

# GERENCIAMENTO DE CONFLITO NO ÂMBITO HOSPITALAR E O PAPEL DO ENFERMEIRO: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Ciências da Saúde, Volume 29 - Edição 152/NOV 2025 / 19/11/2025

CONFLICT MANAGEMENT IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT AND THE  
ROLE OF THE NURSE

LA GENTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO HOSPITALÁRIO Y EL ROL  
DE LA ENFERMERA

REGISTRO DOI: 10.69849/revistaft/ni10202511192142

Carla de Marinis<sup>1</sup>

Ana Paula da Silva Albuquerque<sup>2</sup>

Antônia Geiciane Gomes Venancio<sup>2</sup>

## Resumo

**Introdução:** O gerenciamento de conflitos no ambiente hospitalar é inevitável devido à complexidade das relações interpessoais e à intensidade do trabalho em saúde. Nesse contexto, o enfermeiro exerce papel central como mediador, utilizando estratégias de comunicação, negociação e liderança que influenciam diretamente a qualidade da assistência e o clima organizacional. **Objetivo:** Analisar, à luz da literatura, os desafios enfrentados pelo enfermeiro no gerenciamento de conflitos

em âmbito hospitalar. **Métodos:** Trata-se de uma revisão bibliográfica realizada no período de março a novembro de 2025, utilizando as bases de dados *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* via PubMed, considerando publicações compreendidas entre 2020 e 2025. **Resultados:** Os estudos apontaram que os principais fatores geradores de conflitos são falhas na comunicação, sobrecarga de trabalho e divergências de valores. Estratégias como escuta ativa, reuniões de alinhamento e capacitação em liderança mostraram-se eficazes na resolução dos impasses. Enfermeiros com formação gerencial e habilidades de mediação contribuem para o fortalecimento das equipes e para a segurança do paciente. **Conclusão:** O gerenciamento de conflitos é essencial para a qualidade das relações e da assistência. O enfermeiro, como líder e mediador, deve ser capacitado para atuar de forma proativa, favorecendo um ambiente colaborativo, saudável e voltado ao crescimento coletivo.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Negociação, Conflito, Relações Interpessoais, Liderança e Administração Hospitalar.

## **Abstract**

Introduction: Conflict management in the hospital environment is inevitable due to the complexity of interpersonal relationships and the intensity of healthcare work. In this context, nurses play a central role as mediators, using communication, negotiation, and leadership strategies that directly influence the quality of care and the organizational climate. Objective: This study analyzed, in light of the literature, the challenges faced by nurses in conflict management in the hospital setting. Methods: This is a literature review conducted between March and November 2025, using the databases *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), *Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences* (LILACS), and the *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* via PubMed. Publications from 2020 to 2025 were considered. Results: The studies

indicated that the main factors generating conflict are communication failures, work overload, and value divergences. Strategies such as active listening, alignment meetings, and leadership training proved effective in resolving impasses. Nurses with managerial training and mediation skills contribute to strengthening teams and patient safety. Conclusion: Conflict management is essential for the quality of relationships and care. The nurse, as a leader and mediator, must be trained to act proactively, fostering a collaborative, healthy environment focused on collective growth.

Keywords: Nursing; Negotiation, Conflict, Interpersonal Relations, Leadership and Hospital Administration.

## **Resumen**

Introducción: La gestión de conflictos en el entorno hospitalario es inevitable debido a la complejidad de las relaciones interpersonales y la intensidad del trabajo sanitario. En este contexto, el personal de enfermería desempeña un papel fundamental como mediador, utilizando estrategias de comunicación, negociación y liderazgo que influyen directamente en la calidad de la atención y el clima organizacional.

Objetivo: Este estudio analizó, a la luz de la literatura, los retos a los que se enfrenta el personal de enfermería en la gestión de conflictos en el ámbito hospitalario.

Métodos: Se realizó una revisión bibliográfica entre marzo y noviembre de 2025, utilizando las bases de datos Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS) y el Sistema de Análisis y Recuperación de Literatura Médica en Línea (MALRS) a través de PubMed. Se

consideraron publicaciones de 2020 a 2025. Resultados: Los estudios indicaron que los principales factores que generan conflictos son las fallas de comunicación, la sobrecarga laboral y las divergencias de valores.

