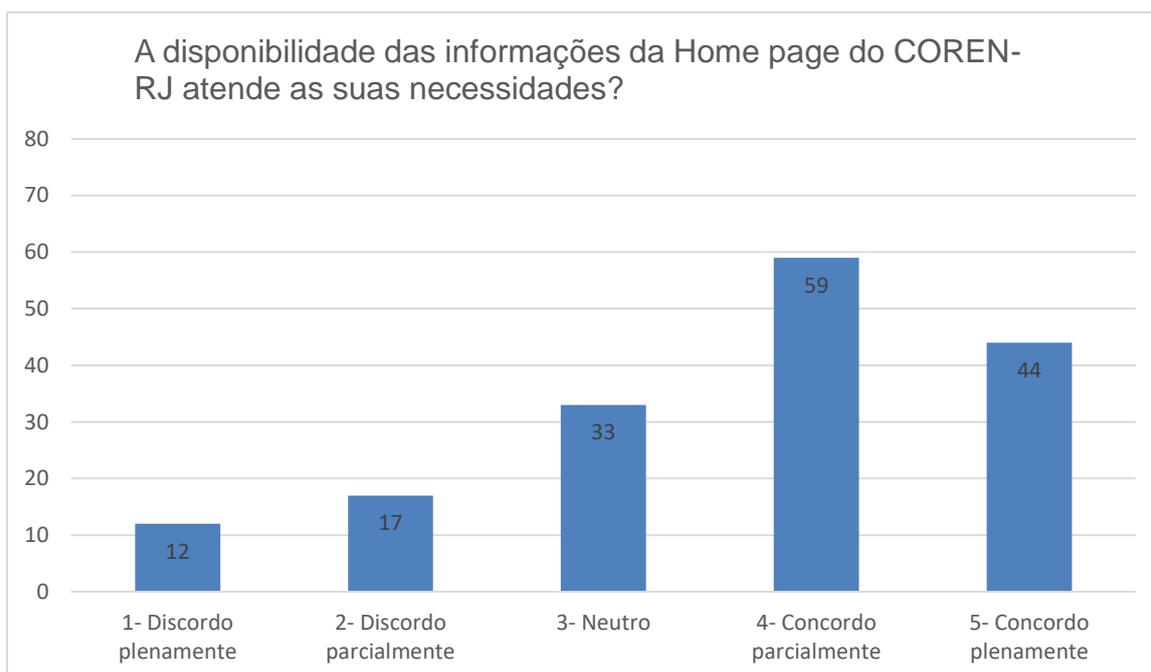
Gráfico 6 – informações e resolução de problemas pela internet



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

De acordo com os dados coletados no questionário pode-se identificar que a maioria dos profissionais de enfermagem estão satisfeitos e concordam que as informações disponibilizadas na home page do COREN-RJ atendem as necessidades, com 35,8% concordando parcialmente com a pergunta, 26,7% concordando plenamente e somente 7,3% insatisfeitos.

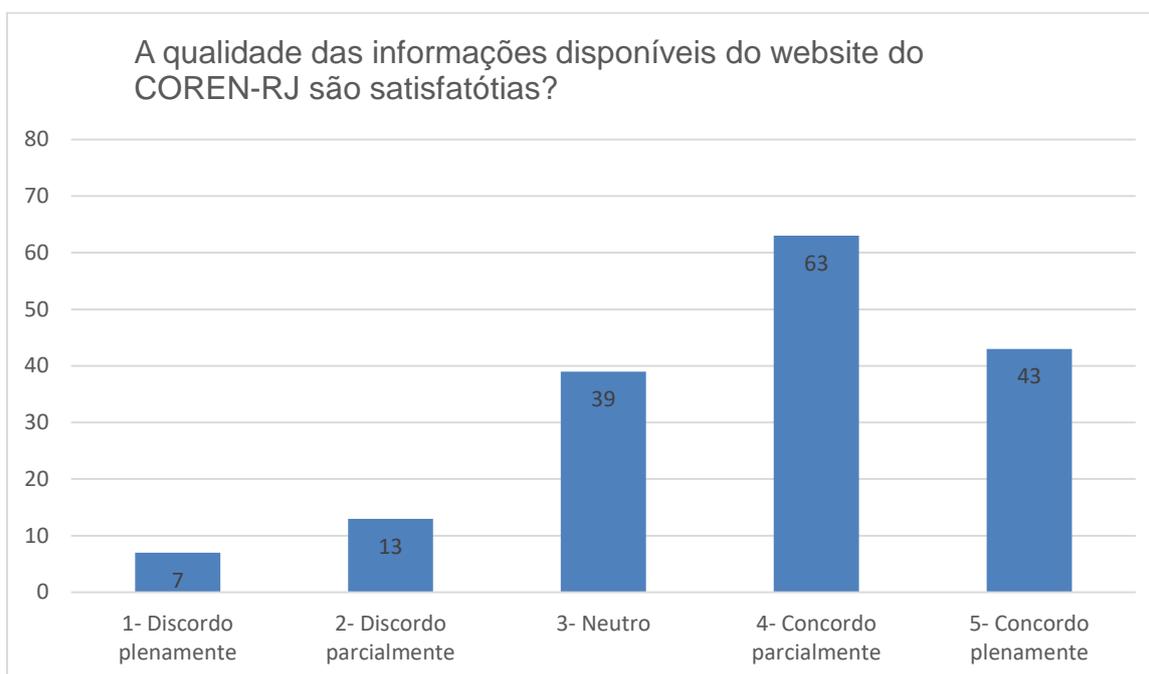
Gráfico 7 – Satisfação nas informações contidas na home page do COREN-RJ



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Conforme os dados da pesquisa a maioria dos profissionais de enfermagem afirmam concordar que há qualidade nas informações disponíveis do websites, com 38,2% concordando parcialmente e 26,1% plenamente, apenas 4,2% discordam plenamente da qualidade do website.

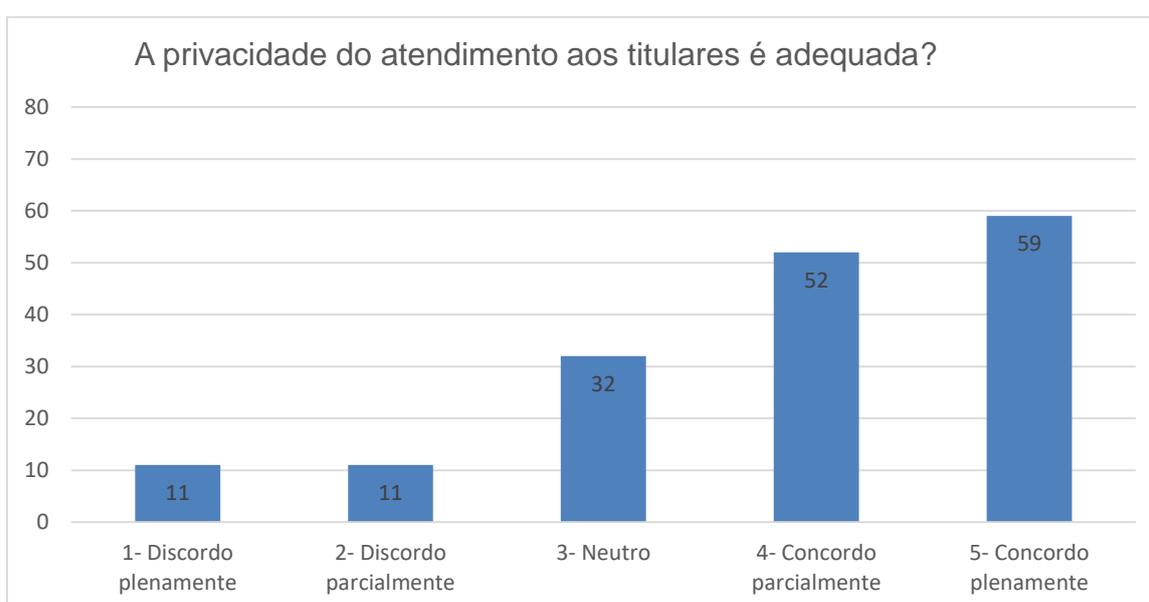
Gráfico 8—Qualidade das informações contidas no website



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Acerca da privacidade no atendimento presencial aos titulares, os profissionais de enfermagem concordam que há privacidade adequada no atendimento, com 35,8% concordando plenamente e apenas 6,7% discordam plenamente da privacidade adequada para o atendimento presencial.

