

A pesquisa refere-se à busca da qualidade no Hospital Fêmina (HF). Dentro deste universo, procuramos compreender dois aspectos do cotidiano hospitalar: o relacionamento entre profissionais da saúde e usuários e as representações simbólicas norteadoras dessas relações; somando-se a isso as práticas de poder estabelecidas neste contexto. Entendemos que essas questões estão diretamente relacionadas com a qualidade dos serviços prestados pelo hospital. Para tanto, partimos das reclamações acolhidas pelo Serviço de Ouvidoria do HF no período de 1990 (ano de implantação deste serviço) a 1994, observações participantes do dia-a-dia do hospital e entrevistas com funcionários da instituição. Esta metodologia requer revisão bibliográfica crítica, elaboração de diários de campo, estudo e categorização das reclamações. No presente momento a pesquisa encontra-se em fase de realização das entrevistas e análise das reclamações já categorizadas. (CNPq/PROPESP - CNPq)