



PROGRAMA DE MESTRADO EM GESTÃO E PRÁTICAS EDUCACIONAIS  
(PROGEPE)

**PAULA VIRGÍNIA ALVES PEREIRA**

**A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA REDE MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO – DIRETORIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO PIRITUBA/JARAGUÁ**

**SÃO PAULO  
2021**

PAULA VIRGÍNIA ALVES PEREIRA

**A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA REDE MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO – DIRETORIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO PIRITUBA/JARAGUÁ**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE) da Universidade Nove de Julho (UNINOVE), como requisito parcial para obtenção do grau de Mestra em Educação.

Orientadora: Profª Drª Nádia Conceição Lauriti

SÃO PAULO  
2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

#### Ficha catalográfica

Pereira, Paula Virgínia Alves.

A formação dos mediadores de conflitos na rede municipal de São Paulo – diretoria regional de educação Pirituba/Jaraguá / Paula Virgínia Alves Pereira. 2021.

158f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho. Programa de Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais, 2021.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Nádia Conceição Lauriti

1. Disciplina Restaurativa. 2. Formação de Mediadores. 3. Mediação de Conflitos.

I. Lauriti, Nádia Conceição.      II. Título

CDU 372

PAULA VIRGÍNIA ALVES PEREIRA

**A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA REDE MUNICIPAL DE SÃO PAULO – DIRETORIA DE ENSINO PIRITUBA/JARAGUÁ**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE) da Universidade Nove de Julho (UNINOVE), como requisito parcial para obtenção do grau de Mestra em Educação, avaliada pela Banca Examinadora, formada por:

São Paulo, 29 de junho de 2021.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Presidente – Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Nádia Conceição Lauriti - Orientadora  
Universidade Nove de Julho - UNINOVE

---

Membro Titular – Prof. Dr. Jason Ferreira Mafra  
Universidade Nove de Julho - UNINOVE

---

Membro Titular – Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Maria de Fátima Gomes da Silva  
Universidade de Pernambuco - UPE

---

Membro Suplente – Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Lígia Carvalho Abões Vercelli  
Universidade Nove de Julho - UNINOVE

---

Membro Suplente – Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Marta Regina Paulo da Silva  
Universidade Municipal de São Caetano do Sul – USCS

SÃO PAULO

2021

*Dedico este estudo à todos aqueles que  
acreditam num mundo mais justo, equitativo,  
solidário e restaurativo.*

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por me conceder o fôlego da vida para realizar esse estudo

À Universidade Nove de Julho /SP, que me possibilitou realizar este estudo, acreditando e incentivando a pesquisa acadêmica

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Nádia Conceição Lauriti, uma profissional que ama o que faz, que se tornou para mim um exemplo de dedicação à profissão, que me conduziu por esse universo da pesquisa desconhecido até então para mim, mas que, sobretudo acreditou no meu potencial.

À banca examinadora que trouxe contribuições valiosas para a minha pesquisa,

À minha mãe, Ana Maria, uma mulher excepcional, que me apoiou e me deu suporte em tudo para que eu pudesse realizar esse mestrado.

Ao meu marido Douglas, um homem valoroso, que também sempre me incentivou e esteve ao meu lado em todos os momentos.

Aos meus filhos Luís Henrique e Vinícius, os amores eternos da minha vida, que entenderam os breves momentos de ausência para que eu pudesse desenvolver a pesquisa.

*“Sinto-me tão condenada por suas palavras,  
Tão julgada e dispensada.  
Antes de ir, preciso saber:  
Foi isso que você quis dizer?  
Antes que eu me levante em minha defesa,  
Antes que eu fale com mágoa ou medo,  
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,  
Responda: eu realmente ouvi isso?  
Palavras são janelas ou são paredes.  
Elas nos condenam ou nos libertam.  
Quando eu falar e quando eu ouvir,  
Que a luz do amor brilhe através de mim.  
Há coisas que preciso dizer,  
Coisas que significam muito para mim.  
Se minhas palavras não forem claras,  
Você me ajudará a me libertar?  
Se pareci menosprezar você,  
Se você sentiu que não me importei,  
Tente escutar por entre as minhas palavras  
Os sentimentos que compartilhamos.”*

(BEBERMEYER, 2006, p.20)

## RESUMO

PEREIRA, Paula V. A. (2021). *A Formação dos Mediadores de Conflitos na Rede Municipal de São Paulo – Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá* (Dissertação de Mestrado). Programa de Mestrado em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE) – Universidade Nove de Julho, São Paulo.

Esta pesquisa-participante teve como objetivo geral investigar a formação continuada dos Mediadores de Conflitos, para verificar se eles tinham conhecimento das estratégias da Disciplina Restaurativa e dos princípios da Educomunicação. Os objetivos específicos foram: conhecer como ocorre a formação dos mediadores de conflitos da rede municipal de São Paulo – Diretoria Regional de Educação Pirituba-Jaraguá e identificar aspectos da Disciplina Restaurativa e da Educomunicação que poderiam ser úteis em suas respectivas formações. As questões que orientaram a investigação foram: Como é feita a formação dos mediadores para o enfrentamento dos conflitos? Os mediadores têm conhecimento das estratégias da Disciplina Restaurativa para a mediação de conflitos nos contextos escolares? Conhecem a importância da Educomunicação em suas relações dialógicas? Partimos da hipótese de que uma formação qualificada para os mediadores de conflitos poderia minimizar os efeitos colaterais da violência nos espaços escolares, por meio do conhecimento de estratégias de mediação de conflitos, a partir da Disciplina Restaurativa e dos princípios da Educomunicação. O universo da pesquisa contemplou 114 mediadores das escolas municipais da Delegacia Regional de Educação Pirituba/Jaraguá. A metodologia utilizada foi de cunho quali-quantitativo do tipo exploratório e os instrumentos de coleta de dados foram questionários semi-abertos enviados por formulários eletrônicos pela circular de nº 32/2020. O referencial teórico teve como fontes principais: leis, resoluções, documentos oficiais do governo nas esferas federais e municipais, e estudiosos expoentes do assunto, sendo: Lei nº 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 8069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente, Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988; Resolução Federal 125/2009, Decreto Municipal 56.560/2015, Portaria Municipal 2974/2016 e Instrução Normativa de nº20/2020; bem como livros e artigos de autores referenciais no assunto: Antonio Teodoro; Howar Zehr; Judy Mullet & Lorraine Amstutz; Ismar de Oliveira Soares; Marshal Rosenberg; Michel Apple; Moacyr Gadotti e Paulo Freire. Os dados foram analisados a partir da proposta de análise de conteúdo de Laurence Bardin e a partir de um exame detalhado, identificamos que grande parte dos entrevistados não participam das reuniões formativas oferecidas pela Divisão dos Centros Educacionais Unificados e da Educação Integral (DICÉU), não consolidando dessa forma sua formação nessa área e evidenciando o quanto isso ainda não é importante para algumas UE's. Por não haver uma efetividade na difusão dos conhecimentos, gera-se uma deficiência na formação dos mediadores de conflitos, colaborando para a fragilidade das ações das comissões de mediação. Os resultados apontaram para a necessidade de revisão dos processos que envolvem essas formações, para torná-los mais potentes e eficazes, entendendo-se que as suas práticas individuais e coletivas precisam ser monitoradas e constantemente revistas.

**Palavras-chave:** Disciplina Restaurativa; Formação de Mediadores; Mediação de Conflitos.



## ABSTRACT

PEREIRA, Paula V. A. (2020). *The Formation of Conflict Mediators in the Municipal System of São Paulo - Regional Directorate of Education Pirituba/Jaraguá* (Dissertação de Mestrado). Master's Program in Management and Educational Practices (PROGEPE) - Nove de Julho University, São Paulo.

This participant-research aimed to investigate the continuing education of Conflict Mediators, to verify if they were aware of the strategies of Restorative Discipline and the principles of Educommunication. The specific objectives were: to know how conflict mediators are formed in the municipal network of São Paulo – Pirituba-Jaraguá Regional Board of Education and to identify aspects of the Restorative Discipline and Educommunication that could be useful in their respective training. The questions that guided the investigation were: How are mediators trained to deal with conflicts? Are the mediators aware of the strategies of the Restorative Discipline for mediating conflicts in school contexts? Do you know the importance of Educommunication in your dialogical relationships? We start from the hypothesis that qualified training for conflict mediators could minimize the side effects of violence in school spaces, through knowledge of conflict mediation strategies, based on the Restorative Discipline and the principles of Educommunication. The research universe included 114 mediators from the municipal schools of the Pirituba/Jaraguá Regional Education Office. The methodology used was of an exploratory qualitative-quantitative nature and the data collection instruments were semi-open questionnaires sent by electronic forms by circular nº 32/2020. The theoretical framework had as main sources: laws, resolutions, official government documents in the federal and municipal spheres, and leading scholars on the subject, namely: Law No. 9394/96 - Law of Guidelines and Bases of National Education, Law No. 8069/90 – Statute of Children and Adolescents, Federal Constitution of the Federative Republic of Brazil, 1988; Federal Resolution 125/2009, Municipal Decree 56560/2015, Municipal Ordinance 2974/2016 and Normative Instruction 20/2020; as well as books and articles by reference authors on the subject: Antonio Teodoro; Howard Zehr; Judy Mullet & Lorraine Amstutz; Ismar de Oliveira Soares; Marshal Rosenberg; Michel Apple; Moacyr Gadotti and Paulo Freire. Data were analyzed based on Laurence Bardin's content analysis proposal and through a detailed examination, we identified that most of the interviewees do not participate in training meetings offered by the Division of Unified Educational Centers and Integral Education (DICÉU), not thus consolidating their training in this area and showing how much this is still not important for some UEs. As there is no effective dissemination of knowledge, there is a deficiency in the training of conflict mediators, contributing to the fragility of the actions of the mediation commissions. The results pointed to the need to review the processes that involve these trainings, to make them more powerful and effective, understanding that their individual and collective practices need to be monitored and constantly revised.

**Keywords:** Restorative Discipline; Mediator Training; Conflict Mediation.

## RESUMÉN

PEREIRA, Paula V. A. (2020). *La Formación de Mediadores de Conflictos en el Sistema Municipal de São Paulo - Dirección Regional de Educación Pirituba / Jaraguá* (Tese de Mestrado). Programa de Maestría en Gestión y Prácticas Educativas (PROGEPE) - Universidad Nove de Julho, São Paulo.

Esta investigación-participante tuvo como objetivo investigar la formación continua de los Mediadores de Conflictos, para verificar si conocían las estrategias de la Disciplina Restauradora y los principios de la Educomunicación. Los objetivos específicos fueron: conocer cómo ocurre la formación de mediadores de conflictos en la red municipal de São Paulo - Dirección Regional de Educación Pirituba-Jaraguá, e identificar aspectos de la Disciplina Restauradora y Educomunicación que puedan ser útiles en su respectiva formación. Las preguntas que guiaron la investigación fueron: ¿Cómo se capacita a los mediadores para enfrentar conflictos? ¿Los mediadores conocen las estrategias de la Disciplina Restauradora para mediar conflictos en contextos escolares? ¿Conoce la importancia de la Educomunicación en sus relaciones dialógicas? Partimos de la hipótesis de que la formación cualificada de mediadores de conflictos podría minimizar los efectos colaterales de la violencia en los espacios escolares, a través del conocimiento de estrategias de mediación de conflictos, basadas en la Disciplina Restauradora y los principios de la Educomunicación. El universo de investigación incluyó a 114 mediadores de las escuelas municipales de la Dirección Regional de Educación Pirituba / Jaraguá. La metodología utilizada fue de carácter exploratorio cualitativo-cuantitativo y los instrumentos de recogida de datos fueron cuestionarios semiabiertos enviados mediante formularios electrónicos mediante circular n° 32/2020. El marco teórico tuvo como principales fuentes: leyes, resoluciones, documentos oficiales del gobierno en el ámbito federal y municipal, y destacados académicos en el tema, a saber: Ley No. 9394/96 - Ley de Lineamientos y Bases de la Educación Nacional, Ley No. 8069/90 - Estatuto de la Niñez y la Adolescencia, Constitución Federal de la República Federativa de Brasil, 1988; Resolución Federal 125/2009, Decreto Municipal 56560/2015, Ordenanza Municipal 2974/2016 e Instrucción Normativa 20/2020; así como libros y artículos de autores de referencia sobre el tema: Antonio Teodoro; Howard Zehr; Judy Mullet y Lorraine Amstutz; Ismar de Oliveira Soares; El mariscal Rosenberg; Michel Apple; Moacyr Gadotti y Paulo Freire. Los datos fueron analizados a partir de la propuesta de análisis de contenido de Laurence Bardin y, en base a un examen detallado, identificamos que la mayoría de los entrevistados no participan en las reuniones de capacitación que ofrece la División de Centros Educativos Unificados y Educación Integral (DICÉU), no consolidando así su formación en esta área y mostrando cuánto esto todavía no es importante para algunas UE. Como no existe una difusión efectiva del conocimiento, existe una deficiencia en la formación de mediadores de conflictos, lo que contribuye a la fragilidad de las acciones de las comisiones de mediación. Los resultados señalaron la necesidad de revisar los procesos que involucran estas capacitaciones, para hacerlas más poderosas y efectivas, entendiendo que sus prácticas individuales y colectivas necesitan ser monitoreadas y revisadas constantemente.

**Palabras clave:** Disciplina Restaurativa; Formación de Mediadores; Mediación de Conflictos.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**APM** – Associação de Pais e Mestres

**CEFAI** – Centro de Formação e Acompanhamento à Inclusão

**CEI** – Centro de Educação Infantil

**CIEJAS** – Centro Integrado de Educação de Jovens e Adultos

**CIPA** - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

**COCÉU** – Coordenadoria dos Centros Educacionais Unificados

**CMC** – Comissão de Mediação de Conflitos

**CNV** – Comunicação Não Violenta

**CRAS** – Centro de Referência de Assistência Social

**CREAS** – Centro de Referência especializado em Assistência Social

**DIAF** – Divisão de Administração e Finanças

**DICEU** - Divisão dos Centros Educacionais Unificados e da Educação Integral/SME

**DIPED** - Divisão Pedagógica

**DRE PJ** – Delegacia Regional de Educação Pirituba/Jaraguá

**ECA** – Estatuto da Criança e do Adolescente

**EDH** – Educação em Direitos Humanos

**EMEBS** - Escola Municipal de Educação Bilíngue para Surdos

**EMEI** – Escola Municipal de Educação Infantil

**EMEF**- Escola Municipal de Ensino Fundamental

**EMEFM**- Escola Municipal de ensino Fundamental e Médio

**FBSP** - Fórum Brasileiro de Segurança Pública

**IPEA** – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

**JEIF** - Jornada Especial Integral de Formação

**LDB** – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

**NAAPA**- Núcleo de Apoio e Acompanhamento para Aprendizagem

**ONU** – Organização das Nações Unidas

**PAME** – Plano de Acompanhamento Multidisciplinar da Escolarização

**PEA** – Projeto Especial de Ação

**PTRF** – Programa de Transferência de Recursos Financeiros

**RME** – Rede Municipal de Educação

**SME** – Secretaria Municipal de Educação

**SGDCA** – Sistema de Garantia de Direitos da Criança e Adolescentes

**TIC** - Tecnologias da Informação e Comunicação

**UE**– Unidade Escolar

**UNESCO** - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Organograma do DICEU.....	95
<b>Figura 2</b> – Site do NAAPA.....	97
<b>Figura 3</b> – Divulgação da Live - Contextualizando a Mediação de Conflitos na Educação Municipal.....	128

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Frequência dos mediadores de conflitos nas reuniões propostas pelo DICEU/ DRE PJ.....	99
<b>Gráfico 2</b> – Participação dos mediadores de conflitos nas formações oferecidas pelo DICEU/ DRE PJ .....	100
<b>Gráfico 3</b> – Percepção que os mediadores de conflitos têm sobre o envolvimento dos demais integrantes da CMC nas formações .....	100
<b>Gráfico 4</b> -Os motivos pelos quais os mediadores de conflitos não participam das formações.....	101
<b>Gráfico 5</b> -Estratégias metodológicas conhecidas pelos mediadores de conflitos.....	102
<b>Gráfico 6</b> -Tempo que dispõem para realizarem as mediações de conflitos nas UE´s.....	103
<b>Gráfico 7</b> – Espaço físico utilizado para a realização das mediações de conflitos nas UE´s.....	103
<b>Gráfico 8</b> – Contribuição do coletivo para a criação de uma escola pacificadora.....	104
<b>Gráfico 9</b> – Percepção do mediador de conflitos sobre sua atuação nas UE´s.....	106

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Visão geral das pesquisas selecionadas no Banco de Teses da CAPES e da IBICIT em Níveis de Mestrado e Doutorado.....	28
<b>Quadro2-</b> Extraído do Livro: “Trocando as Lentes”, de Howard Zehr (189-190) .....	37
<b>Quadro 3</b> -Formações oferecidas pela DICEU – DRE PJ às CMC’s.....	62
<b>Quadro 4</b> -Descrição de procedimentos utilizados no caminho metodológico percorrido.....	92
<b>Quadro 5</b> -Composição dos Setores da DRE PJ .....	93
<b>Quadro 6</b> - Análise Swot.....	116-117

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Teses e Dissertações encontradas e selecionadas como fonte de pesquisa e palavras-chave utilizadas, em consonância com o tema recortado em nossa pesquisa.....	28
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----