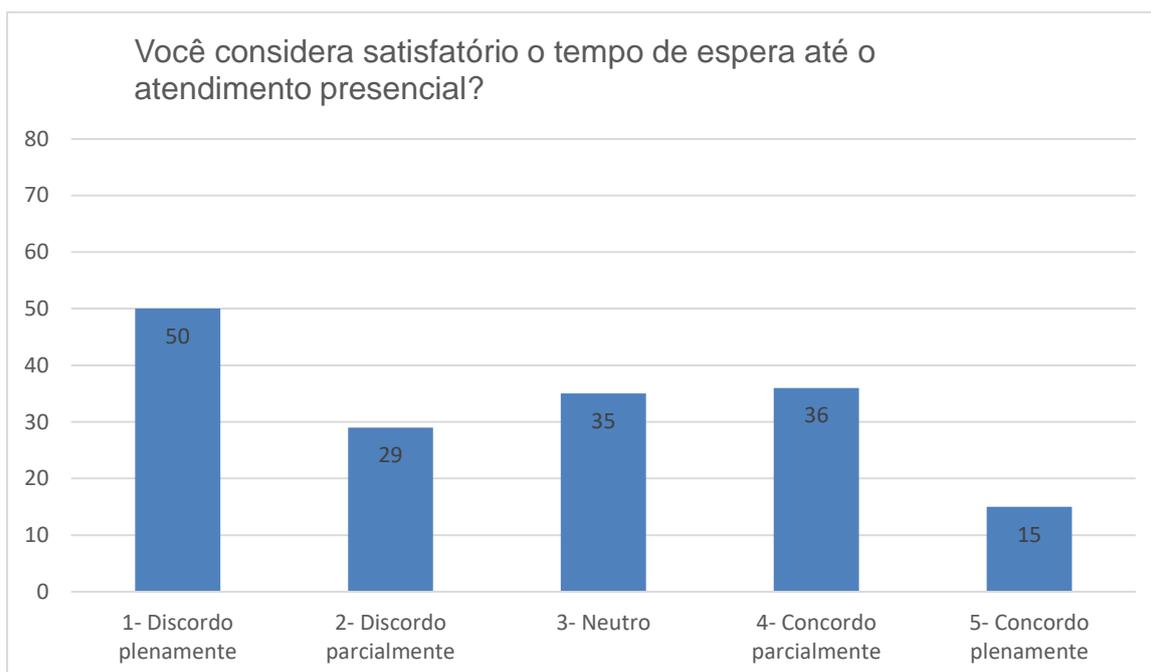
Gráfico 9 – Privacidade no atendimento



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

De acordo com as respostas dos entrevistados, a maioria afirma não estar satisfeito com o tempo de espera para o atendimento presencial, com 30,3% discordando plenamente da pergunta questionada, 17,6% discordando parcialmente e apenas 9,1% concordam plenamente com a afirmação da pergunta do tempo de espera do atendimento presencial ser satisfatório.

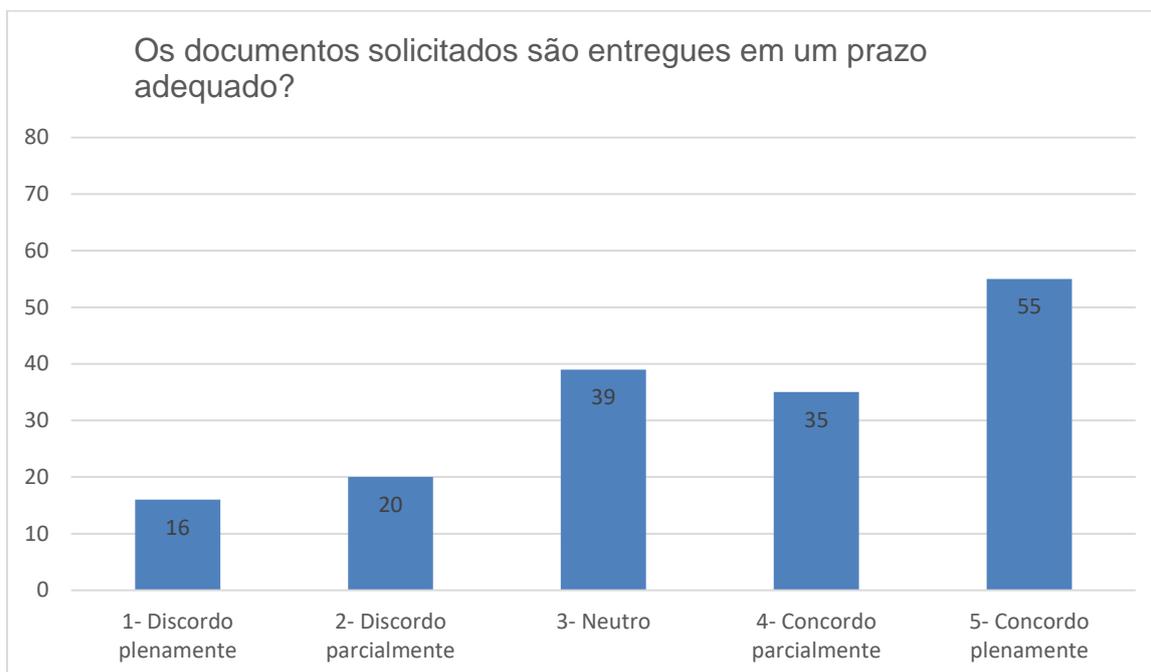
Gráfico 10 – Tempo de espera para atendimento presencial no COREN-RJ



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Os dados apontam ainda que a maioria dos profissionais de enfermagem estão satisfeitos com os prazos de entrega dos documentos solicitados, com 33,3% plenamente satisfeito e 21,2% parcialmente satisfeito, e somente 9,7% insatisfeitos com os prazos.

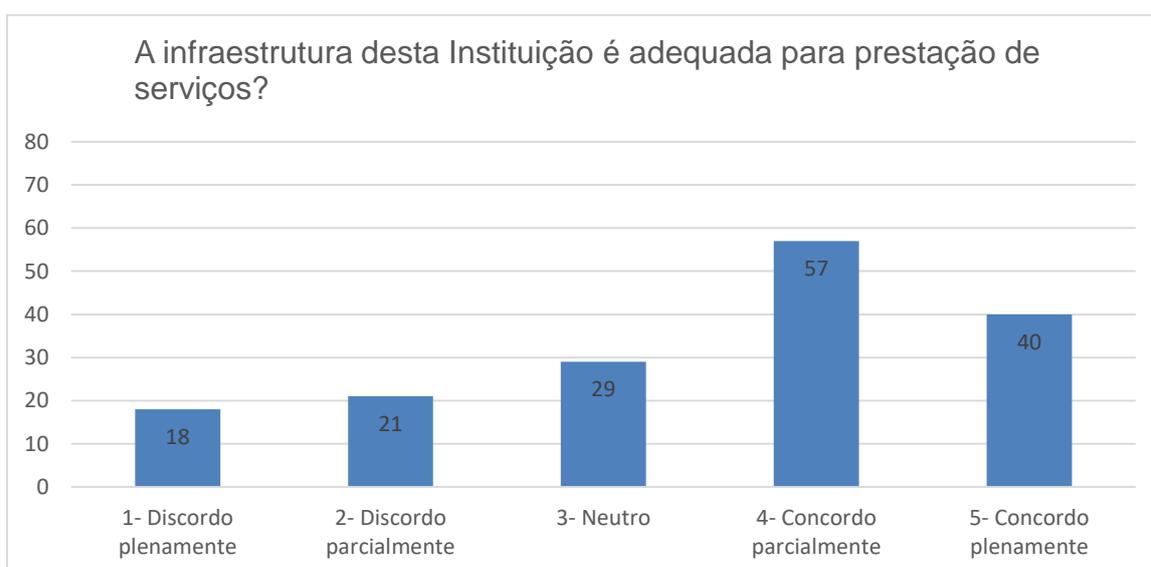
Gráfico 11 – Prazo de tempo para entrega de documento solicitados



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Ainda de acordo com os dados coletados no questionário pode-se identificar que a maioria dos profissionais de enfermagem estão satisfeitos e concordam que a infraestrutura que o COREN-RJ dispõe é adequada para os serviços prestados. As respostas dos profissionais que participaram da pesquisa demonstra que a maioria, ou seja 58,7% concorda plenamente e parcialmente com a infraestrutura.

