

“Calor Humano”: Origem e perpetuação desse valor em uma instituição hospitalar modelo- referência do município de São Paulo, Brasil

“Human Warmth”: Origin and perpetuation of this value in a reference hospital in São Paulo city, Brazil

AUDRY ELIZABETH DOS SANTOS

Gerente de Enfermagem, Hospital Sírio Libanês, MSc, RN

MARIA CRISTINA SANNA

Professora Afiliada, EPE-UNIFESP Brasil, PhD, RN

Introdução: Dentre os muitos hospitais brasileiros vinculados a colônias de imigrantes, o Hospital Sírio-Libanês, localizado na cidade de São Paulo, Brasil, se tornou referência no seu campo de atuação. Em 2006, o valor moral “calor humano” foi enunciado como integrante da missão da instituição, o que provocou a indagação sobre a sua origem, questionamento central desta pesquisa. Objetivos: descrever e analisar a origem e a manutenção do valor moral - “calor humano”, em um hospital privado, filantrópico e modelo-referência do município de São Paulo, Brasil. Método: pesquisa histórico-social, na modalidade história oral. O objeto de estudo é a instituição citada e o recorte temporal vai de 1960, data do início de seu funcionamento, até 2006, quando foi enunciada a declaração oficial de sua missão. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas, realizadas com diretores da instituição, lideranças da enfermagem, funcionários, médicos e pacientes. Os procedimentos éticos para a realização da pesquisa foram aprovados pelos Comitês de Ética da instituição hospitalar e da Universidade Federal de São Paulo. A análise dos dados seguirá o método de transcrição das narrativas e análise do conteúdo dos depoimentos desse processo resultantes. Esse material será validado por um pesquisador e na sequência será realizada a categorização dos textos para descrição do objeto de estudo, sendo submetido a outro pesquisador para validação das categorias. Os achados serão descritos e interpretados à luz da literatura científica sobre o tema, completado por referencial teórico-filosófico de análise sobre valor moral. Resultados: As entrevistas já foram realizadas e parcialmente analisadas, apresentando forte indicativo de que o valor moral “calor humano” tem sua raiz na cultura sírio-libanesa e sua manutenção na prática de enfermagem desenvolvida ao longo dos anos naquele hospital. Conclusões: O projeto de pesquisa está em desenvolvimento e tem seu término previsto para maio de 2016.

Palavras chaves: História da enfermagem, assistência à saúde, instituições hospitalares de imigrantes, administração em enfermagem, administração em saúde, valores assistenciais

Introduction: Among several Brazilian hospitals linked to immigrant colonies, the Hospital Sírio Libanês, located in São Paulo, Brazil, became a reference in its field. In 2006, the incorporation of the “human warmth” value to the institution’s mission raised questions about its origin, and this is question is central to this work. Objectives: to describe and analyse the origin and keeping of the moral value “human warmth” in a private, philanthropic and model-reference hospital in São Paulo county, Brazil. Methods: historic and social research, in the form of oral history. The previously mentioned hospital is the focus of this study, and the study encompasses

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo- referência
do município de São
Paulo, Brasil

the time period starting from 1960 - when the hospital was opened - until 2006 – when the official statement of the hospital mission was given. Data has been collected in the form of semi-structured interviews with directors, nursing leaders, employees, doctors and patients of the institution. The Ethics Committee of the Hospital Sírio Libanês and of Universidade Federal de São Paulo approved all the procedures. The data analysis will consist of the transcription of the interviews and analysis of their content. A researcher will validate this material and the texts will be categorised for description of the study object, these categories will be subject to validation by another researcher. The findings will be described and interpreted in light of the scientific literature and complemented by a theoretical and philosophical reference of analysis concerning moral value. Results: The interviews have already been conducted and partially analysed, they show a strong indication that the moral value “warmth” has its roots in Syrian Lebanese culture and that its presence in nursing practice developed over the years in that hospital. Conclusion: the project is on going and has it end provided for May 2016.