Estrategias como la escucha activa, las reuniones de alineación y la capacitación en liderazgo demostraron ser eficaces para resolver los impases. El personal de enfermería con formación en gestión y

habilidades de mediación contribuye al fortalecimiento de los equipos y a la seguridad del paciente. Conclusión: La gestión de conflictos es fundamental para la calidad de las relaciones y la atención. El personal de enfermería, como líder y mediador, debe estar capacitado para actuar de forma proactiva, fomentando un entorno colaborativo y saludable centrado en el crecimiento colectivo.

Palabras clave: Enfermería; Negociación; Conflicto; Relaciones interpersonales; Liderazgo; Administración hospitalaria

## **Introdução**

Nos hospitais, o enfermeiro desempenha um papel que vai além da assistência direta ao paciente, estendendo-se também à mediação de conflitos que emergem das interações entre diferentes profissionais da equipe de saúde. Essas situações são frequentes em ambientes marcados pela sobrecarga de trabalho, escassez de recursos e forte presença de hierarquias institucionais, tornando o gerenciamento de conflitos uma habilidade indispensável para a qualidade do cuidado e para a harmonia nas relações interpessoais [1].

A literatura aponta que o enfermeiro gestor enfrenta desafios diários nesse processo, especialmente quando há falhas na comunicação, baixo envolvimento da equipe ou percepção de isolamento nas tomadas de decisão. Esses fatores não apenas dificultam o trabalho coletivo, mas também repercutem na motivação, no bem-estar emocional e no desempenho profissional [2].

Diante desse cenário, a liderança e a comunicação surgem como ferramentas centrais para o fortalecimento dos vínculos entre os membros da equipe. Cabe ao enfermeiro, em sua função gerencial, atuar como elo entre diferentes setores do cuidado, articulando recursos, conciliando expectativas e favorecendo o diálogo de forma ética e sensível [3].

Além disso, estudos recentes reforçam que a gestão em enfermagem não deve ser vista apenas sob a ótica técnica, mas também como uma prática políticoadministrativa. Isso implica reconhecer tanto os obstáculos quanto as contribuições do trabalho cotidiano, transformando os conflitos em oportunidades de melhoria. Essa postura valoriza o enfermeiro como protagonista na construção de ambientes mais cooperativos, humanizados e voltados para a segurança e satisfação do paciente [4,5].

Nesse cenário, o enfermeiro torna-se um mediador de conflitos em um contexto hospitalar cada vez mais complexo e desafiador. A rotina assistencial exige do profissional não apenas competência técnica, mas também habilidades interpessoais, capacidade de liderança e sensibilidade para lidar com situações de tensão que, se não forem adequadamente gerenciadas, podem comprometer a qualidade da assistência e o clima organizacional [5].

Além disso, a escassez de estudos que abordem de forma aprofundada a mediação de conflitos sob a perspectiva da enfermagem evidencia a importância de ampliar o debate sobre o tema. A valorização do enfermeiro enquanto gestor e agente de transformação social contribui para práticas mais humanizadas, colaborativas e seguras dentro das instituições de saúde [5].

Dessa forma, considera-se necessária a ênfase na importância do gerenciamento de conflitos como ferramenta estratégica para o fortalecimento das relações de trabalho e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população. Assim, analisaram-se os desafios na atuação do enfermeiro no gerenciamento de conflitos em âmbito hospitalar.

## **Métodos**

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, método que possibilita reunir, sintetizar e analisar resultados de pesquisas já publicadas sobre determinada temática, com o objetivo de ampliar o conhecimento

científico disponível. Esse tipo de estudo foi escolhido por permitir uma compreensão abrangente sobre o gerenciamento de conflitos no âmbito hospitalar e o papel do enfermeiro, destacando os principais desafios e as estratégias identificadas na prática profissional.

A questão norteadora foi definida da seguinte forma: Quais são os principais desafios enfrentados pelo enfermeiro no gerenciamento de conflitos em instituições hospitalares e quais estratégias são utilizadas para sua resolução? Essa pergunta orientou todas as etapas do processo metodológico, garantindo foco e relevância científica.