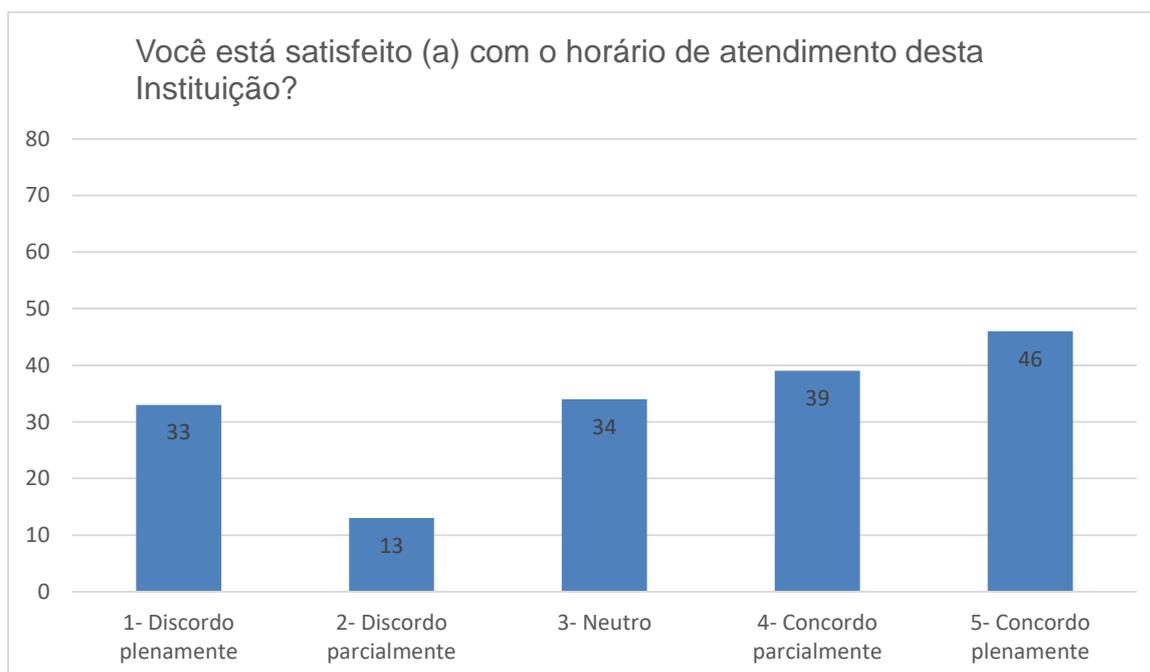
Gráfico 12–Satisfação com a infraestrutura



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Acerca do horário de atendimento aos profissionais de enfermagem a maioria dos entrevistados são neutros ou concordam plenamente com o horário de funcionamento da Instituição para o atendimento, com 27,9% concordando plenamente, 23,6% concordando parcialmente, 20,6% sendo neutro no questionamento e 20,0% discordam plenamente com o horário de atendimento.

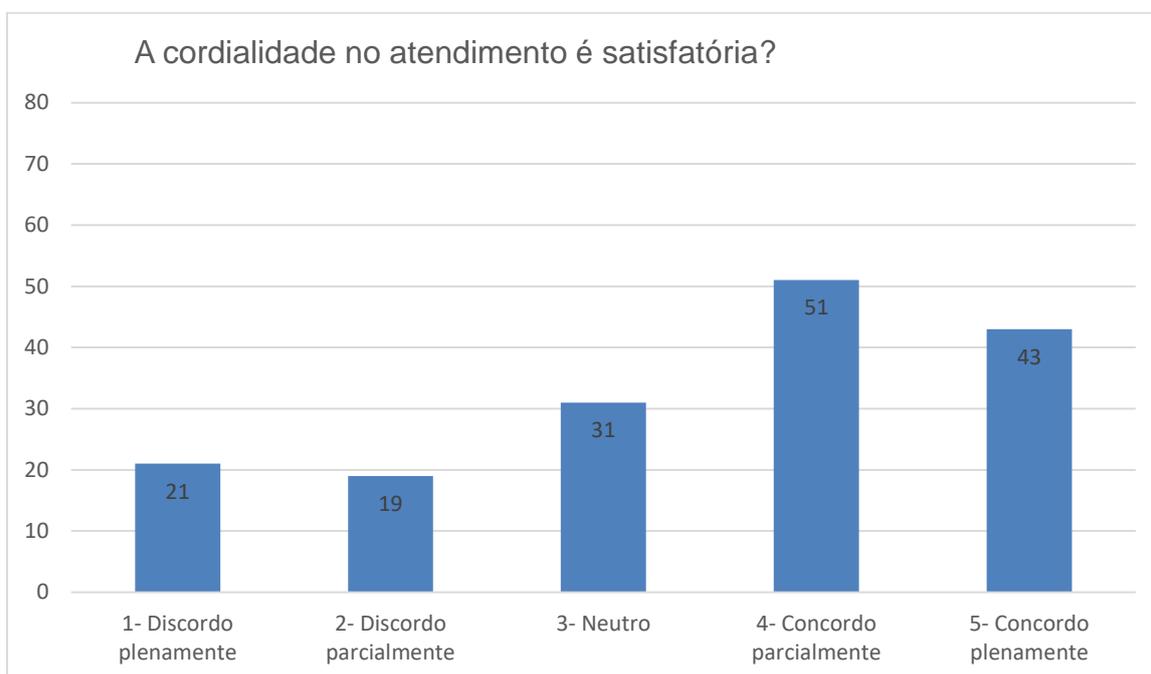
Gráfico 13 – Satisfação com o horário de atendimento



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

No que diz respeito a cordialidade no atendimento aos profissionais de enfermagem a maioria dos entrevistados concordam parcialmente e plenamente com o gentileza demonstrada no atendimento, com 26,1% concordando plenamente, 30,9% concordando parcialmente. Por fim com menor percentagem (12,7%) temos 21 profissionais que não estão satisfeitos com a cordialidade no atendimento.

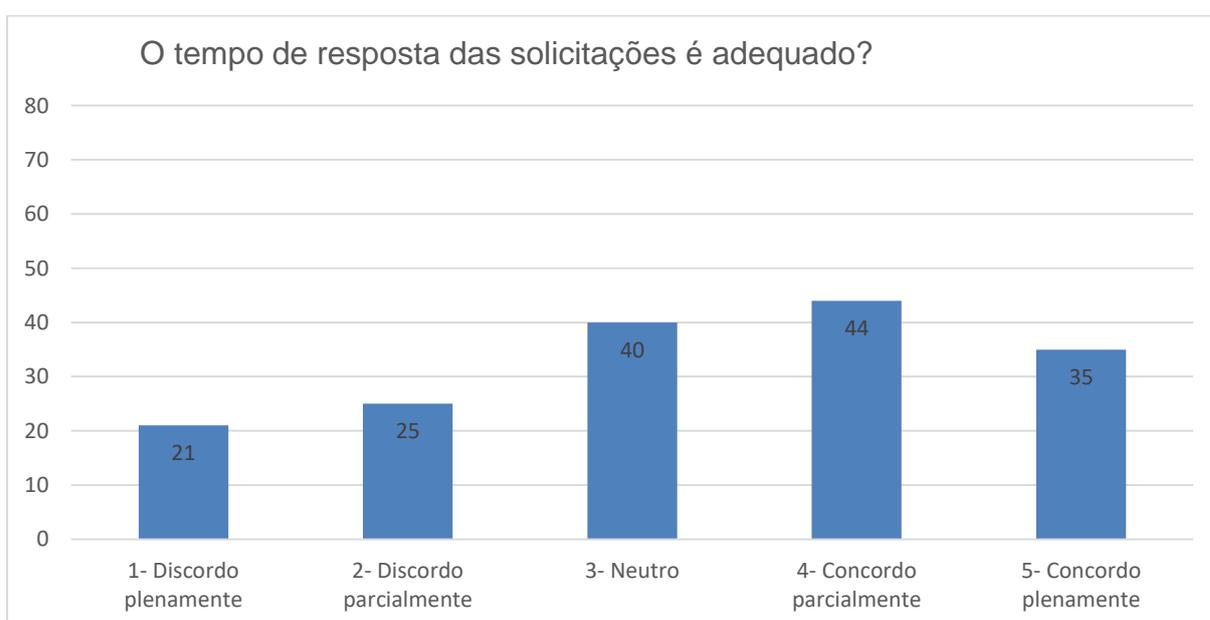
Gráfico 14– Satisfação com a cordialidade no atendimento



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Ainda de acordo com a pesquisa, a maioria dos profissionais de enfermagem afirmam que o tempo de resposta das solicitações é adequado, estando a maioria de neutro à plenamente satisfeitos, com total de 72,1% e apenas 12,7% discordando plenamente do tempo para as respostas.

