

EDUCAÇÃO PARA A PREVENÇÃO DE CONFLITOS EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE: GUIA PRÁTICO DE MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS

Dionísio Pileggi Camelo ¹
Leonel Cezar Rodrigues²

Tipo de Produto Técnico-Tecnológico (PTT): material didático – trata-se de uma ferramenta educativa destinada a capacitar mediadores, conciliadores, gestores de saúde e a comunidade sobre o uso de métodos extrajudiciais para a prevenção e resolução de conflitos em instituições de saúde.

Resumo Estruturado

Objetivo do Estudo: desenvolver um guia prático para a utilização de métodos extrajudiciais, como mediação, negociação e conciliação, na resolução de conflitos em instituições de saúde pública. O foco principal é capacitar cidadãos, profissionais e gestores de saúde para a prevenção de conflitos relacionados à mistanásia.

Metodologia/Abordagem: exploratória e descritiva, com a elaboração de um guia prático baseado em revisões bibliográficas de legislações, provimentos e obras doutrinárias sobre métodos extrajudiciais de resolução de conflitos.

Originalidade/Relevância: a relevância do estudo reside em sua capacidade de proporcionar um material educativo que preenche lacunas na formação de mediadores e gestores, oferecendo uma abordagem prática e aplicável no dia a dia das instituições de saúde.

Principais Resultados: O estudo resultou na criação de um guia estruturado que orienta passo a passo a aplicação de mediação, negociação e conciliação em contextos de saúde pública. O material destaca as estruturas de apoio disponíveis, como ONGs e Defensorias Públicas, e apresenta recomendações para capacitação, parcerias e acompanhamento dos acordos, visando à efetividade dos métodos extrajudiciais.

Contribuições Teóricas/Metodológicas: O guia contribui teoricamente ao consolidar e adaptar conhecimentos sobre mediação e conciliação para o campo da saúde pública, destacando suas aplicações práticas e relevância.

Contribuições Sociais/Para a Gestão: o material serve como um recurso estratégico que facilita a comunicação e a cooperação entre pacientes, familiares e gestores, reduzindo a judicialização e promovendo uma cultura de diálogo.

Palavras-chave: Mediação, Conciliação, Saúde Pública, Prevenção de Conflitos, Métodos Extrajudiciais, Mistanásia, Gestão de Conflitos, Capacitação.

Araraquara, Maio de 2022

¹ Mestre em Direito e Gestão de Conflitos pela Universidade de Araraquara, Professor de Direito Faculdade Anhanguera Ribeirão Preto, advogado, mediador e conciliador pelo TJSP. E-mail: dionisio.camelo@gmail.com

² Professor do Programa de Pós-Graduação em Direito e Gestão de Conflitos pela Universidade de Araraquara. E-mail: leonelcz@gmail.com

IMPACTO E INOVAÇÃO DO PROJETO

Finalidade do Trabalho: capacitar profissionais e cidadãos para a utilização de métodos extrajudiciais na prevenção e resolução de conflitos em instituições de saúde, focando na mediação, conciliação e negociação. O principal objetivo é reduzir a judicialização e promover soluções colaborativas, rápidas e acessíveis, especialmente em cenários de mistanásia.

Nível e Tipo de Impacto: Potencial - pode ser adotado por políticas públicas para capacitação de equipes em hospitais e unidades de saúde, ampliando o alcance dos métodos extrajudiciais na prevenção de conflitos.

Demanda: crescente judicialização de conflitos na saúde pública e a necessidade de soluções rápidas e eficientes motivaram a criação deste projeto, atendendo à demanda por alternativas ao litígio que sejam acessíveis e eficazes.

Área Impactada pela Produção: saúde pública, direito e gestão de conflitos.

Replicabilidade: altamente replicável para diferentes contextos e instituições de saúde.

Abrangência Territorial: nacional.

Complexidade: Alta, envolveu desafios metodológicos e de adaptação de conceitos jurídicos para o contexto de saúde pública.

Nível de Inovação: Alto, é inovador ao integrar práticas de mediação e conciliação ao setor de saúde, propondo novas formas de gestão de conflitos e democratização do acesso à justiça.

Setor da Sociedade Beneficiado: Comunidades, profissionais de saúde, gestores, ONGs, e o setor público se beneficiam diretamente do trabalho.

Fomento: Apoio institucional da universidade de Araraquara.

Registro de Propriedade Intelectual: Não há registro de propriedade intelectual.

Estágio da Tecnologia: O guia está em fase de aplicação prática em treinamentos e capacitações, com validação em diferentes contextos de saúde pública.

Transferência de Tecnologia/Conhecimento: O conhecimento gerado está sendo transferido por meio de capacitações, workshops e distribuição do guia em instituições de saúde e organizações sociais, facilitando a adoção dos métodos extrajudiciais.

1 INTRODUÇÃO

Bem-vindo ao Guia Prático de Mecanismos Extrajudiciais para a Solução de Conflitos de Saúde Pública.

Este guia foi desenvolvido para ser um recurso essencial e acessível a todos os cidadãos e organizações da sociedade civil interessados em encontrar alternativas eficazes para lidar com conflitos relacionados à saúde pública, especialmente nos contextos em que o poder público falha em suas obrigações.

Mistanásia: um termo que soa complexo, mas cuja realidade é alarmante. A palavra, que significa "morte infeliz", descreve uma das facetas mais cruéis da desigualdade social e da negligência governamental: a morte precoce e evitável de pessoas que não têm acesso aos serviços de saúde adequados. No Brasil, onde hospitais lotados, falta de medicamentos e descaso das autoridades se tornam rotina, a mistanásia é um problema silencioso que afeta especialmente as populações mais vulneráveis.

Por que este guia é importante?

Nosso sistema de saúde, embora garantido constitucionalmente, muitas vezes falha em proporcionar o cuidado necessário a quem mais precisa. Em um cenário onde judicializar um problema pode significar anos de espera, desgaste emocional e financeiro, é fundamental explorar alternativas para a resolução de conflitos de forma rápida, justa e acessível.

Este guia surge com a **missão de empoderar cidadãos e organizações**, proporcionando as ferramentas necessárias para utilizar métodos extrajudiciais — mediação, negociação e conciliação — que oferecem uma forma mais humana e eficaz de enfrentar os desafios da saúde pública. Ao adotar esses métodos, você estará contribuindo para a promoção de uma **cultura de paz, diálogo e justiça social**, garantindo que os direitos à saúde e à dignidade sejam respeitados e preservados.

Objetivos do Guia

1. **Capacitar cidadãos e organizações** para atuarem como protagonistas na resolução de conflitos de saúde pública, utilizando métodos extrajudiciais.
2. **Reduzir a judicialização desnecessária**, que muitas vezes sobrecarrega o sistema de justiça e retarda soluções efetivas.