Keywords: History of nursing; health care , hospitals of immigrants, nursing administration, health administration , health care values

INTRODUÇÃO

Diversas empresas no mundo vêm utilizando novas ferramentas de gestão devido à competitividade global e, nessa perspectiva, vários fatores estão conduzindo ao incremento da excelência, como a globalização e as mudanças trazidas pela tecnologia da informação, além da ação de consumidores mais exigentes e conscientes de seus direitos. Há, ainda, pressões externas às organizações para estas produzirem com qualidade e dentro do conceito da sustentabilidade. As instituições hospitalares, nesse contexto, têm caminhado para a profissionalização da gestão, sendo o Planejamento Estratégico uma das principais ferramentas utilizada para essa inovação. O Balanced Score Card (BSC) é outra dessas ferramentas, com foco na avaliação do desempenho não só financeiro e contábil, mas com a orientação para uma estratégia dinâmica, participativa e mobilizadora. Segundo Andrade (2011), nesse método, as estratégias são alocadas sob as seguintes perspectivas: desempenho financeiro, conhecimento do cliente, processos internos, aprendizado e crescimento, para tanto, a definição da Missão, Visão e Valores se faz necessário.

A definição da “missão” das empresas é uma maneira de informar os valores fundamentais ao público interno e externo, tendo papel importante na formação da identidade corporativa. A declaração dos “valores” traduz seus objetivos e conduz a organização a um rumo comum porém, a sua descrição não é tarefa fácil, pois implica em vários fatores que podem atuar positivamente ou não. Os valores podem estar associados a posturas e atitudes. Por exemplo, associado a atitudes estão integridade, confiança, trabalho em equipe, compromisso e humanismo. Esses aspectos são complexos porque demonstram as naturais diferenças entre as pessoas e as bagagens de vivências de cada profissional. Quando uma empresa não tem os valores organizacionais claros, os empregados estão mais sujeitos aos conflitos, pois os valores pessoais de cada indivíduo podem colidir e deixar as pessoas constantemente frustradas por não

alcançar os resultados da organização. Por sua vez, a sua declaração em uma empresa pode apresentar resultados positivos como criar diferencial competitivo no mercado de compra e venda de serviços e produtos, orientar o comportamento da organização, balizar o processo decisório da organização, assinalar o processo de formulação da estratégia, orientar o recrutamento e seleção dos profissionais e servir de base para aferir resultados e realizar avaliações da organização, como referem Medeiros e Teixeira (2007).

No ambiente hospitalar, a entrega dos serviços não é palpável, sendo baseada na técnica e na relação interpessoal. A qualidade da assistência saúde está muito associada à postura do profissional, seu estado psicológico, mental e físico e à sobrecarga de trabalho, entre outros componentes. Segundo Zobolli e Fracolli (2006), apesar do trabalho ser pautado em normas, rotinas e procedimentos, o relacionamento insere-se como instrumento impulsionador de um resultado positivo.

Isso pode ser constatado no Hospital Sírio Libanês. Em 2005, quando este passou por uma mudança organizacional a partir de uma nova visão estratégica em relação ao mercado de compra e venda de serviços de saúde. Foi necessário implementar o uso de novas ferramentas de gestão e, em função disso, na Revista Espaço Aberto (2006, pp.6-77), foi divulgada, a todos os colaboradores, a definição dos seguintes conceitos que representavam a identidade do hospital:

- Missão: *“A Sociedade Beneficente de Senhoras do Hospital Sírio Libanês é uma instituição brasileira que desenvolve ações integradas de assistência social à saúde, ao ensino e à pesquisa”.*
- Visão: *“Ser reconhecida internacionalmente pela excelência, liderança e pioneirismo em assistência à saúde, e na geração de conhecimento, com responsabilidade social e auto sustentabilidade, atraindo e retendo talentos médicos e colaboradores”.*
- Valores definidos: *“Humanismo; calor humano; ética e justiça; respeito à individualidade; respeito à vida e ao meio ambiente; pioneirismo e busca contínua do conhecimento; transparência nas relações com clientes, parceiros, colaboradores e sociedade; aprendizagem e desenvolvimento de pessoas; compromisso com a qualidade e resultado.”*

A acentuada humanização da assistência sempre foi enaltecida pela direção da instituição, formada por senhoras descendentes de imigrantes sírio-libaneses. Os clientes e médicos do corpo clínico cadastrado denominaram-na com a expressão “Calor Humano”, uma forma de reforçar a percepção do humanismo como ponto forte e diferencial na área assistencial, o que trouxe a fidelização destes ao hospital.