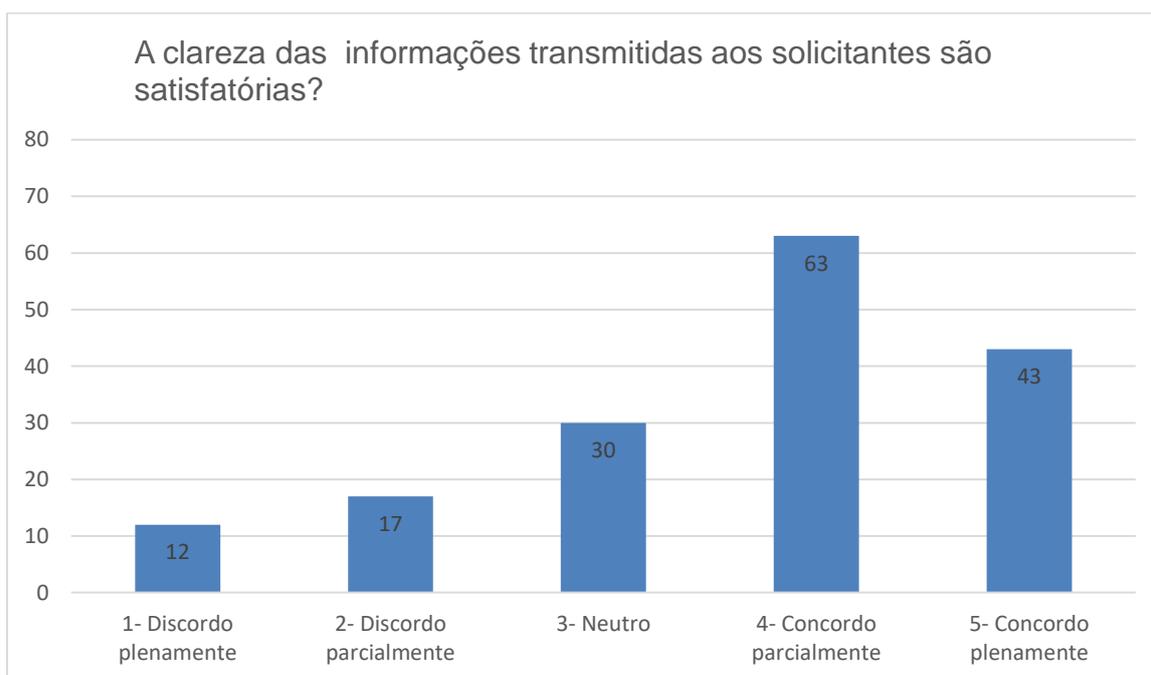
Gráfico 15 – Satisfação com a tempo de resposta do COREN-RJ



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Questionados sobre a satisfação na clareza das informações prestadas 26,1% dos entrevistados estão plenamente satisfeitos, 38,2% parcialmente satisfeitos e somente 7,3% discordam plenamente que as informações transmitidas no atendimento sejam claras.

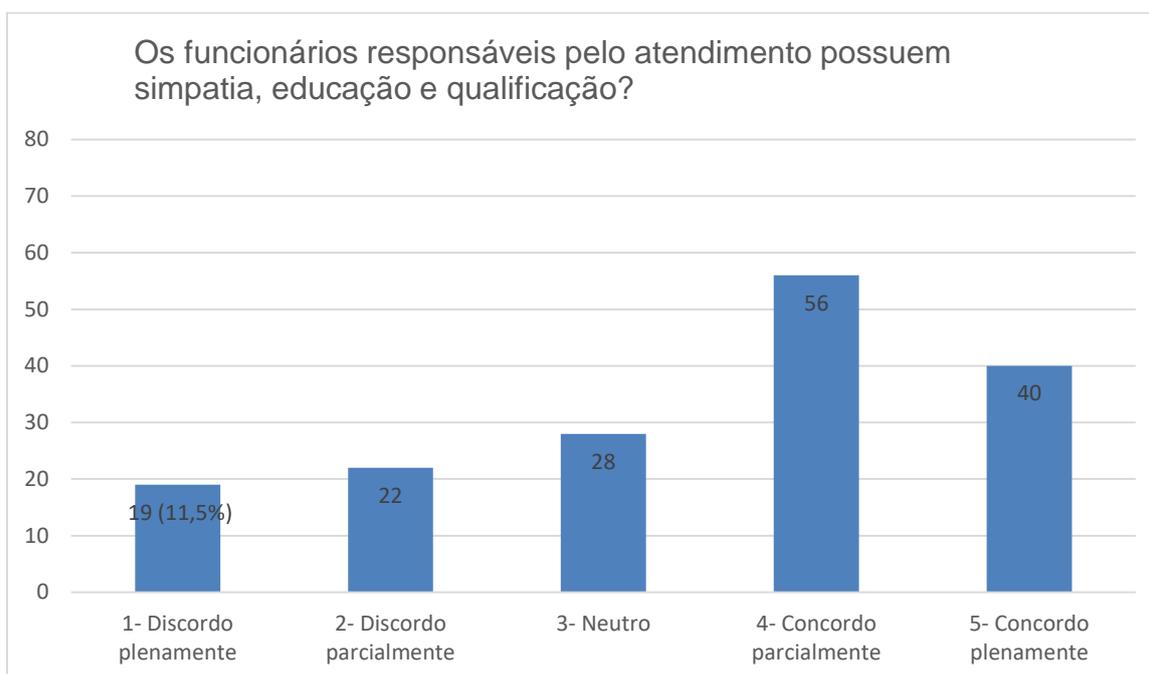
Gráfico 16 – Clareza das informações transmitidas aos solicitantes



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Sobre o atendimento com simpatia, educação e a qualificação do atendimento oferecido pelo COREN-RJ a maioria (58,1%) dos entrevistados concordam plenamente ou parcialmente que os funcionários possuem essas qualidades, e apenas 11,5% discordam plenamente.

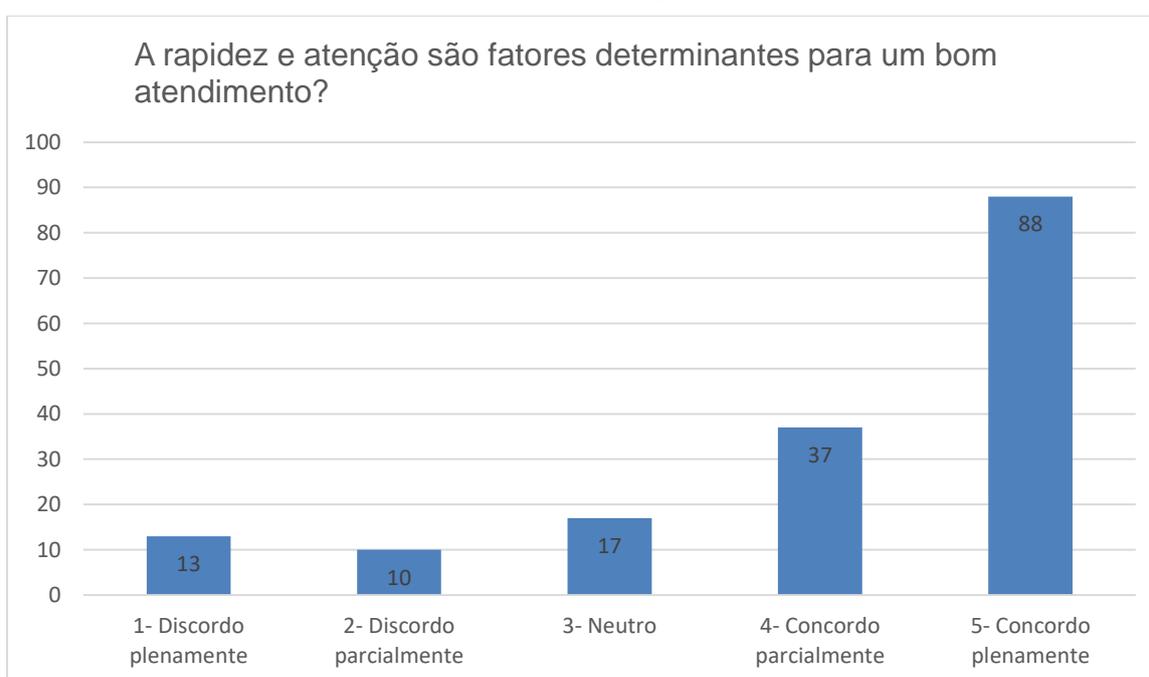
Gráfico 17– Simpatia, educação e qualificação dos funcionários



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Para rapidez e atenção como fatores determinantes de um bom atendimento a maioria (75,7%) dos entrevistados concordam plenamente e parcialmente que são necessários que haja essas habilidades no atendimento.

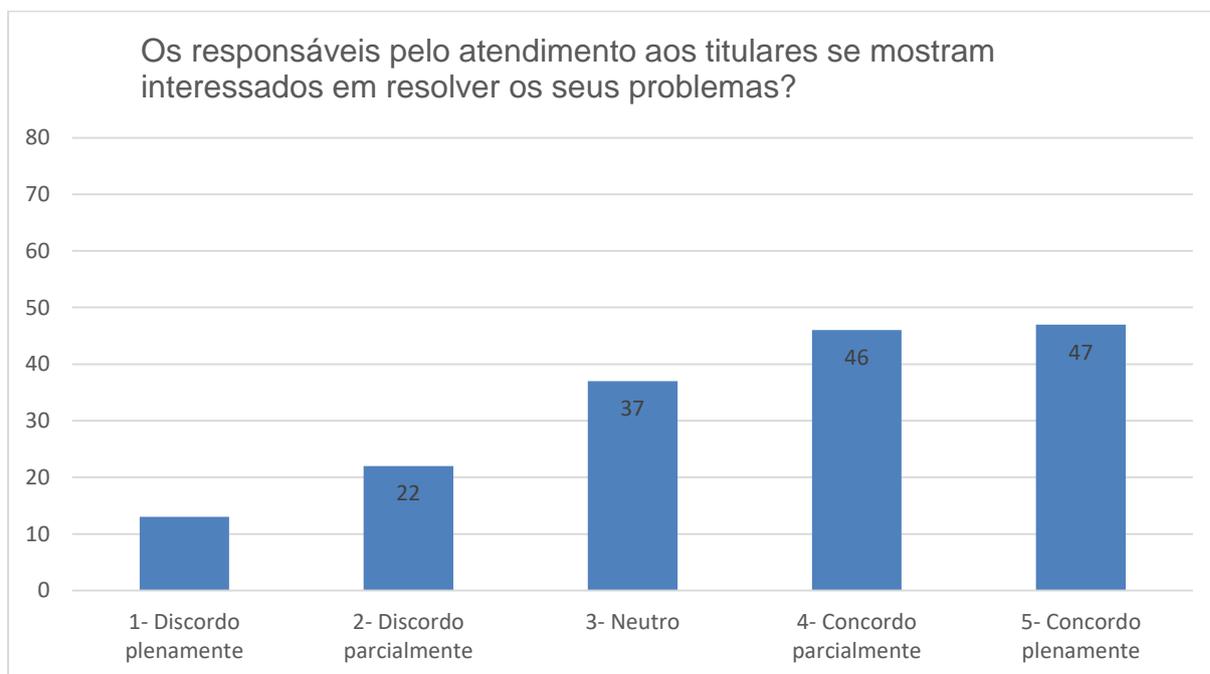
Gráfico 18 – Rapidez e atenção no atendimento.