3. **Fomentar a cultura de diálogo** e cooperação, promovendo soluções rápidas e acessíveis que respeitem os direitos fundamentais.
4. **Promover a justiça social**, especialmente para as populações mais vulneráveis que enfrentam o impacto direto da mistanásia.

Por que Utilizar Métodos Extrajudiciais?

- **Rapidez e Eficiência:** Processos extrajudiciais, como mediação e conciliação, são significativamente mais rápidos do que os trâmites judiciais tradicionais. Em vez de esperar meses ou anos por uma decisão, as partes envolvidas podem alcançar um acordo em poucas semanas.
- **Menor Custo:** A judicialização, além de ser demorada, pode ser financeiramente inviável para muitos cidadãos. Métodos extrajudiciais oferecem uma solução acessível, muitas vezes gratuita, que não exige altos custos com advogados ou custas processuais.
- **Protagonismo das Partes:** Em métodos como mediação e negociação, as partes são incentivadas a participar ativamente do processo de resolução, construindo juntas a solução que melhor atende às suas necessidades. Isso contrasta com a imposição de uma sentença judicial, que pode desagradar a ambas.
- **Preservação de Relacionamentos:** Ao optar por métodos colaborativos, é possível manter ou até mesmo fortalecer as relações entre as partes, especialmente quando se trata de comunidades, familiares e gestores de saúde. A comunicação aberta e respeitosa evita desgastes e promove um ambiente de cooperação.
- **Foco na Justiça Social:** Ao promover a resolução de conflitos de forma pacífica e dialogada, métodos extrajudiciais contribuem diretamente para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa. Eles oferecem uma oportunidade real de transformar conflitos em pontos de partida para mudanças positivas.

A Quem se Destina este Guia?

Este guia é destinado a todos aqueles que, de alguma forma, são impactados pelo sistema de saúde pública e pelas falhas em seu funcionamento:

- **Cidadãos comuns** que buscam formas de defender seus direitos à saúde de maneira prática e eficiente.
- **Organizações da sociedade civil** que desejam capacitar suas equipes e comunidades para enfrentar conflitos de forma mais eficaz.

- **Gestores de saúde pública** que buscam alternativas para minimizar conflitos e melhorar a comunicação com os usuários dos serviços.
- **Profissionais do direito e da saúde** interessados em explorar novas formas de mediação e conciliação como ferramentas de trabalho.

Como Utilizar Este Guia?

1. **Leia com Atenção:** Este documento é estruturado de forma didática para facilitar o entendimento de cada método extrajudicial. Tome um tempo para entender cada etapa e como ela pode ser aplicada no seu contexto.
2. **Pratique o Diálogo:** Utilize as orientações e ferramentas sugeridas para incentivar o diálogo. A prática constante ajudará a aprimorar suas habilidades de mediação e negociação.
3. **Compartilhe o Conhecimento:** Leve as informações aqui contidas para sua comunidade, sua família, e seus colegas. Quanto mais pessoas souberem utilizar métodos extrajudiciais, mais eficiente será a resolução de conflitos.
4. **Busque Apoio:** Não hesite em buscar apoio de centros de mediação, ONGs, ou profissionais treinados. Eles são parceiros valiosos no processo de resolução de conflitos.

Este guia é um convite à ação. Ao empoderar-se e às pessoas ao seu redor com as ferramentas corretas, podemos enfrentar a mistanásia e seus impactos de forma proativa e solidária. Lembre-se: juntos, temos o poder de transformar conflitos em oportunidades de melhoria e garantir que a dignidade e o direito à saúde sejam respeitados.

Explore as próximas seções, aprenda, pratique, e faça parte da mudança.

2. ENTENDENDO A MISTANÁSIA E O PAPEL DOS MECANISMOS EXTRAJUDICIAIS

Mistanásia é um termo que, apesar de não ser amplamente conhecido, revela uma dura realidade enfrentada por milhares de brasileiros: a morte precoce e evitável de indivíduos por falta de acesso a cuidados básicos de saúde. Trata-se de um fenômeno que

expõe a fragilidade das políticas públicas e a omissão do Estado em garantir o direito fundamental à saúde, conforme estabelecido pela Constituição Federal de 1988.

O que é a mistanásia?

A mistanásia, ou "morte infeliz", ocorre quando uma pessoa morre em condições desumanas e indignas, sem acesso aos cuidados médicos necessários, medicamentos, ou a um tratamento adequado. Estas mortes não são simplesmente causadas por doenças ou acidentes, mas pelo descaso e pela negligência das estruturas de saúde pública, que falham em cumprir sua função essencial de proteger e preservar a vida.

Esse fenômeno afeta especialmente as populações mais vulneráveis: pessoas em situação de pobreza, moradores de áreas remotas, idosos, pessoas com deficiência e aqueles que dependem exclusivamente do sistema público de saúde. Em muitas dessas situações, o sofrimento poderia ser evitado se o acesso aos serviços de saúde fosse garantido de maneira eficaz e igualitária.

Por que a Mistanásia Acontece?

A mistanásia não é fruto do acaso, mas de um **sistema estruturalmente falho** que, em muitos casos, nega às pessoas o direito básico de serem tratadas com dignidade e respeito. Entre as principais causas da mistanásia estão:

- **Falta de infraestrutura:** Hospitais superlotados, ausência de leitos, falta de equipamentos e remédios são problemas comuns que levam ao agravamento de doenças que poderiam ser tratadas precocemente.
- **Negligência governamental:** A falta de investimentos em saúde pública, a má gestão dos recursos e a corrupção são fatores que agravam a precariedade dos serviços de saúde.
- **Desigualdade social:** A barreira socioeconômica impede que as populações mais vulneráveis tenham acesso aos cuidados necessários, deixando-as expostas ao sofrimento e à morte.
- **Burocracia excessiva:** O sistema de saúde pública muitas vezes é marcado por um labirinto de regras e procedimentos que dificultam o acesso rápido aos serviços, prolongando o sofrimento de quem mais precisa.

O Papel dos Mecanismos Extrajudiciais na Mitigação da Mistanásia

Os **mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos** — mediação, negociação e conciliação — emergem como ferramentas valiosas para enfrentar os

desafios da mistanásia. Esses métodos oferecem alternativas eficazes e acessíveis para resolver disputas que, de outra forma, acabariam sobrecarregando o já congestionado sistema judicial. Ao apostar nesses métodos, é possível reduzir a burocracia e acelerar a busca por soluções, evitando que as falhas do sistema de saúde se traduzam em tragédias pessoais.

Por que escolher métodos extrajudiciais?

