



Pontes na saúde: mediação de conflitos e transformação de relações na última década

Bridges in health: conflict mediation and relationship transformation in the last decade

Puentes en la sanidad: mediación de conflictos y transformación de relaciones en la última década

Luciana Tábatha Souza e Silva¹, Heliana Helena de Moura Nunes¹, Silvia Ferreira Nunes¹.

RESUMO

Objetivo: Realizar uma descrição sobre os achados em relação à mediação de conflitos na saúde na última década. **Métodos:** Foi realizada uma revisão integrativa nas bases de dados da SciELO, BVS e Google Acadêmico utilizando uma estratégia de busca para filtrar os estudos desejados. Foram incluídos apenas estudos publicados entre 2014 a 2024, escritos na língua portuguesa e publicados em revistas nacionais.

Resultados: Como resultado, verificamos que o ano que mais representou artigos dos selecionados (n = 14), foi 2024, com 4 artigos. Os outros anos representaram um estudo, cada, publicado. Além disso, resultados apontam que a mediação de conflitos na área da saúde é um campo muito dinâmico, mas com potencial para melhorar resultados e transformar relações para os envolvidos. **Considerações finais:** Os desafios ainda são presentes, como, por exemplo, as resistências culturais e falta de capacitação, porém, os resultados são promissores para o futuro, pois haverá um momento em que a mediação ganhará espaço e se tornará parte integrante das práticas de gestão e cuidado na saúde.

Palavras-chave: Conflitos, Mediação de conflitos, Saúde, Revisão.

ABSTRACT

Objective: To describe the findings in relation to conflict mediation in the health sector over the last decade.

Methods: An integrative review was carried out in the SciELO, BVS and Google Scholar databases using a search strategy to filter out the desired studies. Only studies published between 2014 and 2024, written in Portuguese and published in national journals were included. **Results:** As a result, we found that the year that represented the most articles of those selected (n= 14), was 2024, with 4 articles. The other years accounted for one published study each. In addition, the results show that conflict mediation in healthcare is a very dynamic field, but one with the potential to improve results and transform relationships for those involved. **Final considerations:** The challenges are still present, such as cultural resistance and lack of training, but the results are promising for the future, as there will be a time when mediation will gain ground and become an integral part of management and care practices in healthcare.

Keywords: Conflicts, Conflict mediation, Health, Review.

RESUMEN

Objetivo: Describir los hallazgos sobre la mediación de conflictos en salud durante la última década.

Métodos: Se realizó una revisión integradora en las bases de datos SciELO, BVS y Google Scholar utilizando una estrategia de búsqueda para filtrar los estudios deseados. Solo se incluyeron estudios publicados entre 2014 y 2024, escritos en portugués y publicados en revistas nacionales. **Resultados:** Como resultado, encontramos que el año que representó más artículos de los seleccionados (n = 14), fue

¹ Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará (FSCMPA), Belém - PA.

2024, con 4 artículos. Los demás años representaron un estudio publicado cada uno. Además, los resultados muestran que la mediación de conflictos en la asistencia sanitaria es un campo muy dinámico, pero con potencial para mejorar los resultados y transformar las relaciones de los implicados. **Consideraciones finales:** Los retos siguen presentes, como la resistencia cultural y la falta de formación, pero los resultados son prometedores para el futuro, ya que llegará un momento en que la mediación gane terreno y se convierta en parte integrante de la gestión sanitaria y las prácticas asistenciales.

Palabras clave: Conflictos, Mediación de conflictos, Salud, Revisión.

INTRODUÇÃO

A Saúde, trata-se de uma área em que, devido às dinâmicas desenvolvidas, se torna suscetível ao surgimento de conflitos entre diversos atores envolvidos (CLARORFS, 2017), além disso, mudanças são dinâmicas nessa área, uma vez que os conceitos se alteram a um ritmo acelerado, e as transformações demográficas e epidemiológicas são rápidas (CUNHA P, et al., 2013). A área da saúde está naturalmente propensa ao surgimento de conflitos entre os diversos atores envolvidos, segundo Cunha P et al. (2013), por trata-se de um campo caracterizado por mudanças frequentes e aceleradas especialmente quando se trata de conceitos pois transformam-se rapidamente e as alterações demográficas e epidemiológicas ocorrem em ritmo intenso.

Os conflitos podem ser resolvidos por meio de diversas formas, priorizando, sempre que possível, métodos que promovam o diálogo e a cooperação entre as partes envolvidas. A mediação, a conciliação e a arbitragem são exemplos de mecanismos alternativos que permitem às partes alcançar soluções de maneira menos onerosa, mais rápida e com maior autonomia em relação às decisões. Esses métodos ajudam a preservar relações interpessoais ou comerciais, muitas vezes desgastadas em processos mais litigiosos. Além disso, iniciativas como o diálogo comunitário e a negociação direta contribuem para evitar que desentendimentos simples evoluam para situações de maior gravidade (WATANABE K, 2016).