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Ao levar em consideração o interesse dos responsáveis pelo atendimento em resolver os problemas e solicitações a maioria dos profissionais entrevistados estão satisfeitos (56,4%) e concordam plenamente ou parcialmente que os funcionários são interessados na resolutividade.

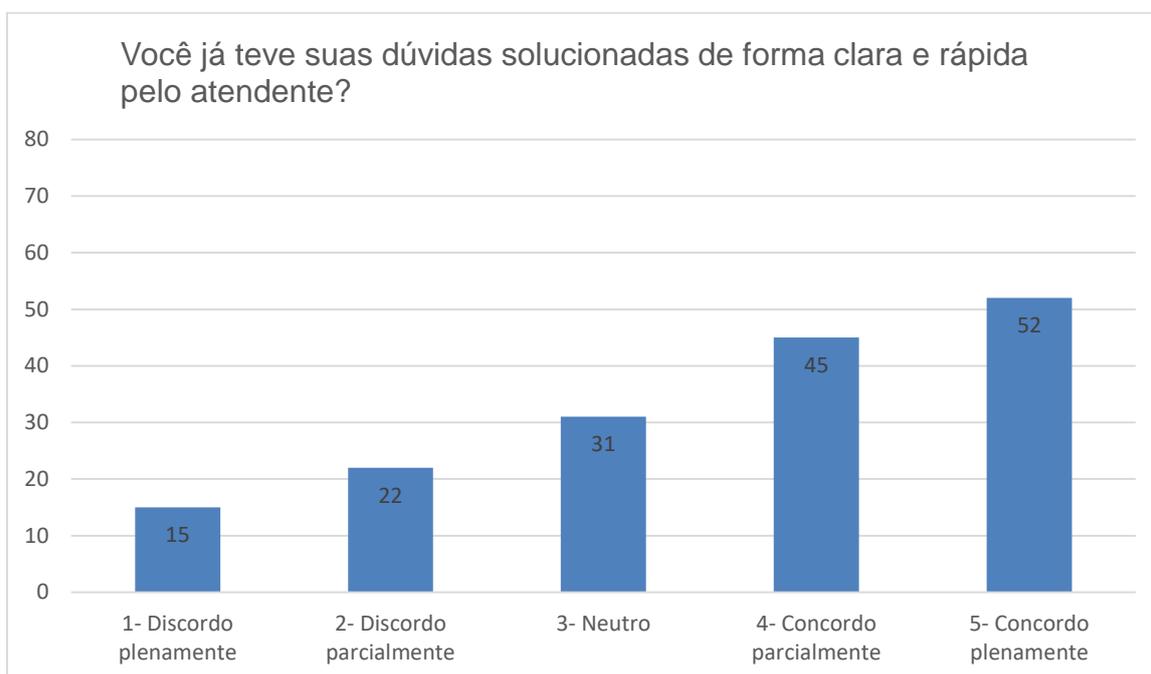
Gráfico 19 – Resolutividade de problemas



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

Para os entrevistados, levando em consideração, suas dúvidas, elas foram solucionadas de forma clara e rápida pelos atendentes, sendo que 31,5% concordam plenamente que sim, 27,3% concordam parcialmente. Por fim com menor percentagem (9,1%) temos 15 profissionais que não estão satisfeitos com a clareza e rapidez no atendimento.

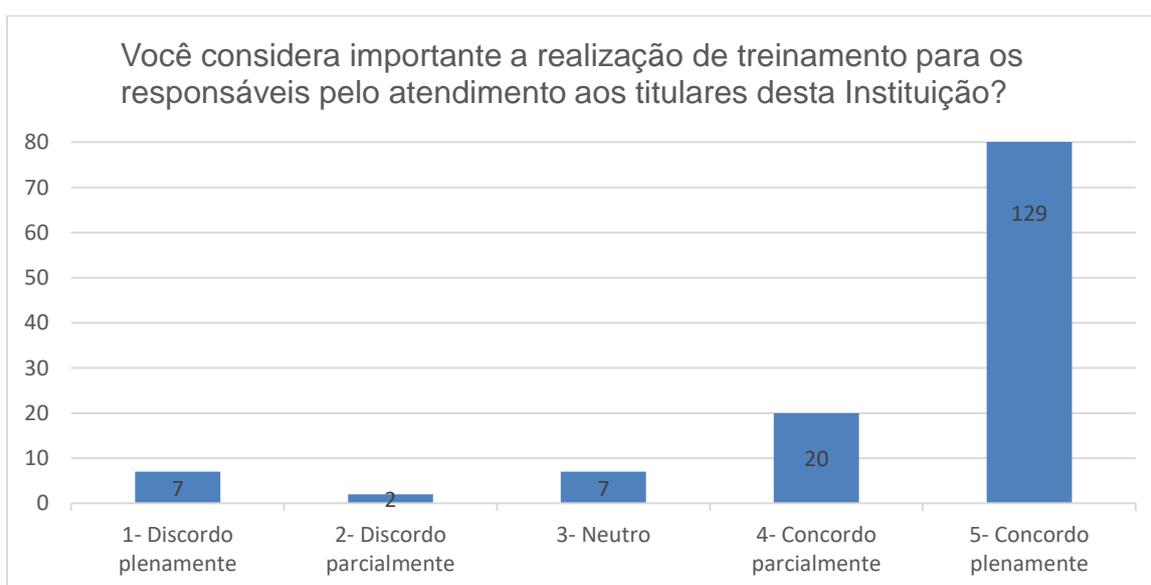
Gráfico 20 – Clareza e rapidez na solução das dúvidas.



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

De acordo com os dados coletados no questionário pode-se identificar que a maioria dos profissionais de enfermagem consideram importante a realização periódica de treinamento dos funcionários responsáveis pelo atendimento aos titulares, com 78,2% concordando plenamente e apenas 5,2% discordando plenamente.

Gráfico 21 – Importância de treinamento para os atendentes



Fonte: Dados de pesquisa conduzida pela autora

O objetivo geral dessa dissertação foi identificar e avaliar o serviço de atendimento as necessidades dos profissionais de enfermagem, proporcionando a satisfação desses profissionais com o atendimento prestado pelo COREN-RJ, pois os entrevistados dependem diretamente dessas atividades para desempenhar suas atividades profissionais. Com a pesquisa foram identificados três problemas com maior incidência, são eles a falta de resolutividade de problemas através de contato telefônico, o tempo de espera do profissional de enfermagem para ser atendido no telefone disponibilizado pela Instituição e também o tempo de espera no atendimento presencial.

A qualidade de serviço prestado no atendimento requer um nível de atenção constante dos gestores, pois a importância da satisfação dos usuários do serviço público é um tema relevante e que merece discussão. Partindo desse pressuposto, ao utilizar um questionário junto aos profissionais de enfermagem do COREN-RJ, observou-se que os problemas com maior incidência foi um baixo nível de satisfação com o tempo de espera para o atendimento e problemas resolvidos por contato telefônico, assim como o tempo de espera para o atendimento presencial.

Apesar da existência das insatisfações citadas quanto aos serviços prestados pelo COREN-RJ, também existem determinantes positivos da satisfação geral, pois a maioria dos entrevistados estão neutros ou satisfeitos (75,1%) nos quesitos como os métodos de obter informações e resolver problemas pela internet e concordam com a qualidade das informações disponibilizadas no website. Outro fato que pode ser mencionado é que os entrevistados concordam e se dizem satisfeitos com a privacidade no momento do atendimento prestado pelo COREN-RJ, assim como adequada a infraestrutura, com um atendimento cordial, clareza nas informações transmitidas, simpatia dos atendentes, rapidez.

Na maioria dos questionamentos sobre a satisfação dos profissionais de enfermagem com o atendimento no COREN-RJ, as avaliações se mostraram positivas. Com a análise pode-se entender que existem ocorrências positivas e negativas, estando o profissional de enfermagem satisfeitos em alguns aspectos e insatisfeitos em outros.