## SUMÁRIO

<b>1 - INTRODUÇÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>2 - BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A LEGISLAÇÃO JURÍDICA E EDUCACIONAL NO BRASIL.....</b>	<b>32</b>
<b>3 - ALÉM DOS MUROS DA ESCOLA – A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO .....</b>	<b>49</b>
3.1 – Perfil de Ingresso nas Comissões de Mediação de Conflitos e suas atribuições .....	49
3.2 - A contribuição dos saberes experienciais e do aprendizado autônomo na formação dos mediadores de conflitos .....	52
3.3 - O papel da Educação em Direitos Humanosna Formação dos Mediadores de Conflitos. ....	56
3.4 – A importância da Formação Continuada na Formação dos Mediadores de Conflitos.	58
3.5 – Do Proposto ao Concretizado - A formação oferecida pela Prefeitura de São Paulo para os Mediadores de Conflitos. ....	60
<b>4 - OS DISPOSITIVOS METODOLÓGICOS TRANSFORMADORES E RECONSTRUTORES DE RELACIONAMENTOS UTILIZADOS NA DISCIPLINA RESTAURATIVA .....</b>	<b>72</b>
4.1 – Os Dispositivos metodológicos utilizados na Disciplina Restaurativa.....	73
4.1.1 - Disciplina Restaurativa – Aplicações .....	74
4.1.1.1- A comunicação nos Contextos Escolares.....	75
4.1.1.2 -Processos Circulares.....	81
4.1.1.3 - Conferências .....	84
4.1.1.4 - Mediação para educandos(as) faltosos(as) .....	85
4.1.1.5 - A construção de um ambiente escolar pacificador .....	85
4.1.1.6 - Articulação da Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente .....	87
<b>5. O CAMINHO METODOLÓGICO PERCORRIDO E A ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>90</b>
5.1 – Percurso metodológico .....	90
5.1.1- A abordagem quali-quantitativa da pesquisa.....	90
5.1.2 – O universo da pesquisa e o instrumento de coleta .....	91
5.1.3 – Os Procedimentos Técnicos adotados .....	92
5.2 – Caracterização da Diretoria Regional de Educação – Pirituba/Jaraguá.....	92
5.2.1 – Caracterização da Divisão dos Centros Educacionais Unificados e da Educação Integral/SME – DICEU .....	94
5.2.2 – Caracterização do Núcleo de apoio e Acompanhamento para Aprendizagem (NAAPA) .....	97

5.3 –Análise de dados quantitativos – Questões de 1 a 9 .....	99
5.4– Análise de Dados Qualitativos: A voz dos mediadores .....	107
5.4.1– A primeira categoria de análise é a Comunicação, essencial ao relacionamento humano sendo, um dos principais “ <i>constructos</i> ” no processo da Mediação.....	107
5.4.2 - A segunda categoria de análise trata do processo de <i>Mediação</i> : .....	110
5.4.3 - A terceira categoria que emergiu dos dados foi a questão da <i>Escuta</i> : .....	111
5.4.4 - O quarto item apontado foi a categoria Conflitos, que deve ser entendida em sua essência, para que o mediador tenha segurança na condução da mediação. ....	113
5.4.5- A quinta categoria diz respeito a <i>Formação</i> dos Mediadores de Conflitos e para ela foi aberta uma seção especial, pois trata-se do cerne da nossa pesquisa. ....	114
5.4.6- A sexta categoria diz respeito à conquista de um benefício para a categoria: a <i>Pontuação</i> .....	116
5.5 – Análise documental.....	117
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>122</b>
<b>7. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....</b>	<b>125</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>129</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>136</b>
<b>APÊNDICE A - Questionário.....</b>	<b>136</b>
<b>APÊNDICE B – Respostas.....</b>	<b>138</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO A – Carta de autorização da pesquisa.....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXO B – Circular de nº 32/2020 onde consta a solicitação de preenchimento da pesquisa; seção DICEU – página 6/9.....</b>	<b>148</b>

## APRESENTAÇÃO DA PESQUISADORA

Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana. (JUNG, 1991, p.5)

Fazer uma retrospectiva sobre a minha vida e trajetória profissional traz à tona algumas memórias que me fazem feliz e outras, nem tanto.

Meu nome é Paula Virgínia Alves Pereira, tenho 44 anos, sou casada com Douglas de Lima Pereira e tenho dois filhos – Luís Henrique e Vinícius Alves – minhas joias raras! E tenho a mãe mais acolhedora e carinhosa que alguém poderia ter – Ana Maria. Vivo também a oportunidade de servir a um Deus maravilhoso! Sem eles, poucas coisas eu teria alcançado.

Desde pequena sempre tive o sonho de ser professora e de ajudar ao próximo. Minha mãe trabalhava na Santa Casa como secretária da diretoria e, por vezes, fui trabalhar com ela e, sempre que possível, dava uma corridinha até as salas de aula, pegava um giz e fingia que estava dando aula para os alunos de Medicina.

Antes de me formar no Magistério, aos 18 anos, comecei a dar aula numa escola de Educação Infantil. Fiquei um tempo ministrando aulas, mas infelizmente a educação não remunera muito bem aos seus profissionais e, para continuar meus estudos, precisei me deslocar para a área administrativa, em uma empresa que cuidava do desenvolvimento profissional dos jovens – o CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola). Ali cresci muito, entrei como Operadora de Telemarketing e me desenvolvi até chegar à função de Designer de Carreira, auxiliando jovens e empresas a estabelecerem seus planos. Nessa empresa, havia o benefício de subsidiarem 50% da faculdade e, assim, consegui me formar em Psicologia. Depois do CIEE, fui trabalhar no “Instituto Via de Acesso”, a convite do Presidente da Instituição e comecei a ministrar cursos e a realizar processos seletivos.

Em outra etapa de minha trajetória, fui trabalhar no Hospital São Paulo como Analista de Recursos Humanos, ministrando cursos e realizando processos seletivos para os cargos técnico-administrativos, enfermagem e psmem! – Medicina. Fato inédito um médico passar por avaliação psicológica. Nesse contexto, incomodei muitas pessoas e acabaram me dispensando.

De repente, nesse percurso da vida surgiu uma vaga para trabalhar como docente de Psicologia. No anúncio, não dizia o nome da Instituição, mas mesmo assim me candidatei. Quando me chamaram para uma entrevista, nem desconfiava para onde estava indo... Uma

superpotência da educação empresarial: o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial).

Fiz o processo seletivo e passei! Nessa ocasião, pude dar aulas para os cursos técnicos, programas de aprendizagem e atender parceiros em suas necessidades de treinamento. Foi um período feliz da minha vida, pois tive meu trabalho reconhecido diversas vezes pelos meus alunos. Presentes, abraços e frases como: “quando crescer quero ser como você!”. É interessante o quanto influenciemos os nossos alunos! Muitos foram fazer Psicologia ao se formarem. Nesse período, especializei-me em Gestão de Pessoas, também pelo Senac.

Fiquei nessa instituição por quase sete anos, até que infelizmente chegou a crise de 2015 e alguns professores foram dispensados devido a sua faixa salarial e eu estava inclusa. Foi uma pena mesmo...

Mas Deus tinha outros planos para mim! Fiz a inscrição para participar do processo seletivo do Centro Paula Souza como docente dos cursos técnicos, cujas competências estivessem atreladas às minhas áreas de formações e fui aprovada. No ano de 2017, concomitantemente, surgiu a oportunidade de fazer uma Pós-Graduação em Mídias na Educação, pela Universidade Federal de São João Del Rey de Minas Gerais (UFSJ/MG), gratuitamente. Aceitei o desafio e nesse curso iniciei minhas leituras sobre a Educomunicação.

Paralelamente ao trabalho com a Pós-Graduação, ainda consegui tempo para fazer uma segunda licenciatura em Pedagogia. Ufa! Os anos de 2017 a 2019 foram anos trabalhosos, mas produtivos.

Em 2017, fui chamada pela Prefeitura Municipal de São Paulo, por ter sido aprovada no concurso para Professora de Educação Infantil. Acabei voltando às minhas origens, mas confesso que sinto muita falta de lidar com adolescentes e adultos. Nesse ínterim, senti que ainda faltava algo: um mestrado.

Interessante como as coisas acontecem em nossa vida. Quando decidi fazer o mestrado, naquela mesma semana, surgiu um convite para comemorarmos o aniversário de uma amiga e, dentre os convidados estava a irmã dela, que é professora de mestrado e doutorado na UNINOVE/SP.

Nesse jantar, ela acabou me contando sobre as vantagens de se fazer o mestrado na UNINOVE, sobre a qualificação do corpo docente, a estrutura da organização e a avaliação dos programas pelo MEC. Havia muitos pontos a favor e poucos contra. Interessei-me e fiz a inscrição para participar do processo seletivo. Não consegui, entretanto, passar na primeira tentativa; somente na terceira, fui aprovada, mas não desisti. Participei como aluna ouvinte

por um semestre, foi quando surgiu, integrada ao programa, uma nova orientadora, a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Nádia Conceição Lauriti, que oferecia quatro vagas para orientação no segundo semestre de 2019.

Meu coração se encheu de esperança! Fui conversar com ela, mostrei o meu projeto e perguntei se ela estaria interessada nele. E como não existem coincidências na vida, mas “Deusdências”, prestei o processo seletivo e fui aprovada!

Iniciei o curso em agosto de 2019 e precisávamos apresentar o nosso objeto de estudo aos orientadores; foi quando me lembrei da época e, que eu era professora no SENAC-Santana, em 2014, e ministrava aulas para os cursos técnicos e para os jovens aprendizes. Naquele ano, começamos a perceber que os conflitos em sala de aula estavam se acentuando, quando na primeira semana do mês de março descobrimos que uma aluna havia ido armada para a sala de aula. Ela estava escondendo o revólver do namorado, que era traficante de drogas, e em posse dele aproveitou para “acertar contas” com outra aluna da sala. A sorte foi que naquele dia a outra aluna havia faltado! Ambas eram minhas alunas! Conversamos com essa aluna e tomamos as medidas cabíveis.

Nesse mesmo ano, a pesquisadora Belinda Hopkins, que é referência na Disciplina Restaurativa no Reino Unido, veio para o Brasil para ministrar um curso e a gerente da unidade, percebendo que eu havia conduzido a situação a contento na instituição ao respeitar as necessidades das duas alunas, financiou o curso para que eu pudesse aprender as técnicas e multiplicá-las aos demais colegas da unidade.

Fazendo uso das práticas restaurativas, conseguimos diminuir os índices de violência em sala de aula, estabelecer um vínculo maior com os alunos e auxiliar na restauração de relacionamentos que haviam sido rompidos, melhorando em muito o clima socioafetivo da sala de aula e da instituição.

A partir dessa experiência, que foi tensa, mas gratificante ao mesmo tempo, decidi aprofundar meus estudos nessa temática de Disciplina Restaurativa. Já fazendo parte da rede municipal de São Paulo, lecionando em um dos bairros mais violentos de São Paulo, a Brasilândia, optei por investigar como as escolas faziam as mediações de conflitos; e se tinham conhecimento a respeito da Disciplina Restaurativa e da Educomunicação, nascendo assim meu objeto de estudo – A Formação dos Mediadores de Conflitos da Rede Municipal de São Paulo na Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá.

Atualmente, designada como Psicóloga Escolar, nessa mesma Diretoria Regional de Educação, percebo a cada dia a importância do diálogo, do respeito à dignidade do ser humano, do posicionamento firme sobre a necessidade da articulação de rede e da garantia de

direitos e de se trabalhar com a educação em direitos humanos que traz em sua gênese o reconhecimento da necessidade de construção de uma sociedade mais justa e equitativa, que valorize a diversidade e a pluralidade de ideias, e a certeza inabalável de que não há lugar melhor para se apropriar de tudo isso do que no “chão da escola”.

## 1 - INTRODUÇÃO

Aprendemos a voar como os pássaros, a nadar como peixes, mas ainda não aprendemos a viver juntos. (Martin Luther King Jr.)

Um estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em 2014 apontou que, de 1980 até 2010, a violência juvenil no Brasil aumentou em 154% (de 27,7 mortes passou a 70,6 a cada 100 mil habitantes pesquisados).

Em 2017, a Secretaria Nacional de Juventude (SNJ), em parceria com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública, divulgou os dados coletados pelo Índice de Vulnerabilidade Juvenil à Violência (IVJ-2017), identificando que esta atinge, especialmente, os jovens do sexo masculino, negros, residentes em periferias e áreas metropolitanas dos centros urbanos. Os indicadores utilizados foram os principais aspectos na determinação da vulnerabilidade juvenil, tais como: taxa de frequência à escola, escolaridade, inserção no mercado de trabalho, taxa de mortalidade por homicídios e por acidentes de trânsito. A pesquisa foi realizada com jovens entre 15 e 29 anos, idade estabelecida no Brasil como população jovem após a aprovação do Estatuto da Juventude em 2013 (Lei nº 12.852/13).

Os Dados do Atlas da Violência de 2020 (IPEA, FBSP) ratificam essa informação, pois entre os anos de 2008 e 2018, os casos de homicídios de pessoas negras (pretas e pardas) aumentaram em 11,5%. Já o número desse tipo de violência entre os não brancos diminuiu 12,9% no mesmo período, evidenciando um racismo estrutural. Nesse mesmo levantamento, identificou-se que só no ano de 2018 foram registradas 30.873 mortes de jovens entre 15 e 29 anos, o que equivale a 53,35% dos registros que aconteceram naquele nesta data.

Além da grave violação aos direitos humanos, a violência impossibilita que grande parte dos jovens brasileiros se desenvolvam plenamente, pois têm a sua vida interrompida tragicamente. Diante desse trágico panorama, desenvolver políticas públicas para o combate à violência, bem como aumentar os investimentos na juventude de maneira a garantir o acesso à escola, cultura e esporte, além de facilitar o ingresso destes no mercado de trabalho, é fundamental.

Acreditamos que a escola seja um desses lugares férteis para se promover a restauração dos relacionamentos humanos e uma cultura de paz que tenha como valor central o respeito mútuo, o amor, a resolução dos problemas por meio do diálogo, constituindo-se em

um lugar com potencial para aprendizagem e desenvolvimento do livre pensar, para a sustentabilidade de uma democracia e para a diminuição da violência.

Desde os séculos XVIII e XIX, de acordo com Teodoro (2011), a escola tornou-se local de integração social e formação para o trabalho, propiciando espaço para encontros e desencontros. No lugar do encontro, está o potencial para a aprendizagem, o desenvolvimento do pensamento crítico, o exercício da cidadania e da democracia, ambiente destinado à socialização e à construção de uma subjetividade que vai sendo afinada pelos relacionamentos. No lugar do desencontro, encontram-se os conflitos de ordem interpessoal entre aqueles que estão aprendendo a se relacionar e os de ordem social:

A massificação dos sistemas de educação conduziu a uma mudança de forma na escola. Escolarizar todos os jovens implica ter no sistema de ensino todos os jovens com dificuldades sociais ou de aprendizagem, todos os jovens conflituosos e agressivos, todos os jovens de todas as culturas marginalizadas. Significa transportar para a escola todos os problemas sociais, que, desse modo, se tornaram problemas escolares. (TEODORO, 2011, p.11).

No ano de 1988, a Constituição Brasileira legitimou e universalizou a importância do tratamento da dignidade da pessoa humana como aspecto fundamental do Estado Brasileiro, caracterizando a educação como um direito social.

De acordo com a Constituição Federal em seu artigo de nº 206, lê-se:

**Art. 206:** o ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I) igualdade de condições para acesso e permanência na escola; II) liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber; III) pluralismo de ideias e concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino; IV) gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais; VI) gestão democrática do ensino público. (BRASIL, 2013, p.121).

Levando-se em consideração esses incisos, a partir do artigo supracitado, a escola obteve a liberdade de trabalhar, como um de seus eixos pedagógicos, a Educação em Direitos Humanos (EDH).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº9394/96, corrobora com os princípios da Constituição Federal e, em seu artigo de nº 3, propõe:

Art. 3: O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I- igualdade de condições para o acesso e permanência na escola; II - **liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber; III - pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas; IV- respeito à liberdade e apreço à tolerância; XII - consideração com a diversidade étnico-racial.** (Incluído pela Lei nº 12.796, de 2013); XIII - garantia do direito à educação e à aprendizagem ao longo da vida. (Incluído pela Lei nº 13.632, de 2018).(BRASIL, 2019, *Grifos nosso*).



A EDH tem como objetivo desenvolver o homem (e a mulher) em todas as suas dimensões, bem como em seus posicionamentos políticos, éticos e estéticos. Ela propicia um espaço para a reflexão e para o diálogo. Gadotti e Freire (2015) sustentam que o diálogo se dá entre iguais e diferentes, nunca entre antagônicos, pois entre esses, o máximo que pode haver é um pacto.

A liberdade de fala e do pluralismo de ideias, entretanto, pode causar divergências de pontos de vista e, aliada a uma postura inflexível e à necessidade de sobrepujar uma ideia à outra, pode instaurar um conflito nessa relação.

De acordo com o dicionário Houaiss, o significado de conflito é “(...) uma profunda falta de empatia, discussão acalorada; ato, estado ou efeito de divergirem ou de se oporem duas ou mais coisas”. A partir desse conceito, Fernández (1998) vê o conflito como uma situação que surge entre duas ou mais pessoas, na qual se produz uma confrontação de interesses.

Nossa sociedade vê a perspectiva da contraposição das ideias como algo negativo e anormal que deve ser extinto da sociedade. Entretanto, a partir do conflito podemos expandir nossos horizontes, alargar fronteiras e aprender com os outros. A escola é o “*locus*” privilegiado para isso, mas no decorrer de sua história os fatos negam os argumentos. Silva (2011) afirma que os conflitos fazem parte da nossa natureza social e humana, mas muitas unidades escolares fazem questão de escondê-los. Apple (2006), em sua obra “Currículo e Ideologia”, aponta para uma estratégia histórica, difundindo a ideia de que o conflito precisa ser eliminado. E a partir de suas pesquisas, concluiu que há uma “completa falta de tratamento ou mesmo de referência ao conflito como algo que seja de interesse social ou como categoria de pensamento nos currículos mais utilizados ou na maioria das salas de aula observadas.”

Há movimentos, entretanto, em franco crescimento, que continuam acreditando na transformação dessa sociedade moderna, cheia de ódio, de absolutismos e preconceituosa em uma sociedade mais justa, em que o amor, a paz, o respeito e o diálogo prevaleçam.

Essa corrente teórica expande-se a partir do Manifesto 2000, elaborado pela UNESCO, cujos princípios contemplados para a educação foram: respeitar a vida, rejeitar a violência, ser generoso, ouvir para compreender, preservar o planeta e redescobrir a solidariedade. De acordo com Silva (2011), “(...) os contextos educativos são contextos propícios para trabalhar de forma integradora o desenvolvimento pessoal e social e, nesse sentido, com um forte pendor educacional e formador”.