O fenômeno conhecido como judicialização da saúde, entendido como “o envolvimento do Poder Judiciário na esfera política vem sendo estudado desde a década de 90, o que levou em consideração os primeiros processos na esfera judicial envolvendo o fornecimento de medicamentos para o tratamento de uma doença específica. Além disso, esse tema é discutido sob diferentes olhares, como, a possibilidade da justiciabilidade de direitos sociais; o interesse da indústria farmacêutica na distribuição de medicamentos de alto custo; a judicialização proporcionar o antagonismo do direito social contra pessoas em situação de pobreza; as falhas no Sistema Único de Saúde (SUS); entre outros olhares (RIBEIRO WC, 2018).

Cabe então a importância de mediação de conflitos, que é o processo pelo qual um terceiro imparcial, chamado de mediador, auxilia as partes envolvidas em disputa a dialogar de forma construtiva para chegar a uma solução consensual. Na área da saúde, é um modelo de facilitação de diálogo entre as partes envolvidas, que sejam: pacientes, família, médicos, assistentes, técnicos, companhias seguradoras, prestadores de serviços, dentre outros, como é o caso de hospitais (NASCIMENTO D, et al., 2016; SOUZA LT, et al., 2024). Entende-se que a efetividade no acesso a direitos e garantia de soluções em prazo aceitável de demandas individuais e coletivas provoca a discussão sobre a judicialização dos serviços de saúde no Brasil, assim como os processos que a acompanham e que são reconhecidamente adotados (LIMA BG, et al., 2019).

Uma forma de conceituar brevemente as alternativas de solução de conflitos, é destacando que a mediação, trata-se de uma forma autocompositiva de solução de conflitos, em que um terceiro, de forma imparcial, irá apenas conduzir o diálogo entre as partes envolvidas, buscando um melhor entendimento entre as partes e a promoção do diálogo e da paz, levando em consideração que não deve interferir dando sugestões ou discorrendo sobre o que fazer com o problema em questão (STURZA JM, et al., 2024). A mediação de conflitos na saúde é essencial para promover uma comunicação efetiva entre profissionais, pacientes e familiares, reduzindo tensões e prevenindo litígios. Esse processo é favorável para a construção de soluções colaborativas, fortalecendo um ambiente mais harmônico e focado no bem-estar. Somado a isso, contribui para a humanização do atendimento, pois valoriza a escuta ativa e empática, assim como

pode melhorar a qualidade dos serviços prestados, ao dar soluções a problemas de forma célere e menos adversarial. A mediação também ajuda a preservar relacionamentos e fortalece a confiança, fundamentais para uma assistência eficiente e centrada no paciente.

Considerando os achados na literatura, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de investigar cientificamente as vantagens de ter informações importantes a respeito de uma melhor condução para uma mediação na área da saúde de forma eficaz. Inserir o indivíduo nas Políticas Públicas oferecidas pela Secretaria de Saúde é o objetivo principal da mediação, permitindo que o conflito seja resolvido no âmbito da Administração Pública, com participação ativa dos responsáveis por executar as referidas Políticas Públicas (OLIVEIRA MRM, et al., 2015). Sendo assim, o objetivo deste estudo, que é identificar entre os anos de 2014 a 2024, estudos sobre a mediação de conflitos na área da saúde e entender o cenário na última década.

MÉTODOS

Propõe-se neste artigo realizar uma revisão integrativa de literatura (RIL) para observar e compreender o panorama da mediação de conflitos na área da saúde nos últimos 10 anos (2014 –2024). A revisão integrativa permite sintetizar os resultados de múltiplos estudos sobre este tema específico, seguindo um protocolo rigoroso que abrange a definição da questão de pesquisa, estratégias de busca, seleção de estudos e análise crítica dos achados (LARA G, et al., 2023).