Para diminuir incidentes negativos, ou seja a insatisfação dos profissionais de enfermagem, a Gestão deve dar prioridade a esses descontentamentos, que nesse caso recaíram ao baixo nível de satisfação com a espera para atendimento o telefônico, presencial e solução de problemas através do contato via telefone.

A resolução de problemas pela internet, informações contidas na homepage, a privacidade no atendimento, infraestrutura, o horário de atendimento, simpatia, rapidez, atenção e bom atendimento foram altamente positivos, onde a maioria dos entrevistados estão satisfeitos.

Com essa dissertação e através da abordagem utilizada foi possível identificar as áreas que se deve reunir esforços e ser primeiramente priorizadas pelo COREN-RJ, para atender as necessidades dos profissionais de enfermagem.

## CONCLUSÃO

O estudo foi realizado com profissionais de enfermagem inscritos no Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro através da aplicação de um questionário de satisfação com 21 perguntas, sendo 18 referentes a satisfação com os serviços prestados, visto que a demanda por serviço de qualidade cresce cada vez mais e está se tornando um diferencial nas Instituições podendo ser usado como ferramenta para ajudar os gestores a identificar a necessidade e satisfação dos usuários. A Instituição tem como um dos objetivos obter a satisfação dos profissionais de enfermagem, mas para isso é preciso levar em conta um feedback dos usuários.

O questionário elaborado para o estudo mede o que se propõe medir, que foi a satisfação dos profissionais de enfermagem com a qualidade e o serviço prestado no atendimento do COREN-RJ. Os fatores de insatisfação importantes detectados pelos profissionais de enfermagem foi a falta de resolutividade de problemas através de contato telefônico, o tempo de espera do profissional de enfermagem para ser atendido no telefone disponibilizado pela Instituição e também o tempo de espera no atendimento presencial. Fatores que devem ser prioritários para a Gestão do COREN-RJ focar seus esforços com a finalidade de atingir um maior nível de satisfação às necessidades dos profissionais de enfermagem.

Temos como contributos para a Gestão, com a conclusão dessa dissertação, a melhoria do serviço público prestado aos profissionais de enfermagem. Sendo então essencial perceber quais os contributos que esta investigação poderá dar à gestão do COREN-RJ. Os profissionais de enfermagem entendem a qualidade de serviço como uma sequência de eventos onde esperam do atendimento um preparo para que os incidentes e solicitações possam ser resolvidos.

A ação de melhoria terá como base as análises realizadas sobre a importância, qualidade e satisfação dos profissionais de enfermagem entrevistados através do questionário, no qual podemos propor como ação para resolver o problema detectado a ampliação, com aumento do quantitativo de funcionários e equipamentos pertinentes, do atendimento pela central de telefone do COREN-RJ. Outra sugestão é conseguir uma situação de equilíbrio entre o tempo de espera e o atendimento, que pode ser atingido com um maior número de funcionários que prestam atendimento presencial aos titulares profissionais de enfermagem, de forma a assegurar que os

profissionais de enfermagem sejam atendidos o mais rapidamente possível, minimizando a espera.

Quando se trata da importância da realização de treinamento para os responsáveis pelo atendimento aos profissionais de enfermagem da Instituição, 78,2% concordam plenamente que essa ação é necessária, pois o treinamento pode proporcionar melhor conhecimento do trabalho a ser feito e melhorar o comportamento em relação aos relacionamentos entre pessoas.

Ao final da pesquisa e com todas as informações adquiridas, conclui-se que os objetivos propostos foram alcançados, sendo possível demonstrar os apontamentos questionados aos profissionais de enfermagem por meio do questionário aplicado. Foram identificados os problemas com maior incidência e propor ações de melhorias para resolver os problemas detectados. Com a pesquisa também foi possível detectar os pontos positivos de qualidade e satisfação dos profissionais de enfermagem com a qualidade das informações disponibilizadas na website, a privacidade no atendimento prestado pelo COREN-RJ, assim como adequada infraestrutura, um atendimento cordial, clareza nas informações transmitidas e a rapidez e simpatia dos atendentes.

Analisada as variáveis sugere-se como proposta, aos problemas detectados, e insatisfação dos profissionais de enfermagem o aumento do quantitativo de funcionários no atendimento, assim como os equipamentos pertinentes, para ampliar a central telefônica do COREN-RJ; e diminuir o tempo de espera para o atendimento presencial com o aumento do número de funcionários nesses setores, o que é o ponto crucial na qualidade da prestação de serviço e a consequente satisfação dos profissionais de enfermagem.

A limitação do estudo foi o fato de a pesquisa ter sido desenvolvida apenas com profissionais de enfermagem cadastrado no setor de certidão de responsabilidade técnica, e não com todos os profissionais de enfermagem do Estado de Rio de Janeiro.

Como sugestão de futuros trabalhos, poderia se realizar a pesquisa nos demais Conselhos Regionais de Enfermagem, tencionando-se cruzar os dados obtidos para verificar se há diferenças entre os atendimentos e a satisfação dos profissionais de enfermagem.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAMI, C. M. **Desenvolvimento de questionário com imagens e escala Likert para identificação do perfil de jogador**. 2019. 77 p. Monografia (Bacharel em Engenharia de Software) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Dois Vizinhos, 2019. Disponível em: [http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/10774/1/DV\\_COENS\\_2019\\_2\\_2.pdf](http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/10774/1/DV_COENS_2019_2_2.pdf). Acesso em: 25 maio 2022.

ANDRES, F. C.; ANDRES, S. C.; MORESCHI, C.; RODRIGUES, S. O.; FERST, M. F. A utilização da plataforma Google Forms em pesquisa acadêmica: relato de experiência. **Research, Society and Development**, Erechim, v. 9, n. 284997174, ed. 9, 2020. DOI <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i9.7174>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/7174/6431>. Acesso em: 17 maio 2022.

ASSUNÇÃO, A. A.; PIMENTA, A. M. Satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem na rede pública de saúde em uma capital brasileira. **Ciênc. saúde coletiva**, Belo Horizonte, v. 25, ed. 1, p. 169-180, 2020. DOI <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28492019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/KNvGJ9MzsHqy5ztx3Pdvtvw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 maio 2022.

BARBOZA, M. F. **Avaliação da satisfação em relação ao nível de serviço logístico das empresas de bebidas de Uberlândia**. 2018. 68 p. Monografia (Bacharel em Administração) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2018. Disponível em: <http://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/23836/3/AvaliacaoRelacaoSatisfacao.pdf>. Acesso em: 3 maio 2022.

BISAGGIO, G. K. G. C. **Análise da eficiência da fiscalização profissional nos Conselhos Regionais de Enfermagem aplicando análise envoltória de dados (Data Envelopment Analysis)**. 2021. 172 p. Dissertação (Mestrado em Economia) - Universidade de Brasília – UnB, Brasília, 2021. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/41461/1/2021\\_GlacyKellyGomesdaCunhaBisaggio.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/41461/1/2021_GlacyKellyGomesdaCunhaBisaggio.pdf). Acesso em: 17 mar. 2022.

BITTENCOURT, D. R. M. **A Importância do planejamento: Uma proposta de estudo direcionada ao Coren-RJ**. 2021. 75 p. Dissertação (Mestre em Gestão Econômica de Finanças Públicas) - Universidade de Brasília – UnB, Brasília, 2021. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/41960/1/2021\\_DanieleRosaMonteiroBittencourt.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/41960/1/2021_DanieleRosaMonteiroBittencourt.pdf). Acesso em: 16 mar. 2022.

CALEGARO, K. M. S.; SOUZA, A. C. A. G.; BARTOLY, D. C. C.; FONSECA, A. L. T. Classificação institucional por serviços de enfermagem como alicerce para a fiscalização do exercício profissional brasileiro. **Research, Society and Development**, Rio de Janeiro, v. 9, ed. 9, p. 1-15, 2020. DOI <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i9.7514>. Disponível em:

<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/7514/6893>. Acesso em: 13 maio 2022.

CAMPOS, W. S. **Mapeamento de perdas no processo de manutenção de ar condicionado automotivo com uso da escala Likert e Lógica Difusa**. 2020. 91 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Processos) - Universidade Federal do Pará, Belém, 2020. Disponível em: [http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/13619/1/Dissertacao\\_MapeamentoPerdasProcesso.pdf](http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/13619/1/Dissertacao_MapeamentoPerdasProcesso.pdf). Acesso em: 25 maio 2022.

CARPINETTI, L. C. (2016). **Gestão da Qualidade - Conceitos e Técnicas**. (3. Edição, Ed.) São Paulo: Atlas.

CASAROTTO, D. **A qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários do restaurante universitário da UFSM do Campus de Frederico WestPhalen - RS**. 2017. 92 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.

CGE, **Manual de Avaliação dos Serviços Públicos**. [S. l.]: Controladoria e Ouvidoria geral do Estado, 2022. 46 p. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2021/12/Manual-de-Avaliacao-de-Servicos-Publicos.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2022.