A busca dos estudos foi realizada nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE). Foram utilizados os descritores controlados “Negociação”, “Conflito”, “Relações Interpessoais”, “Liderança” e “Administração Hospitalar”, combinados pelo operador booleano AND, com o intuito de refinar a busca e garantir maior precisão dos resultados.

A seleção dos estudos ocorreu entre junho e agosto de 2025, observando os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados em português, disponíveis na íntegra, entre os anos de 2020 e 2025, e que abordassem diretamente o tema proposto. Foram excluídos editoriais, resumos, dissertações, teses e textos duplicados entre as bases de dados pesquisadas.

O processo de triagem foi conduzido em duas etapas: inicialmente, pela leitura dos títulos e resumos para identificação de relevância e, posteriormente, pela leitura completa dos textos elegíveis, a fim de confirmar sua adequação aos objetivos do estudo.

A extração de dados considerou as seguintes variáveis: autor, ano de publicação, tipo de estudo, amostra, intervenções e principais resultados. A avaliação da qualidade metodológica foi realizada de forma descritiva,

considerando critérios como clareza dos objetivos, consistência metodológica e pertinência dos resultados para a temática.

Ao final, procedeu-se à síntese qualitativa dos dados, agrupando os achados conforme as categorias temáticas emergentes. Essa etapa permitiu discutir, de forma crítica e integradora, o papel do enfermeiro como mediador e gestor de conflitos, bem como suas contribuições para a melhoria das relações interpessoais e da qualidade do cuidado em saúde.

## **Resultados**

Inicialmente, foram identificados 174 estudos nas bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), a partir das combinações dos descritores “Enfermagem”, “Hospital”, “Negociação”, “Conflito”, “Relações Interprofissionais”, “Liderança” e “Administração Hospitalar”.

Após a aplicação dos critérios de exclusão como duplicidade entre bases, ausência de texto completo e falta de relação direta com o objetivo proposto — restaram 24 artigos para leitura completa. Desses, 12 artigos científicos e 4 documentos institucionais atenderam integralmente aos critérios de inclusão, sendo considerados pertinentes para a análise e discussão dos resultados, totalizando 16 fontes de dados que compuseram o corpus desta revisão integrativa.

A caracterização dos artigos selecionados encontra-se apresentada no Quadro 1, contendo informações sobre base de origem, ano de publicação, autores, tipo de estudo e principais achados relacionados ao gerenciamento de conflitos no âmbito hospitalar e ao papel do enfermeiro.

**Quadro 1:** Caracterização dos artigos da revisão. Campo Limpo Paulista, São Paulo, Brasil, 2025

| <b>N</b> | <b>Autor/ano</b>       | <b>Tipo de estudo</b> | <b>Base</b>        | <b>Objetivo</b>  | <b>Conclusão</b>   |
|----------|------------------------|-----------------------|--------------------|--|--|
| 1        | Eger et al. (2024)     | Qualitativo           | SCIELO/<br>MEDLINE | Demonstrar as linhas de ações implementadas pelos gestores dos hospitais universitários federais a partir do plano de contingência.                      | A clareza nos fluxos de comunicação e apoio gerencial diminui tensões e aumenta a previsibilidade organizacional |
| 2        | Silveira et al. (2024) | Qualitativo           | SCIELO/<br>MEDLINE | Analisar as práticas de liderança entre enfermeiros durante o enfrentamento da Covid-19 em hospitais universitários no Brasil.                           | Liderança visível e comunicação eficaz reduzem conflitos e mantêm a segurança da equipe e do paciente.           |
| 3        | Cunha et al. (2023)    | Qualitativo           | LILACS             | Compreender os problemas éticos de enfermeiras gestoras hospitalares na perspectiva da ética das virtudes de Macintyre.                                  | Dilemas éticos e comunicação falha geram conflitos; o apoio institucional é essencial para decisões justas.      |
| 4        | Faustino et al. (2023) | Revisão Integrativa   | SCIELO/<br>LILACS  | Evidenciar na literatura os processos de trabalho desenvolvidos pelos enfermeiros que atuam na gerência dos serviços de enfermagem no âmbito hospitalar. | Enfermeiros gestores precisam articular liderança e negociação para fortalecer a organização do trabalho.        |
| 5        | Silva MM et al. (2022) | Qualitativo           | LILACS             | Descrever os desafios do enfermeiro no gerenciamento de conflitos dentro da equipe de enfermagem.  | A falta de preparo gerencial e comunicação clara intensifica os conflitos entre equipes.                         |