As escolas pacificadoras buscam nutrir e criar relacionamentos restaurativos procurando sanar possíveis relacionamentos rompidos ou deteriorados. Elas são definidas por

práticas diárias que constroem e reconstróem relacionamentos, alicerçando-os na reflexão, na amorosidade e na relação dialógica, por meio da aplicação da Disciplina Restaurativa e da Educomunicação.

Entendo que o mediador e o educador necessitem de técnicas, meios e conhecimentos, porém, se não houver explicitamente uma atitude, compromisso e responsabilidade ética que evidencie no comportamento uma motivação restaurativa, conciliadora, pacífica, apesar dos desafios e exigências dos ambientes e acontecimentos, corremos o risco da frustração. O educador da paz é aquele que fala em honestidade e é honesto, fala em respeito e é respeitoso, fala em responsabilidade e é responsável, fala em paz e é pacífico, sempre no compromisso com o amor e a verdade. (TUPY, 2010, apud. MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.17).

Esta concepção da Disciplina Restaurativa tem várias aplicações no ambiente escolar. Trata-se de oferecer um novo método de ação educacional para todos os atores escolares: gestão, professores e agentes de apoio, entre outros. A Disciplina Restaurativa requer flexibilidade e criatividade; exige pensar sobre os comportamentos apresentados e o modo como a comunidade escolar convive e trabalha integradamente, ressignificando suas relações.

A Educomunicação complementa a ação da Disciplina Restaurativa por seu “*modus comunicandi*”. Segundo Soares (2004), o principal objetivo da Educomunicação é o aumento da autoestima e da capacidade de expressão das pessoas, como indivíduos e como grupo.

Para esta pesquisa elegeu-se como **objeto de estudo** a formação daqueles que integram as comissões de mediação de conflitos, do quadro da Delegacia Regional de Educação Pirituba/Jaraguá (DRE/PJ), por abranger historicamente um dos bairros mais violentos de São Paulo.

Em muitos PEA’s<sup>1</sup> e também nas JEIF’s<sup>2</sup> que propõem e organizam o horário de formação garantido por leis e portarias pela Prefeitura Municipal de São Paulo/SME, bem como em outros encontros promovidos pela DRE Pirituba/Jaraguá, ouvimos muitos relatos de violência para com os professores e entre os próprios alunos, mas pouco se discutiu sobre o enfrentamento e a resolução dessas situações. Esse contexto nos levou a questionar as experiências vivenciadas no cotidiano escolar e em como sanar ou minimizar esses problemas, uma vez que a escola é o reflexo da sociedade e dos núcleos familiares.

A **questão deflagradora** para que esta pesquisa fosse realizada foi: Como ocorre a formação dos mediadores para o enfrentamento dos conflitos? A partir desse problema, outras questões derivadas surgiram: Os mediadores têm conhecimento das estratégias da Disciplina

<sup>1</sup>PEA – Projeto Especial de Ação, desenvolvido anualmente por professores de educação infantil estipulado pela portaria nº 901/2014.

<sup>2</sup> JEIF – Jornada Especial Integral de Formação, garantida pela Lei nº 14.660/2007.

Restaurativa para a mediação de conflitos nos contextos escolares? Conhecem a importância da Educomunicação em suas relações dialógicas?

A **justificativa** para a realização desta pesquisa se dá a partir das evidências do aumento exponencial da violência juvenil e dos inúmeros casos de agressões entre os educandos e professores, que são noticiados pelos telejornais em São Paulo, bem como por aqueles relatados pelos colegas nos horários de formação e da demanda que cotidianamente chega ao NAAPA.

A partir dessas inquietações e da justificativa da pesquisa, levantamos a **hipótese** de que com uma formação qualificada os mediadores de conflitos poderiam minimizar os efeitos colaterais da violência nos espaços escolares, por meio do conhecimento de estratégias de mediação de conflitos, da Disciplina Restaurativa e dos princípios da Educomunicação.

O **objetivo geral** desta pesquisa é investigar a formação continuada dos mediadores de conflitos e se eles têm conhecimento das estratégias da Disciplina Restaurativa e dos princípios da Educomunicação. Os **objetivos específicos** são: conhecer como ocorre a formação dos mediadores de conflitos da rede municipal de São Paulo – DRE/PJ e identificar aspectos da Disciplina Restaurativa que podem ser úteis na formação desses mediadores.

Para que a pesquisa seja validada, há a necessidade de uma metodologia e de procedimentos técnicos rigorosos. A **metodologia** constituiu-se como um conjunto de técnicas e processos utilizados para a pesquisa e a formulação de produções científicas como um caminho a ser percorrido pelo pensamento e pela prática exercida na abordagem da realidade. Segundo Minayo (2002), esse processo se dá pelo entrelaçamento entre o método abordado e as técnicas utilizadas para operacionalizar a articulação do pesquisador entre a pesquisa e a produção científica a ser investigada. A metodologia utilizada será de natureza quali-quantitativa e adotará como procedimento técnico a pesquisa bibliográfica e documental bem como a “pesquisa-participante” com coleta de dados a partir de questionários enviados via formulário eletrônico devido à pandemia do Coronavírus.

O referencial teórico terá como principais fontes: leis, resoluções, documentos oficiais do governo nas esferas federais e municipais, e estudiosos expoentes do assunto, sendo: Lei nº 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 8069/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente, Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988; Resolução Federal 125/2009, Decreto Municipal 56.560/2015, Portaria Municipal 2974/2016; bem como livros e artigos de autores referenciais no assunto: Antonio Teodoro; Howar Zehr; Judy Mullet & Lorraine Amstutz; Ismar de Oliveira Soares; Marshall Rosenberg; Michel

Apple; Moacyr Gadotti e Paulo Freire. Os dados serão analisados a partir da teoria de análise de conteúdo de Bardin.

Aliado a todo esse levantamento bibliográfico para a sustentação teórica da pesquisa, escolheu-se um outro procedimento técnico que é a pesquisa-participante. Segundo Thiollent (2019), a “pesquisa participante” veio romper com o círculo positivista, característico das pesquisas tradicionais, estabelecendo novos critérios de validade para a pesquisa em Ciências Humanas.

A crítica ao positivismo e funcionalismo característicos da pesquisa clássica, vem se transformando numa busca de novos enfoques que permitam converter a pesquisa numa arma para a ação social e a transformação da realidade. De uma preocupação inicial com os métodos e técnicas participantes, foi-se passando a uma concepção da pesquisa participante como opção metodológica e ideológica, que sirva de enfoque estratégico para a ação popular.(JARA, 2015 apud GADOTTI, FREIRE E GUIMARÃES, 2015, pp.25-26)

Para Gadotti (2015), a questão da validade e do rigor metodológico no contexto do estudo e da pesquisa participante, emancipatória coloca-se de forma diferente e antagônica em relação à ótica positivista, porque o método e a teoria são indissociáveis.

**O levantamento bibliográfico** das pesquisas foi realizado nos bancos de dissertações da CAPES e da IBICIT/BDTD. Foram selecionadas apenas aquelas cujos descritores relacionam-se com o objeto de nossa investigação.

**Tabela 1 - Teses e dissertações encontradas e selecionadas como fontes de pesquisa e palavras-chave utilizadas em consonância com o sentido utilizado em nossa pesquisa.**

<b>PALAVRAS-CHAVES</b>	<b>CAPES</b>	<b>IBICIT/BDTD</b>
Formação de mediadores	1	3
Formação continuada de mediadores	0	0
Disciplina Restaurativa	0	0
Educomunicação	1	0
Mediação de Conflitos escolares	2	2

**Quadro 1 - Visão geral das pesquisas selecionadas no Banco de Teses da CAPES e da IBICIT em Níveis de Mestrado e Doutorado**

<b>Palavras-chave</b>	<b>Nome do autor</b>	<b>Título / Nível / Instituição</b>	<b>Local / Ano de Publicação</b>
<b>Formação de Mediadores</b>	MAMEL, Fabio Eduardo	Formação de Professores para Mediação de Conflitos em aulas de Iniciação Esportiva / Dissertação Universidade São Judas Tadeu	São Paulo/2018
	JUREVICIUS, Vilma Ambrosia	A Formação do Mediador Social e Cultural / Dissertação Universidade Presbiteriana Mackenzie	São Paulo/2018
	CARVALHO, Analice de Sousa	Narrativas de Construção da Formação de Mediador de	Goiás/2019

	Arruda Vinhal de	Conflitos /Tese de doutorado Pontifícia Universidade Católica	
<b>Educomunicação</b>	HOPPE,Barbara Chiodini Axt	Práticas Educomunicativas no contexto escolar :obstáculos e Perspectivas/Dissertação Universidade Federal de Santa Maria/2016	
<b>Mediação de Conflitos escolares</b>	RAMOS, Katury Rayane Rodrigues	Cultura de Paz na escola: um estudo sobre mediação de conflitos em escolas públicas do Ceará/ Dissertação Universidade estadual do Ceará	Ceará/2017
	SAMPAIO, Rachel Lenir Otoni	A educação em e para os direitos humanos no processo de mediação de conflitos numa escola: uma experiência/ Dissertação Universidade de Brasília	Brasília/2017
	FELICIO, Claudia João	Círculos restaurativos: a mediação dos conflitos nas escolas como reflexo na incidência das futuras demandas Judiciais/Dissertação Universidade Nove de Julho	São Paulo/2019
	FIDALGO, Adriano Augusto	A experiência de mediadores escolares nas situações de <i>bullying</i> na relação professor(a) e aluno(a)/ Dissertação Universidade Nove de Julho	São Paulo/2019
	MENNOCHI, Lauren Mariana	A dimensão subjetiva da atividade de mediação de conflitos nas escolas: um estudo das significações constituídos por professoras mediadoras/ Tese de doutorado Pontifícia Universidade Católica	São Paulo/2019
	ELLER, Edson Wander	A concepção de mediação de conflitos no ambiente escolar/ Dissertação Pontifícia Universidade Católica	São Paulo/2019

**Fonte:** elaborado pela pesquisadora com base no levantamento bibliográfico realizado.

Dentre as dissertações e teses pesquisadas, duas tiveram uma contribuição especial à nossa pesquisa: “*Narrativas de Construção da Formação de Mediador de Conflitos - Tese de doutorado de Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho pela PUC/GO em 2019*e *A dimensão subjetiva da atividade de mediação de conflitos nas escolas: um estudo das*

*significações constituídos por professoras mediadoras – tese de doutorado de Lauren Mariana Menochi, pela PUC/SP em 2019.*

Na tese “*Narrativas de Construção da Formação do Mediador de Conflitos*”, pudemos identificar algumas ideias que nos falam sobre a Formação dos Mediadores de Conflitos, tendo como ponto de partida suas próprias narrativas que foram sendo construídas a partir do método narrativo de Michael White e Corina Schabbel, que consideram o panorama emocional dos envolvidos e que dialogam com a nossa pesquisa, pois entendemos que o mediador de conflitos, além de ter os conhecimentos dos dispositivos metodológicos próprios para realizar as intervenções nos conflitos existentes no ambiente escolar, também devem ter um autoconhecimento adequado.

Na tese de doutorado “*A dimensão subjetiva da atividade de mediação de conflitos nas escolas: um estudo das significações constituídas por professoras mediadoras*”, buscamos refletir sobre os sentidos e significados da atividade da mediação de conflitos para as Professoras Mediadoras Escolares e Comunitárias, da rede estadual de São Paulo, contribuindo com o nosso estudo a partir dessa perspectiva.

A nossa pesquisa está composta por seis seções.

A primeira seção introduz nossa investigação, por meio da qual buscamos apresentar os dados estatísticos para evidenciar o retrato da violência no país, citamos a importância da escola e da Educação em Direitos Humanos, ressaltamos a importância da Educomunicação e dos dispositivos metodológicos utilizados na Disciplina Restaurativa. Contempla também o levantamento bibliográfico de teses e dissertações que abarcam os temas abordados na pesquisa.

Na segunda seção, intitulada *Breve Histórico da Mediação de Conflitos e a Legislação Jurídica e Educacional*, procura-se percorrer o caminho histórico da mediação de conflitos desde as suas primeiras citações na Torá, na Bíblia e nos povos Maori e Africanos até o presente momento e também caracterizar a Justiça Restaurativa no âmbito jurídico e a sua transposição para o campo educacional no Brasil e no mundo. Após um breve panorama das questões pertinentes à mediação de conflitos, abordam-se as principais legislações brasileiras que permitem a garantia de direitos, bem como as legislações educacionais que possibilitam o processo de mediação de conflitos escolares em território brasileiro e na Rede de Ensino Municipal de São Paulo.

Na terceira seção denominada – *Além dos Muros da Escola – A Formação dos Mediadores de Conflitos na Prefeitura Municipal de São Paulo*, foram abordados aspectos extremamente relevantes na formação desses mediadores de conflitos, uma vez que a

composição das comissões tem uma formação heterogênea e se faz necessário resgatar a essência dessa função, não só a partir de conhecimentos técnicos, mas também de saberes experienciais dialógicos e humanizadores, dado que o sujeito da interação é a pessoa de outro ser humano.

Identificada a necessidade da formação dos mediadores de conflitos, a quarta seção apresenta os *Dispositivos Metodológicos Transformadores e Reconstructores de Relacionamentos Utilizados na Disciplina Restaurativa*, discutem-se as técnicas dialógicas e as práticas circulares e restaurativas que podem ser empregadas no cotidiano da mediação escolar.

A quinta seção destina-se à apresentação do *Caminho Metodológico Percorrido* e a *Análise de Dados da Pesquisa*, tendo sido também abordados os aspectos documentais que orientam toda a ação escolar que é o Currículo da Cidade de São Paulo os dados quantitativos e qualitativos que oferecem suporte para a necessidade de manutenção das Comissões de Mediação Escolares e a proposição de algumas mudanças mencionadas pelos profissionais que nela atuam.

Por fim, a sexta seção apresenta as *Considerações Finais* fazendo-se uma síntese daquilo que foi construído e identificado na pesquisa, contendo as propostas de intervenção que serão encaminhadas a DICEU<sup>3</sup> e ao COCEU/SME<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>DICEU – Divisão dos Centros Educacionais Unificados e da Educação Integral/SME, órgão responsável pela Comissão de Mediação de Conflitos

<sup>4</sup> COCEU – Coordenadoria dos Centros Educacionais Unificados, órgão central responsável por todas as DICEUs existentes nas treze Diretorias regionais de Educação.

## 2 - BREVE HISTÓRICO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A LEGISLAÇÃO JURÍDICA E EDUCACIONAL NO BRASIL

A palavra mediação vem do latim “*mediare*” que significa mediar, intervir, dividir ao meio. Segundo o dicionário de língua portuguesa de Antônio Houaiss, *mediar* significa dividir ao meio; repartir em partes iguais; agir na qualidade de mediador ou mediano, agir entre (duas coisas), situar-se entre (dois extremos). Em linhas gerais, e no contexto desta pesquisa, o mediador manifesta-se na figura de um terceiro que, por meio do diálogo, procura reconectar a relação humana outrora rompida por algum tipo de desavença, de outras duas ou mais pessoas. (LASCOUX, 2006).

Nesse sentido, o mediador é aquele que procura facilitar o diálogo entre as partes envolvidas numa desavença, buscando uma solução consensual e satisfatória, não se preocupando apenas em resolver os conflitos, mas também com o modo como ele será resolvido, pois o caminho do processo afeta de forma positiva ou negativa o acordo final, que deve ser visto como uma forma de manter a continuidade dos relacionamentos. A mediação torna-se, portanto, um ato que incentiva a pessoa a exercer sua autonomia e ética, promovendo assim a uma progressiva pacificação social, nas palavras de Pereira (2011).

A ideia da mediação de conflitos nos parece tão recente, algo que só poderia ter surgido no século XXI, a partir de uma postura dialógica que deveria caracterizar a modernidade, apontando para um olhar mais “humanizado”, compreensivo e tolerante para com o ser humano. Entretanto, a mediação de conflitos e a reparação de danos é uma tradição antiga na resolução de situações de divergências e crimes, bem como a nossa necessidade de estarmos interconectados. Originou-se em sociedades europeias antigas e nas coletividades indígenas, cujos interesses individuais eram superados pelos interesses coletivos.

De acordo com Moore (1998), a mediação já era utilizada também nos conflitos bíblicos, especialmente nas comunidades judaicas. A menção mais antiga localizada sobre essas intervenções foi encontrada na Torat Emet, em Bamdibar (livro de Números na Bíblia Sagrada), no Capítulo 5, Versículos <sup>5-7</sup>“Disse mais o Senhor a Moisés: [...]Confessará o pecado que cometer; e pela culpa fará plena restituição, e lhe acrescentará a sua quinta parte, e dará tudo àqueles contra quem se fez culpado”.

Também na Bíblia Sagrada, no livro de I Timóteo 2: 5-6 está escrito que Jesus foi o mediador entre os homens e Deus. Em outra passagem, no Evangelho de São Lucas 19: 8-9,



Zaqueu disse a Jesus: “Se eu roubei algo de alguém, eu vou restituir quatro vezes mais, e Jesus diz a ele: hoje a salvação chegou a sua casa”.

Mas e a tão conhecida expressão “olho por olho” mencionada especificamente no Antigo Testamento? Essa expressão era uma forma de regular as vinganças pessoais, tornando-as menos cruéis e limitadoras de conflitos danosos. Era como se fosse uma ação de equivalência entre um crime e o devido pagamento ou reparação do dano que a vítima havia sofrido.

De acordo com Val (2009), a postura pacífica para se resolverem os conflitos das etnias tribais vem dos Mongóis em cuja cultura e sistema de pensamento Xamã havia um assessor político, religioso e controlador da gestão de conflitos. A mediação exercida por eles tinha um quê de diplomacia, traduzindo-se em uma forma de conectar os seres humanos viventes com os espíritos daqueles que já se foram e com os da natureza, conforme sua crença.

No mesmo sentido, “(...) o povo indígena Navajo, via o conflito como um sintoma de desconexão e enxergava a justiça por uma lente de cura e reconexão, restaurando assim os relacionamentos”, segundo Evans e Vaandering (2018).