COREN. As Atribuições do Coren-RJ. *In*: **CORENRJ**: Conselho Regional de Enfermagem do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <http://rj.corens.portalcofen.gov.br/as-atribuicoes-do-coren-rj>. Acesso em: 16 mar. 2022.

DA SILVA, W. C. P. *et al.* **Avaliação da qualidade em serviços públicos: um modelo para serviços digitizados, presenciais e parcialmente digitizados (BRASP)**. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade do Gama, 2019. 54 p. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/35174/3/RELATORIO\\_AvaliacaoQualidadeServicos.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/35174/3/RELATORIO_AvaliacaoQualidadeServicos.pdf). Acesso em: 8 ago. 2022.

DANTAS, C. C.; FREITAS, G. F.; DANTAS, F. C. Análise dos processos éticos de enfermagem transitados em julgado do Estado do Rio de Janeiro. **BrazilianJournalofDevelopment**, Rio de Janeiro, v. 6, ed. 11, p. pág. 84453-84468, 2020. DOI 10.34117/bjdv6n11-019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/19264/15458>. Acesso em: 16 mar. 2022.

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of computer technology. *MIS Quarterly*, v. 13, p. 319-340, 1989. Disponível online em [www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/Davis-TAM1989.pdf](http://www.cba.hawaii.edu/chismar/ITM704/Davis-TAM1989.pdf)

DIAS, A. G. C. **Satisfação nos Serviços Públicos: O Caso da Empresa – ENASA - São Tomé**. 2018. 67 p. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Universidade de Évora, Évora, 2018. Disponível em: [https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/25365/1/Mestrado-Gest%c3%a3o\\_Marketing-Adelaique\\_da\\_Gra%c3%a7a\\_Cunha\\_Dias-](https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/25365/1/Mestrado-Gest%c3%a3o_Marketing-Adelaique_da_Gra%c3%a7a_Cunha_Dias-)

Satisfa%çã%a7%çã%a3o\_nos\_servi%çã%a7os\_p%çã%bablicos....pdf. Acesso em: 3 maio 2022.

ENAP. **Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos**. São Paulo: ENAP, 2020. 38 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/1/M%C3%B3dulo%201%20-%20Vis%C3%A3o%20geral%20sobre%20servi%C3%A7os%20e%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2022.

FEIJÓ, A. M.; VICENTE, E. F. R.; PETRI, S. M. O uso das escalas Likert nas pesquisas de contabilidade. **RGO: Revista Gestão Organizacional**, Santa Catarina, v. 13, ed. 1, p. 27-41, 2020. DOI <https://doi.org/10.22277/rgo.v13i1.5112>. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/5112>. Acesso em: 18 maio 2022.

FREITAS A. A. P. **A qualidade de serviço na satisfação e fidelização de clientes: o caso de uma microempresa** Vila Nova de Famalicão, Dissertação (Mestrado em Marketing) Universidade Lusíada de Vila Nova de Famalicão; 2015. 118 p. Disponível em: [http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/2397/2/mm\\_agostinho\\_freitas\\_dissertacao.pdf](http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/2397/2/mm_agostinho_freitas_dissertacao.pdf) Mestrado em Marketing. Acesso em 21 mar 2022

FUNAI, A. *et al.* COREN no futuro sobre a ótica dos estudantes de enfermagem. **Terra e Cultura**, São Paulo, ano 24, n. 47, p. 1-13, 2008. Disponível em: <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistatestes/article/view/373/313>. Acesso em: 4 maio 2022.

LABADESSA, A. S.; LABADESSA, L. A. S.; OLIVEIRA, L. J. A importância da qualidade no atendimento ao cliente: Um estudo bibliográfico. **Academia - Acceleratingtheworld'sresearch**, [s. l.], p. 1-14, 2012. Disponível em: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31808457/qualidade\\_de\\_atendimento\\_ao\\_cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651599545&Signature=XRgyfmVImXGxcMdYqnpCzjFIFT5a9ENnNi7ey9EvyRlrg9pLg5oM-OPsj-Cxpoiqxkkbuf~3yfqzHrhQSVv10wv7GTgjkM3tr2oM7vzQdWmxACGRH~D0WZFe18y02uCXjsOCqfPKcpcCMqiLxfdGGZJGbE-cVAOFmfT3JzMiXiG1R1DA82rO5hF1PzRf-S~x~G-VUDhm16zeWnWqpVZ1nqAB2J1sNgP2oxhMi0i2jLQI3PvtHUM7yb4gEG3TEguQUpvzQRalkeIVifXN6gcQqnQ2QUsobcscxU88UrqErG3ZhujZetpgKMX8MUOxtvz8PAkyN3gWkntj~3cuDpw\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31808457/qualidade_de_atendimento_ao_cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651599545&Signature=XRgyfmVImXGxcMdYqnpCzjFIFT5a9ENnNi7ey9EvyRlrg9pLg5oM-OPsj-Cxpoiqxkkbuf~3yfqzHrhQSVv10wv7GTgjkM3tr2oM7vzQdWmxACGRH~D0WZFe18y02uCXjsOCqfPKcpcCMqiLxfdGGZJGbE-cVAOFmfT3JzMiXiG1R1DA82rO5hF1PzRf-S~x~G-VUDhm16zeWnWqpVZ1nqAB2J1sNgP2oxhMi0i2jLQI3PvtHUM7yb4gEG3TEguQUpvzQRalkeIVifXN6gcQqnQ2QUsobcscxU88UrqErG3ZhujZetpgKMX8MUOxtvz8PAkyN3gWkntj~3cuDpw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA). Acesso em: 3 maio 2022.

LOZADA, G.; NUNES, K. S. **Metodologia Científica**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. 238 p. ISBN 978-85-9502-957-6.

MAFFRA, Aparecida Alvarez. Utilização do Google Forms como ferramenta avaliativa da disciplina de hidrologia e recursos hídricos aplicados à engenharia civil. **Simpósio**, [S.l.], n. 9, fev. 2021. ISSN 2317-5974. Disponível em:

<<http://revista.ugb.edu.br/ojs302/index.php/simposio/article/view/2338>>. Acesso em: 17 mai 2022

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia de Trabalho Científico**. 8. ed. aum. São Paulo: Atlas, 2021. 228 p. ISBN 978-85-970-1239-2.

MIORANZA C. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo multidimensional para a avaliação da qualidade educacional no programa de pós-graduação stricto sensu do IPEN**. São Paulo: Instituto de pesquisas energéticas e nucleares - Universidade de São Paulo; 2009. 386 p. DOI 10.11606/T.85.2009.tde-11042010-200118. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/85/85134/tde-11042010-200118/publico/ClaudioMioranza.pdf> Doutor em Ciências na Área de Tecnologia Nuclear – Materiais Acesso em 18 mar 2022

MIRANDA, C. M. C. S. **Qualidade do serviço e satisfação do cliente o caso Vodafone**. 2007. 186 p. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Universidade Católica Portuguesa Centro Regional do Porto - Faculdade de Economia e Gestão, Porto, 2007. Disponível em: <https://www.fep.up.pt/docentes/cbrito/tese%20claudia%20miranda.pdf>. Acesso em: 3 maio 2022.

MORAIS, B. X.; PEDRO, M. P.; DALMOLIN, G. L.; DA SILVA, A. M. Satisfação profissional de trabalhadores de enfermagem de um serviço de hemato-oncologia. **Rev Rene**, [s. l.], v. 19, ed. 3165, p. 1-8, 2018. DOI 10.15253/2175-6783.2018193165. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3240/324054783005.pdf>. Acesso em: 15 maio 2022.

MOTA, J. O.; KZAM, S. D.; DA SILVA, A. S.; PEREIRA, D. J. M. A satisfação no ambiente de trabalho e sua influência na qualidade de atendimento ao cliente. **Revista Ceuma Perspectivas - Edição Especial**, São Luís, v. 38, ed. 2, p. 1-19, 2021. DOI <https://doi.org/10.24863/rccp.v38i2.492>. Disponível em: <http://www.ceuma.br/portalderevistas/index.php/RCCP/article/view/492/387>. Acesso em: 17 maio 2022.

MOTA, J. S. Utilização do Google Forms na pesquisa acadêmica. **Humanidades e Inovação**, Maranhão, v. 6, ed. 12, p. 372-380, 2019. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/1106>. Acesso em: 17 maio 2022.

OLIVEIRA, J. L. C. *et al.* Influência da Acreditação hospitalar na satisfação profissional da equipe de enfermagem: estudo de método misto. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 27, ed. 3109, p. 1-11, 2019. DOI <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2799.3109>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/HMmH9J8BKsFy8G7Z6kXKcTy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 15 maio 2022.

OLIVEIRA, M. M.; PEDRAZA, D. F. Contexto de trabalho e satisfação profissional de enfermeiros que atuam na Estratégia Saúde da Família. **Saúde em Debate**, Campina Grande, v. 43, ed. 122, p. 765-779, 2019. DOI 10.34117/bjdv6n11-019.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912209>. Acesso em: 16 mar. 2022.