O termo “Calor Humano”, segundo Ferreira (2011) é um expressão nova, esta associada aos vocábulos: altruísta, filantropo, humanitário, benevolência, afeto, companheirismo, fraterno, solidário. Fraternidade, por sua vez, é entendida como o estabelecimento de um laço de solidariedade e de amizade entre homens ou entre membros de uma sociedade. Já solidariedade refere-se à relação de dependência mútua entre os homens sentimento que os leva a auxiliarem-se mutuamente. Na linguagem do Direito, significa relação mútua entre coisas dependentes e compromisso pelo qual as pessoas se obrigam umas pelas outras.

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo- referência
do município de São
Paulo, Brasil

A identificação do valor “Calor Humano” dentro da instituição e sua declaração sempre foi motivo de orgulho da equipe de trabalho da área assistencial, que persiste até aos dias de hoje, assim como a forma de estabelecê-lo é motivo de “cobiça” dos hospitais concorrentes. Muitas instituições de saúde já procuram saber como esse valor foi criado, como foi implantado e mantido. Segundo Brasil (2003), a busca pela humanização nos serviços de saúde é atualmente prioritária. A preocupação com a questão da humanização hospitalar está presente também na esfera pública, como atestam os programas e projetos de humanização executados pelo governo brasileiro. Contudo, a convergência entre os profissionais de assistência e o ideário da humanização não pode ser vista como modismo. Referem Oliveira, Collet & Viera (2006) que o desenvolvimento científico e tecnológico tem trazido uma série de benefícios, mas tem como efeito colateral e indesejável, a promoção da desumanização. Portanto, resta o grande desafio de não somente criar estratégias para humanizar os profissionais da saúde mas também implementá-las. Sob o foco dessa perspectiva, surgem os questionamentos: Como ensinar a humanizar? Como treinar o “calor humano”?

Para dar conta desse desafio, é preciso saber, ao certo, a origem e os fatores que favoreceram a criação e a perpetuação, até hoje, do valor “Calor Humano” na instituição em análise. Há linhas de discussão, sem embasamento e sem evidências científicas, que referem ser esse valor proveniente da cultura sírio-libanesa. Para alguns antropólogos, sociólogos, psicólogos e administradores que estudam a cultura organizacional, o fato de instituições ou empresas terem sido criadas e mantidas por grupos étnicos faz com que guardem, como elementos integrantes da cultura organizacional, valores, crenças, símbolos, rituais e mitos próprios da cultura do grupo étnico que lhes deu origem (Secaf & Kurcgant, 2001). De fato, Secaf, Kurcgant & Sawaia (1988) referem que, num estudo realizado com gerentes de enfermagem de hospitais brasileiros criados por imigrantes, foi concluído que a identificação dos valores e crenças do correspondente grupo étnico é a característica mais evidenciada entre elas e foi facilitador para o desempenho nos cargos de liderança. Entretanto, há outras instituições de saúde paulistanas também formadas pela mesma colônia de imigrantes que a do Hospital Sírio Libanês, em que esse valor “Calor Humano”, não se apresenta com o mesmo peso. Há referências informais de que esse valor foi formado pelos modelos de gestão assistencial praticados no Hospital Sírio-Libanês, sustentados principalmente pelo papel de lideranças da enfermagem, ao longo da história da instituição. Seriam essas lideranças as formadoras desse valor? Nesse sentido, outra influência que poderia ter ajudado na criação e perpetuação deste valor seria a cultura das escolas formadoras desses enfermeiros, mas seria isso verdade?