Na cultura Māori<sup>5</sup>, os indígenas utilizam-se até hoje do sistema “TEWHANAU AWHINAWHANAU”, que significa que a grande família e a comunidade têm o objetivo de cuidar, proteger e vigiar uns aos outros, sendo que as resoluções de conflitos ou sentenciamentos eram realizadas a partir das conferências de grupos familiares e em comunhão com a comunidade. Nesse sistema de pensamento, o crime era considerado como algo danoso e, para a comunidade, era um prejuízo excluir da sociedade aquele que o havia cometido. Havendo alguma infração, a comunidade se reunia para fazer com que, a partir de princípios restaurativos, o criminoso ou ofensor entendesse o mal que havia praticado, procurasse mensurar o que havia feito e buscar de que forma poderia restaurar aquilo que havia cometido ou agredido, vislumbrando também o perdão da vítima.

De acordo com Dagher (2019), a violação de uma norma, na cultura Māori, quebrava o equilíbrio dos relacionamentos e, visando à coesão do grupo, a comunidade propunha-se a exercer uma postura restaurativa, cujo ofensor reparasse o dano à vítima e se reinserisse na comunidade. Os danos eram vistos de forma coletiva e quando um indivíduo sofria o dano, a “coletividade”, isto é, a família e a comunidade também sentiam- se atingidos se envolviam

---

<sup>5</sup>Māori – povo indígena polinésio que vive na Nova Zelândia há cerca de 1000 anos. São politeístas e consideram a natureza como algo sagrado.

com afincos para que o caso fosse solucionado. Desse modo, buscava-se reestabelecer os vínculos, procurando manter o equilíbrio entre o agressor, a vítima e o grupo desse contexto.

No continente africano, havia também uma filosofia denominada “UBUNTU”. Nas línguas africanas zulu e xhosa, “ubuntu” significa “(...) *sou quem sou por aquilo que todos somos*”. Essa filosofia exprime o reconhecimento de um vínculo universal de compartilhamento que conecta toda a humanidade, no sentido de sermos pessoas através de outras pessoas (DISKIN, 2008, p.21), apontando para uma vida vivida em harmonia com o outro. Essa perceptiva filosófica é descrita como um modo de funcionamento ético na sociedade africana que vem de tempos imemoriáveis e está presente na formação de qualquer ser humano que ali esteja. Em seu modo de funcionamento político ela é utilizada para enfatizar que cada indivíduo tem direito de expressar suas opiniões e que as decisões são tomadas em conjunto por toda a tribo.

No ano de 1995, foram criadas as Comissões da Verdade e Reconciliação que visavam reconhecer a dignidade das vítimas, liberar o perdão aos perpetradores e examinar os atos violentos e crimes cometidos contra a população negra segregada, entre março de 1960 até maio de 1994. O princípio básico que guiava as ações das Comissões da Verdade era o princípio da Justiça Restaurativa aliado ao conceito de ubuntu.

Gandhi também teve uma grande atuação no continente Africano, mais especificamente na África do Sul, lutando pelo direito dos indianos que residiam naquele país e sofriam preconceito. Ele foi um grande líder político e espiritual, criando um princípio chamado “*Satyagraha*”, que propõe o *princípio* da não agressão como forma de protesto não violento e o prevalecimento da verdade. Esse princípio inspirou uma proporção imensa de outras personalidades da História que começaram a aplicá-lo: Nelson Mandela, Madre Teresa de Calcutá e o padre Fredy Kunz no Brasil.

Para ele, resistir às violências sofridas não entrando em combate corporal e/ou fazendo uso de armas de fogo, resultaria na transformação de toda uma sociedade. Ele acreditava no poder da “Ahimsa” (Não violência), da “Satyagraha” (princípio da não agressão como forma de protesto não violento), da “Swaraj” (autogoverno, autonomia e liberdade), na honestidade, na justiça, na espiritualidade (vale dizer, a ligação que temos com o universo e o respeito ao sagrado que existe dentro do outro), no conhecimento e na cautela. Acreditava que a não violência traria um novo significado à existência e, apoiado no cuidado e na defesa da vida, suas ações foram de grande importância para a promoção da saúde física e mental dos seres humanos.

Já no ocidente, a justiça comunitária, na grande maioria das vezes, tinha uma outra forma de resolver as situações de conflitos. Elas eram baseadas em indenizações. A palavra punir, de origem inglesa, está na raiz da palavra *punição* que significava troca em dinheiro por danos cometidos, assim como a palavra *culpa* (no inglês, “*guilt*”) pode ser derivada do termo anglo-saxão “*geldan*”, “*Geld*”, referindo-se a pagamento. As ofensas e delitos criavam dívidas e para que a justiça se cumprisse era necessário que fossem dados alguns passos na resolução do conflito.

Os historiadores apontam que eram comuns acordos de restituição ou indenização na cosmovisão medieval, mesmo para situações de crimes que atentavam à vida de outros. O pagamento era uma forma de obter “vindicação moral”<sup>6</sup>. A vindicação moral refere-se ao reconhecimento público por parte do ofensor pelo crime cometido e que conferia à vítima uma certa compensação moral pelo dano sofrido.

Desde o nascimento das nações modernas e a centralização de poder nas mãos do Estado, entretanto, essas práticas foram praticamente extintas, pois a questão central de todo o processo penal tornou-se o estabelecimento da culpa. Todavia, dentro do sistema jurídico as questões da culpa são colocadas de uma forma muito diferente daquela que são vivenciadas pela vítima e pelo ofensor no mundo real, nas palavras de Zehr (2020). Com a culpa em evidência, o resultado final do processo sai de cena, recebendo menor atenção.

A culpa tornou-se algo individual e não mais coletivo, o indivíduo responde por seus atos pessoalmente, uma vez que no sistema ocidental ficou designado pela justiça retributiva<sup>7</sup> que a pessoa que cometeu o crime, o fez porque quis, pois o indivíduo é um agente livre. Desse ponto de vista, presume-se que o indivíduo sendo livre, tem total conhecimento de suas ações e atitudes, bem como das consequências dos atos praticados.

Resumindo, portanto, a fixação da culpa é central à nossa noção de justiça. A administração da justiça é uma espécie de teatro no qual os temas “culpa e inocência” predominam. O julgamento ou a confissão da culpa formam o clímax dramático, tendo a sentença como desenlace. Assim, a justiça se preocupa com o passado em detrimento do futuro. (ZEHR, 2020, p.77).

Uma vez estabelecida a culpa, deduz-se que o ofensor deva receber seu castigo. A justiça deve estabelecer o “olho por olho” na tentativa de “empatar o placar”. O crime

---

<sup>6</sup>Vindicação vem do latim “*vindicationes*” e significa ato ou efeito de vindicar, vingança, defesa, reclamar.

<sup>7</sup>Justiça retributiva - Tem como objetivo a punição do infrator, sendo irrelevante o efeito de retribuir o mal do crime com o mal da pena. Elimina-se, desta feita, a transação ou a conciliação, sustentando que o delito é uma afronta à sociedade.

cometido desequilibra a balança das relações de interconectividade social, criando uma dívida moral com aquele que sofreu o dano, e por isso deve “ser pago” o “justo castigo”.

Culpa e punição são os pontos de apoio do sistema judicial. As pessoas precisam pagar com sofrimento a dor que causaram às outras para que tenham suas contas acertadas. Segundo Zehr(2020), o sistema penal é de fato a lei da dor, pois se trata de um mecanismo extremamente bem elaborado para administrar doses “justas” de dor.

Em algumas épocas a dor nos foi imposta como um tipo de tratamento que nos levaria à reabilitação. Destarte, com o “nascimento” da justiça restaurativa e a análise de um contexto cujas estatísticas evidenciam que a punição não trazia os resultados esperados, o sistema penal começou a se questionar sobre a eficácia de seu funcionamento quanto à aplicação de penas muito severas.

Desde 1948, com o surgimento da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a resolução pacífica dos conflitos tornou-se um “*modus operandi*” praticamente obrigatório na resolução de conflitos e para tanto, já no seu primeiro artigo, a declaração nos orienta a agir de modo fraternal uns para com os outros, evidenciando um tipo de relação tolerante e compreensivo uns para com os outros, considerando a dignidade humana e os direitos inalienáveis de liberdade, justiça e paz no mundo.

Humilhações, agressões físicas e verbais, ataques à dignidade dos seres humanos passaram a não serem aceitos, principalmente devido ao contexto mundial de guerras, fome e holocausto aos quais a humanidade havia sido exposta, envolvendo um sentimento de insatisfação que procurava dar um basta àquilo que havia sido vivenciado. Homens e mulheres passaram a lutar por seus direitos civis, mas acima de tudo pelo seu direito à vida e pelo poder de decidir sobre ela. As mulheres passaram a reivindicar o direito ao voto, ao estudo e ao trabalho, e os negros também buscavam legitimarem-se como cidadãos com direito ao voto, a ocuparem os mesmos espaços que os brancos, tais como escolas, bairros, ônibus e restaurantes, pleiteando o direito de igualdade perante a lei e a sociedade.

Na China, desde a década de 50, a mediação é o meio mais utilizado para se resolverem questões familiares, pois para os chineses o equilíbrio das relações estava em primeiro plano.

Nos anos 60 e 70, com o ideal ressocializador em voga e o conceito da pena privativa questionado, nasceu uma alternativa no direito penal que focaliza a importância da restituição penal e da reconciliação entre as partes, princípio iniciante da Justiça Restaurativa.

Sendo o crime uma violação de direitos das pessoas e dos relacionamentos, apresentaremos, no quadro a seguir, a visão do crime, a partir das concepções das Justiças Retributiva e Restaurativa:

**Quadro 2**

<b>LENTE RETRIBUTIVA</b>	<b>LENTE RESTAURATIVA</b>
1. O crime é definido pela violação da lei	1. O crime é definido pelo dano à pessoa e ao relacionamento (violação ao relacionamento)
2. Os danos são definidos de modo abstrato	2. Os danos são definidos concretamente
3. O crime está numa categoria distinta de outros danos	3. O crime está reconhecidamente ligado a outros danos e conflitos
4. O Estado é a vítima	4. As pessoas e os relacionamentos são as vítimas
5. O Estado e o ofensor são as partes do processo	5. A vítima e o ofensor são as partes do processo
6. As necessidades e direitos das vítimas são ignorados	6. As necessidades e direitos das vítimas são a preocupação central
7. As dimensões interpessoais são irrelevantes	7. As dimensões interpessoais são centrais
8. A natureza conflituosa do crime é velada	8. A natureza conflituosa do crime é reconhecida
9. O dano causado ao ofensor é periférico	9. O dano causado ao ofensor é importante
10. A ofensa é definida em termos técnicos, jurídicos	10. A ofensa é compreendida em seu contexto total: ético, social, econômico e político.

**Fonte:** Quadro extraído do Livro: “Trocando as lentes”, de Howard Zehr (2020, pp. 189-190)

A Justiça Restaurativa propõe valores e princípios que estimulam a escuta e a fala com o outro, de modo a valorizar as experiências de todos na comunidade, focando em necessidades e papéis. Ela nasceu a partir de um esforço em se repensar as necessidades que um crime gera e que, por vezes, é preterida pelo sistema penal tradicional. Reconhece que o comportamento violento desequilibra a balança das relações e se propõe a olhar para o crime ou para o conflito de forma que sinalize ações para o futuro, sustentando que a única forma de haver um acerto de contas mais equilibrado é a conjugação do reconhecimento dos danos sofridos pela vítima e suas necessidades e a admissão da responsabilidade do dano causado pelo ofensor. Ela procura lidar com a necessidade de vindicação moral de um e a responsabilização e acerto de contas do outro, legitimando todas as partes e auxiliando-os na transformação de suas vidas.

Neste sentido, podemos dizer que um dos pilares da Justiça Restaurativa é o conceito de alteridade. De acordo com o dicionário Houaiss, a alteridade diz respeito à natureza ou condição do que é do outro, distinto de mim em suas concepções, princípios, valores e motivos que os impulsionam.

Nas palavras de Byington (2019),

Trata-se do dinamismo arquetípico mais diferenciado para o relacionamento existencial e, por isso, seu princípio essencial é o chamado para o encontro através do engajamento pelo conhecimento, pelo amor e pela entrega. Esta busca de encontro pleno nos remete a três componentes básicos do dinamismo de Alteridade: igualdade, liberdade e totalidade. Igualdade não no sentido de tudo ser a mesma coisa, mas de haver oportunidades iguais para a expressividade do Eu e do Outro com suas diferenças preservadas. Liberdade sem a qual é impossível a plena expressividade do Eu e do Outro na sua interação dialética. Totalidade porque essa busca de expressividade e encontro pleno impulsiona o Eu e o Outro permanentemente a uma realidade que os transcende e abrange. (BYINGTON, 2019, p.134)

Esses aspectos puderam ser aplicados em um primeiro caso que aconteceu no Ocidente, no Canadá, em 1974, e ficou conhecido como o “caso da Elmira”, por vezes intitulado como o “Experimento de Kitchener”, pois ele se deu na cidade de Kitchener no Canadá. A partir desse caso foi dado início ao programa de reconciliação vítima-ofensor (VORP), que tinha o intuito de buscar o tratamento dos males e responder ao crime, focando nos relacionamentos e na cura ao invés da punição, segundo nos mostra Evans & Vaandering (2018). Constatando o benefício desse sistema de funcionamento, os assistentes sociais levaram o método ao Juiz Michel Brown que começou a aplicá-lo.

No Reino Unido, o primeiro caso a ser resolvido a partir desse princípio foi em 1976, em Bristol, com o objetivo de ajudar casais em suas desavenças familiares, principalmente no que diz respeito à guarda dos filhos e ao relacionamento com seus ex-companheiros. Também no Reino Unido, na Grã-Bretanha em 1978, foi fundado o primeiro Serviço de Mediação Familiar, o qual acabou ganhando força e legitimidade, sendo instituído em todo o país.

O conceito de Justiça Restaurativa vem sendo construído, durante aproximadamente 30 anos, como forma de abordar algumas limitações e problemas do sistema judiciário, pois as vítimas sentem que não são plenamente atendidas, uma vez que o ofensor não se sente responsabilizado pela infração que cometeu e nem o ofendido sente que o dano foi reparado no sistema penal tradicional.

A sistemática da Justiça Restaurativa introduziu novas formas de lidar com os conflitos na prática, através de inúmeras formas de mediação, círculos e conferências. Ela nos leva a focalizar as necessidades do ofendido (vítima) e as obrigações do ofensor, ao invés de uma simples aplicação da pena ao ofensor. Enfatiza também a resolução dos problemas por meio da colaboração e cooperação. A esse respeito nos mostra Zehr que

A Justiça Restaurativa promove valores e princípios que utilizam abordagens inclusivas e solidárias para a convivência. Essas abordagens legitimam as experiências e necessidades de todos da comunidade, especialmente daqueles que foram marginalizados, oprimidos, ou vítimas de violência. Essa abordagem nos

permite agir e reagir de forma a restabelecer o outro, ao invés de aliená-lo e coibi-lo (ZEHR, 2017, p.34)

Nos Estados Unidos, ela também passou a ser implementada nos contextos jurídicos, pois havia uma necessidade de se resolverem os conflitos de uma forma mais barata e menos formal. Em meados da década de 1980, a Justiça Restaurativa passou a ser utilizada nas comunidades, famílias e escolas.

Alzate (1999) corrobora com essa afirmação, quando nos diz que a mediação se destaca na década de 80 nos Estados Unidos, quando os Centros de Mediação Comunitária (CMC's), criados na década de 70, passam a receber numerosos casos de crianças e jovens envolvidos em conflitos escolares. Em 1982, de acordo com Possato (2016), os “Community Boards de San Francisco” passaram a fazer a ponte entre o sistema educacional e os CMC's.

Com o passar do tempo, a mediação de conflitos mostrou seus bons resultados e conquistou seu espaço nos ambientes escolares na França, Grã-Bretanha, Suíça, Bélgica, Polônia, Alemanha, Espanha, bem como na Nova Zelândia, Austrália, Canadá e países da América Latina como Argentina, Chile, Equador, Colômbia, Venezuela, México, Porto Rico e Brasil, entre outros, segundo nos informa Alzate (1999).

Na França, a mediação surgiu nos anos 80, sendo que os envolvidos poderiam participar de forma voluntária e escolher seus mediadores. Com o passar do tempo, ela foi legitimada pela Constituição Federal de 1995. (LASCoux, 2006 apud. PEREIRA, 2011).

Na Holanda, nos anos 90, a mediação caracterizou-se pela profissionalização dos procedimentos e, em 1992, foi criado o Instituto de Mediação Holandês (“The Netherlands Medation Institute – NM”). A partir dessa profissionalização, foi criado o código de ética, regulamentando a confidencialidade no processo, a voluntariedade dos envolvidos e a neutralidade do mediador.

Em 1997, em Quebec – Canadá, promulgou-se uma lei que assegurava ao casal e às crianças envolvidas em conflitos familiares cinco sessões gratuitas de mediação, no intuito de instituí-la como uma prática regular.

Nos países europeus, em 1998, foram criados os Princípios Europeus sobre Mediação Familiar, recomendação de nº 98 do Conselho da Europa. Esse texto foi feito a 40 mãos, sendo que cada uma delas era representada por um Estado membro. Nessa recomendação foi legitimado o código de ética do mediador e todos os parâmetros estabelecidos pelo instituto holandês, incluindo o cuidado que deveria ser tomado pelo mediador durante o processo quanto às relações interpessoais.

A Justiça Restaurativa e a mediação de conflitos foram transportadas também para o contexto escolar, trazendo excelentes aplicações. Trata-se de oferecer um novo método de ação educacional para todos os atores escolares: gestão, professores e agentes de apoio entre outros.

Na América Latina, os primeiros casos de destaque aconteceram no Chile nos anos 2000, a partir da experiência do programa “Conversando es mejor. Resolución de conflictos em la escuela”, na cidade de Santiago dirigido pela Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, de julho de 2001 ao final de 2005. Concomitante a esse projeto, nasceu o “Convivência Escolar”, implementado pelo Ministério de la Educación Nacional, Unidad de Apoyo a la transversalidad. Além desses projetos foram sendo criados comitês de convivência escolar democrática, envolvendo todos os atores da comunidade escolar.