1. **Rapidez na Resolução de Conflitos:** Ao contrário dos processos judiciais, que podem levar anos para serem concluídos, a mediação, negociação e conciliação permitem que as partes cheguem a um acordo em um prazo muito mais curto, evitando o agravamento das condições de saúde dos envolvidos.
2. **Menor Custo:** A judicialização de conflitos é cara e inacessível para muitas pessoas. Métodos extrajudiciais, por outro lado, são menos onerosos e, muitas vezes, gratuitos, facilitando o acesso de populações vulneráveis.
3. **Soluções Colaborativas:** Ao invés de impor uma decisão, os métodos extrajudiciais incentivam a participação ativa das partes na construção da solução. Isso promove um ambiente de diálogo, respeito e entendimento mútuo, essencial para resolver conflitos complexos de saúde pública.
4. **Desburocratização:** Processos extrajudiciais são menos formais e burocráticos, permitindo que as partes se concentrem na resolução do problema em vez de se perderem em procedimentos complexos e demorados.

Exemplos Práticos de Aplicação dos Métodos Extrajudiciais

1. **Mediação em Conflitos de Saúde:** Uma organização comunitária pode atuar como mediadora em situações em que pacientes e gestores de saúde têm dificuldades para se comunicar. Por exemplo, um paciente que não consegue acesso a um tratamento essencial pode, com o auxílio de um mediador, negociar diretamente com o hospital para garantir seu atendimento de forma rápida e eficaz.
2. **Negociação entre Pacientes e Gestores de Saúde:** Em localidades onde há falta de medicamentos ou profissionais, a negociação pode ser utilizada para buscar soluções práticas. Representantes de pacientes podem negociar diretamente com a administração do hospital para redistribuir recursos de forma mais equitativa ou buscar apoio de ONGs que possam suprir as deficiências temporariamente.

3. **Conciliação para Resolver Demandas Coletivas:** Conflitos que envolvem um grande número de pessoas, como moradores de uma comunidade sem acesso a postos de saúde, podem ser tratados por meio da conciliação. Um conciliador pode ajudar as partes a chegar a um acordo sobre a implementação de medidas emergenciais, como a criação de clínicas móveis ou parcerias com universidades para atendimento gratuito.

O Impacto dos Métodos Extrajudiciais na Redução da Mistanásia

Ao utilizar esses métodos, não apenas resolvemos conflitos, mas também **humanizamos o processo de resolução**, colocando as necessidades dos cidadãos no centro das discussões. O impacto positivo inclui:

- **Redução do Sofrimento:** Resolvendo problemas rapidamente, evitamos que condições de saúde se agravem, reduzindo o risco de morte infeliz.
- **Fortalecimento da Comunidade:** Através do diálogo e da cooperação, as comunidades se tornam mais resilientes e capazes de lidar com desafios futuros.
- **Empoderamento dos Cidadãos:** Métodos extrajudiciais devolvem o poder de decisão aos indivíduos, permitindo que eles façam parte ativa da solução de seus problemas.

A MISTANÁSIA É UM PROBLEMA COMPLEXO, MAS QUE PODE SER ENFRENTADO DE MANEIRA EFICIENTE COM O USO DOS MECANISMOS EXTRAJUDICIAIS. AO ADOTAR A MEDIAÇÃO, NEGOCIAÇÃO E CONCILIAÇÃO, TRANSFORMAMOS CONFLITOS EM OPORTUNIDADES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA SAÚDE PÚBLICA MAIS JUSTA E ACESSÍVEL PARA TODOS. É PRECISO AGIR AGORA, CAPACITAR CIDADÃOS E ORGANIZAÇÕES, E UTILIZAR TODAS AS FERRAMENTAS À DISPOSIÇÃO PARA GARANTIR QUE O DIREITO À SAÚDE SEJA UMA REALIDADE, NÃO UM PRIVILÉGIO.

3. MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos surgem como alternativas eficazes para lidar com situações de conflito que, de outra forma, poderiam sobrecarregar o sistema judiciário. Entre esses métodos, a mediação se destaca por sua capacidade de restaurar o diálogo e promover soluções colaborativas. Abaixo, detalharemos como a mediação pode ser utilizada para resolver conflitos de saúde pública, principalmente nos contextos relacionados à mistanásia.

3.1 Mediação

O que é a Mediação?

A **mediação** é um processo voluntário e confidencial no qual um terceiro imparcial, o mediador, facilita o diálogo entre as partes envolvidas em um conflito. Ao contrário do que acontece nos tribunais, onde um juiz impõe uma decisão, na mediação, o mediador não tem o poder de decidir ou impor soluções. Em vez disso, ele ajuda as partes a compreenderem melhor suas necessidades, interesses e preocupações, incentivando-as a construir juntas uma solução que atenda a todos.

Quando utilizar a Mediação?

A mediação é especialmente indicada para casos onde as partes têm um **relacionamento contínuo** ou desejam manter um **vínculo positivo no futuro**, como acontece entre pacientes e profissionais de saúde, familiares e gestores de serviços médicos. É útil em situações em que há necessidade de **restabelecer a comunicação** e solucionar desentendimentos sem que uma parte saia prejudicada. Em cenários de saúde pública, a mediação pode ser utilizada para resolver:

- Disputas entre pacientes e hospitais sobre a disponibilidade de tratamentos.
- Conflitos entre comunidades e gestores públicos sobre a distribuição de recursos de saúde.
- Situações em que familiares de pacientes e profissionais de saúde têm opiniões divergentes sobre cuidados médicos.

Como a Mediação Funciona?

O processo de mediação é **estruturado** para garantir que todas as partes tenham a oportunidade de expressar suas preocupações de maneira segura e respeitosa. O

mediador guia o processo, criando um ambiente propício para o diálogo e ajudando as partes a explorarem suas necessidades e interesses. A mediação pode ser realizada em **diversos ambientes**, como centros comunitários, ONGs, ou mesmo em plataformas digitais, que oferecem acessibilidade e conforto às partes envolvidas.

Passo a Passo da Mediação

1. Identificação do Conflito

O primeiro passo é identificar o conflito de forma clara, definindo quais são as partes envolvidas e quais são as questões em disputa. Envolver todas as partes interessadas é crucial para garantir que todos tenham voz no processo e que o acordo resultante seja respeitado e sustentável. É importante que as partes estejam dispostas a participar do processo de forma voluntária e comprometida.

Destaque: Inicie com um diagnóstico claro! Envolve todos que possam contribuir para a solução do problema, incluindo pacientes, familiares, gestores e profissionais de saúde.

2. Escolha do Mediador

Escolher o mediador certo é um passo crítico para o sucesso da mediação. O mediador deve ser **imparcial, neutro e treinado** especificamente na área da saúde pública. Ele deve ter habilidades de comunicação, empatia e a capacidade de lidar com situações de tensão emocional. A seleção de um mediador com experiência no contexto específico do conflito (como questões de saúde pública) aumenta a confiança das partes no processo e na sua condução.