As lideranças da Enfermagem que atuaram durante longos anos dentro do hospital foram originárias de duas escolas públicas de graduação da cidade de São Paulo: a Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo e a Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo. A esse propósito é relevante registrar, que o modelo de formação dos enfermeiros focalizado na humanização e a priorização do seu papel na assistência à saúde sempre foi reconhecido e praticado por ambas as escolas.

Junto a essas hipóteses, outro fator a ser considerado é a presença do gênero feminino entre os atores sociais. Por um lado, a direção é composta por senhoras sírio-libanesas; e, por outro, perpetuou-se, por anos, a prática de contratação somente de profissionais enfermeiros do sexo feminino, fato que só foi alterado, praticamente, a partir

do terceiro milênio. Frente a isso, indaga-se: tal aspecto pode ter influenciado a formação e a manutenção desse valor?

Esses questionamentos merecem ser pesquisados pois a busca de subsídios históricos e culturais sobre a criação do Hospital Sírio-Libanês contribuirá para a reflexão sobre a temática. No contexto de saúde nacional, o estudo poderá ainda desvelar a origem de um aspecto relacionado com a humanização que, atualmente, é priorizada tanto no setor público como privado. Conjuntamente, revelará a história da formação de uma instituição hospitalar modelo-referência, criada por imigrantes, e sua contribuição para a saúde da população de São Paulo, o que justifica a realização da pesquisa.

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo- referência
do município de São
Paulo, Brasil

Hospitais Brasileiros Criados por Imigrantes

Os estudos históricos sobre formação dos hospitais permitem que melhor se compreendam as trajetórias das criações destes, além das razões do importante papel que desempenham na sociedade atualmente. No Brasil, desde o fim do século XIX e já no século XX, as comunidades de imigrantes contribuíram significativamente para a formação de várias instituições de saúde. Muitas delas surgiram no Estado de São Paulo, algumas com fins lucrativos e outras com caráter beneficente.

Na cidade de São Paulo, destacam-se as seguintes instituições hospitalares:

- Beneficência Portuguesa (Hospital São Joaquim) que, em 1859, foi criado por sócios-fundadores portugueses que exerciam, na sociedade, atividades diversas como lavradores, gerentes de casas comerciais, professores e outros. Esse hospital, em 1901, teve o título real concedido pelo rei D. Carlos I (Secaf, Kurcgant & Sawaia, 1988)
- Hospital Samaritano, criado em 1890. A idéia de criar um hospital que recebesse pessoas de todas as crenças, raças e nacionalidades, sem distinções, foi de um imigrante chinês protestante, que chegou ao Brasil, no final do século XIX. Com seu falecimento, em 1884, deixou seus bens para a Igreja Presbiteriana, que tornou seu sonho realidade. A iniciativa da construção do hospital partiu de um grupo de imigrantes britânicos, norte-americanos e alemães, apoiado por famílias paulistas tradicionais, que fundou, em 1890, a Sociedade Hospital Evangélica, a qual, mais tarde, tornar-se-ia o Hospital Samaritano (Assis & Teixeira, 2001).
- Hospital Alemão Oswaldo Cruz, que, em 1897, foi criado por um grupo de suíços, austríacos e alemães, com característica também filantrópica (Secaf, Kurcgant & Sawaia, 1988).
- Hospital Matarazzo, construído pela Società di Beneficenza di San Paolo, em 1904, com o nome de Hospedaria Umberto Primo, que tinha como objetivo oferecer serviços médicos para imigrantes italianos (Matarazzo, 2011).
- Hospital Santa Cruz, que iniciou sua construção em 1926 e foi inaugurado em 1939, depois de uma campanha da qual participaram toda a comunidade nikkei e os governos japonês e brasileiro (CREMESP, 2008).
- Hospital Albert Einstein, que, em 1955, segundo Secaf, Kurcgant & Sawaia (1988), foi criado por um grupo de médicos de origem judaica, visando atender a toda comunidade, independente do credo.