OLIVEIRA, P. A. P. **Qualidade de Serviço, Satisfação e Comportamento do Cliente de Hotéis de Luxo**. Orientador: Prof. Doutor José Manuel Veríssimo. 2011. 57 p. Dissertação (Mestrado em Marketing) - Instituto Superior de Economia e Gestão - Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2011. Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/4269>. Acesso em: 21 mar. 2022.

OZANAM, M. A. Q. *et al.* Satisfação e insatisfação no trabalho dos profissionais de enfermagem. **Brazilian Journal of Development**, Ribeirão Preto, v. 5, ed. 6, p. 6156-6178, 2019. DOI 10.34117/bjdv5n6-127. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/1845/1830>. Acesso em: 15 maio 2022.

PANDOLFI, C. **Utilização da pesquisa de satisfação de clientes como ferramenta para decisões gerenciais e melhoria contínua**. 2003. 185 p. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/4097>. Acesso em: 21 mar. 2022.

PAULINO, G. M. E. *et al.* Satisfação profissional e ambiente de trabalho da equipe de enfermagem em unidades de terapia intensiva. **RemE – Rev. Min. Enferm**, Maringá, v. 23, ed. 1271, 2019. DOI DOI: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20190119> Voltar ao Sumário. Disponível em: <https://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1417>. Acesso em: 15 maio 2022.

PEDROSA, R. C. V. *et al.* **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE COM A APLICAÇÃO DO MODELO DE KANO E SERVPERF**. 2015. 104 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO / PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Pernambuco, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/16635/1/DISSERTA%c3%87%c3%83O%20Rita%20de%20Cassia%20de%20Vasconcelos%20Pedrosa.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2022.

PENNA, M. H. M. **Análise da relação entre as condutas dos profissionais enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem com os processos éticos profissionais juntos ao COREN SP**. 2013. 62 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5160/tde-13012014-085835/publico/MoiraHelenaMaxwellPenna.pdf>. Acesso em: 4 maio 2022.

PORTELA, J. M. G.; MELLO, A. L.; DO CARMO, D. R. P.; FREITAS, E. O.; SIQUEIRA, D. F. Coleta de dados online em pesquisa quantitativa: experiência com estudantes universitários da saúde. **Recima 21**: Revista Científica Multidisciplinar, Santa Maria, v. 2, ed. 8, p. 1-8, 2021. DOI <https://doi.org/10.47820/recima21.v2i8.667>. Disponível em:

<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/667/546>. Acesso em: 17 maio 2022.

RAMOS, D. C. **Análise envoltória de dados**: Diagnóstico da eficiência do Setor de Fiscalização dos Conselhos Regionais de Enfermagem. 2020. 197 p. Dissertação (Mestrado em Gestão Econômica de Finanças Públicas) - Universidade de Brasília – UnB, Brasília, 2021. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/40518/1/2020\\_DyanaCarneiroRamos.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/40518/1/2020_DyanaCarneiroRamos.pdf). Acesso em: 17 mar. 2022.

RODRIGUES, J. A. D. R.; ARANHA, S. D. G.; FREITAS, F. M. A ferramenta Google Forms em avaliações formativas: a eficácia de tecnologias digitais no ensino fundamental. **Revista Leia Escola**, Campina Grande, v. 20, ed. 3, p. 74-88, 2020. DOI <http://dx.doi.org/10.35572/rle.v20i3.1967>. Disponível em: <http://revistas.ufcg.edu.br/ch/index.php/Leia/article/view/1967>. Acesso em: 17 maio 2022.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 612 p. ISBN 978-85-65848-36-7.

SANTINO, C. N. **Metodologia para mapeamento das perdas em um processo de fundição, com a aplicação da escala Likert e da lógica Fuzzy**. 2018. 116 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <https://referenciabibliografica.net/a/pt-br/ref/abnt>. Acesso em: 25 maio 2022.

SCHITTLER, M. L. **A regulamentação da profissão de enfermagem no Brasil**: em análise as resoluções COFEN. 2018. 47 p. Monografia (Bacharelado em Enfermagem) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187216/TCC%20Micheli%20L S%20-%20PDF%20-%20reposit%20c3%b3rio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 maio 2022.

SILVA, P. M. **Modelo de aceitação de tecnologia (tam) aplicado ao sistema de informação da biblioteca virtual em saúde (bvs) nas escolas de medicina da região metropolitana do recife**. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 19, n. 1, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91415>. Acesso em: 08 out. 2022.

SILVEIRA, L. R.; RAMOS, F. R. S. Os maiores desafios e dificuldades para realizar o trabalho de fiscal do COREN/SC. **Enferm. foco**, Florianópolis, v. 5, n. 1/2, p. 33-36, 2014. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/viewFile/602/272>. Acesso em: 4 maio 2022.

SU, A. F. G.; SAMPAIO, M. Adaptação cultural e validação dos construtos: serviço logístico, satisfação e lealdade. **Gestão & Produção**, São Bernardo do Campo, v. 20, n. 3, p. 587-601, 2013. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/gp/a/TJW97Jv8jJQc6Dqb4GrtFLz/?format=pdf&lang=pt>.  
Acesso em: 3 maio 2022.

TELES, M. A. **Análise de satisfação baseada na percepção ambiental dos funcionários do centro de distribuição de Fortaleza da Ambev, tendo como instrumento de pesquisa a escala Likert**. 2019. 42 p. Monografia (Engenharia Ambiental) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/45714/3/2019\\_tcc\\_mateles.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/45714/3/2019_tcc_mateles.pdf). Acesso em: 25 maio 2022.

## ANEXO 1 - PRAZOS DOS SERVIÇOS VOLTADOS AO CADASTRO DE NOVOS PROFISSIONAIS

TIPO DE SERVIÇO	PRAZO
Inscrição com Diploma	<b>Sede:</b> 30 dias <b>Subseção:</b> 30 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Inscrição sem Diploma	
Transferência	<b>Sede:</b> 15 dias <b>Subseção:</b> 15 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Renovação*	<b>Sede:</b> 7 dias <b>Subseção:</b> 15 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Segunda Via*	
Inscrição Secundária	<b>Sede:</b> 20 dias <b>Subseção:</b> 20 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Inscrição Remida	
Reinscrição	
Especialização	<u>Análise</u> <b>Sede:</b> 30 dias <b>Subseção:</b> 30 dias + 07 dias Correios (aprox.)  <u>Residência:</u> Início do prazo após análise pelo Conaref (Grupo do Cofen que analisa as residências)
Certidão de Nada Consta	Imediato
Cancelamento de Inscrição	
Regularização de Inscrição sem Diploma	<b>Sede:</b> 15 dias <b>Subseção:</b> 15 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Preenchimento de Formulário Expedido por Autoridade Estrangeira	<b>Sede:</b> 7 dias <b>Subseção:</b> 15 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Carteira de Especialista	<b>Sede:</b> 30 dias <b>Subseção:</b> 30 dias + 07 dias Correios (aprox.)
Resposta de E-mails	<b>07 dias</b>

\*Prazo contado em dias corridos

Fonte: website COREN/RJ

## APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO – ATIVIDADES COREN/RJ

### Questionário de Satisfação - Atividades COREN/RJ

Prezados profissionais:

O presente questionário visa coletar dados que demonstrem o nível de satisfação de vocês com o serviço prestado no COREN/RJ, mais precisamente na subseção Nova Iguaçu. Em um primeiro momento, seu intuito se dá para fins acadêmicos, contudo, se após a apuração dos dados forem necessárias a tomada de ações corretivas e as mesmas forem aprovadas pela gestão deste órgão, medidas corretivas poderão ser providenciadas.

Para tanto, visando uma melhor precisão nos resultados obtidos, as categorias de respostas estarão divididas em 5 níveis, sendo elas:

- 1 - Discordo Plenamente
- 2 - Discordo Parcialmente
- 3 - Neutro
- 4 - Concordo Parcialmente
- 5 - Concordo Plenamente

---

**\*Obrigatório**

1. Nome Completo ( Opcional)

---

---

---

---

---

2. Sexo \*

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
- Feminino
- Não Binário

3. Data \*

---

Exemplo: 7 de janeiro de 2019









20. A rapidez e atenção são fatores determinantes para um bom atendimento? \*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Plenamente      Concordo Plenamente

21. Os responsáveis pelo atendimento aos titulares se mostram interessados em resolver os seus problemas? \*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Plenamente      Concordo Plenamente

22. Você já teve suas dúvidas solucionadas de forma clara e rápida pelo atendente? \*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Plenamente      Concordo Plenamente

23. Você considera importante a realização de treinamentos para os responsáveis pelo atendimento aos titulares desta instituição? \*

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Discordo Plenamente      Concordo Plenamente

24. Na sua opinião, dentro das atribuições do COREN/RJ, qual delas que precisa de aprimoramentos? \*

---

---