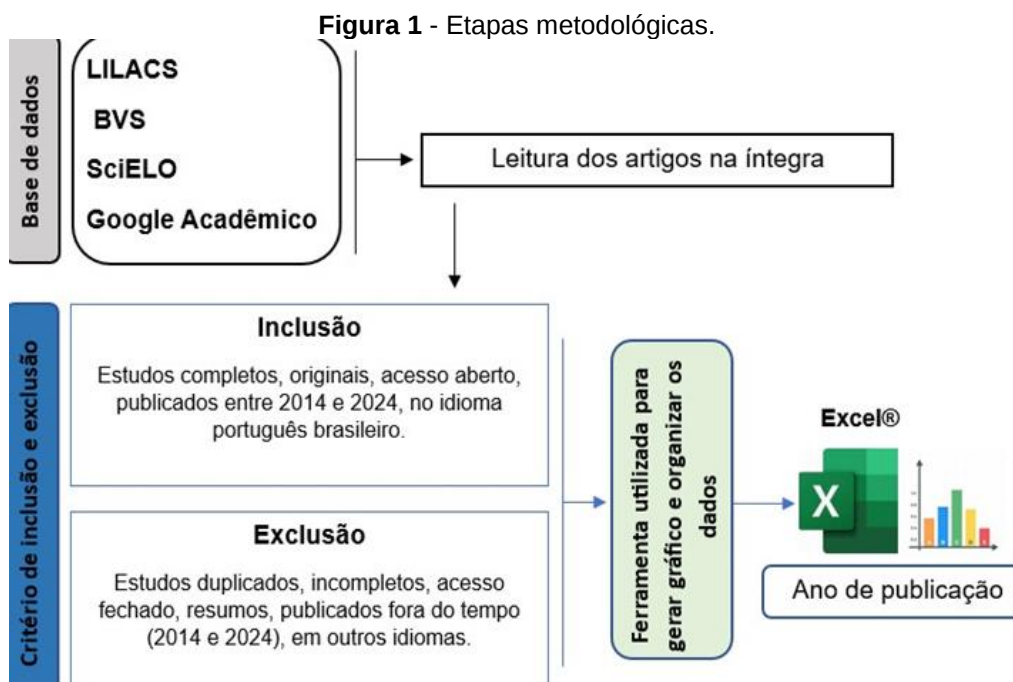
A revisão apoiou-se no modelo proposto por Pereira CS, et al. (2024) e Oliveira CCA, et al. (2024), onde a fonte dos dados estabeleceu critérios de inclusão e exclusão; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados (categorização dos estudos); avaliação e análise dos achados, identificando diferenças e conflitos; síntese de evidências encontradas e interpretação dos resultados.

As buscas ocorreram nas bases de dados que oferecessem acesso aberto aos manuscritos e também pela possibilidade de filtrar artigos na língua portuguesa brasileira, destacando-se a Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Acadêmico. Como estratégia de busca, utilizamos os seguintes descritores: conflitos, mediação, mediação de conflitos, saúde e revisão, ambas testadas no Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

Como critérios de inclusão, foram selecionados estudos completos, gratuitos e originais, publicados entre 2014 e 2024, no idioma português brasileiro, e que abordassem a mediação de conflitos na área da saúde como objeto de estudo. Foram excluídos estudos duplicados, publicações incompletas, estudos não originais, resumos, estudos de acesso fechado, que não tratassem a mediação de conflitos na saúde como objeto de estudo e que estivessem fora do idioma e do tempo de restrição do estudo.

Algumas informações relevantes foram extraídas dos estudos, incluindo informações do autor, ano de publicação, objetivo dos estudos e principais resultados. Cada estudo selecionado foi avaliado e analisado criteriosamente para identificar as evidências sobre as informações.

Informações como autor, ano e objetivo do estudo, foram extraídas e apresentadas através de um quadro, o qual facilita a leitura e compreensão dos leitores. Além disso, utilizamos a ferramenta Excel® para fazer a organização dos dados e representação gráfica dos resultados de publicações por ano. Na figura a seguir estão descritos os passos metodológicos seguidos.