- Hospital Nipo-Brasileiro que, em 1984, foi criado pela colônia japonesa e recebeu auxílio do embaixador do Japão no Brasil. Este hospital tem também finalidade filantrópica de atendimento médico-hospitalar, indistintamente, a todos os que precisem do serviço (CREMESP, 2008).

Em outros estados brasileiros, como referido por Mello, Menezes & Areis (2006) pode-se falar do Real Hospital Português de Beneficência de Recife, criado em 1955, por uma comissão de portugueses que moravam em Pernambuco e segundo Streliaiv, Espíndula & Torresini (2007), do Hospital Moinhos de Vento, de Porto Alegre, criado, em 1912, pela Liga das Sociedades Germânicas do Rio Grande do Sul.

Neste contexto de hospitais formados por imigrantes se localiza o Hospital Sírio-Libanês. Os imigrantes sírio-libaneses chegaram ao Brasil a partir de 1880. A maioria era cristã e veio procurando uma vida melhor devido, principalmente, às perseguições religiosas em todo o Médio Oriente que na época, estava sob o domínio do império turco-otomano e seguia o islamismo.

Santos e Oguisso (2007) referem que, em 28 de novembro de 1921, a Sra. Adma Jafet lançou a ideia de criar um hospital digno da grandeza de São Paulo para fazer alguma coisa pelos seus semelhantes, independente de sua raça e religião. Ainda, nos dias de hoje, sua filha, D. Violeta Jafet, diz que “sua mãe queria dar um presente à cidade de São Paulo, pela gratidão por ter acolhido tantos imigrantes sírio-libaneses nessa cidade e nesse país” (Jafet, & Cutait, 2004).

O hospital foi criado por um grupo de senhoras da colônia sírio-libanesa que fundou, então, a Sociedade Beneficente de Senhoras, a qual era formada por 27 membros (Jafet & Cutait, 2004). Elas iniciaram entre comerciantes e industriais a coleta de fundos para a construção do hospital, o que decorreu durante alguns anos. Para a construção do edifício foi escolhido um local próximo à Av. Paulista, nas imediações do Parque Trianon. A compra, de um terreno de 17.000m², feita em 1923, custou 350.000 contos de reis. Devido a uma fonte que havia no meio da rua, esta foi denominada Rua das Fontes sendo, mais tarde, rebatizada com o nome de Rua Adma Jafet. D. Adma Jafet faleceu em 1956, sem ter visto a inauguração do hospital. Quem acabou por desenvolver o projeto foi sua filha – Violeta Jafet. Em 1960, ela assumiu a presidência da sociedade, um cargo vitalício, o qual mantém até os dias de hoje.

Em 1965 o hospital foi inaugurado com 35 leitos, passando, posteriormente, para 60 leitos (Hospital Sírio Libanês, 1981). Para acompanhar o crescimento de São Paulo, esta instituição de saúde teve necessidade de aumentar sua capacidade para atender à demanda sempre crescente. Dessa forma foi iniciada a construção de um prédio anexo, com 8 andares, denominado Bloco B, o qual foi aberto em 1971, com capacidade para 100 pacientes. No final da década de 1980, pretendia-se expandir o número de leitos do hospital e instalar aí as novas tecnologias que estavam surgindo. A finalidade de novo edifício centrava-se nas tendências voltadas ao internamento e ao atendimento e exames diagnósticos de pacientes externos. Para tanto, foi planejada a construção de um novo prédio de dez andares, com capacidade para 240 apartamentos destinados ao internamento. Esse edifício foi concluído em 1992. Atualmente, o hospital conta com 450 leitos, atua na área de ensino e pesquisa e desenvolve ações filantrópicas.

A idéia de auxílio ao próximo foi estabelecida desde o início da criação do hospital. Há relatos de que existem evidências de atitudes de humanização em documentos

históricos dos anos 1980, guardados no memorial do hospital e sabe-se que a Enfermagem e as equipes de apoio multiprofissionais sempre foram reconhecidas pela qualidade da assistência e pelo calor humano (Jafet & Cutait, 2004).