Os estudos dessa área apontam que o país que mais se destacou por utilizar a mediação de conflitos foi a Argentina, tendo criado uma legislação específica para subsidiar a convivência escolar e a mediação de conflitos, a partir da Resolução de nº 62/97. Diversas ações foram realizadas nas escolas públicas, privadas e organizações do terceiro setor, além de formações, projetos e investigações sobre as mediações de conflitos nas comunidades escolares. Mesmo não tendo alcançado os resultados esperados por parte daqueles que integravam as equipes de formação, os projetos permaneceram e os profissionais continuam a estudar e a orientar os processos socioeducativos dos alunos, principalmente daqueles que se encontram em maior situação de vulnerabilidade social, de acordo com o que descreve Possato (2016).

No Brasil, a nossa Constituição Federal de 1988, indiretamente, afirma a possibilidade de mediação de conflitos quando em seu preâmbulo institui-nos como

Um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada numa harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias [...]. (BRASIL, 2013, p.13).

Ela sustenta a democracia, quando em seu artigo de nº 5 propõe que “(...) todos somos iguais perante a lei com inviolabilidade dos direitos à vida, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]. Também quando, na área da Educação, no seu artigo de nº 205, afirma que “ela é direito de todos e dever do Estado, com o objetivo de promover e incentivar a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania[...]”, e que “é dever da família, da sociedade e do Estado garantir à



criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida [...], à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão”.

A mediação surgiu aqui no Brasil de forma semelhante aos Estados Unidos. Ocorreu no ano de 1995, a partir do Decreto nº 1.572/1995, quando passou a ser utilizada em negociações trabalhistas, sobre a participação dos trabalhadores nos lucros das empresas, apoiados na Lei nº 10.101/2000 e também na nº Lei 9.870/99, que dispôs sobre o valor das anuidades escolares.

Hoje em dia, a mediação reveste-se de um caráter educativo na resolução de um conflito e é alicerçada pelo ECA e pela LDB, e adentrando ao contexto escolar.

O ECA estabeleceu-se pela Lei de nº 8.069, de 13 de julho de 1990, e desde a sua promulgação tem sido objeto de avaliações e discussões no cenário nacional. Mesmo tendo atingido sua maioridade, ainda gera muitas dúvidas sobre as ferramentas que nele estão contidas, suas diretrizes, normas, direitos e deveres previstos e dá “prioridade absoluta” aos menores de 18 anos.

É um modelo jurídico inovador do direito e do resgate da cidadania. Tem destaque internacional enquanto instrumento jurídico norteador dos direitos da Infância e Adolescência. Faz um chamado a sociedade para reconhecimento da criança e do adolescente como seres humanos, em peculiar desenvolvimento, conseqüentemente, respeitando os princípios universais dos Direitos Humanos (BRASIL, 2009, p.6).

Ele está subdividido em diversas seções que abrangem os temas: Abrigo, Abuso Sexual, Adoção, Advogado, Adolescente, Alcoólatras e Toxicômanos, Alimentação, Aprendiz, Atendimento de Direitos, Ato Infracional, Autoridade Judiciária, Autoridade Policial, Autorização para viajar, Comunidade, Competência, Conselho Tutelar, Conselhos Nacionais, Estaduais e Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente, Creche e Pré-escola, Criança, Crimes contra a Criança e o Adolescente, Cultura, Defensoria Pública, Portador de Deficiência, Dever, Diversões, Educação, Empregador, Entidade de Atendimento de Direitos, Equipe Interprofissional, Estados, Família, Filho, Fiscalização, Gestante, Guarda, Guardião, Idade, Infração, Interesses Individuais, Difusos e Coletivos, Internação, Justiça da Infância e da Juventude, Lazer, Liberdade, Liberdade Assistida, Medidas Aplicáveis aos Pais ou responsável, Medida Privativa da Liberdade, Medidas de Proteção, Medidas Socioeducativas, Ministério Público, Nutriz, Pátrio Poder, Parturiente, Polícia, Política de Atendimentos dos Direitos da Criança e do Adolescente, Poder Judiciário, Procedimentos, Processo e Profissionalização, Registro de Entidade de Atendimento, Registro Civil,

Recursos, Remissão, Saúde, Segurança Pública, Semiliberdade, Toxicômano, Trabalhador, Tutela, União, Venda Proibida, Viagem e Vida. Observa-se que esse documento é bastante complexo e completo dada a relevância dos assuntos que aborda, inclusive referente à guarda e à proteção da vida de nossas crianças e adolescentes.

Mas as seções que utilizaremos para contribuir com este estudo são: Adolescente para efeito de Estatuto, Ato Infracional, Comunidade, Criança para efeito do Estado, Educação, Família, Idade, Infração, Interesses Individuais, Difusos e Coletivos, Justiça da Infância e da Juventude, Liberdade, Medidas Socioeducativas, Política de Atendimentos dos Direitos da Criança e do Adolescente e Saúde.

A definição de Criança e Adolescente está no ECA, em seu Artigo de nº 2:

Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre doze e dezoito anos de idade.  
Parágrafo único. Nos casos expressos em lei, aplica-se excepcionalmente este Estatuto às pessoas entre dezoito e vinte e um anos de idade.  
(BRASIL, 2009, p.45)

A partir dessa definição, e levando-se em consideração as teorias psicossociais do desenvolvimento, entendemos que nesse período o ser humano está constituindo-se como pessoa, desenvolvendo sua personalidade, aprendendo com suas interações, testando seus limites, interiorizando as regras de convivência em sociedade e deve possuir um espaço seguro para esses aprendizados, conforme o artigo de nº 53:

**Art. 53.** A criança e o adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho, assegurando-se lhes:

- I. Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II. Direito de ser respeitado por seus educadores;
- III. Direito de contestar critérios avaliativos, podendo recorrer às instâncias escolares superiores;
- IV. Direito de organização e participação em entidades estudantis;
- V. Acesso à escola pública e gratuita, próxima de sua residência, garantindo-se vagas no mesmo estabelecimento a irmãos que frequentem a mesma etapa ou ciclo de ensino da educação básica. (Redação dada pela Lei nº 13.845, de 2019)

**Parágrafo único.** É direito dos pais ou responsáveis ter ciência do processo pedagógico, bem como participar da definição das propostas educacionais.

**Art. 53-A.** É dever da instituição de ensino, clubes e agremiações recreativas e de estabelecimentos congêneres assegurar medidas de conscientização, prevenção e enfrentamento ao uso ou dependência de drogas ilícitas. (Incluído pela Lei nº 13.840, de 2019). (BRASIL, 2009, p.58)

Nessa perspectiva, de acordo com Abramovay (2002), “a escola é um espaço de construção de saberes, de convivência e socialização” e legitima-se como espaço para encontros e desencontros. No lugar do encontro está o potencial para a aprendizagem, o

desenvolvimento do livre pensar, a sustentabilidade para a democracia, o espaço para a socialização e a construção de uma subjetividade que vai sendo afinada pelos relacionamentos.

Contudo, esses relacionamentos que nos auxiliam na construção de uma identidade, por vezes, podem gerar conflitos. E aí está o lugar do desencontro: o conflito. Desencontro de ideias, de ideais e de atitudes. Segundo Fernández (1998), o conflito é uma situação que surge entre duas ou mais pessoas, no qual se produz uma confrontação de interesses, gerando desencontros.

Por conta da perspectiva da contraposição de ideias, nossa sociedade vê o conflito como algo negativo e anormal que deve ser extinto da sociedade. Entretanto, é a partir do conflito que podemos ampliar visão do mundo, romper divisas e aprender com os outros, e a escola poderia oferecer esse espaço, pois seria o *locus* privilegiado para tal, tornando-se um espaço fértil para as tentativas de erro e acerto e de internalização das regras sociais.

Aliado a isso, há a inabilidade de controlar emoções e de frear seus impulsos, tendo o outro como uma navalha para nos lapidar. Nessa dinâmica complexa que é a vida, pode ocorrer a proliferação de brigas, depredações, *bullying*, invasões e até mortes, sendo essas circunstâncias consideradas atos infracionais.

O ato infracional é conceituado no ECA “(...) como conduta descrita como crime ou contravenção penal” (Art.nº103,p.73, 2009), e infelizmente ele tem crescido muito no ambiente escolar. Destarte, ele é apenas a ponta do iceberg na complexa sociedade que vivemos.

Nesse contexto, o papel da família e da rede de proteção são fundamentais para uma boa condução das situações de conflito, sendo que nenhuma criança ou adolescente deverá ser objeto de descaso, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, além de ter a primazia no recebimento à proteção e socorro em quaisquer circunstâncias. (ECA, Art.nº 4 e nº5,p.46, 2009).

Nenhuma criança e/ou adolescente serão privados de sua liberdade, senão em situação de flagrante do ato infracional ou por ordem do juiz e sua família e/ou responsável será imediatamente avisada e informada sobre seus direitos. (ECA, Art.nº106 e nº107, p.73, 2009).

Entendemos que os adolescentes que ficam privados de sua liberdade, confinados numa instituição de cunho penal, relacionando-se apenas com aqueles que também cometeram alguma infração ou que já desenvolveram algum transtorno de personalidade, devido a situações de exclusão aos quais tenham sido expostos, seja pela sociedade, pela família desestruturada, pelo uso de drogas ou pela opção de atrelar suas vidas ao crime, não

têm grandes oportunidades de reflexões sadias, nem tampouco a possibilidade de regeneração de suas atitudes.

Levando em consideração todos esses aspectos, o artigo de nº112 do ECA nos diz que frente a um ato infracional:

**Art. 112.** Verificada a prática de ato infracional, a autoridade competente poderá aplicar ao adolescente as seguintes medidas:

- I. Advertência;
- II. Obrigação de reparar o dano;
- III. Prestação de serviços à comunidade;
- IV. Liberdade assistida;
- V. Inserção em regime de semi-liberdade;
- VI. Internação em estabelecimento educacional;
- VII. Qualquer uma das previstas no art. 101, I a VI.

§ 1º A medida aplicada ao adolescente levará em conta a sua capacidade de cumpri-la, as circunstâncias e a gravidade da infração.

§ 2º Em hipótese alguma e sob pretexto algum, será admitida a prestação de trabalho forçado.

§ 3º Os adolescentes portadores de doença ou deficiência mental receberão tratamento individual e especializado, em local adequado às suas condições. (BRASIL, 2009, p.75).

Observando-se os incisos II e III do artigo supracitado, identificamos que os atos infracionais, salvo casos de assassinato cometidos nessa idade, podem ser corrigidos por meio de uma “disciplina”. Essa disciplina à qual nos referimos busca a interiorização de regras e limites que devemos ter ao conviver em sociedade. Uma “disciplina” que, por meio da percepção de um comportamento inadequado e da reflexão das consequências de seus atos, gere possível reparação do dano para que as pessoas e/ou a sociedade possam servir-se da experiência como aprendizado.

Nos Artigos nº116 e nº117 do mesmo documento, fica clara a obrigação da reparação do dano e/ou a prestação de serviços à comunidade, desde que não exceda seis meses, em entidades hospitalares, escolas e outros estabelecimentos, com carga horária máxima de oito horas diárias, mas que de modo algum prejudique sua participação na escola ou em sua jornada de trabalho.

Mais uma vez percebe-se a importância transformadora da escola na formação dos jovens cidadãos e de seus saberes, pela troca de experiências e pela motivação para sonhar, oferecendo a oportunidade de transformação de vida.

A LDB nº9394/96 também legitima e propicia espaço para a mediação de conflitos, quando em seu artigo de nº 2 prevê:

Art. 2º - A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno

desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 2020).

Articulada à nossa Constituição Federal/88 e ao ECA/90, a LDB/96 legaliza-se o espaço educacional para que haja o encontro das diversidades, um fortalecimento da postura dialógica, do exercício da cidadania e do desenvolvimento das potencialidades dos educandos para aprender a conhecer, aprender a aprender, aprender a ser e aprender a conviver. No espaço escolar, crianças e adolescentes têm a possibilidade de exercitarem com segurança os princípios da Educação em Direitos Humanos.

Contudo, apesar de terem acontecido muitas transformações durante esses anos de vigência das Leis, procurando torná-las mais atuais para atender às demandas vigentes da sociedade, nela não se observa nenhuma abordagem clara sobre o tratamento das violências no espaço escolar.

Isso não impediu, entretanto, que o trabalho fosse feito dentro das escolas. A União, os Estados e os Municípios articularam-se a partir de leis, decretos e portarias que garantissem o tratamento das violências e dos conflitos escolares, a partir das mediações. Grandes programas foram sendo desenvolvidos e aplicados em nosso país. No Rio de Janeiro, em 2000, foi criado o programa “Escolas de Mediadores”, que tinha o objetivo de capacitar alunos para a mediação de conflitos com seus colegas. Esse projeto angariou diversos parceiros e foram aplicadas ações pontuais com professores em alguns Estados do Brasil – São Paulo, Ceará, Porto Alegre, entre outras. Em São Paulo,

Em junho de 2010, a Secretaria de Estado da Educação de São Paulo (SEESP), juntamente com a Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE) e a Secretaria da Segurança Pública criam a função do “Professor Mediador Escolar e Comunitário” (PMEC). Em grande parte, essa função surgiu como resposta às manifestações de violência na escola, principalmente as propagadas indiscriminadamente pela mídia. Esse profissional deveria, entre outras funções, “adotar práticas de mediação de conflitos no ambiente escolar e apoiar o desenvolvimento de ações e programas de Justiça Restaurativa” (Resolução SE nº. 19, 2010, art. nº 7º). Os PMECs seriam os professores responsáveis pelo desenvolvimento do Sistema de Proteção Escolar, um programa da SEESP. Quase mil professores de diferentes áreas de ensino poderiam atuar como PMECs nas escolas estaduais paulistas em 2010. Hoje há mais de três mil PMECs atuando no Estado de São Paulo. (POSSATO, 2016, p.363).

No ano de 2003, foi instituído o “Programa Paz nas Escolas” em todo o território nacional e tinha como objetivo principal formar professores e policiais para o combate à violência, conforme sinaliza Possato (2016).

Decorrente da análise do cenário mundial e das dificuldades dos tribunais de justiça brasileiros em resolver os casos que lhes foram outorgados, o Conselho Nacional de Justiça

faz suas devidas considerações, principalmente no que se refere à mediação de conflitos e promulga-se a resolução de nº 125/2010, que oferece parâmetros nacionais para legitimar e orientar a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses no Brasil; bem como sugere um programa de formação para os mediadores e conciliadores; também regulamenta um código de ética e institui ainda núcleos de estudos permanentes de métodos consensuais de soluções de conflitos:

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, para assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. (CNJ, Resolução nº 125/2010, p.1)

No ano de 2015, em âmbito nacional publica-se oficialmente a Lei nº13. 140 que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e a autocomposição de comissões de mediação de conflitos no âmbito da administração pública, tornando claro que a mediação é uma atividade técnica exercida por um terceiro, de forma imparcial, sem poder decisório, escolhido ou aceito pelas partes, que auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. Institui, ainda, os procedimentos da mediação, da oferta à liberdade, da confidencialidade do processo e da criação de câmaras para resolver conflitos no âmbito da administração pública, mas a sua implantação vem caminhando em um ritmo menos acelerado se comparada a países europeus.

Em São Paulo, apesar da experiência do governo do Estado em criar as CMC's para investir em uma forma de resolução de conflitos pacífica, principalmente nas escolas, a Prefeitura de São Paulo aderiu a essa linha de pensamento e encaminhou uma proposição de ação somente no ano de 2015, criando a Lei nº 16.134/2015, no governo do então prefeito Fernando Haddad, que também instituiu as CMC's, procurando integrar todas as instâncias escolares nessas comissões: alunos, pais, professores, equipe de apoio e equipe gestora, no intuito de prevenir e/ou reduzir os casos de violência no chão da escola.

Neste mesmo ano, foi promulgado o decreto de nº 56.560/2015, que caracteriza o conflito escolar como divergências entre educandos, educadores e servidores agravadas pela dificuldade em estabelecer diálogo, podendo desencadear diferentes tipos de violências. O decreto ressalta, entretanto, que os atos infracionais constantes no ECA não estarão contemplados na mediação de conflitos, devendo ser encaminhados ao sistema socioeducativo.

Para o bom funcionamento das CMC's, esse mesmo decreto fornece as diretrizes para a constituição das comissões e a quantidade de participantes por agrupamento escolar, bem como a periodicidade para a eleição dos membros e os cargos indicados para a composição das comissões diretoras nas Delegacias Regionais de Ensino.

A Portaria de nº 2974/2016 foi promulgada em São Paulo um ano depois do decreto e dispõe sobre a implantação e a implementação das CMC's, prevista pela Lei nº 16.134/2015 e foi regulamentada pelo Decreto nº 56.560/2015. Em seu texto, o conflito é abordado como algo inerente ao relacionamento humano, porém o mediador deverá conduzi-lo com imparcialidade, buscando ou ressaltando a importância da convivência democrática, integrada ao currículo e ao Projeto Político Pedagógico da escola, procurando promover sempre os Direitos Humanos e buscando construir uma sociedade mais justa e democrática. A mediação deverá ser conduzida a partir do diálogo de forma crítica, reflexiva e transformadora, procurando atuar sempre de forma preventiva com o objetivo de diminuir as violências na Unidade Escolar. A partir dele, o objetivo é fortalecer a autonomia, a responsabilidade e a solidariedade de todos os envolvidos.

Para que haja a criação dessas comissões, faz-se necessário que ocorram eleições para representantes, respeitando as orientações fornecidas pelo decreto de nº 56.560/2015, que dispõe sobre a quantidade reservada para cada segmento da Educação Básica. Suas ações estão voltadas para as mediações que possivelmente ocorrerão nas escolas, bem como para as formações voltadas para toda a comunidade escolar, ampliando os debates sobre a cultura de mediação de conflitos e as violências ocorridas no ambiente escolar. Busca-se deixar a escola com um clima pacificador e inclusivo, desenvolvendo um olhar para as potencialidades individuais e coletivas, promovendo e favorecendo o protagonismo infanto-juvenil.