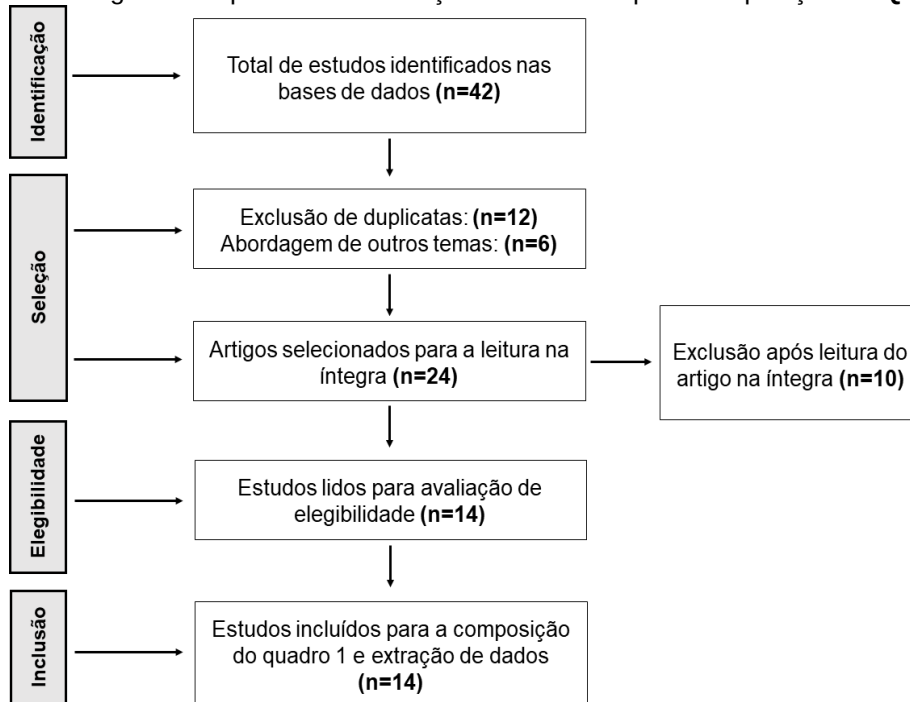


Fonte: Souza LTS, et al., 2025.

RESULTADOSE DISCUSSÃO

Como resultado das pesquisas, foram encontrados 42 estudos. Destes, 12 foram excluídos por duplicidade e seis por abordarem outros temas. Foram selecionados 24 artigos para leitura na íntegra e, após isso, teve-se uma amostra final de 14 artigos, conforme esquematizado no fluxograma da Figura 2 abaixo. Todos os 14 estudos selecionados foram publicados entre 2014 e 2024. No **Quadro 1**, são apresentadas as características e informações de cada publicação.

Figura 2- Fluxograma do processo de seleção dos estudos para composição do **Quadro 1**.



Fonte: Souza LTS, e tal., 2025.

O **Quadro 1**, apresenta informações resumidas dos 14 artigos incluídos na amostra final, abrangendo os autores, ano de publicação e objetivos.

Quadro 1– Extração de dados (autores/ano e objetivo) dos artigos selecionados.

Nº	Autores (Ano)	Objetivo
1	LIMA M, et al. (2014)	Discutir mediação com a resposta adequada na prevenção, gestão e resolução de divergências na saúde.
2	OLIVEIRA A, et al. (2015)	Analisar processos de mediação no SUS e seu caráter transformador.
3	SILVA M, et al. (2016)	Investigar a aplicação de mediação e conciliação em casos de conflitos na saúde.
4	SOUZA C, et al. (2017)	Abordar conflitos no contexto dos cuidados em saúde e a importância da mediação para sua resolução eficaz.
5	FERREIRA A, et al. (2018)	Discutir parâmetros e adequações da mediação na área da saúde.
6	ALMEIDA R, et al. (2019)	Percepção dos usuários sobre a prática do acolhimento, destacando a importância de um acolhimento qualificado e sensível às necessidades dos usuários de substâncias psicoativas.
7	FERREIRA SMIL, et al. (2025)	Identificar na literatura a produção existente sobre gestão de conflitos na equipe de enfermagem em todos os níveis de atenção à saúde.
8	SOUZA C, et al. (2021)	Examinar os desafios e perspectivas da mediação de conflitos no ambiente hospitalar.
9	TOBASE L, et al. (2022)	Verificar como a Comunicação Não Violenta é aplicada na Enfermagem e compreender as repercussões dos profissionais, pacientes e organização.
10	SOUZA L, et al.(2024)	Investigar através de buscas na literatura estudos relacionados a mediação de conflitos na área da saúde e sintetizar suas informações.
11	CAROCCINI TP, et al. (2024)	Compreender como o profissional enfermeiro reconhece o significado do seu trabalho no ambiente em que está inserido.
12	OLIVEIRA SKM, et al. (2024)	Desenvolver uma proposta de protocolo e uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL) que englobe trabalhos alinhados com as diretrizes estabelecidas para a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
13	BUCELES NMC, et al. (2024)	Analisar a judicialização desses direitos, investigando as principais demandas, os desafios no acesso à justiça e o papel das organizações da sociedade civil (OSCs).
14	TOREZANI Y, et al. (2024)	Descrever o panorama dos métodos alternativos de soluções de conflitos e da autocomposição.

Fonte: Souza LTS, e tal., 2025.

Os artigos publicados em 2024, intitulam-se: “Mediação de conflitos na área da saúde: Uma revisão integrativa da literatura”; “A mediação como ferramenta na gestão de conflitos em hospitais públicos”; “LGPD e guias de adequação à lei: uma revisão sistemática da literatura”; “A importância da mediação na resolução de conflitos entre pacientes e profissionais de saúde” e “Respostas Institucionais à Judicialização da Saúde no Brasil” (SOUZA LT, et al., 2024; CAROCCINI TP, et al., 2024; OLIVEIRA SKM, et al., 2024; BUCELES NMC, et al., 2024; TOREZANI YLS, et al., 2024).