Dica: Busque mediadores com formação específica em saúde pública! ONGs, associações de mediação comunitária e plataformas digitais oferecem profissionais qualificados para esse tipo de conflito.

3. Sessão de Mediação

Durante a sessão de mediação, o mediador organiza o encontro das partes, proporcionando um ambiente seguro e respeitoso para o diálogo. As sessões podem ser presenciais ou virtuais, dependendo da conveniência das partes. O mediador conduz a conversa, incentivando as partes a expressarem seus pontos de vista, suas emoções e suas expectativas, sempre de forma estruturada e controlada.

- **Abertura:** O mediador inicia a sessão com uma breve introdução, explicando o papel de cada um e estabelecendo as regras básicas de respeito e confidencialidade.
- **Exploração:** As partes são convidadas a falar sobre o conflito, expressando suas queixas e necessidades. O mediador faz perguntas abertas para estimular a reflexão e ajudar as partes a enxergarem o problema sob diferentes ângulos.
- **Diálogo:** O mediador facilita a troca de ideias, ajudando as partes a identificarem pontos comuns e divergências.
- **Brainstorming de Soluções:** As partes discutem possíveis soluções, com o mediador auxiliando na avaliação das propostas e na busca por alternativas criativas e mutuamente benéficas.

Importante: O mediador não decide, ele facilita! O foco é sempre manter o diálogo aberto, respeitoso e produtivo.

4. Acordo

Após a discussão e o desenvolvimento das soluções, as partes chegam a um consenso que deve ser formalizado por escrito. Este documento, conhecido como **Termo de Acordo**, detalha as responsabilidades de cada parte e estabelece prazos e condições para a implementação da solução acordada. Esse acordo pode ter valor legal, dependendo da legislação local e das condições estabelecidas, e deve ser cumprido pelas partes.

- **Formalização:** Certifique-se de que o acordo seja claro, objetivo e contenha todas as condições necessárias para evitar futuros desentendimentos.
- **Validação:** As partes devem revisar o documento final, confirmar sua compreensão e expressar seu compromisso com o cumprimento do acordo.

Lembre-se: A formalização do acordo garante o compromisso das partes e a efetividade da solução!

Benefícios da Mediação na Resolução de Conflitos de Saúde Pública

- **Promove o Diálogo:** Restabelece a comunicação entre as partes, incentivando o entendimento e a cooperação mútua.
- **Reduz a Judicialização:** Evita que conflitos que poderiam ser resolvidos de forma amigável se tornem longos processos judiciais.

- **Empodera as Partes:** As partes são protagonistas do processo, desenvolvendo soluções que refletem suas reais necessidades.
- **Protege Relacionamentos:** Mantém e fortalece relações entre pacientes, familiares e profissionais, essenciais para a continuidade do cuidado e do respeito mútuo.

A MEDIAÇÃO É UMA FERRAMENTA PODEROSA PARA ENFRENTAR OS DESAFIOS DA SAÚDE PÚBLICA, PRINCIPALMENTE QUANDO O DIÁLOGO PARECE TER SIDO ROMPIDO. COM O APOIO DE UM MEDIADOR EXPERIENTE, É POSSÍVEL TRANSFORMAR CONFLITOS EM OPORTUNIDADES DE MELHORIA, FORTALECENDO A CONFIANÇA E GARANTINDO QUE O DIREITO À SAÚDE SEJA RESPEITADO DE MANEIRA JUSTA E COLABORATIVA.

3.2 Negociação

O que é a Negociação?

A **negociação** é um método de resolução de conflitos baseado no diálogo direto entre as partes envolvidas, onde ambas buscam, de forma colaborativa, alcançar um acordo que atenda aos seus interesses. Diferente de outras formas de resolução de conflitos que envolvem um terceiro, como um mediador ou juiz, a negociação é um processo autocompositivo: as partes têm total controle sobre o resultado e tomam decisões de maneira consensual.

A negociação se destaca por sua flexibilidade e rapidez, sendo utilizada em diversas áreas, incluindo saúde pública, para resolver problemas de maneira prática e eficiente. Em um contexto de mistanásia, a negociação pode ser uma ferramenta poderosa para solucionar disputas de acesso a recursos de saúde, priorização de atendimentos e gestão de crises em serviços públicos.

Quando Utilizar a Negociação?

A negociação é ideal para situações onde as partes têm **poder de decisão** e estão dispostas a dialogar sem a necessidade de intervenção de terceiros. Este método é particularmente eficaz em contextos de saúde pública, onde gestores, representantes comunitários, profissionais de saúde e pacientes têm interesse em resolver questões que impactam o acesso a cuidados médicos e a alocação de recursos.

Cenários típicos de utilização:

- **Negociações entre gestores de saúde e comunidades** sobre a distribuição de vacinas ou medicamentos essenciais.
- **Discussões entre hospitais e fornecedores** para garantir a continuidade do abastecimento de materiais médicos.
- **Conflitos internos em equipes de saúde** que precisam alinhar prioridades de atendimento.

Dica: Negocie quando há abertura para diálogo! Em contextos de saúde pública, a negociação pode evitar a judicialização de questões e acelerar a solução de problemas urgentes.

Como Funciona a Negociação?

A negociação é um processo dinâmico e estruturado que requer preparação, comunicação clara e a disposição das partes em buscar soluções que sejam vantajosas para ambas. O objetivo é alcançar um resultado satisfatório, onde todos saem ganhando. Diferente de uma disputa, a negociação busca um **ganha-ganha**, onde o foco é resolver o problema, não derrotar o oponente.

Etapas chave:

1. **Preparação:** Nesta fase, as partes se preparam identificando suas necessidades, interesses e os limites de concessão. É fundamental entender o que é negociável e o que não é, antecipando possíveis objeções e preparando argumentos que possam fortalecer sua posição.
2. **Diálogo Direto:** As partes se reúnem para discutir suas preocupações, compartilhar informações relevantes e iniciar o processo de negociação. Este diálogo deve ser transparente e respeitoso, visando criar um ambiente de confiança.

3. **Proposta de Solução:** Durante o diálogo, cada parte apresenta suas propostas iniciais. As contrapropostas podem surgir, sendo analisadas e ajustadas até que ambas as partes sintam que seus interesses foram atendidos.
4. **Acordo:** Após alcançar um consenso, o acordo é formalizado por escrito, detalhando as obrigações de cada parte. Essa formalização assegura o compromisso e a execução do que foi acordado.

Passo a Passo da Negociação

1. Preparação

A fase de preparação é crucial para o sucesso da negociação. Aqui, as partes devem definir claramente seus objetivos, identificar seus interesses e reconhecer os limites que não estão dispostas a ultrapassar. Também é o momento de entender o contexto do conflito, conhecer o perfil da outra parte e preparar estratégias de abordagem.