A partir dessa perspectiva, chega-se ao conceito de Disciplina Restaurativa, que se refere a um método de ação educacional que procura intervir de maneira dialógica e responsiva no crescente panorama de violência nas escolas procurando interromper seu ciclo no intuito de restaurar relacionamentos que foram rompidos por episódios violentos. Ela foi constituída a partir da escuta ativa, do emprego da comunicação não violenta, do reconhecimento das necessidades e propósitos daqueles que apresentaram mau comportamento e, também, das necessidades dos que foram prejudicados por eles. Trabalha com todos os interessados no objetivo de encontrar uma forma de resolver a situação e criar planos para mudanças futuras, otimizando condições para que ocorra um encontro cooperativo entre as partes.

Na esteira dessas reflexões, encontramos as contribuições de Paulo Freire que influenciaram, de forma decisiva, a educação brasileira, pois como forma de contracultura à ditadura militar e à educação bancária vigente em nossa terra, ele propunha uma educação “libertadora e humanizadora”, que tinha como base o diálogo, a amorosidade, o respeito ao próximo, a empatia e a solidariedade.

No pensamento freiriano,

o diálogo fenomeniza e historiciza a essencial intersubjetividade humana; ele é relacional e, nele, ninguém tem iniciativa absoluta. Os dialogantes ‘admiram’ um mesmo mundo; afastam-se dele e com ele coincidem; nele põem-se e opõem-se. Vimos que, assim, a consciência se existência e busca perfazer-se. O diálogo não é um produto histórico, é a própria historicização.(FREIRE, 2019, p.22)

O diálogo é uma necessidade do ser humano. É o desejo de expressar-se e de se fazer entendido. É a construção dos saberes, a necessidade de expressão de emoções. É também um ato de humildade, pois torna-se vital propiciar uma condição de escuta ativa e sensível e para isso colocamo-nos em condição de igualdade com o outro. É, portanto, um ato de amor.

Relacionamentos que antes eram baseados na dominação, punição, culpabilização, intimidação e desqualificação do outro podem ser reconstruídos e transformados em relações alicerçadas na reflexão, na amorosidade e na relação dialógica, por meio da aplicação da Disciplina Restaurativa e da Educação para os Direitos Humanos (EDH) utilizada dentro das escolas pacificadoras. Essa disciplina tem seus princípios pautados em três vertentes: o primeiro baseado em práticas circulares oriundas de tribos indígenas (Maori) do Sudeste Asiático e do Canadá; o segundo nos quatro pilares da Educação - aprender a viver juntos, aprender a conhecer, aprender a fazer e aprender a ser, constantes no Relatório da Comissão Internacional para o Século XXI à Unesco de 2010, que foi escrito por Jaques Delors e o terceiro na Justiça Restaurativa.

Essa abordagem humanizante, integradora e dialógica de resolução dos conflitos ocorre por meio de círculos restaurativos que se apresentam como reuniões circulares que envolvem as pessoas relacionadas ao problema, um mediador do processo e quem mais possa colaborar com a resolução da questão em pauta.



### **3 - ALÉM DOS MUROS DA ESCOLA – A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

#### **3.1 – Perfil de Ingresso nas Comissões de Mediação de Conflitos e suas atribuições**

O Decreto nº 56.560 de 2015, que dispõe sobre a criação das CMC's nas escolas da rede municipal de ensino, elucida todo o processo de estruturação das comissões e suas atribuições. Em seu Artigo nº3, consta que as comissões deverão ser implantadas em todas as unidades educacionais, independente da faixa etária a que serve:

A Comissão de Mediação de Conflitos (CMC) será implantada nos Centros de Educação Infantil - CEIs, nos Centros Municipais de Educação Infantil - CEMEIs, nas Escolas Municipais de Educação Infantil - EMEIs, nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental - EMEFs, nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental e Médio - EMEFMs, nas Escolas Municipais de Educação Bilíngue para Surdos - EMEBSs e nos Centros Integrados de Educação de Jovens e Adultos - CIEJAs.(SÃO PAULO, 2015)

Em seu Artigo nº 5, informa-nos que:

A Comissão de Mediação de Conflitos - CMC terá as seguintes atribuições:

- I - mediar conflitos ocorridos no interior da unidade educacional que envolvam educandos e profissionais da educação;
- II - orientar a comunidade escolar por meio da mediação independente e imparcial, sugerindo medidas para a resolução dos conflitos;
- III - identificar as causas das diferentes formas de violência no âmbito escolar;
- IV - identificar as áreas que apresentem risco de violência nas unidades educacionais;
- V - apresentar soluções e encaminhamentos à equipe gestora da unidade educacional para equacionamento dos problemas enfrentados. (SÃO PAULO,2015)

Essas comissões deverão ser compostas por representantes das equipes gestora, docente e de apoio à educação, dos responsáveis ou dos familiares dos educandos, observada a proporção como citada no artigo de nº 6 ainda desse mesmo decreto:

- I - nos CEIs, CEMEIs e EMEIs:
  - a) equipe gestora: 1 (um);
  - b) professores efetivos: 2 (dois);
  - c) equipe de apoio: 1 (um);
  - d) responsáveis ou familiares dos educandos: 2 (dois);
- II - nas EMEFs, EMEFMs, EMEBSs e CIEJAs:
  - a) equipe gestora: 1 (um);
  - b) professores efetivos: 3 (três);
  - c) equipe de apoio: 2 (dois);
  - d) responsáveis ou familiares dos educandos: 3 (três);
  - e) educandos: 3 (três)( SÃO PAULO, 2015)

Já o Artigo nº7 orienta sobre o processo de seleção dos mediadores:

Os membros da Comissão de Mediação de Conflitos - CMC serão escolhidos mediante processo eletivo realizado pelos Conselhos de Escola, pelos Conselhos dos CEIs e pelos Conselhos de CIEJAs, cujos procedimentos serão fixados em ato da Secretaria Municipal de Educação. (SÃO PAULO, 2015)

Para se alcançar os objetivos propostos no decreto, faz-se necessário entender a gênese ontológica e epistemológica do conceito de conflito e seus impactos no cotidiano do contexto escolar.

Ao retomarmos o conceito de conflito, a partir do dicionário de português Houaiss, lembramos que conflito significa *ausência de concordância, de entendimento; oposição de interesses, de opiniões, divergência: conflito entre capitalistas e socialistas; discussão intensa; alteração*. Vivenciamos conflitos em todos os momentos de nossa vida, podendo ser eles de ordem interpessoal ou intrapessoal: conflitos na infância, conflitos em momentos de decisão, conflitos na adolescência, na escolha da profissão, divergências de pontos de vista, dentre outros.

Muitos desses conflitos acontecem nos espaços escolares, pois nele passamos grande parte de nossas vidas, ou em outros casos, nunca nos afastamos deles quando nos tornamos professores ou profissionais da área de educação. Eles acabam se tornando nosso habitat. Vivemos e respiramos *por e pela* escola com todos os seus ônus e bônus. Por causa dessa gama de pessoas que nela convivem, o conflito torna-se inerente ao dia a dia, pois ele resulta dessas interações humanas.

Divergências de ideias, de valores, de posicionamentos éticos, estéticos e políticos podem causar rompimento nos relacionamentos somados ou não a atos violentos. O conflito nem sempre é negativo, ele se torna prejudicial quando escondido, velado ou negligenciado. Ele tem uma função dentro das relações humanas: a partir dele aprendemos a nos posicionar revelando nossa visão de mundo, aprendemos a escutar o outro, a refletir sobre cada ponto tratado na conversa que aconteceu, procuramos entender e respeitar os silêncios e assim, nos humanizamos, pois, desenvolvemos a amorosidade, a empatia, o respeito e a compaixão. Constituímo-nos enquanto seres humanos na medida em que nos relacionamos com o outro.

Os conflitos podem acontecer em todos os aspectos de nossa vida, mas para efeito deste estudo iremos nos ater apenas aos conflitos restritos aos ambientes educacionais. Chrispino (2007, p.20) fez uma adaptação bastante prática de um estudo realizado por Zampa (2005, p.30-31) sobre os conflitos que ocorrem com maior frequência nas escolas, sendo eles:

Entre docentes, por:

- falta de comunicação; interesses pessoais; questões de poder; conflitos anteriores; valores diferentes; busca de “pontuação” (posição de destaque); conceito anual entre

docentes; não indicação para cargos de ascensão hierárquica; divergência em posições políticas ou ideológicas.

Entre alunos e docentes, por:

- não entender o que explicam; notas arbitrárias; divergência sobre critério de avaliação; avaliação inadequada (na visão do aluno); discriminação; falta de material didático; não serem ouvidos (tanto alunos quanto docentes); desinteresse pela matéria de estudo.

Entre alunos, por:

- mal-entendidos; brigas; rivalidade entre grupos; discriminação; *bullying*, uso de espaços e bens; namoro; assédio sexual; perda ou dano de bens escolares; eleições (de variadas espécies); viagens e festas.

Entre pais, docentes e gestores, por:

- agressões ocorridas entre alunos e entre os professores; perda de material de trabalho; associação de pais e amigos; cantina escolar ou similar; falta ao serviço pelos professores; falta de assistência pedagógica pelos professores; critérios de avaliação, aprovação e reprovação; uso de uniforme escolar; não atendimento a requisitos “burocráticos” e administrativos da gestão.(CHRISPINO, 2007, p.21)

Uma vez identificados os conflitos com maior reincidência no ambiente escolar e a partir da promulgação de leis e decretos que dispõem sobre a criação das comissões de mediação de conflitos, nos perguntamos quais seriam os aspectos mais relevantes para a elaboração de um programa de formação para a mediação de conflitos, a partir das seguintes questões norteadoras:

- Como podemos elaborar uma formação para que os profissionais eleitos como mediadores de conflitos possam enfrentar as situações de violência e desentendimento com eficácia e eficiência?

- Quais são os aspectos importantes na formação dos mediadores de conflitos que auxiliam na função social da escola que é manter a permanência e o aprendizado dos educandos nos espaços escolares?

- Os mediadores têm conhecimento dos dispositivos metodológicos usados na mediação de conflitos nos contextos escolares?

- Conhecem a importância da Educomunicação em suas relações dialógicas e as técnicas da disciplina restaurativa?

Porro (2004) mostra que há sete razões para elaborarmos um programa de formação para mediadores de conflitos:

#### **7 GRANDES MOTIVOS PARA REALIZAR O PROGRAMA DE MEDIAÇÃO:**

1. a capacitação em resolver conflitos valoriza o tempo;
2. a capacitação em resolver conflitos ensina várias estratégias úteis;
3. a capacitação em resolver conflitos ensina aos alunos consideração e respeito para com os demais;
4. a capacitação em resolver conflitos reduz o estresse;
5. possibilidade de aplicar as novas técnicas em casa, com familiares e amigos;
6. a capacitação em resolver conflitos que podem contribuir para a prevenção do uso do álcool e de drogas;

7. possibilidade de sentir a satisfação de estar contribuindo com a paz do mundo.  
(PORRO, 2004, apud. CHRISPINO, 2007, p.26).

Tendo em vista essas informações, é possível identificar aspectos relevantes quanto à formação dos profissionais para a prática cotidiana das atividades nas comissões de mediação de conflito. O ponto inicial seria considerar os diversos saberes que cada integrante desenvolveu durante sua vida e em seu percurso profissional, para que se possa traçar um plano de formação fundamentado nos saberes experienciais descritos por Tardiff (2020), pelo conhecimento autônomo citado por García (1999) pelo conhecimento em Direitos Humanos (Declaração Universal de Direitos Humanos) e pela formação continuada que ocorre em nossas carreiras.

### **3.2 - A contribuição dos saberes experienciais e do aprendizado autônomo na formação dos mediadores de conflitos**

O maior objetivo e o centro da importância da mediação de conflitos é fazer com que o educando permaneça e se desenvolva integralmente na escola e, a partir disso, se faz necessário uma série de recursos para se atingir esses objetivos, conforme disposto na portaria de nº 2974/2016, no Artigo nº 4:

Art. 4º - Para o fortalecimento do diálogo e da aprendizagem, a atuação da CMC terá como pressupostos:

- I - a autonomia;
- II - a responsabilidade;
- III - a solidariedade.

§ 2º - Os referidos pressupostos deverão considerar que a Unidade Educacional poderá construir um currículo inerente à gestão democrática e ao protagonismo infantil e juvenil, na perspectiva da educação integral.(SÃO PAULO,2016)

E ainda de acordo com a Portaria nº 2974/2016, espera-se que o mediador de conflitos cumpra determinados princípios durante a sua atuação:

Art. 5º - A mediação de conflitos observará os seguintes princípios, dentre outros aplicáveis à matéria:

- I - voluntariedade das partes;
- II - imparcialidade dos mediadores;
- III - isonomia entre as partes;
- IV - busca do consenso;
- V - confidencialidade do procedimento.

Assim, o mediador de conflitos atuará diretamente na negociação e mediação dos conflitos existentes nos espaços escolares que possam acontecer entre educandos, entre educandos e educadores e, para tanto, espera-se que ele tenha uma postura imparcial, confiável, paciente, tenaz, que seja um bom comunicador, empático e flexível, além de ter

conhecimento sobre as causas da violência e os tipos de violência que acometem a sua comunidade escolar e social e que faça bom uso do diálogo, proporcionando espaço para uma ação reflexiva a respeito da situação que está sendo vivida pelos envolvidos.

Alguns desses saberes não são necessariamente aprendidos num banco de escola, em congressos ou palestras. Paulo Freire, nos lembra que:

Nestas relações com o mundo, através de sua ação sobre ele, o homem se encontra marcado pelos resultados de sua própria ação. Atuando, transforma; transformando, cria uma realidade que, por sua vez, “envolvendo-o”, condiciona sua forma de atuar. (FREIRE, 2020, pp. 30-31).

O Patrono da Educação Brasileira destaca ainda que não há saberes que se sobressaiam sobre os outros, mas que há saberes diferentes que dialogam entre si, colaborando para a construção dessa nova função, na tentativa de ampliar seu espaço de atuação dentro dos contextos escolares.

Também Tardiff posiciona-se sobre o tema, afirmando que

(...) no âmbito dos ofícios e das profissões, não creio que se possa falar do saber sem relacioná-lo com os condicionantes e com o contexto do trabalho: o saber é sempre o saber de alguém que trabalha alguma coisa no intuito de realizar um objetivo qualquer. (TARDIFF, 2014, p.11).

Os saberes dos mediadores de conflitos emergem de uma realidade social que se materializa nas relações dialógicas e interpessoais no espaço escolar, e para isso se faz necessário muitas vezes revisitar o óbvio, tendo uma postura crítica diante dos fatos sociais.

O espaço escolar propicia as aprendizagens sistematizadas, bem como o aprendizado da autorregulação emocional<sup>8</sup> e da articulação dos relacionamentos, a partir de situações vivenciadas no cotidiano. “Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”, conforme nos lembra Paulo Freire (2019).

Cabe à escola criar ambientes de aprendizado justos e equitativos e isso não é uma tarefa simples, ao contrário, é por demais complexa e para se alcançar esse objetivo, que é responsabilidade de todos os atores escolares, é necessário que haja o envolvimento na promoção desse ambiente justo, equitativo e acolhedor. Ela nos convida a refletir sobre sua realidade, seu “*modus operandi e comunicandi*” dentro da sociedade, bem como sobre a formação daqueles que nela atuam e que dela fazem uso.

---

<sup>8</sup>- A autorregulação emocional tem sido considerada um componente da inteligência emocional, que por sua vez diz respeito às habilidades que as pessoas possuem de identificar, nomear e agir em relação aos próprios sentimentos e aos de outras pessoas (GOLEMAN, 2006)

Em Evans & Vaandering (2018, p.53) lemos que nós, seres humanos, temos um forte senso inato daquilo que é justo e equitativo e para que um ambiente possa ser considerado com justiça e com equidade, ele deve estar alicerçado na paz.

A partir da paz nos sentimos seguros, acolhidos e respeitados. Contudo, ela se dá *a posteriori* às nossas ações, ela deve ser construída por meio de ações intencionais, pois a nossa existência não se resume em estar no mundo, mas a estar nele com os outros. Ela se torna realidade à medida em que nos abstermos de causar danos aos demais e desenvolvemos um olhar atento às nossas necessidades e também às necessidades alheias.

Maslow e Rogers, citados por Evans & Vaandering (2018, p.59) foram os precursores das teorias das necessidades humanas e, após anos de pesquisas, descobriram as necessidades básicas “universais” que subsidiam as nossas motivações, sendo elas:

1. **Autonomia:** senso de controle sobre o próprio destino;
2. **Pertencimento:** certeza de que somos aceitos, valorizados e respeitados;
3. **Senso de competência:** certeza de que somos capazes.

Alimentar relacionamentos saudáveis é um fator importante para se criar um ambiente pacífico. Contudo, eles não se dão *a priori*. Precisamos aprender a nos comunicar de forma respeitosa e a permitir que essas necessidades individuais e coletivas sejam atendidas.

A comunicação respeitosa acontece quando as pessoas levam em conta o conteúdo da mensagem que enviaram e avaliam qual o impacto que causou no outro, procurando valorizar o bem-estar, suas crenças e valores. Neste sentido, ela estimula as pessoas a manifestarem o que têm de melhor dentro de si, para que afetemos e sejamos afetados de maneira positiva.

Embora saibamos que muitos educandas e educadoras vão para a escola e se sintam marginalizados devido a sua raça, gênero ou orientação sexual, alguns outros sentem-se desconectados daquela realidade por causa de sua linguagem, religião, classe social e/ou habilidades. Assim, as escolas pacificadoras devem ser incisivas no tocante à fomentação do diálogo, da escuta sensível<sup>9</sup>, de um olhar empático às necessidades alheias, além das formações continuadas para que isso se desenvolva.

A atuação do mediador de conflitos não se restringe apenas à aplicação técnica dos dispositivos metodológicos que facilitam o diálogo, mas ela está impregnada de amorosidade e de respeito ao outro. Isso se torna possível a partir da intencionalidade de se construir uma nova realidade, mais humana, mais leve e interconectada. Em sua formação, uma das ideias fundamentais é utilizar-se “dos saberes humanos a respeito de seres humanos”. Tardiff

---

<sup>9</sup>A escuta sensível apoia-se na empatia, segundo René Barbier (2002, p.1)

(2014), pois o mediador de conflitos se relaciona interativamente *para e com* seu “objeto” de trabalho, que são os relacionamentos interpessoais.