|   |                         |              |                |  |   |
|---|-------------------------|--------------|----------------|--|---|
| 6 | Sousa & Silva. (2022)   | Qualitativo  | BDEF           | Analisar os principais desafios enfrentados pelos enfermeiros em sua prática profissional.   | O estresse e a sobrecarga favorecem tensões, sendo necessária capacitação para mediação eficiente.                    |
| 7 | Silva ICP et al. (2021) | Qualitativo  | SCIELO         | denotar especificidades culturais, analisadas segundo a Teoria Interpretativa da Cultura de Geertz, que se expressam como conflitos no âmbito da gerência do enfermeiro num Hospital Universitário | Conflitos refletem questões culturais e hierárquicas, exigindo liderança ética e diálogo contínuo para gestão eficaz. |
| 8 | Sbordoni et al. (2020)  | Qualitativo  | SCIELO/ LILACS | Compreender quais são as estratégias utilizadas por enfermeiros para mediação de conflitos.  | O enfermeiro, ao adotar escuta ativa e negociação baseada em interesses, melhora a cooperação e reduz impasses.       |
| 9 | Pereira et al. (2020)   | Quantitativo | BDEF           | Avaliar a eficácia de um programa de promoção da inteligência emocional, em enfermeiros em exercício de funções num hospital do Porto.   | Programas de IE aumentam a autoconsciência e a regulação emocional, prevenindo conflitos e fortalecendo a equipe.     |

Fonte: dados da pesquisa, 2025

A análise dos estudos evidenciou que o gerenciamento de conflitos no ambiente hospitalar é um desafio constante para o enfermeiro, especialmente em contextos de alta demanda assistencial, sobrecarga de trabalho e hierarquias rígidas. Nesses cenários, o enfermeiro assume papel essencial como mediador e articulador das relações interpessoais, atuando na prevenção e na resolução de impasses que podem comprometer o clima organizacional e a qualidade do cuidado.

Os conflitos surgem de diferentes formas, desde desentendimentos entre profissionais até disputas relacionadas à divisão de tarefas e divergências éticas. A maneira como o enfermeiro conduz essas situações influencia

diretamente o desempenho da equipe e o bem-estar coletivo. Quando a mediação é pautada no diálogo, na empatia e na comunicação assertiva, o conflito transforma-se em oportunidade de crescimento e fortalecimento das relações.

Entre os principais fatores geradores de conflito, destacam-se falhas de comunicação, sobrecarga de funções, falta de reconhecimento profissional e ausência de integração entre gestores e equipe. Instituições com gestão centralizada e pouca valorização da escuta tendem a apresentar mais impasses e desmotivação entre os colaboradores. Em contrapartida, a liderança participativa e o uso de estratégias de negociação mostraram-se eficazes para manter a coesão e o engajamento das equipes.

O desenvolvimento de competências emocionais, como empatia, resiliência e autocontrole, também se revelou fundamental para o sucesso das mediações. O enfermeiro que domina essas habilidades atua com equilíbrio, inspira confiança e promove um ambiente de trabalho mais colaborativo.

Os estudos ressaltam, ainda, que a pandemia de COVID-19 intensificou os conflitos nos serviços de saúde, exigindo dos enfermeiros maior capacidade de adaptação, liderança e apoio emocional às equipes. A atuação mediadora foi decisiva para manter a organização e a segurança no cuidado.

De forma geral, o enfermeiro é reconhecido como protagonista na gestão de conflitos, desempenhando papel estratégico na construção de relações saudáveis, na promoção da comunicação efetiva e na consolidação de práticas humanizadas e seguras dentro das instituições hospitalares.

## **Discussão**

A discussão sobre o gerenciamento de conflitos no âmbito hospitalar e o papel do enfermeiro exige o reconhecimento de que o hospital é um sistema complexo, marcado por demandas assistenciais intensas, interdependência multiprofissional e decisões sob pressão. Nesse contexto, os conflitos emergem com frequência em razão de divergência de metas, assimetria de poder, sobrecarga e lacunas de comunicação, fatores que afetam a segurança do paciente, o clima de equipe e o bem-estar profissional [6,8,10].