- **Identifique os Interesses:** Entenda o que cada parte realmente deseja alcançar. Pergunte-se: Qual é o objetivo principal? Quais são as necessidades e expectativas? Existem interesses em comum?
- **Defina os Limites:** Estabeleça o que é inegociável. Isso pode incluir questões éticas, legais ou de princípios organizacionais que não podem ser comprometidos.
- **Colete Informações:** Reúna dados e evidências que possam sustentar suas propostas durante a negociação. Estar bem informado aumenta sua credibilidade e poder de argumentação.

Dica Importante: Conhecimento é poder! Quanto mais preparado você estiver, mais forte será sua posição na negociação.

2. Diálogo Direto

Com as partes devidamente preparadas, é hora de iniciar o diálogo. Esta etapa é caracterizada pela troca de informações e opiniões de forma clara, transparente e respeitosa. O objetivo é criar um ambiente seguro onde todos se sintam ouvidos e compreendidos.

- **Estabeleça as Regras:** Antes de começar, defina as regras básicas de respeito e escuta ativa. O diálogo deve ser um espaço livre de interrupções e julgamentos.

- **Foque nas Soluções, Não nos Problemas:** Direcione a conversa para soluções em vez de focar exclusivamente nas falhas ou culpados. Um diálogo construtivo é essencial para chegar a um bom termo.
- **Escuta Ativa:** Ouça atentamente o que a outra parte está dizendo e faça perguntas abertas para clarificar qualquer mal-entendido.

Destaque: A chave está na comunicação clara! Utilize a escuta ativa para entender o outro lado e encontrar soluções que beneficiem ambos.

3. Proposta de Solução

Com base nas informações compartilhadas, as partes começam a apresentar suas propostas e contrapropostas. Este é o momento de mostrar flexibilidade e criatividade para encontrar alternativas que satisfaçam ambos os lados.

- **Propostas Claras e Objetivas:** Apresente suas propostas de forma direta, destacando os benefícios e a viabilidade de implementação.
- **Contrapropostas Construtivas:** Se não concordar com uma proposta, apresente uma contraproposta que leve em consideração os interesses da outra parte. Busque alternativas que possam ser aceitas por ambos.
- **Negociação Ética:** Mantenha a ética e a transparência durante todo o processo. Propostas enganosas ou desleais podem comprometer o acordo e a relação entre as partes.

Dica: Seja criativo! Nem sempre a primeira proposta será a melhor. Explore possibilidades até encontrar uma solução que seja justa e benéfica.

4. Acordo

Ao final das negociações, as partes devem formalizar o que foi acordado em um documento escrito. Esse acordo deve ser detalhado, especificando os compromissos de cada parte, os prazos, e as condições para a implementação.

- **Formalização do Acordo:** Certifique-se de que todos os detalhes do acordo estejam claros e registrados por escrito. Esse documento servirá como referência para o cumprimento das obrigações.
- **Revisão Conjunta:** As partes devem revisar o documento para garantir que todas as condições sejam compreendidas e aceitas.
- **Assinatura do Compromisso:** A assinatura do acordo é um marco importante, simbolizando o comprometimento das partes em cumprir o que foi negociado.

Lembre-se: Um acordo bem formalizado é a garantia de uma negociação bem-sucedida!

Benefícios da Negociação na Resolução de Conflitos de Saúde Pública

- **Eficiência:** As soluções podem ser alcançadas rapidamente, sem a necessidade de passar por processos burocráticos longos e complexos.
- **Autonomia das Partes:** As partes têm controle total sobre o processo e o resultado final, promovendo a sensação de justiça e satisfação com o acordo.
- **Redução de Custos:** Ao evitar a judicialização, a negociação reduz os custos financeiros e o desgaste emocional envolvidos em litígios.
- **Fomento ao Diálogo e Cooperação:** Promove a comunicação direta entre as partes, fortalecendo relacionamentos e construindo confiança mútua.

A NEGOCIAÇÃO É UM MÉTODO EFICAZ E COLABORATIVO QUE COLOCA AS PARTES NO CONTROLE DA SOLUÇÃO DE SEUS CONFLITOS. EM UM CENÁRIO DE SAÚDE PÚBLICA, ONDE A AGILIDADE E A COOPERAÇÃO SÃO FUNDAMENTAIS, NEGOCIAR PODE SER A CHAVE PARA RESOLVER IMPASSES DE FORMA HUMANA E EFICIENTE, GARANTINDO QUE O DIREITO À SAÚDE SEJA RESPEITADO E PRESERVADO PARA TODOS.

3.3 Conciliação

O que é a Conciliação?

A **conciliação** é um método extrajudicial de resolução de conflitos que se assemelha à mediação, mas com uma diferença significativa: o conciliador tem um papel mais ativo na busca por uma solução. Ao contrário do mediador, que apenas facilita o diálogo, o conciliador pode sugerir alternativas para resolver o conflito, ajudando as partes a enxergar novas possibilidades para um acordo. Este método é especialmente útil quando as partes apresentam resistência em dialogar diretamente, mas ainda demonstram alguma abertura para encontrar uma solução conjunta.

A conciliação é um recurso ágil e eficiente para lidar com disputas, evitando o desgaste emocional e financeiro de um processo judicial. Em contextos de saúde pública, ela pode ser fundamental para resolver conflitos que envolvem questões críticas como o acesso a tratamentos, filas de atendimento e disputas entre pacientes e prestadores de serviços.

Quando Utilizar a Conciliação?

A conciliação é indicada para situações em que há uma **resistência inicial** das partes em chegar a um acordo por conta própria, mas onde ainda existe a possibilidade de diálogo mediado. É uma excelente ferramenta para casos onde as partes precisam de ajuda para visualizar possíveis soluções, especialmente quando o conflito envolve aspectos técnicos ou emocionais que dificultam a comunicação direta.

Cenários típicos de utilização:

- **Conflitos entre pacientes e hospitais** sobre a disponibilidade de leitos ou tratamentos.
- **Disputas entre comunidades e órgãos públicos de saúde** sobre a prestação de serviços e infraestrutura.
- **Questões de atendimento prioritário** onde a conciliação pode ajudar a definir critérios mais justos e transparentes.

Dica: Use a conciliação quando precisar de um empurrãozinho! É o método ideal quando as partes precisam de ajuda para sair do impasse.

Como Funciona a Conciliação?

Na conciliação, o conciliador atua como um facilitador e orientador. Ele não impõe uma solução, mas pode sugerir propostas concretas para ajudar as partes a superarem suas divergências. O processo é voluntário e requer a participação ativa das partes, que são incentivadas a colaborar na busca por um entendimento.