Ao nos referirmos à interatividade desses relacionamentos, estamos falando sobre um espaço de intersubjetividades no qual o mediador de conflitos irá atuar. Trata-se de um universo construído ao longo das vivências singulares de cada indivíduo que deve ser tocada e ouvida com muito respeito.

Para a sua atuação, o mediador de conflitos, além de sua subjetividade, conta com suas vivências, o que o ajuda a se repertoriar para concretizar suas ações. Tardiff (2014) nos diz que

(...) a maneira como o professor (*e/ou mediador de conflitos*) resolve e assume os conflitos de autoridade no espaço escolar não pode se reduzir a um saber instrumental, mas envolve inevitavelmente sua própria relação pessoal com a autoridade, relação essa que é necessariamente marcada por suas próprias experiências, seus valores, suas emoções. (TARDIFF, 2014, p.232).

O poder em si não é bom nem mau, mas a forma como ele é usado pode fortalecer ou enfraquecer os relacionamentos nos espaços escolares e no mundo, logo a democracia nos convida a refletir sobre a sua importância no âmbito educacional.

Nesse sentido, as tomadas de decisão dentro do contexto escolar não poderão ser autoritárias e unilaterais, pois isso enfraqueceria o espaço de diálogo entre as partes envolvidas em um conflito, uma vez que alguém imponha um julgamento de valor. Caso isso aconteça, os envolvidos se sentiriam violados, sem voz e sem o direito de se posicionarem com suas ideias e valores.

Pelo contrário, as relações devem estar pautadas pelo amor, pela humildade, pela fé nos homens, em uma relação horizontal, em que a confiança de um pelo outro é consequência óbvia para que haja um clima de confiança entre os sujeitos. (FREIRE, 2019, p.113).

Durante a nossa carreira profissional, a humildade é uma característica bastante importante para que continuemos a nos desenvolver, pois nos permite estar atentos às nossas lacunas de aprendizado. Segundo Garcia (1999), o desenvolvimento profissional autônomo é simples e ocorre quando o professor(a) e/ou o(a) profissional da área da educação desejam aprender e ampliar por si mesmos aqueles conhecimentos e competências que julgam necessários para o desenvolvimento de sua função.

Assim, o conhecimento torna-se efetivo na medida em que o profissional vai formando a sua própria imagem pessoal e a sua visão enquanto mediador de conflitos.

O professor e/ou o profissional menciona que o desenvolvimento profissional tem a ver com a capacidade de manter a curiosidade acerca da dinâmica dos

acontecimentos, identificar os interesses significativos e aprender a valorizar e a procurar o diálogo com os colegas e especialistas que servem de apoio para análise de dados e ajustar padrões de ação. (RUDDUCK, 1997apud. GARCIA, 1999, p.150).

Em síntese, acreditamos que o agente mediador de conflitos deve se entender como um ator político e social, um investigador, um profissional autônomo com capacidade de autodesenvolvimento por meio do trabalho curricular exercido. (GARCIA, 1999, p.183)

### **3.3 - O papel da Educação em Direitos Humanosna Formação dos Mediadores de Conflitos.**

A Constituição Brasileira de 1988 destacou a cidadania, a democracia e a dignidade da pessoa humana como aspectos fundamentais do Estado Brasileiro e a educação como um direito social.

Lê-se na Constituição Federal em seu artigo de nº 206:

Art. 206: “o ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I) Igualdade de condições para acesso e permanência na escola, II) liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber, III) pluralismo de ideias e concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino, IV) gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais, VI) gestão democrática do ensino público” (BRASIL, 2013,p.121).

Levando em consideração esses incisos a partir do Artigo nº206, a escola obteve a liberdade de trabalhar como um de seus eixos pedagógicos, a Educação em Direitos Humanos (EDH), que propõe desenvolver o ser humano em todas as suas dimensões, bem como seus posicionamentos políticos, éticos e estéticos. Ela propicia espaço para a reflexão e para o diálogo, pois na escola devemos exercitar o direito legítimo e a liberdade de expormos nossas ideias.

Contudo, uma das consequências da liberdade de fala e do pluralismo de ideias é a não aceitação do ponto de vista do outro e de seus valores, e como uma forma de reação isso pode gerar alguns conflitos. É na escola que podemos aprender a lidar com eles, de uma forma dialógica e restaurativa.

As escolas pacificadoras têm em sua gênese a valorização da EDH, em que o bem coletivo vem em primeiro lugar. A implantação desse ideal deve ecoar pelos corredores da escola e por meio da equipe que nela atua, devendo haver uma congruência entre fala e atitude.

Para a sua consolidação, a Educação em Direitos Humanos precisa da cooperação de uma ampla variedade de sujeitos e instituições que atuem na proposição de ações



que a sustentam. Para isso, todos os atores do ambiente educacional devem fazer parte do processo de implementação da Educação em Direitos Humanos. Isso significa que todas as pessoas, independente do seu sexo, origem nacional, étnico-racial, de suas condições econômicas, sociais ou culturais, de suas escolhas de credo; orientação sexual, identidade de gênero, faixa etária, superdotação, transtornos globais e do desenvolvimento, têm a possibilidade de usufruir de uma educação não discriminatória e democrática. (BRASIL, 2012, p.2)

Educar em direitos humanos “humaniza” o homem ( e a mulher) , legitima sua dignidade e faz dele o ator principal na transformação para uma sociedade mais justa, amorosa e fraterna. Magendzo (2002) corrobora com essa ideia: “a dignidade humana como valor fundante das relações humanas deve ser entendida como elemento essencial para a democratização da sociedade”. Segundo o documento, “o respeito à dignidade humana deve permear as relações no tecido social, de forma que a vigência dos direitos humanos se materialize na democracia social, econômica e cultural” (BRASIL, 2013, pp.34-35).

A EDH inclui práticas pedagógicas, políticas e a luta por esses direitos, prevendo-se espaços de diálogos e práticas com a participação de todos. Fundamenta-se nos seguintes princípios:

- *Dignidade humana*: está relacionada a uma concepção de que a existência humana esteja fundada em ter seus direitos reconhecidos e respeitados;

- *Igualdade de direitos*: o princípio da igualdade de direitos está ligado “(...) à ampliação de direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais a todos os cidadãos e cidadãs, com vistas a sua universalidade, sem distinção de cor, credo, nacionalidade, orientação sexual, biopsicossocial e local de moradia.” (BRASIL, 2012, p.9);

- *Reconhecimento e valorização das diferenças e das diversidades*: esse princípio refere-se ao enfrentamento do preconceito e discriminações para que as diferenças não sejam transformadas em desigualdades;

- *Laicidade do Estado*: refere-se à liberdade de crença, garantida pela Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 e pela Constituição Federal de 1988;

- *Democracia na educação*: a democracia só acontece com a participação de todos. Liberdade, igualdade e solidariedade expressam-se na promoção e no reconhecimento dos direitos civis, políticos, econômicos, ambientais e culturais;

- *Transversalidade, vivência e globalidade*: os direitos humanos se caracterizam pelo diálogo que deve ser interdisciplinar. A EDH é, em sua essência, vivencial e deve englobar a todos;

- *Sustentabilidade socioambiental*: A EDH estimula o cuidado com os espaços públicos e de utilização democrática para todos. Pode-se entender como uma educação para a

cidadania, o cuidado com o ambiente local, regional e global, bem como uma educação política.

A EDH concebe a possibilidade de interação entre as diferentes áreas do conhecimento, podendo preparar as pessoas para compreender e intervir na realidade. Ela deve ser problematizadora, geradora de conhecimento e de conteúdo de acordo com as pautas e demandas da sociedade.

Dessa forma, a EDH requer uma postura crítica e reflexiva. As consequências dessa proposta são: sentimento de pertencimento ao grupo e desenvolvimento de uma identidade coletiva na qual todos se respeitam; melhoria na autoestima dos alunos; maior confiança nos relacionamentos e nas tomadas de decisões; desenvolvimento de habilidades nas resoluções de conflito e melhoria na capacidade de argumentação.

De acordo com o Programa mundial em EDH essa proposta vai além de uma aprendizagem cognitiva, incluindo o desenvolvimento social e emocional de quem se desenvolve no processo de ensino-aprendizagem.

Para que tudo isso aconteça na escola, entretanto, é preciso propiciar condições seguras para o desenvolvimento de todas essas habilidades, tanto em relação aos alunos quanto na formação dos mediadores que nela atuam permanentemente.

### **3.4 – A importância da Formação Continuada na Formação dos Mediadores de Conflitos.**

Para Cunha (2013, p.612), a *formação continuada refere-se a* iniciativas de formação que acontecem durante o tempo profissional dos sujeitos, podendo ser tanto de interesse dos servidores públicos ou de interesse das instituições nas quais os servidores estão lotados e mediante as funções que estejam exercendo naquele momento, pois na carreira da educação pública do município de São Paulo, é possível que o profissional tenha um cargo base, mas que seja designado para outras funções.

Apresenta-se em formato e duração diferenciados, dando a conotação de um processo. Pode ainda, ocorrer por meio de participações em congressos, seminários, simpósios, colóquios, encontros, jornadas, palestras, grupos de estudo, grupos de pesquisa, em JEIF's, e em PEA's

Segundo Bissaco (2012), a formação continuada deve levar o professor a ter uma postura reflexiva, elaborando conhecimento a partir de sua prática diária, que necessita de uma autoavaliação constante que reorienta seu trabalho. Corroborando com essa ideia, Freire

(2019) nos diz que “(...) a reflexão crítica sobre a prática se torna uma exigência da relação Teoria/Prática sem a qual a teoria pode ir virando blablablá e a prática, ativismo”.

Transportando-se esse conceito para a formação continuada de todos os profissionais envolvidos na CMC, uma vez que todos eles possuem uma ligação com a área da educação, entende-se que tal função requer sempre essa postura crítico-reflexiva. A esse respeito, FULLAN (1987) afirma que:

(...) o desenvolvimento profissional é um projeto ao longo da carreira desde a formação inicial, à iniciação, ao desenvolvimento profissional contínuo através da própria carreira, o desenvolvimento profissional é uma aprendizagem contínua, interativa, acumulativa, que combina uma variedade de formatos de aprendizagem. (FULLAN, 1987, p.215).

A opção em se candidatar a mediador de conflito surge no decorrer da carreira do funcionalismo público municipal que atua dentro das unidades escolares, derivada de uma necessidade de se mediar situações de violências verbais, físicas e psicológicas, entre os educandos e/ou entre educadores e educandos, atitudes essas que espelham uma sociedade adoecida, vítima da fome, da miséria, das injustiças sociais e da falta de oportunidade e acesso aos serviços básicos que lhes assegurem a garantia de seus direitos e que são refletidas dentro das escolas.

Frente a essa necessidade, aqueles que são eleitos têm um grande desafio de retornarem aos bancos dos espaços de formação e revisitarem conceitos esquecidos, além de investirem em formação adequada para um bom manejo das situações de conflitos. Nesse sentido, a busca pelo conhecimento é marcada pelo desejo de aprimorar-se, de superar desafios e de aproximar-se de seu objeto de estudo.

Paulo Freire define com precisão como deve ocorrer uma busca pelo conhecimento:

O conhecimento pelo contrário, exige uma presença curiosa do sujeito em face do mundo. Requer sua ação transformadora sobre a realidade. Demanda uma busca constante. Implica invenção e reinvenção. [...] Conhecer é tarefa de sujeitos, não de objetos. E é como sujeito, e somente enquanto sujeito, que o homem pode realmente conhecer. (FREIRE, 2020, pp.28-29).

Durante o tempo em que os profissionais eleitos atuam como mediadores de conflitos, a formação sistematizada e permanente é um grande desafio dada a rotina escolar em que estão inseridos, pois eles não podem abster-se de seus afazeres para cuidarem apenas do clima socioafetivo educacional, já que a mediação foi inserida como mais uma atividade em seu dia a dia.

O desenvolvimento profissional não é algo equilibrado, passa por diferentes momentos e tem diferentes interesses. Há épocas de equilíbrio e de crises que podem ser acometidas

pelas mudanças de função ou por acontecimentos individuais. Essa percepção de mudança é a alavanca necessária para se procurar por novas aprendizagens.

No desenvolvimento do adulto, entretanto, a experiência nem sempre pode ser considerada como um crescimento por si só. Ela deve estar atrelada ao conhecimento, à autonomia e à reflexão de sua práxis.

### **3.5 – Do Proposto ao Concretizado - A formação oferecida pela Prefeitura de São Paulo para os Mediadores de Conflitos.**

O decreto de nº 56.560/2015, em seu artigo de nº 5, incisos III, IV e V, salienta que se faz necessário:

- III - identificar as causas das diferentes formas de violência no âmbito escolar;
- IV - identificar as áreas que apresentem risco de violência nas unidades educacionais;
- V - apresentar soluções e encaminhamentos à equipe gestora da unidade educacional para equacionamento dos problemas enfrentados. (SÃO PAULO, 2015)

Para atender à solicitação constante nesse decreto, para a oferta de conteúdos voltados para uma EDH e também para o combate à violência, a Prefeitura Municipal de São Paulo identificou a necessidade de contratar uma assessoria especializada no assunto, e quem assumiu essa parceria, entre os anos de 2015 e 2019, foi o Instituto Vladimir Herzog.

De acordo com as informações constantes no portal do Instituto - <https://respeitarepreciso.org.br/sobre/>:

O Instituto Vladimir Herzog (IVH) foi fundado em junho de 2009 por amigos e familiares do jornalista Vladimir Herzog, assassinado pela ditadura militar em 1975. Com atuação nacional, tem como missão trabalhar, junto à sociedade, os valores da Democracia, dos Direitos Humanos e da Liberdade de Expressão. O IVH desenvolve seu trabalho em 3 eixos:

- **Vlado Memória:** compromisso com a História, reflexos da ditadura e defesa da democracia.
- **Vlado Jornalismo:** jornalismo investigativo e pela liberdade de expressão.
- **Vlado Educação:** formação em valores e promoção da cultura de respeito.

Esse Instituto atua com o Projeto “**Respeitar é Preciso**” dentro de escolas públicas. A partir das informações constantes no portal, o trabalho ocorre desde o Ensino Infantil até o Ensino Fundamental, conforme descrito abaixo:

**O Respeitar é Preciso!** é um projeto da área de educação do Instituto Vladimir Herzog e foi criado para disseminar a cultura de Educação em Direitos Humanos nas escolas públicas, trabalhando com educadores desde a creche até o final do Ensino Fundamental para a adoção do respeito mútuo e do respeito à diversidade e repudiando assim qualquer forma de violência no convívio escolar.

O projeto acontece por meio de ações de formação presencial e online apoiadas em um conjunto de materiais inéditos, desenvolvidos pelo projeto, os **Cadernos do Respeitar!** O foco na educação em valores acontece no convívio escolar e nas práticas de sala de aula, trabalhando transversalmente nas ações formativas, buscando promover a cultura de Educação em Direitos Humanos nas escolas.

Desde 2014 o **Respeitar é Preciso!** atua na rede pública municipal de São Paulo e, de lá pra cá, já impactou gestores, docentes, estudantes, funcionários e familiares de mais de 1500 escolas com atividades de formação e subsídios online. Em 2016 as atividades presenciais do **Respeitar!** passaram a acontecer com as Comissões de Mediação de Conflitos das unidades escolares, regulamentadas a partir do Decreto no 56.560, de 28 de outubro de 2015. Em 2018, os cursos de formação do Respeitar são **Preciso!** foram legitimados pela política da Secretaria Municipal de Educação, garantindo pontuação na carreira dos cursistas participantes. Em 2019, o projeto ampliou sua atuação e iniciou atividades em Pernambuco, na cidade de Goiana.

Os objetivos do **Respeitar é Preciso!** são:

- Contribuir para a disseminação da cultura de Educação em Direitos Humanos nas escolas, visando à formação de sujeitos de direito, que respeitem e se façam respeitar;
- Contribuir para o aprofundamento da compreensão do significado de Direitos Humanos como uma exigência da democracia e sua relação necessária com a educação desde a primeira infância;
- Subsidiar formas de trabalho pedagógico criando possibilidades para que, com o tempo, sejam eliminadas quaisquer situações de violência entre os integrantes da comunidade escolar;
- Contribuir para a adoção do respeito mútuo e do respeito à diversidade socioeconômica, cultural, familiar, geracional, de condição de saúde física ou mental, de etnia, credo, gênero, sexualidade, origem, entre outros, como base da convivência e da integração no cotidiano escolar;
- Orientar os educadores na análise e na reflexão sobre as diversas situações do convívio escolar para que tenham condições de identificar possíveis situações de desrespeito aos Direitos Humanos, enfrentando-as e buscando formas de superação, e para que incluam, de fato, a EDH nos seus projetos político-pedagógicos (PPPs).

Atrelada à sua proposta de trabalho, o Instituto desenvolveu uma coleção de livros para que fosse trabalhada nas escolas, sendo eles:

“EDH para todas as idades”; “Respeito na Escola”; “Diversidade e Discriminação”; “Respeito e Humilhação”; “Sujeitos de Direito”; “Democracia na Escola e Mediação de Conflitos”. Nos cadernos há sugestões de atividades e reflexões para serem feitas com o propósito de aprimorar as relações existentes na escola e seu entorno” (HERZOG, 2020).

Durante esses quatro anos, o Instituto Vladimir Herzog em parceria com as DIPED’s das Diretorias Regionais de Educação realizam esses treinamentos para os integrantes CMC’s, bem como para os demais servidores. Entretanto, a cada treinamento apenas 50 pessoas poderiam participar dessas formações, sendo que esses cursos eram oferecidos uma ou duas vezes no ano, limitando muito o acesso ao conhecimento sobre os assuntos tratados pelo Instituto e pelas formações oferecidas pelas DIPED’s.

No início de 2020, em busca de uma inovação no conhecimento e tendo tomado conhecimento a respeito da Disciplina Restaurativa, a Divisão dos Centros Educacionais

Unificados e da Educação Integral (DICEU) da DRE/PJ optou por contratar uma assessoria complementar que oferecesse esse conhecimento específico para os integrantes das CMC's que são de sua responsabilidade.