Figura 2 - Representação da quantidade de estudos publicados por ano.



Fonte: Souza LTS, et al., 2025.

Observa-se um crescimento na publicação de artigos sobre mediação de conflitos na área da saúde, destacando assim a relevância devido às particularidades do setor, onde interagem diversos atores, como profissionais de saúde, pacientes e gestores. A diversidade de interesses e percepções frequentemente gera situações de tensão e conflito. Nos últimos anos, vários estudos têm explorado como a mediação pode ser uma ferramenta eficaz para lidar com essas situações, promovendo soluções consensuais e melhorando os resultados tanto para as instituições quanto para os indivíduos envolvidos.

Lima MA, et al. (2014) destacam que a mediação tem se mostrado uma resposta adequada para prevenir, gerenciar e resolver divergências em diferentes âmbitos da gestão da saúde. A pesquisa enfatiza que as organizações de saúde enfrentam desafios complexos devido à crescente demanda por serviços e às expectativas dos pacientes. Esses fatores tornam essencial a utilização de ferramentas como a mediação para assegurar um ambiente colaborativo.

Oliveira A e Lima F (2015) argumentam que a mediação no Sistema Único de Saúde (SUS) pode atuar como uma ação transformadora, promovendo mudanças políticas e culturais. Em sua análise, as autoras apontam que os processos de mediação contribuem para fortalecer a relação entre os diferentes níveis hierárquicos do SUS, ampliando a resolubilidade dos conflitos e melhorando a percepção de justiça entre os envolvidos.

A aplicação da mediação e da conciliação em conflitos específicos da saúde abordada por Silva M (2016), observa como disputas entre profissionais ou entre pacientes e equipes médicas. Os autores observam que a mediação, por promover o diálogo, auxilia na superação de barreiras emocionais e na construção de soluções mutuamente satisfatórias.

A mediação pode ser uma ferramenta essencial para tratar conflitos sensíveis relacionados a decisões médicas e éticas, garantindo dignidade e respeito às partes envolvidas. Sua pesquisa reforça que a mediação não apenas resolve disputas, mas também fortalece a confiança entre profissionais e pacientes (COSTA RT, et al., 2023).

Ferreira AP, et al. (2018) exploram parâmetros e adequações para a implementação da mediação na área da saúde. Eles argumentam que a mediação requer um planejamento estruturado, capacitação específica e a criação de espaços apropriados para o diálogo. A falta desses elementos pode comprometer a eficácia dos processos de mediação.

No ambiente hospitalar, Souza C, et al. (2021) destacam que a mediação enfrenta desafios particulares, como as relações hierárquicas rígidas e a pressão por resultados rápidos. Apesar disso, sua pesquisa indica que a adoção de práticas mediadoras contribui para a criação de um clima organizacional mais colaborativo e produtivo.

Na pesquisa do autor Tobase L, et al. (2022), a Comunicação Não Violenta (CNV) foi utilizada como estratégia para enfrentar o assédio moral e gerenciar conflitos, promovendo uma cultura de paz e melhorando as relações profissionais no ambiente de trabalho. Os autores concluíram que a CNV, enquanto tecnologia leve, desempenha um papel crucial na humanização do cuidado em saúde, fortalecendo a comunicação e contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A pesquisa de Oliveira SKM (2024) destaca a importância de guias operacionais e cartilhas elaborados por órgãos governamentais, como os disponibilizados pela Controladoria-Geral do Estado do Paraná e pelo Governo Federal, que fornecem orientações práticas para a implementação da LGPD. Além disso, o estudo enfatiza a necessidade de uma abordagem contínua de capacitação e atualização, recomendando recursos como cursos introdutórios oferecidos pela escola virtual e materiais da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Oliveira SKM (2024) conclui que, embora haja uma variedade de recursos disponíveis, a efetividade na adequação à LGPD depende do comprometimento das organizações em seguir as diretrizes propostas e investir em treinamento constante de suas equipes.

O autor Torezani YLS, et al. (2024) analisa as estratégias desenvolvidas para enfrentar o fenômeno da judicialização da saúde no país. A pesquisa, de caráter descritivo e abordagem qualitativa, se baseou em uma revisão de literatura que incluiu 43 títulos científicos. A análise de conteúdo revelou que as principais respostas institucionais envolvem o diálogo interinstitucional, métodos alternativos de resolução de conflitos e práticas de autocomposição. Essas estratégias buscam minimizar os impactos orçamentários decorrentes da judicialização e reduzir os litígios relacionados ao Sistema Único de Saúde (SUS). O estudo conclui que, embora essas iniciativas estejam se expandindo e apresentem resultados promissores, elas ainda dependem significativamente da participação voluntária dos agentes envolvidos no processo de judicialização.