Etapas chave:

1. **Identificação do Conflito:** O conciliador reúne as partes envolvidas e explora os pontos de discordância, buscando compreender as necessidades e preocupações de cada um.
2. **Intervenção do Conciliador:** Com base nas informações obtidas, o conciliador propõe soluções ou alternativas que possam atender aos interesses das partes. Ele facilita a comunicação, ajudando a desatar nós que impedem o avanço do diálogo.

3. **Proposta de Acordo:** As partes analisam as propostas sugeridas pelo conciliador e discutem ajustes até que um acordo aceitável seja alcançado.
4. **Formalização do Acordo:** Uma vez que o consenso é alcançado, o acordo é formalizado por escrito, assegurando o compromisso das partes com a solução proposta.

Passo a Passo da Conciliação

1. Identificação do Conflito

A primeira etapa da conciliação é reunir todas as partes envolvidas no conflito para uma sessão de conciliação. Nesse momento, o conciliador busca identificar as questões centrais da disputa, ouvindo cada parte com atenção e respeito. A identificação do conflito envolve entender não apenas os fatos, mas também as emoções e expectativas que estão em jogo.

- **Mapeamento das Partes:** Identifique quem são os envolvidos no conflito e quais são os interesses de cada um. Ter uma visão clara das motivações ajuda o conciliador a propor soluções que façam sentido para todos.
- **Ambiente Neutro:** Escolha um local adequado para a sessão, que seja confortável e neutro, favorecendo a abertura das partes para o diálogo.

Dica Importante: Ambiente seguro gera confiança! Proporcione um espaço onde as partes se sintam à vontade para expressar suas preocupações.

2. Intervenção do Conciliador

Nesta etapa, o conciliador assume um papel ativo, propondo soluções que possam atender aos interesses das partes. Ele facilita o diálogo, desmistifica mal-entendidos e orienta a discussão para um caminho construtivo.

- **Sugerindo Alternativas:** O conciliador pode apresentar ideias que talvez não tenham sido consideradas pelas partes. Essas sugestões são feitas com base no entendimento dos interesses e necessidades de cada um, sempre buscando o equilíbrio entre as demandas.
- **Mediação de Tensão:** Em casos onde o conflito é emocionalmente carregado, o conciliador age para acalmar os ânimos e manter o foco na busca por soluções. A sua habilidade de conduzir a conversa com neutralidade e empatia é fundamental.

Destaque: O conciliador é o guia do processo! Ele orienta, mas respeita o poder de decisão das partes.

3. Proposta de Acordo

Com as alternativas colocadas à mesa, as partes começam a discutir as propostas apresentadas. O conciliador acompanha de perto as negociações, ajudando a ajustar as propostas conforme necessário até que uma solução aceitável seja encontrada.

- **Avaliação das Propostas:** As partes devem avaliar as sugestões com honestidade, considerando os prós e contras de cada alternativa.
- **Flexibilidade e Abertura:** O sucesso da conciliação depende da disposição das partes em serem flexíveis e abertas para ceder em alguns pontos. O conciliador reforça a importância de buscar o “meio-termo” onde todos possam se sentir contemplados.

Dica: Propostas são pontos de partida! Use a conciliação como um campo de teste para explorar as melhores ideias e soluções.

4. Formalização do Acordo

Uma vez alcançado o consenso, o acordo deve ser documentado de forma clara e detalhada. Essa formalização serve para assegurar o compromisso das partes e estabelecer as bases para a implementação da solução.

- **Documento de Acordo:** Redija o acordo com todos os termos discutidos, incluindo responsabilidades, prazos e condições.
- **Validação do Acordo:** As partes devem revisar o documento para garantir que todos os pontos estão de acordo com o que foi decidido. Assinaturas das partes formalizam o compromisso.

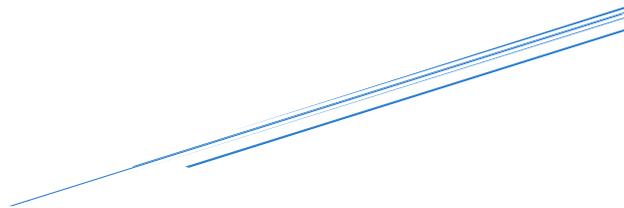
Lembre-se: A formalização é o selo de compromisso! Sem ela, o acordo perde força e a implementação pode ser comprometida.

Benefícios da Conciliação na Resolução de Conflitos de Saúde Pública

- **Proatividade do Conciliador:** Com a possibilidade de sugerir soluções, o conciliador pode ajudar a desbloquear impasses e avançar no processo.
- **Agilidade:** A conciliação tende a ser rápida, com soluções muitas vezes alcançadas em poucas sessões, o que é crucial em situações de saúde pública.

- **Foco na Solução:** Ao direcionar as partes para um acordo, o conciliador ajuda a transformar conflitos em oportunidades de melhorias, evitando a escalada de tensões.
- **Compromisso das Partes:** Como as soluções são discutidas e ajustadas em conjunto, as partes tendem a se comprometer mais com o que foi acordado, promovendo maior eficácia na implementação.

A CONCILIAÇÃO É UMA PODEROSA FERRAMENTA PARA ENFRENTAR CONFLITOS COMPLEXOS E EMOCIONALMENTE DESAFIADORES, COMO OS QUE SURGEM NA SAÚDE PÚBLICA. COM O APOIO DE UM CONCILIADOR EXPERIENTE, É POSSÍVEL ALCANÇAR SOLUÇÕES RÁPIDAS E JUSTAS, QUE RESPEITAM OS INTERESSES DE TODOS OS ENVOLVIDOS E PROMOVEM A PAZ SOCIAL. AO INVESTIR NA



4. ESTRUTURAS DE APOIO: COMO E ONDE BUSCAR AUXÍLIO

Quando se trata de resolver conflitos relacionados à saúde pública, é fundamental conhecer as estruturas de apoio disponíveis que podem ajudar cidadãos e organizações a utilizarem métodos extrajudiciais de forma eficiente. A seguir, destacamos os principais recursos que oferecem suporte especializado em mediação, conciliação e negociação, facilitando o acesso a soluções rápidas e acessíveis para a população.

Centros de Mediação Comunitária

Os **Centros de Mediação Comunitária** são locais especializados em mediar conflitos que ocorrem dentro das comunidades. Esses centros oferecem um ambiente seguro e acessível para resolver disputas, muitas vezes sem custo ou com taxas reduzidas, tornando a mediação uma opção viável para pessoas de baixa renda.