Assim sendo, cabe indagar a origem desse valor moral que se faz presente ao longo da história do Hospital Sírio-Libanês e como esse valor se vem mantendo na vida da instituição.

Objetivos

São objetivos deste projeto descrever e analisar a origem e a manutenção do valor “calor humano” dentro de um hospital privado, modelo-referência do município de São Paulo, criado por imigrantes sírio-libaneses. Como tal, pretende-se:

- Identificar os fatores que favoreceram a formação do valor dentro da instituição.
- Identificar a participação das lideranças da Enfermagem na formação e manutenção desse valor.
- Verificar se houve a influência da cultura de escolas de formação acadêmica de lideranças da enfermagem na criação e manutenção do valor dentro da instituição.
- Identificar a influência da cultura das senhoras sírio-libanesas na formação e manutenção do valor.
- Evidenciar os processos que levaram à permanência desse valor na instituição.

MÉTODO

Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo de natureza qualitativa e de abordagem histórico-social, pois o “calor humano” não pode ser examinado quantitativamente. Assim, a pesquisa qualitativa foi escolhida por permitir aprofundar o conhecimento quanto às ações e relações humanas, as quais não podem ser identificadas e tratadas estatisticamente, de forma a responder questões particulares, dando importância a uma realidade que não pode ser medida. Segundo Minayo (1994), a pesquisa qualitativa trabalha com um universo de significados, motivos, valores, vivências, experiências e cotidianidade, e se apresenta como modalidade adequada para a presente investigação.

A abordagem metodológica a ser empregada é a história oral temática. Tal metodologia vem sendo reconhecida como podendo ser utilizada na sua totalidade para preencher lacunas deixadas pelas fontes escritas. Oguisso, Campos e Freitas (2011) referem que os depoimentos produzidos são considerados elementos da memória coletiva, sendo que a noção de memória assume caráter essencial à medida que se constitui como elemento dinâmico, e não como simples lembrança estática de um passado que deve ser resgatado pelo pesquisador.

Apesar de se entender que, na presente pesquisa, as fontes documentais cedidas pelos narradores poderão auxiliar na investigação, há poucas certezas sobre o seu universo e disponibilidade. Tais fontes documentais escritas, a existirem e a serem disponibilizadas, exigem um trabalho intelectual de análise e interpretação para se pretender que possam

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo-referência
do município de São
Paulo, Brasil

contribuir para o alcance dos objetivos da pesquisa (Risco, 2008), razão pelas quais não se considera prioritário a sua incorporação à pesquisa.

O local de estudo é o Hospital Sírio Libanês, instituição hospitalar de grande porte, privada, filantrópica, da cidade de São Paulo, o qual foi criado pelas senhoras da colônia sírio-libanesa, conforme história anteriormente relatada, cujo valor “calor humano”, declarado em sua Missão, é o objeto da pesquisa.

Atualmente, a instituição é dirigida por uma diretoria composta de senhoras da colônia sírio-libanesa, que se reúne periodicamente para acompanhamento do crescimento do hospital e tomada de decisões. Existe, ainda, um Conselho Administrativo que gerencia a Sociedade Beneficente. A Sra. Violeta Jafet, filha de Dona Adma Jafet, é a presidente benemérita, porém pouco atuante devido à sua idade avançada, 107 anos, apesar de lúcida e com capacidade mantida de comunicar oralmente.

O recorte temporal tem início em 1960, quando ocorreu a inauguração da instituição e vai até ao ano 2006, quando o valor “calor humano” foi declarado oficialmente em sua missão.

Coleta de Dados

Foram entrevistadas duas representantes supracitadas da colônia sírio-libanesa. A partir dos seus testemunhos, foram identificadas outras pessoas da colônia que vivenciaram os primeiros anos de vida do hospital. A sua participação no estudo será solicitada caso haja necessidade de outras informações.