No estudo de Ferreira SMIL, et al. (2025), conclui-se que a gestão eficaz de conflitos no setor da saúde não apenas aprimora as relações entre os profissionais, mas também é crucial para assegurar um atendimento de qualidade aos pacientes. A pesquisa reforça a necessidade de investimentos contínuos em programas de desenvolvimento profissional e na criação de uma cultura organizacional que valorize a resolução construtiva de conflitos.

A mediação de conflitos tem ganhado destaque como uma alternativa eficaz à resolução judicial, especialmente em áreas sensíveis como a saúde. No Brasil, o setor de saúde é palco de diversos conflitos envolvendo pacientes, profissionais de saúde, gestores e instituições hospitalares. Esses conflitos acabam acontecendo em decorrência da complexidade das relações humanas, aliada às limitações estruturais do Sistema Único de Saúde (SUS) e da crescente demanda no sistema privado (RIBEIRO WC, et al., 2018).

Um dos setores que acabam sendo um instrumento de controle social, e que tem como função principal controlar o funcionamento da administração pública, denunciando eventuais falhas e difundindo os princípios de justiça entre os cidadãos é a ouvidoria. Essas ouvidorias são entendidas como um instrumento de visibilidade do Estado, espaços democráticos de participação popular e ferramenta de gestão, feitas nos princípios éticos e constitucionais da administração pública e do SUS (SILVA RCC, et al., 2014).

No âmbito da saúde, os conflitos no Brasil envolvem questões como o acesso a tratamentos, erros médicos, negativa de cobertura por planos de saúde, além de desentendimentos entre pacientes e profissionais. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), os processos judiciais na área da saúde vêm aumentando significativamente, sobrecarregando o sistema judiciário e elevando os custos para as partes envolvidas (DOS SANTOS ANJOS EC, et al., 2021).

A Judicialização excessiva tem sido alvo de muitas críticas por sua morosidade e pela falta de uma abordagem mais humanizada. Já a resolução judicial nem sempre atende às necessidades emocionais ou práticas dos pacientes, enquanto os profissionais e instituições frequentemente enfrentam consequências negativas para sua reputação e sustentabilidade financeira (ÁVILA J, et al., 2021).

Um dos benefícios de se adotar a mediação nas instituições é que ela privilegia a escuta ativa e o reconhecimento das emoções envolvidas, proporcionando um ambiente mais acolhedor para as partes envolvidas. Essa abordagem é especialmente importante em conflitos de saúde, onde o bem-estar emocional é um fator crítico (SILVA M, et al., 2020).

Se comparada ao processo de judicialização, por exemplo, a mediação é significativamente mais rápida e menos onerosa. A resolução de um conflito por meio da mediação pode ocorrer em poucas semanas, enquanto a via judicial frequentemente acaba estendendo-se por anos, podendo acumular custos processuais e honorários advocatícios. Além disso, no âmbito da saúde, na maioria das vezes as partes continuarão a interagir após a resolução do conflito, como é o caso de pacientes e médicos ou beneficiários e planos de saúde. Logo, a mediação contribui para manter essas relações ao incentivar soluções colaborativas (DA SILVA KFG, 2019).

Nesse eixo interpretativo, é assumido que a concepção de justiça é da autonomia e não do bem-estar. A partir desse entendimento, os cidadãos "teriam que se reconhecer como autores no seu direito, e não como seus destinatários". Além disso, a única forma de se garantir a igualdade entre os cidadãos seria pelo aumento dos canais de formação da vontade majoritária, o que aconteceria pelo permanente aperfeiçoamento dos procedimentos democráticos (MACHADO FRS, et al., 2012). Constata-se que a judicialização não é, por natureza, um fenômeno negativo, e em diversas situações, trata-se de um instrumento essencial para garantir direitos humanos fundamentais, termo este adquirido para ressaltar tanto o caráter indispensável, como a universalidade desses direitos. É preferível essa nomenclatura por evitar restrições de gênero, contrastando com terminologias como "direitos fundamentais do homem", e adequa-se com tendências internacionais, como evidenciado no Regulamento do Tribunal Europeu de Direitos Humanos (DA COSTA ASB, 2023).