Como funcionam:

- **Atendimento Gratuito ou a Baixo Custo:** Esses centros são frequentemente financiados por governos locais, ONGs, ou associações comunitárias, garantindo que seus serviços sejam acessíveis a todos.
- **Mediadores Treinados:** Contam com mediadores capacitados, muitas vezes com experiência em saúde pública, que entendem a complexidade dos conflitos relacionados à assistência médica.
- **Foco na Comunidade:** Os centros estão próximos das comunidades que atendem, facilitando o acesso e criando um ambiente de confiança entre mediadores e participantes.

Onde encontrar:

- Consulte sua prefeitura ou secretarias municipais de justiça e cidadania para obter informações sobre os centros disponíveis em sua cidade.
- Muitos centros comunitários também oferecem programas de mediação; informe-se na sua região sobre a disponibilidade desses serviços.

Dica: Procure os centros comunitários locais! Eles são um excelente ponto de partida para quem busca resolver conflitos de forma rápida e amigável.

Organizações Não Governamentais (ONGs)

As ONGs desempenham um papel essencial na oferta de serviços de mediação, conciliação e orientação jurídica, especialmente para populações vulneráveis. Essas organizações frequentemente atuam em áreas onde o poder público é ausente ou insuficiente, preenchendo uma lacuna crítica na assistência à resolução de conflitos.

Como funcionam:

- **Atendimento Social:** As ONGs costumam oferecer atendimento especializado em direitos humanos, saúde e justiça social, com serviços focados em mediar conflitos de forma justa e acessível.
- **Equipes Multidisciplinares:** Muitas ONGs contam com profissionais de diversas áreas, como direito, psicologia e saúde pública, que atuam em conjunto para oferecer soluções integradas.
- **Orientação Jurídica e Encaminhamentos:** Além de mediar conflitos, as ONGs podem orientar os cidadãos sobre seus direitos e encaminhá-los para outras estruturas de apoio, quando necessário.

Onde encontrar:

- Busque ONGs em sua cidade que atuem na área da saúde, direitos humanos ou justiça social. Redes como a CNJ (Conselho Nacional de Justiça) e associações de advogados também podem fornecer informações úteis sobre ONGs que oferecem esses serviços.
- Utilize plataformas digitais que conectam cidadãos a serviços jurídicos gratuitos ou subsidiados, como "Pro Bono" e "Justiça Comunitária."

Dica: ONGs são parceiras da comunidade! Não hesite em procurar uma organização que possa mediar seu conflito e oferecer o apoio necessário.

Defensoria Pública

A **Defensoria Pública** é uma instituição essencial para a garantia dos direitos dos cidadãos, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade. Além de atuar em processos judiciais, a Defensoria também oferece orientação para a utilização de métodos extrajudiciais, encaminhando casos para mediação ou conciliação sempre que cabível.

Como funciona:

- **Assistência Jurídica Gratuita:** A Defensoria Pública presta assistência jurídica gratuita para quem não pode arcar com os custos de um advogado, sendo uma porta de entrada para muitos casos de mediação.
- **Encaminhamento para Métodos Extrajudiciais:** Os defensores públicos são orientados a propor e encaminhar os casos para mediação e conciliação quando essas alternativas são viáveis e apropriadas.
- **Atuação Proativa:** A Defensoria também desenvolve programas específicos de mediação em parceria com prefeituras e outras entidades, focando em áreas como saúde, habitação e direitos do consumidor.

Onde encontrar:

- Consulte a Defensoria Pública do seu estado ou município. Muitas defensorias possuem sedes regionais e núcleos especializados em saúde pública, família e direitos humanos.
- Acesse o site da Defensoria Pública para informações sobre como agendar atendimentos e conhecer os programas de mediação disponíveis.

Dica: Defensoria Pública é seu aliado! Use essa estrutura para obter orientação e encaminhamento para métodos extrajudiciais que podem resolver seu conflito sem custos.

Programas de Mediação Institucional

Algumas prefeituras, secretarias de saúde e outras instituições públicas mantêm **programas de mediação institucional** voltados para a resolução de conflitos relacionados à saúde. Esses programas são uma resposta do poder público à necessidade de desburocratizar e agilizar a resolução de disputas, aproximando os serviços da população.

Como funcionam:

- **Mediação em Hospitais e Unidades de Saúde:** Muitos desses programas funcionam diretamente nos locais onde os conflitos acontecem, como hospitais, UPAs e postos de saúde, facilitando a mediação entre pacientes, familiares e gestores.
- **Parcerias com Organizações Locais:** Os programas frequentemente se articulam com ONGs, universidades e outras entidades para capacitar mediadores e oferecer um serviço de qualidade.
- **Atendimento Rápido e Localizado:** A proximidade e a agilidade são as marcas desses programas, que buscam solucionar os problemas antes que se tornem demandas judiciais.

Onde encontrar:

- Informe-se junto à Secretaria Municipal de Saúde ou de Justiça sobre programas de mediação disponíveis em sua cidade. Muitas vezes, esses serviços são divulgados nos próprios hospitais e unidades de atendimento ao público.
- Verifique se sua cidade possui programas de mediação em parcerias com universidades ou centros de pesquisa, que frequentemente oferecem serviços de mediação à comunidade.

Dica: Programas locais são o caminho mais curto para a solução! Verifique os recursos disponíveis na sua região e utilize-os para mediar conflitos com agilidade.

5. RECOMENDAÇÕES FINAIS

Para garantir que os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, como mediação, negociação e conciliação, sejam eficazes na mitigação dos conflitos de saúde pública e na redução da mistanásia, é essencial adotar uma série de estratégias voltadas à capacitação, parcerias, divulgação e acompanhamento. A seguir, apresentamos recomendações finais que visam fortalecer e expandir o uso desses métodos, promovendo uma cultura de diálogo e cooperação.

Capacitação e Conscientização

A **capacitação** de mediadores e conciliadores é um dos pilares para a efetividade dos métodos extrajudiciais na área da saúde pública. É fundamental que esses profissionais sejam devidamente treinados para lidar com as especificidades dos conflitos relacionados à saúde, que muitas vezes envolvem questões técnicas e emocionais complexas.

Recomendações:

- **Formação Continuada:** Implementar programas de formação continuada para mediadores e conciliadores, com ênfase em saúde pública e direitos humanos, para garantir que estejam preparados para lidar com os desafios específicos desse contexto.
- **Treinamentos Práticos:** Oferecer treinamentos práticos em ambientes reais de mediação e conciliação, como hospitais, centros de saúde e ONGs, para que os profissionais possam aplicar seus conhecimentos na prática.
- **Sensibilização de Gestores de Saúde:** Promover a capacitação de gestores de saúde sobre o uso de métodos extrajudiciais, para que estejam aptos a identificar conflitos que possam ser resolvidos sem a necessidade de judicialização.

Destaque: Educar é transformar! Investir na capacitação de mediadores e conciliadores é investir na qualidade das soluções oferecidas à população.