Também foi pedido o depoimento de duas ex-gerentes de enfermagem que atuaram no hospital por mais de três décadas. Partindo do princípio que a construção da identidade dos profissionais de saúde está diretamente relacionada com a sua formação acadêmica, na história oral das ex-líderes da enfermagem será investigada a identificação da influência da cultura do humanismo nas escolas de graduação da época, no ensejo de descobrir a ligação histórica da cultura das instituições de ensino com o valor “calor humano” praticado no hospital.

Foram entrevistados, ainda, dois antigos funcionários do hospital, os quais vivenciaram muitos anos de seu funcionamento. A finalidade dessas entrevistas é resgatar a vivência a respeito do calor humano e a sua percepção da perpetuação desse valor na instituição.

Do corpo clínico do hospital, foram entrevistados dois médicos que participaram ativamente nas primeiras décadas de formação dessa instituição e que ainda hoje exercem suas atividades na instituição.

Por fim, também foi realizada a entrevista de um paciente que tinha um histórico de vários internamentos no recorte temporal do estudo para tratamento de doença crônica.

A finalidade dessas entrevistas é a de resgatar a vivência a respeito do calor humano e a percepção de perpetuação desse valor na instituição. A colheita de dados foi realizada após os adequados procedimentos éticos de submissão e aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Ensino e Pesquisa do Hospital Sírio-Libanês e pelo Comitê análogo da Universidade Federal de São Paulo. Para tanto, empregou-se um roteiro de entrevista semi-estruturada, cujas perguntas foram

definidas a partir da temática e dos objetivos da pesquisa e submetida a um pesquisador doutor para validação de rosto (Oguisso, Campos & Freitas, 2011).

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo- referência
do município de São
Paulo, Brasil

Procedimentos de Análise dos Dados

As entrevistas foram transcritas na íntegra por uma auxiliar de pesquisa, sendo revisadas pela investigadora. O produto da transcrição das entrevistas, em forma de material bruto constitui o *corpus* de análise da história oral. Após a transcrição, foi realizada a verificação da fidelidade das informações pelos entrevistados, sendo feita a conferência e correções necessárias. Essa conferência tem, como objetivo, resguardar a fidelidade da narrativa, registrando-se, por meios de sinais gráficos, a interrupção de palavras, frases e parágrafos (Oguisso, Campos & Freitas, 2011).

O material foi novamente submetido aos entrevistados para legitimação e validação das transcrições. Terminada então essa etapa, o conteúdo está sendo tratado segundo o conceito de “transcrição”, ou seja, esta sendo reformulado o texto de forma a dar-lhe sentido, tornando-se compreensível a leitura. Segundo Sanna (2002), o procedimento consiste na incorporação das perguntas à fala do depoente, quando cada parágrafo é “transcrito” para ficar mais compreensível. O novo texto será, então, revisado por um doutor, para validação do material. Após essa validação, iniciar-se-á o processo de categorização dos textos. Esse novo texto será classificado, a cada parágrafo, com a combinação de letras e números, de acordo com uma lista representando temas tratados nas entrevistas. Do agrupamento desses termos emergirão as categorias de descrição dos resultados.

Novamente, o produto será submetido a um pesquisador doutor, para validação das categorias construídas. Encerrada essa etapa, a discussão das categorias ocorrerá a partir do diálogo com o referencial teórico de conceitos atinentes a valor moral, o qual está sendo construído a partir das áreas da sociologia e da filosofia.

RESULTADOS

As entrevistas já foram realizadas e o material está em processo de transcrição sendo parcialmente analisadas. Há um forte indicativo de que o valor moral “calor humano” tem sua raiz na cultura sírio-libanesa e sua manutenção, na prática de enfermagem desenvolvida ao longo dos anos no hospital em foco.

CONCLUSÕES

O projeto de pesquisa está em desenvolvimento e tem seu término previsto para maio de 2016.