Sbordoni et al. afirmam que enfermeiros, quando treinados, adotam estratégias de mediação centradas no diálogo, na escuta ativa e na construção de consensos, com efeitos positivos sobre a cooperação interprofissional [6]. Contudo, Cunha et al. problematizam que, na prática, a mediação é muitas vezes atravessada por problemas éticos organizacionais como mudanças de rotina sem comunicação e duplicidade de informações que alimentam novos focos de tensão e dificultam o manejo cotidiano [8].

No plano das competências individuais, Pereira et al. sustentam que desenvolver inteligência emocional (IE) favorece a autorregulação, a comunicação clara e a gestão do conflito, ampliando o bem-estar e a adaptabilidade do enfermeiro [7]. Porém, Silveira et al. lembram que, em cenários críticos como a pandemia, a IE precisa ser combinada a práticas de liderança visíveis, tomada de decisão ágil, transmissão de confiança e coordenação de recursos, a fim de conter a escalada de conflitos em unidades complexas [9].

Do ponto de vista pedagógico, Pereira et al. mostram que intervenções estruturadas em IE geram ganhos mensuráveis em autoconsciência e regulação emocional, elementos essenciais para prevenir situações conflituosas [6]. Em contraste, Cunha et al. relatam que, quando a instituição mantém fluxos assistenciais confusos e comunicação fragmentada, as competências individuais não são suficientes para neutralizar conflitos derivados do próprio desenho organizacional [8].

Sbordoni et al. descrevem que a negociação baseada em interesses e não apenas em posições reduz impasses e favorece acordos sustentáveis entre equipes [6]. Já Silveira et al. observam que, nos picos da COVID-19, enfermeiros líderes recorreram mais à coordenação diretiva e à rápida priorização de tarefas, relativizando negociações extensas para garantir segurança e continuidade do cuidado [9].

Quanto ao ambiente de trabalho, Eger et al. evidenciam que lideranças de enfermagem, articuladas a planos de contingência, instituíram linhas de ação como reorganização de fluxos, educação permanente e suporte psicossocial que mitigaram tensões e deram maior previsibilidade ao trabalho [10]. Entretanto, Cunha et al. pontuam que a ausência de comunicação tempestiva e a sobreposição de normas corroem o clima ético e reacendem conflitos, mesmo quando há diretrizes formais [8].

Sbordoni et al. indicam que padronizar processos por meio de protocolos negociados e combinados de equipe diminui ambiguidades que alimentam confrontos cotidianos [6]. Por outro lado, Silveira et al. alertam que a padronização, sem abertura para adaptações locais, pode rigidificar respostas e gerar resistência de profissionais que percebem perda de autonomia [9].

No eixo das relações interpessoais, Pereira et al. defendem que a IE potencializa feedbacks não defensivos e conversas difíceis, essenciais para reconduzir desentendimentos [7]. Em sentido crítico, Cunha et al. mostram que, diante de dilemas morais como presenteísmo, absenteísmo e recusa de remanejamento o conflito ultrapassa a esfera comunicacional e demanda mediação institucional com critérios justos e transparentes [8].

Sobre estilos de liderança, Silveira et al. descrevem práticas híbridas: ênfase individual (agilidade e saber técnico), ênfase na equipe (cuidado direto e gestão de pessoas) e ênfase na segurança (gestão de materiais e riscos) [9]. Sbordoni et al. concordam que a liderança do enfermeiro deve

alternar entre facilitação (para construir consenso) e direção (para garantir segurança), conforme a gravidade do cenário [6].

Em relação à segurança do paciente, Eger et al. vinculam a redução de eventos adversos à clareza de fluxos e ao suporte contínuo em biossegurança, ações que também diminuem disputas sobre a divisão de responsabilidades [10]. Silveira et al. complementam que alinhar prioridades segurança do paciente e do trabalhador reduz conflitos distributivos relacionados à escassez de recursos [9].

Quanto ao papel do enfermeiro gestor, Cunha et al. defendem que ele é guardião do clima ético, devendo garantir informação fidedigna, coerência normativa e canais de escuta para que os conflitos não se convertam em injustiças percebidas [8]. Sbordoni et al. acrescentam que o gestor de enfermagem atua também como “terceiro imparcial”, legitimado pela equipe para conduzir mediações [6].