A mediação de conflitos na saúde no Brasil é um instrumento valioso para melhorar a qualidade do atendimento, especialmente em um sistema marcado por desigualdades e sobrecarga. Segundo Goldstein R, et al. (2020), a mediação promove a escuta ativa e a construção conjunta de soluções, ajudando a resolver divergências entre profissionais, pacientes e gestores de forma mais humanizada. Já Oliveira J (2018) destaca que o processo fortalece a confiança e o diálogo, prevenindo judicializações e contribuindo para um ambiente de cuidado mais colaborativo e eficiente. Assim, a mediação representa uma estratégia essencial para equilibrar as demandas no setor de saúde brasileiro.

Ademais, identificou-se que, apesar dos vários benefícios, a mediação enfrenta muitos desafios no Brasil. A falta de conhecimento sobre o processo é uma das principais barreiras, tanto por parte da população quanto dos profissionais de saúde. Além disso, a resistência à solução consensual e a cultura de litigância ainda são entraves significativos. Outro obstáculo é a capacitação de mediadores especializados em conflitos de saúde. Esse campo acaba exigindo conhecimentos técnicos e éticos específicos, além de habilidades e segurança para lidar com questões sensíveis e emocionais. Por fim, a falta de um marco regulatório específico para a mediação na área da saúde limita a expansão e a efetividade dessa prática. A adoção de políticas públicas que incentivem o uso da mediação é de extrema importância para superar essas barreiras.

Esses estudos mostram que a mediação na área da saúde é um campo dinâmico e em constante evolução, com potencial para transformar relações e melhorar os resultados para todos os envolvidos em um ambiente sobre determinada situação de conflito. No entanto, recomenda-se ainda a realização de mais pesquisas sobre o tema, visando uma quantidade maior de artigos filtrados para aprofundar o conhecimento sobre o cenário mais amplo (Brasil e no mundo) da mediação de conflitos na saúde e, até mesmo, para atualização quanto ao surgimento de novas estratégias de mediação de conflito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os resultados analisados, ficou evidente a importância da mediação como um instrumento a ser utilizado e consolidado na área da saúde, não apenas por promover a resolução de conflitos de forma ágil e eficaz, mas também a melhoria das relações inter pessoais. Os benefícios dessa

prática extrapolamos aspectos legais e financeiros, influenciando positivamente a qualidade do cuidado prestado, a satisfação dos pacientes e a motivação dos profissionais de saúde. Ao propor uma abordagem humanizada e colaborativa, a mediação contribui para ambientes mais harmônicos e produtivos, oferecendo soluções que atendem tanto às necessidades individuais quanto às institucionais. Apesar dos desafios ainda presentes, como resistências culturais e falta de capacitação, os resultados apontam para um futuro promissor, onde a mediação se torne parte integrante das práticas de gestão e cuidado na saúde.

REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA R e SILVA L. Mediação de conflitos na área da saúde. 2019. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/download/5503/4112/16362>. Acesso em: 30 dez. 2024.
2. ÁVILA J et al. Judicialização da Saúde no Brasil. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 15(3), 45-60, 2021.
3. BUCELES NMC et al. Judicialização dos direitos das pessoas com deficiência: desafios e perspectivas. *Cadernos UNDB–Estudos Jurídicos Interdisciplinares*, v. 7, n. 2, 2024.
4. CAROCCINI TP et al. O significado do trabalho para enfermeiros de unidades hospitalares: revisão de escopo. *Rev Bras Med*, v. 2, p. 9, 2024.
5. COSTA RT et al. Revisão sistemática sobre resolução de problemas e mediação de conflito pela terapia cognitivo-comportamental. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, v. 72, n. 1, p. 63-71, 2023.
6. CUNHA P et al. Gestão de conflitos na área da saúde: uma proposta de reflexão. *Arq Med [Internet]*, v. 27, n. 3, p. 132-4, 2013.
7. DA COSTA ASB. A judicialização da saúde e a mediação como forma alternativa de solução de conflitos: estudo de caso CAMEDS. *Revista Contemporânea*, v. 4, n. 8, p. e5503-e5503, 2024.
8. DA SILVA KFG et al. Iniciativas de Judicialização de Saúde no Brasil: Revisão Integrativa. *Brazilian Journal of Forensic Sciences, Medical Law and Bioethics*, v. 8, n. 2, p. 61-79, 2019.
9. DOS SANTOS ANJOS EC et al. Judicialização da saúde: uma revisão sistemática de literatura das iniciativas de diálogo institucional intersectorial. *Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário*, v. 10, n. 1, p. 113-128, 2021.
10. FERREIRA AP, ALMEIDA JP. Mediação na saúde: parâmetros e adequações. 2018. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8ACC82D28C3C784A018C4494B7686CF7>. Acesso em: 30 dez. 2024.
11. FERREIRA SMIL et al. Estratégias para gestão dos conflitos entre profissionais da saúde e seu impacto na qualidade do atendimento: revisão integrativa. *Revista Contemporânea*, v. 5, n. 1, p. e7278-e7278, 2025.
12. GOLDSTEIN R, SILVA M. Mediação e saúde: Construindo pontes para o diálogo. São Paulo: Editora Saúde & Direito, 2020.
13. LARAG et al. Automutilação na adolescência e vivência escolar: uma revisão integrativa da literatura. *Educação e Pesquisa*, v. 49, 2023.
14. LIMA MA et al. Mediação de conflitos na gestão da saúde (médica, clínica e hospitalar). 2014. Disponível em: <https://www.cadernos.prodisa.fiocruz.br/index.php/cadernos/article/view/605/726>. Acesso em: 30 dez. 2024.
15. MACHADO FR S, DAIN S. A Audiência Pública da Saúde: questões para a judicialização e para a gestão de saúde no Brasil. *Revista de Administração Pública*, v. 46, p. 1017-1036, 2012.
16. NASCIMENTO D. Mediação de conflitos na área da saúde: experiência portuguesa e brasileira. *Cadernos Ibero-americanos de Direito Sanitário*, v. 5, n. 3, p. 201-211, 2016.
17. OLIVEIRA AL, LIMA MFS. Mediação de conflitos no SUS como ação política transformadora. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/4qrtdtM9MRtqWsdYmM5ZcGsJ>. Acesso em: 30 dez. 2024.
18. OLIVEIRA CCA et al. Instrumentos de avaliação de competências colaborativas na educação interprofissional: revisão integrativa da literatura. *Educação e Pesquisa*, v. 50, 2024.
19. OLIVEIRA MRM et al. Judicialização da saúde: para onde caminham as produções científicas?. *Saúde em Debate*, v. 39, n. 105, p. 525-535, 2015. CLARO RFS e DA CUNHA PFSS. Estratégias de gestão construtiva de conflitos: Uma perspectiva dos profissionais de saúde. *Psicologia, Saúde e Doenças*, v. 18, n. 1, p. 55-68, 2017.
20. OLIVEIRA J. Resolução de conflitos no SUS: A prática da mediação como estratégia. Rio de Janeiro: Editora Jurídica Brasileira, 2018.

21. OLIVEIRA SKM. LGPD e guias de adequação à lei: uma revisão sistemática da literatura. 2024.
22. PEREIRA CS et al. Docência no ensino superior para área da saúde: uma revisão integrativa da literatura. *Caderno Pedagógico*, v. 21, n. 3, p. e3368-e3368, 2024.
23. RIBEIRO WC. A mediação como meio de resolução de conflitos na área de saúde. *Revista de Direito Sanitário*, v. 18, n. 3, p. 62-76, 2018.
24. SILVA M et al. Humanização e Mediação de Conflitos na Saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4), e00123420, 2020.
25. SILVA MO, LIMA JC. Mediação e conciliação de conflitos na área da saúde. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unisanta.br/LSS/article/download/749/748/2251>. Acesso em: 30 dez. 2024.
26. SILVA RCC et al. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 48, n. 1, p. 134-141, 2014.
27. SOUZA C, LIMA R. Mediação de conflitos no ambiente hospitalar: desafios e perspectivas. 2021. Disponível em: <https://www.google.com>. Acesso em: 30 dez. 2024.
28. SOUZA LT et al. Mediação de conflitos na área da saúde: uma revisão integrativa da literatura. *Revista Contemporânea*, v. 4, n. 8, p. e5503-e5503, 2024.
29. STURZA JM et al. Direito à saúde e acesso à justiça. *Libertas: Revista de Pesquisa em Direito*, v. 8, n. 1, 2024.
30. TOBASE L et al. Comunicação não violenta como tecnologia leve no contexto da enfermagem: revisão integrativa. *Enfermagem Brasil*, v. 21, n. 5, p. 621-635, 2022.
31. TOREZANI YLS, SIENA O. Respostas Institucionais à Judicialização da Saúde no Brasil. *Revista Direito e Práxis*, v. 15, n. 04, p. e86259, 2024.
32. TORRES SC, CUNHA P. Gestão de conflitos em uma organização da área da saúde em Portugal. *Ciências & Cognição*, v. 19, n. 3, 2014.
33. WATANABE K. Meios Alternativos de Solução de Conflitos e sua Relação com o Poder Judiciário. *Revista Jurídica*, vol. 12, n. 1. Disponível em: <https://www.rjuridica.org.br/artigos/meios-alternativos-e-judiciario>. Acesso em: 07 jan. 2025.