REFERÊNCIAS

Andrade, L.I.C.C. & Inácio L. (2011) Inovação Gerencial no setor Saúde: um estudo sobre a aplicação do Balanced Scorecard em um Hospital privado situado em São Paulo-SP. Disponível em http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/dissertacao_final_-_nova.pdf

- Assis C. & Teixeira F.(2001) Valores Humanitários: A História do Hospital Samaritano. São Paulo, Premio.Editorial.
- Brasil. Ministério da Saúde.(2003) Política Nacional de Humanização-Portal da Saúde Brasília Disponível em http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/visualizar_texto.cfm?idtxt=28288
- Ferreira A.B.H.(2011)Dicionário da língua portuguesa Disponível em: <http://www.dicionariodoaurelio.com>
- Hospital Sírio Libanês (1981) .Boletim informativo da Campanha pró-construção do novo Hospital Sírio-Libanês: Lançamento da pedra fundamental. Jornal de Campanha
- Jaccoud E. (2008) Cem anos da imigração japonesa no Brasil. Revista ser medico-CREMESP. Disponível em <http://www.cremesp.com.br/?siteAcao=Revista&id=352>
- Jafet V.B &, Cutait R. (2004) Hospital Sírio-Libanês 80 anos – edição especial. São Paulo: Negrito Design.
- Matarazzo A.(2011) Diário de São Paulo.Disponível em: http://www.diariosp.com.br/_conteudo/2011/08/121993hospital+matarazzo+em+defesa+do+patrimonio.html
- Medeiros E.V., Teixeira, E.P. (2007) Estudo comparativo entre visão, missão e valores empresariais e política ambiental estabelecida pela NBR ISSO serie 1400. In: Anais do Workshop de pós-graduação e pesquisa. São Paulo. São Paulo: Centro Paula Souza.
- Mello V.P, Menezes J.L.M. & Areis L. (2006) *Real Hospital Português de Beneficência 1855-2005*. Pernambuco.
- Minayo M.C.S. (1994) *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. Rio de Janeiro: Hucitec.
- Oguisso T., Campos P.F.S. & Freitas G.F. (2011) *Pesquisa em história da enfermagem – história oral*. Série enfermagem e Saúde. São Paulo: Manole.
- Oliveira B.R.G., Collet N., & Viera C.S. (2006). A humanização na assistência à saúde. *Rev Latino-am Enf* 14(2), 277-84.
- Revista Espaço Aberto (2006), Hospital Sírio-Libanês – Órgão Informativo da Sociedade Beneficente de Senhoras. São Paulo, pp.6 -7.
- Risco M.L.G. (2008) Do orgulho à resignação: educação e atuação profissional das obstetrias formadas pela Universidade de São Paulo.Tese de livre docência apresentada na Escola de Enfermagem da USP/SP.
- Sanna M.C.(2002) História das Enfermeiras Gerentes: subsídios para compreensão de um modelo-referência de organização de serviços de enfermagem no período de 1950 a 1980. Rio de Janeiro: Escola Anna Nery/UFRJ.
- Santos A.E., Oguisso T.(2007) Hospital Sírio-Libanês: história de sua criação e contribuição para a Assistência à Saúde. *Rev Paul Enf* , 26(1),4-9.
- Secaf V., Kurcgant P.(2001) A cultura organizacional segundo a percepção do chefes de serviços de enfermagem de hospitais de diferentes grupos étnicos. *Rev Esc Enf USP*, 35(3),282-6.

-
- Secaf V., Kurcgant P. & Sawaia B.B.(1988) Hospitais criados por comunidades de imigrantes na cidade de São Paulo: história e características. *Rev Baiana de Enf*, 4(2),115-82.
- Streliaiv L., Espínola S., Torresini E.W.R (2007) *Hospital Moinhos de Ventos – 80 anos de amor a vida*. Porto Alegre: Ed Moinhos de Ventos.
- Zobolli E., Fracolli L. (2006) A incorporação de valores nas unidades de saúde: chave para acolhimento. *O mundo da saúde de São Paulo*, 30(2), 312-7.

“Calor Humano”:
Origem e perpetuação
desse valor em uma
instituição hospitalar
modelo- referência
do município de São
Paulo, Brasil

Contacto: audry.santos@hsl.org.br