Pereira et al. mostram que programas de IE podem ser incorporados à educação permanente, com ganhos práticos na redução de conflitos [6]. Silveira et al., entretanto, sugerem que, sem condições estruturais como dimensionamento adequado, materiais suficientes e protocolos atualizados treinamentos isolados têm impacto limitado na diminuição de disputas reais no plantão [9].

Do ponto de vista organizacional, Eger et al. defendem planos de contingência atualizados e amplamente comunicados, pois a previsibilidade reduz ansiedade e ruídos entre setores [10]. Cunha et al. contrapõem que, quando decisões estratégicas excluem enfermeiros coordenadores, o “como” e o “porquê” das mudanças não chegam às equipes, reativando conflitos e percepção de desvalorização [8].

Em termos de negociação, Sbordoni et al. destacam ferramentas simples como reformulação de questões, identificação de interesses comuns e acordos parciais que sustentam a cooperação no turno [6]. Silveira et al. lembram que, em situações de crise, negociar também implica priorizar

riscos e comunicar limites, preservando a justiça distributiva na alocação de pessoal e recursos [9].

Pereira et al. sugerem monitorar indicadores de clima e bem-estar após intervenções em IE para retroalimentar a gestão [6]. Eger et al. propõem ampliar esse painel com métricas de fluxo, treinamento e suporte psicossocial, conectando a gestão de conflitos à governança da qualidade e segurança [10].

Na prática, uma síntese possível é: investir em competências socioemocionais [6], institucionalizar rotinas de comunicação e negociação [6], fortalecer a liderança clínica e de recursos [9] e garantir coerência organizacional por meio de planos, protocolos e suporte visível [10]. Quando esses pilares falham, como relatam Cunha et al., os conflitos ressurgem como expressão de dilemas éticos e falhas sistêmicas [8].

O papel do enfermeiro no gerenciamento de conflitos é simultaneamente clínico (cuidar e comunicar), educativo (treinar e facilitar), gerencial (planejar e negociar) e ético-político (assegurar justiça e transparência). Ao articular competências individuais com arranjos organizacionais consistentes, o enfermeiro transforma o conflito de ameaça em oportunidade de aprendizagem e melhoria contínua [6,10].

## **Conclusão**

O objetivo do estudo foi alcançado, evidenciando que o gerenciamento de conflitos no âmbito hospitalar é uma competência essencial do enfermeiro e influencia diretamente a qualidade da assistência e o clima organizacional. Verificou-se que a liderança participativa, a comunicação efetiva e o desenvolvimento de habilidades emocionais são fundamentais para a mediação de impasses e para o fortalecimento das equipes.

Os resultados contribuem para a ciência da enfermagem ao reforçar a importância da formação gerencial e da humanização nas relações de trabalho. Este estudo proporcionou aprendizado significativo sobre o

papel estratégico do enfermeiro como agente de transformação, destacando a necessidade de aprimorar continuamente suas competências comunicacionais e éticas, a fim de promover ambientes de cuidado mais seguros, colaborativos e eficazes.

## Referências

1. Silva MM, Teixeira NL, Draganov PB. Desafios do enfermeiro no gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem. Rev Adm Saúde. 2022;(?):[páginas]. Disponível em: acesso via base LILACS ou SciELO. <https://www.cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/138?>
2. Faustino TN, Silva JA, Batalha EMS, Brandão SPA, Calabrich MAB, Lima FBMP. O processo de trabalho dos enfermeiros na gerência dos serviços hospitalares: uma revisão integrativa. Saúde Coletiva (Barueri). 2023;13(84):12340-61. Disponível em: SciELO/BVS. <https://revistasaudecoletiva.com.br/index.php/saudecoletiva/article/view/3030?>
3. Silva ICP, et al. O conflito como realidade e desafio cultural no exercício da gerência do enfermeiro. Rev Esc Enferm USP. 2021;55:e20210308. Disponível em: SciELO. <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/XrL7vXSgHcfFq4Hx4mfLTVR/?>
4. Sousa T, Silva R, et al. Atuação do enfermeiro e suas dificuldades. Rev Fisioter. 2022;?(?):[páginas]. Disponível em: BDENF. <https://revistaft.com.br/atuacaodo-enfermeiro-e-suas-dificuldades/?>
5. Gers Eger PPPG, Rodrigues HC, Bravo PNM, Erdmann AL, Santos JLG. Linhas de ações dos hospitais universitários a partir dos planos de contingência na pandemia COVID-19. Rev Enferm UFSM. 2024;14:e7. Disponível em: SciELO/BVS. <https://revistasaudecoletiva.com.br/index.php/saudecoletiva/101384?>