Parcerias

Parcerias estratégicas entre o setor público, privado e organizações da sociedade civil são fundamentais para fortalecer a oferta de métodos extrajudiciais. Essas parcerias

ampliam o alcance dos serviços e garantem que os recursos necessários para a mediação e conciliação estejam disponíveis para todos.

Recomendações:

- **Setor Público e ONGs:** Incentivar parcerias entre prefeituras, secretarias de saúde e ONGs que atuam na área de mediação, para aumentar a oferta de serviços e melhorar a capilaridade dos programas.
- **Universidades e Centros de Pesquisa:** Estimular a colaboração com universidades para o desenvolvimento de projetos de pesquisa e extensão que envolvam a capacitação de mediadores e a oferta de serviços gratuitos à comunidade.
- **Empresas Privadas:** Envolver empresas privadas em programas de responsabilidade social que apoiem a mediação comunitária, por meio de financiamento ou oferta de infraestrutura e recursos.

Dica: Juntos somos mais fortes! As parcerias são a chave para ampliar o acesso e a qualidade dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos.

Divulgação

A **divulgação** é essencial para que os métodos extrajudiciais sejam amplamente conhecidos e utilizados pela população. É necessário que as comunidades saibam que existem alternativas eficazes para a resolução de conflitos, que são acessíveis, rápidas e justas.

Recomendações:

- **Campanhas Educativas:** Realizar campanhas educativas em postos de saúde, hospitais, escolas e centros comunitários, explicando o que são os métodos extrajudiciais, seus benefícios e como acessá-los.
- **Materiais Informativos:** Produzir materiais informativos, como cartilhas, vídeos e posts para redes sociais, que expliquem de forma simples e clara os passos para utilizar a mediação, conciliação e negociação.
- **Eventos e Palestras:** Promover eventos, palestras e workshops em comunidades, com a participação de mediadores e conciliadores que possam compartilhar suas experiências e tirar dúvidas dos participantes.

Destaque: Informação é poder! Quanto mais pessoas conhecerem os métodos extrajudiciais, maior será a adesão e o sucesso desses processos.

Acompanhamento

A implementação de **mecanismos de acompanhamento** dos acordos realizados por meio dos métodos extrajudiciais é fundamental para garantir a sua efetividade e cumprimento. O monitoramento contínuo ajuda a identificar eventuais problemas na execução dos acordos e permite ajustes quando necessário.

Recomendações:

- **Monitoramento dos Acordos:** Criar sistemas de monitoramento dos acordos firmados em mediações e conciliações, com feedback das partes envolvidas sobre o andamento da implementação.
- **Avaliação de Resultados:** Realizar avaliações periódicas dos resultados dos métodos extrajudiciais, medindo sua eficácia e o grau de satisfação das partes com os acordos alcançados.
- **Apoio Pós-Acordo:** Oferecer apoio contínuo para as partes envolvidas, garantindo que tenham os recursos e orientações necessários para cumprir com o que foi acordado.

Dica: Acompanhamento é garantia de sucesso! Monitorar os acordos fortalece a confiança das partes no processo e assegura a sua implementação.

A adoção dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos na área da saúde pública representa um avanço significativo na busca por soluções mais humanas, acessíveis e eficazes. Ao investir na capacitação de profissionais, fortalecer parcerias estratégicas, divulgar amplamente esses métodos e implementar mecanismos de acompanhamento, estaremos contribuindo para a promoção de uma cultura de diálogo e cooperação, essencial para enfrentar os desafios da mistanásia e garantir o direito à saúde para todos. Com esforço conjunto, podemos transformar conflitos em oportunidades de crescimento e justiça social, fortalecendo as bases de uma sociedade mais justa e solidária.

Referências

Para a elaboração deste guia prático, foram consultadas e citadas diversas legislações, provimentos e obras doutrinárias que fundamentam e orientam o uso de métodos extrajudiciais na resolução de conflitos, especialmente no contexto de saúde pública. As referências listadas a seguir são essenciais para o entendimento e a aplicação dos princípios e práticas apresentados ao longo do manual.

Legislação e Provimentos

1. **Constituição Federal de 1988:** Estabelece os direitos fundamentais à saúde e à dignidade humana, garantindo a todos os cidadãos o acesso à saúde pública de qualidade, conforme o Art. 196: "A saúde é direito de todos e dever do Estado".
2. **Lei nº 13.140/2015 - Lei da Mediação:** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. A lei estabelece diretrizes para a mediação extrajudicial e judicial, definindo as responsabilidades dos mediadores e das partes envolvidas.
3. **Resolução CNJ nº 125/2010:** Institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. A resolução enfatiza a importância da mediação, conciliação e outros métodos extrajudiciais para a resolução de conflitos de forma mais célere e colaborativa.
4. **Código de Processo Civil de 2015:** O CPC prevê a mediação e a conciliação como formas prioritárias de resolução de conflitos, incentivando o uso desses métodos antes do início de um processo judicial (Art. 334). O Código também normatiza os procedimentos e princípios que regem a mediação e conciliação no Judiciário.
5. **Provimento CGJ/SP nº 17/2016:** Dispõe sobre a regulamentação da mediação e conciliação nos serviços notariais e de registro, permitindo que essas serventias ofereçam serviços de mediação como um meio de desjudicialização de conflitos.

Obras Doutrinárias

1. **FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. “Como Chegar ao Sim: A Negociação de Acordos Sem Concessões”.** Um clássico da literatura sobre negociação, esta obra oferece fundamentos teóricos e práticos para o entendimento das negociações baseadas em interesses, com técnicas que podem ser aplicadas nos contextos de saúde pública.
2. **SILVA, José Afonso da. “Curso de Direito Constitucional Positivo”.** Este livro aborda os direitos fundamentais previstos na Constituição, com ênfase no direito à saúde e na dignidade da pessoa humana, contextualizando a necessidade de soluções extrajudiciais para conflitos relacionados à saúde pública.
3. **CARMONA, Carlos Alberto. “Arbitragem e Mediação”.** A obra é uma referência completa sobre os métodos adequados de resolução de conflitos,

destacando as diferenças entre mediação, conciliação e arbitragem, e como cada método pode ser aplicado na prática.

4. **SAMPAIO, Patrícia G. “Mediar, Conciliar e Negociar: Manual Prático de Métodos Extrajudiciais de Resolução de Conflitos”**. Este manual prático oferece orientações detalhadas sobre os métodos extrajudiciais, com exemplos aplicados a diversas áreas, incluindo a saúde pública.
5. **DINAMARCO, Cândido Rangel. “A Instrumentalidade do Processo”**. A obra discute o papel dos métodos extrajudiciais na instrumentalidade do processo civil, ressaltando a importância da mediação e conciliação como mecanismos de acesso à justiça e de promoção de soluções pacíficas.