

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE**

KARINE RIBEIRO NUNES

**PERCEPÇÃO DAS MULHERES SOBRE A QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DURANTE O PARTO**

VITÓRIA

2017

KARINE RIBEIRO NUNES

**PERCEPÇÃO DAS MULHERES SOBRE A QUALIDADE DA
ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DURANTE O PARTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração de Empresas, Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração – Nível Acadêmico

Orientador: Prof. Dr. Danilo Soares Montemor

VITÓRIA

2017

RESUMO

Identificar a dimensão da qualidade do atendimento do enfermeiro que afeta a satisfação da mulher no parto é o objetivo principal deste estudo. Foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, com uma amostra de 549 mulheres. Os dados foram coletados por meio de um questionário contendo 44 afirmações acompanhadas de uma escala de concordância. O questionário foi formulado com seis construtos: Interação do Enfermeiro e cuidados; Competência e Profissionalismo; Interação com os outros profissionais; Tempo de atendimento e Ambiente; Profissionalismo e Responsabilidade profissional e Satisfação com atendimento do enfermeiro. Após a análise dos dados os resultados evidenciam que competência e profissionalismo, interação com o enfermeiro, tempo de atendimento, ambiente e responsabilidade profissional estão relacionados positivamente com a satisfação, evidenciando que as características associadas à qualidade do atendimento são determinantes para contribuir com a satisfação das mulheres que vivenciaram a parturição.

Palavras-Chave: Satisfação. Serviço de Enfermagem. Fator de Qualidade. Consumidora e Parto.

ABSTRACT

Identifying the dimension of the quality of nursing care that affects the satisfaction of women in childbirth is the main objective of this present study. After a literary review of the nurse's job, the quality of treatment and the quality factors, a descriptive, quantitative-based research was conducted with a sample of 549 women. Data were collected using a questionnaire containing 44 affirmations accompanied by a concordance scale. The questionnaire was formulated with six constructs: Nurse's interaction and care, Competence and Professionalism, Interaction with other professionals, Service time and Environment, Professionalism and Professional Responsibility and Satisfaction with Nurses' care. After data analyzing, the results show that competence and professionalism, interaction with the nurse, service time, environment and professional responsibility are positively related to satisfaction, evidencing that characteristics associated to the quality of service are determinant to contribute to women who experienced parturition's satisfaction.

Key-words: Satisfaction. Nursing Service. Quality factor. Consumer and Childbirth.