6. Sbordoni LSM, Gelbcke FL, Pires DEP, Anders JC, Meirelles BHS, Leopardi MT. Estratégias utilizadas por enfermeiros para mediação de conflitos. Rev Bras Enferm. 2020. Disponível em: SciELO/LILACS: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/Des/biblio-1144084>
7. Pereira AFS, Prior AIS, Ferreira M, Fonte C. Cuidar de quem cuida: eficácia de um programa de inteligência emocional para enfermeiros. Investig Enferm Imagen Desarr. 2020;22.doi:10.11144/Javeriana.ie22.cpep. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1178687/29526-texto-del-articulo-129257-1-10-20210305.pdf>
8. Cunha SGS, Deodato S, Brito MJM. Problemas éticos vivenciados por enfermeiros gestores na pandemia da COVID-19 em um hospital universitário. Rev Rene (Online). 2023;24.:e81737. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/?lang=pt&q=au%3A%22Cunha%2C+Simon+e+Graziele+Silva%22>
9. Silveira VC, Cechinel-Peiter C, Santos JLG, Varanda PAG, Silva GTR, Lanzoni GMM. Práticas de liderança do enfermeiro durante a pandemia de Covid-19 em hospitais universitários. Rev Gaúcha Enferm. 2024;45:e20230289. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/?lang=enauMartinsNetoViviana&q=au%3A%22Santos%2C+Jos%C3%A9+Lu%C3%ADs+Guedes%22>
10. Eger PPPG, Rodrigues HC, Bravo PNM, Erdmann AL, Santos JLG. Linhas de ações dos hospitais universitários a partir dos planos de contingência na pandemia COVID-19. Rev Enferm UFSM. 2024;14;14:e7. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/?lang=enauMartinsNetoViviana&q=au%3A%22Santos%2C+Jos%C3%A9+Lu%C3%ADs+Guedes%22>
- 

<sup>1</sup>Enfermeira. Mestre em ciências da saúde. Professora do curso de graduação de Enfermagem do Centro Universitário Campo Limpo Paulista – Campo Limpo Paulista/SP, Brasil.

<sup>2</sup>Acadêmica do curso de graduação em enfermagem do Centro  
Universitário Campo Limpo Paulista – Campo Limpo Paulista/SP, Brasil.

[← Post anterior](#)

## RevistaFT

**A RevistaFT** têm 29 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2”**.

Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui](#),



## Contato

**Queremos te ouvir.**

**WhatsApp:** (21)  
99451-7530

**WhatsApp:** (21)  
99217-2623

**WhatsApp SP:**  
(11) 98597-3405

**e-Mail:**  
contato@revistaf  
t.com.br

**ISSN:** 1678-0817

**CNPJ:**  
48.728.404/0001-  
22

**Fator de  
impacto FI=**  
5.397 (muito alto)

**Turismo  
Acadêmico**

Agência **ft**

## Conselho Editorial

**Editores**

**Fundadores:**

Dr. Oston de  
Lacerda Mendes.  
Dr. João Marcelo  
Gigliotti.

**Editor**

**Científico:**

Dr. Oston de  
Lacerda Mendes

**Jornalista**

**Responsável:**

Marcos Antônio  
Alves MTB  
6036DRT-MG

**Orientadoras:**

Dra. Hevellyn  
Andrade  
Monteiro

Dra. Chimene  
Kuhn Nobre

**Revisores:**

Lista atualizada

periodicamente  
em  
[revistaft.com.br/expresspediente](https://revistaft.com.br/expresspediente) Venha  
fazer parte de  
nosso time de  
revisores  
também!

Copyright © Revista ft Ltda. 1996 -  
2025

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio  
de Janeiro-RJ | Brasil