Em parceria com essas assessorias contratadas, desenvolveu-se o seguinte plano para o ano de 2020:

### Quadro 3 – Formações oferecidas pela DICEU - DRE PJ às CMC's

DATA	TEMA	TIPO	LINK DO VÍDEO OU MATERIAL
23/jun.	REUNIÃO CRECE REGIONAL	Via Teams	Reunião Crece Regional
26/jun.	LIVE: INTRODUÇÃO ÀS PROPOSTAS DE ACOLHIMENTO DRE PJ	Live - Streamyard e Facebook	<u>Link para download: <a href="https://tinyurl.com/PropostaAcolhimentoDREPJ">https://tinyurl.com/PropostaAcolhimentoDREPJ</a></u>
26/jun.	LIVE: CEU VILA ATLÂNTICA E PERA MARMELO - DIVULGAÇÃO PROART	Live - Streamyard e Facebook	Facebook do CEU Vila Atlântica e CEU Pera Marmelo
29/jun.	LIVE: ATIVIDADE FÍSICA EM TEMPOS DE TELETRABALHO - COMO PROMOVER E QUAIS BENEFÍCIOS	Live - Streamyard e Facebook	<u>Link vídeo: <a href="https://tinyurl.com/AtividadeFisicaTeletrabalho">https://tinyurl.com/AtividadeFisicaTeletrabalho</a></u>
01/jul.	LIVE: PROMOÇÃO DE CUIDADO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM TEMPO DE PANDEMIA	Live - Streamyard e Facebook	<u>Link vídeo: <a href="https://tinyurl.com/LivePromocaodeCuidado">https://tinyurl.com/LivePromocaodeCuidado</a> Apresentação: <a href="https://tinyurl.com/PDFPROMOCAODECUIDADO">https://tinyurl.com/PDFPROMOCAODECUIDADO</a></u>
03/jul.	REUNIÃO COM GESTORES DOS CEUS	Via Teams	Reunião interna sem gravação - sobre ação dos CEUs no tempo da Pandemia e lives
06/jul.	REUNIÃO COM EQUIPES DOS CEUS: GESTORES DOS CEUS, NÚCLEOS EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTES	Via Teams	Reunião interna sem gravação - sobre ação dos CEUs no tempo da Pandemia e lives
08/jul.	REUNIÃO COM UNIDADES DO SPI	Via Teams	Reunião sobre Política São Paulo Educadora, a trajetória de construção do Documento Conceitual da Ed. Integral - não foi gravada
10/jul.	LIVE: DIALOGANDO COM QUEM CUIDA	Live - Streamyard e Facebook	<u>Link encontroIII: <a href="https://tinyurl.com/videodialogandocomquemcuida">https://tinyurl.com/videodialogandocomquemcuida</a> Material</u>

			PDF: <a href="https://tinyurl.com/PDFDialogandocomquemcuida">https://tinyurl.com/PDFDialogandocomquemcuida</a> Link Live: <a href="https://tinyurl.com/LiveDialogandocomquemCuida">https://tinyurl.com/LiveDialogandocomquemCuida</a>
15/jul.	LIVE: EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS: PROJETO RESPEITAR É PRECISO	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/liveEDHRespeitarepreciso">https://tinyurl.com/liveEDHRespeitarepreciso</a>
17/jul.	PLANEJAMENTO ASSESSORIA	Via Teams	REUNIÃO ACONTECEU VIA TEAMS <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJlNWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJlNWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a>
21/jul.	LIVE: RESSIGNIFICANDO O CONCEITO DE EDUCAÇÃO INTEGRAL	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/liveressignificandoEdIntegral">https://tinyurl.com/liveressignificandoEdIntegral</a>
23/jul.	ENCONTRO FORMATIVO COM PROFESSORES DOS GRÊMIOS E PROFESSORES QUE ATUAM COM PROTAGONISMO INFANTOJUVENIL	Via Teams	não foi gravado
24/jul.	LIVE: GRÊMIOS ESTUDANTIS: FAZENDO A DIFERENÇA (EMEF JAIRO DE ALMEIDA)	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/videolive1gremiosdrepj">https://tinyurl.com/videolive1gremiosdrepj</a>
28/jul.	REUNIÃO CRECE REGIONAL	Via Teams	Reunião Crece Regional
29/jul.	LIVE: DEFICIÊNCIA VISUAL: DESAFIOS E POSSIBILIDADES	Live - Streamyard e Facebook	Link do vídeo: <a href="https://tinyurl.com/livedeficienciavisual">https://tinyurl.com/livedeficienciavisual</a>
30/jul.	ENCONTRO FORMATIVO REDE PARCEIRA: CONVIVÊNCIA NA ESCOLA	Via Teams	Link do Vídeo: <a href="https://tinyurl.com/videoceisparceiros1">https://tinyurl.com/videoceisparceiros1</a> <a href="https://tinyurl.com/MATERIALCRISTELLES">https://tinyurl.com/MATERIALCRISTELLES</a> <a href="https://tinyurl.com/MATERIALMARIUSA">https://tinyurl.com/MATERIALMARIUSA</a>
30/jul.	ENCONTRO FORMATIVO GT DA DRE PJ - CMC - NAAPA, DICEU, SUPERVISÃO, DIPED, CEFAl	Via Teams	não foi gravado
31/jul.	LIVE: CONVIVÊNCIA NA ESCOLA	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/liveConvivencianaEscola">https://tinyurl.com/liveConvivencianaEscola</a>

<b>04/ago.</b>	REUNIÃO FORMATIVA CEMEIS	Via Teams	não foi gravado
<b>07/ago.</b>	LIVE: GRÊMIOS ESTUDANTIS: FAZENDO A DIFERENÇA - EMPATIA E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/live2gremiosestudantil">https://tinyurl.com/live2gremiosestudantil</a>
<b>11/ago.</b>	GT EDUCAÇÃO INTEGRAL DRE PJ ANÁLISE DA MINUTA EDUCAÇÃO INTEGRAL	Via Teams	<a href="https://tinyurl.com/minutacomconsideracaodrepi">https://tinyurl.com/minutacomconsideracaodrepi</a>
<b>12/ago.</b>	LIVE: OS DIFERENTES MODOS DE APRENDER E A EDUCAÇÃO INTEGRAL	Live - Streamyard e Facebook	Link: <a href="https://tinyurl.com/videoliveDiferentesMAprende">https://tinyurl.com/videoliveDiferentesMAprende</a> Link material usado na live: <a href="https://tinyurl.com/PDFliveDiferentesMAprender">https://tinyurl.com/PDFliveDiferentesMAprender</a>
<b>17/ago.</b>	ENCONTRO FORMATIVO - TURMA 1 ALUNOS DO GRÊMIO E TURMA 2 PROFESSORES	Via Teams	não foram gravados
<b>19/ago.</b>	SORTEIO PÚBLICO - EDITAL DE CREDENCIAMEN-TO INSTRUTORES DE INSTRUMENTOS MUSICAIS	Via Teams	<u>vídeo do</u> sorteio: <a href="https://drive.google.com/file/d/1IzGn3IJ6GoweSk0AfVs-lkm89jQRsjBa/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1IzGn3IJ6GoweSk0AfVs-lkm89jQRsjBa/view?usp=sharing</a>
<b>20/ago.</b>	ENCONTRO FORMATIVO REDE PARCEIRA: CÍRCULO RESTAURATIVO - GRUPO I MANHÃ	Via Meet	Link: <a href="https://tinyurl.com/circulorestaurativogrupoI">https://tinyurl.com/circulorestaurativogrupoI</a> Mat aterial PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdfcirculorestaurativo">https://tinyurl.com/pdfcirculorestaurativo</a>
<b>20/ago.</b>	ENCONTRO FORMATIVO: FERRAMENTAS DE DIÁLOGO COM SPI	Via Meet	Segue material : <a href="https://tinyurl.com/PDFferramentasdedialogo">https://tinyurl.com/PDFferramentasdedialogo</a> Vídeo da reunião: <a href="https://tinyurl.com/videoferramentasdedialogoSPI">https://tinyurl.com/videoferramentasdedialogoSPI</a>
<b>21/ago.</b>	CURSO: MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Via Teams	<u>vídeo da aula:</u> <a href="https://tinyurl.com/CURSOencontro1">https://tinyurl.com/CURSOencontro1</a>
<b>25/ago.</b>	ENCONTRO FORMATIVO: GRÊMIO ESTUDANTIL: FAZENDO A DIFERENÇA - CONSELHO MIRIM NA EDUCAÇÃO	Via Meet	<u>Vídeos do</u> Encontro: <a href="https://tinyurl.com/videoassembleiamirimecoselhos">https://tinyurl.com/videoassembleiamirimecoselhos</a>



	INFANTIL		
25/ago.	REUNIÃO CRECE REGIONAL	Via Teams	Reunião Crece Regional
26/ago.	ENCONTRO FORMATIVO: COMO ANDA SUA ESCUTA?	Via Meet	material: <a href="https://tinyurl.com/PDFcomoandasuaescuta">https://tinyurl.com/PDFcomoandasuaescuta</a> link vídeo: <a href="https://tinyurl.com/comoandasuaescuta">https://tinyurl.com/comoandasuaescuta</a>
28/ago.	ENCONTRO FORMATIVO - CMC DAS UNIDADES E DRE - ESCUTA E DIÁLOGO	Via Meet	<u>Link do vídeo:</u> <a href="https://tinyurl.com/videomediacaoescutaedialogo">https://tinyurl.com/videomediacaoescutaedialogo</a>
28/ago.	ENCONTRO FORMATIVO REDE PARCEIRA: CÍRCULO RESTAURATIVO - GRUPO II TARDE	Via Meet	Link vídeo: <a href="https://tinyurl.com/circulorestaurativogrupoiI">https://tinyurl.com/circulorestaurativogrupoiI</a> Material PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdfcirculorestaurativo">https://tinyurl.com/pdfcirculorestaurativo</a>
01/set.	ENCONTRO FORMATIVO - GRÊMIO ESTUDANTIL: FAZENDO A DIFERENÇA - CONSELHO MIRIM...	Via Meet	Vídeo da EMEI Ricardo Gonçalves: <a href="https://youtu.be/ZPc9qcKM5bo">https://youtu.be/ZPc9qcKM5bo</a> Material em PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdfEmeiRicardo">https://tinyurl.com/pdfEmeiRicardo</a> Link do Encontro: <a href="https://tinyurl.com/video4gremioconselhimirim">https://tinyurl.com/video4gremioconselhimirim</a>
04/set.	REUNIÃO DE PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO DOS ENCONTROS FORMATIVOS	Via Teams	<a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJINWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22tid%22%3a%2265aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJINWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22tid%22%3a%2265aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a>
09/set.	ENCONTRO FORMATIVO - COMO ANDA SUA ESCUTA? COM EQUIPE DO CEU VILA ATLÂNTICA E CMC DA DRE	Via Teams	<u>ENCONTRO COM A TEMÁTICA: COMO ANDA SUA ESCUTA? EQUIPE DA EMEF CEU VILA ATLÂNTICA ESTENDIDO PARA CEI, EMEI E GESTÃO DO CEU E GT CMC DA DRE PJ - 09/09 DAS 15H ÀS 16H30 VIA TEAMS</u> <u>VÍDEO:</u> <a href="https://tinyurl.com/vilaatlanticaescuta">https://tinyurl.com/vilaatlanticaescuta</a>
10/set.	ENCONTRO FORMATIVO - CONVERSANDO SOBRE GESTÃO DEMOCRÁTICA - REDE DIRETA - 14H AS 15H30	Via Meet	<u>Link do Vídeo rede direta:</u> <a href="https://tinyurl.com/videogestaodemocraticadireta">https://tinyurl.com/videogestaodemocraticadireta</a> <u>Link do Material usado em PDF:</u> <a href="https://preview.tinyurl.com/pdfmaterialgestaodemocratica">https://preview.tinyurl.com/pdfmaterialgestaodemocratica</a>
10/set.	ENCONTRO FORMATIVO - CONVERSANDO SOBRE GESTÃO DEMOCRÁTICA - REDE PARCEIRA - 16H AS 17H30	Via Meet	Link do Vídeo rede parceira: <a href="https://tinyurl.com/videogestaodemocraticaparcera">https://tinyurl.com/videogestaodemocraticaparcera</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://preview.tinyurl.com/pdfmaterialgestaodemocratica">https://preview.tinyurl.com/pdfmaterialgestaodemocratica</a>
11/set.	CURSO: MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS	Via Teams	<u>2º encontro não gravado video sobre violencia:</u> <a href="https://www.dropbox.com/s/3ujlt1zshgtf7z/VIOL%C3%8ANCIA%20NA%20ESCOLA%20EDIT">https://www.dropbox.com/s/3ujlt1zshgtf7z/VIOL%C3%8ANCIA%20NA%20ESCOLA%20EDIT</a>

	RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA - 2º ENCONTRO		<a href="https://drive.google.com/file/d/1OFri8I2SNI4n1Hn_Sx8pTVk7JWQx9o98/view?usp=drivesdk">ADO.mp4?dl=0 sugestão trocando as lentes: https://drive.google.com/file/d/1OFri8I2SNI4n1Hn_Sx8pTVk7JWQx9o98/view?usp=drivesdk</a>
11/set.	ENCONTRO FORMATIVO - ALUNOS DO GRÊMIO MÓDULO 2	Via Teams	<a href="https://tinyurl.com/encontrogrêmio2">https://tinyurl.com/encontrogrêmio2</a>
11/set.	ENCONTRO FORMATIVO - PROFESSORES DO GRÊMIO MÓDULO 2	Via Teams	<u>não foi gravado</u>
14/set.	ENCONTRO VIA TEAMS ESCOLAS EDUCAÇÃO INTEGRAL	Via Teams	link da reunião: <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_M2U2MjllMGMtZmU3Ny00ZWQxLWE3MGUtYmRhMTY5ZjFIOGEw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%226154e1ff-ad63-442b-a300-f05dff4565f7%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_M2U2MjllMGMtZmU3Ny00ZWQxLWE3MGUtYmRhMTY5ZjFIOGEw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%226154e1ff-ad63-442b-a300-f05dff4565f7%22%7d</a> A reunião não gravada
15/set.	ENCONTRO FORMATIVO – HABILIDADES EMOCIONAIS	Via Teams	Link do Vídeo: <a href="https://tinyurl.com/encontroHabilidadesEmocio">https://tinyurl.com/encontroHabilidadesEmocio</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://tinyurl.com/PDFHabilidadesEmocionais">https://tinyurl.com/PDFHabilidadesEmocionais</a>
15/set.	REUNIÃO DE DIRETORES COM EQUIPE DRE PJ - EMEF, EMEFM, EMEBS, CIEJA 10H30	Via Teams	link de acesso: <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NmI2M2FjYjAtNmJmMy00MDkzLWJkNTMtMDU4OTk2MzFIZWE5%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NmI2M2FjYjAtNmJmMy00MDkzLWJkNTMtMDU4OTk2MzFIZWE5%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a>
15/set.	REUNIÃO DE DIRETORES COM EQUIPE DRE PJ - CEI 14H30	Via Teams	LINK DE ACESSO: <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YmNiMzMwNDctNWIZYS00NzcXLTk2OGMtMjcxOTZkZDAxMmMw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YmNiMzMwNDctNWIZYS00NzcXLTk2OGMtMjcxOTZkZDAxMmMw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a>
16/set.	REUNIÃO DE DIRETORES COM EQUIPE DRE PJ - EMEI, CEMEI - 10H30	Via Teams	LINK DE ACESSO: <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjlyYTBkNjUtYmVkmC00OTQ1LTk2MDktNGIzNWmzZWJhZjB1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjlyYTBkNjUtYmVkmC00OTQ1LTk2MDktNGIzNWmzZWJhZjB1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a>
17/set.	GRÊMIOS ESTUDANTIS: FAZENDO A DIFERENÇA – AÇÕES DO GRÊMIO ESTUDANTIL E A IMPLEMENTAÇÃO DA EDUCAÇÃO	Via Meet	Link do Vídeo: <a href="https://tinyurl.com/videoeducacaoantirracismo">https://tinyurl.com/videoeducacaoantirracismo</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdfeducacaoantirracismo">https://tinyurl.com/pdfeducacaoantirracismo</a> Link do Vídeo apresentado: <a href="https://youtu.be/Xkj4SE0bUfM">https://youtu.be/Xkj4SE0bUfM</a>

	ANTIRRACISMO NO CEU EMEF PERUS. - MUDAR PARACONVERSA SOBRE EDUCAÇÃO ANTIRRACISMO		
18/set.	ENCONTRO JUSTIÇA RESTAURATIVA		Link do Vídeo : <a href="https://tinyurl.com/EncontroJusticaRestaurativa">https://tinyurl.com/EncontroJusticaRestaurativa</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://tinyurl.com/PDFJusticaRestaurativa">https://tinyurl.com/PDFJusticaRestaurativa</a>
23/set.	ENCONTRO FORMATIVO – “4 ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: REFLEXÕES PRÁTICAS”	Via Meet	Link do Vídeo Rede Direta: <a href="https://tinyurl.com/video4elementosCNVrededir_eta">https://tinyurl.com/video4elementosCNVrededir_eta</a> Link do Vídeo Rede Parceira: <a href="https://tinyurl.com/video4elementosCNVparceira">https://tinyurl.com/video4elementosCNVparceira</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdf4elementosCNV">https://tinyurl.com/pdf4elementosCNV</a> Link do Vídeo “A Ponte”: <a href="https://tinyurl.com/videoAPonte">https://tinyurl.com/videoAPonte</a>
24/set.	ENCONTRO FORMATIVO “ESCOLA RESTAURATIVA”.	Via Meet	Link do Vídeo: <a href="https://tinyurl.com/videoescolarestaurativa">https://tinyurl.com/videoescolarestaurativa</a> Link do Material usado em PDF: <a href="https://tinyurl.com/pdfescolarestaurativa">https://tinyurl.com/pdfescolarestaurativa</a> Link do Vídeo utilizado na Formação: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=KKkfGKXjSR8">https://www.youtube.com/watch?v=KKkfGKXjSR8</a>
24/set.	CURSO: MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA - 3º ENCONTRO	Via Teams	<a href="https://tinyurl.com/Cursoterceiroencontro">https://tinyurl.com/Cursoterceiroencontro</a>
29/set.	CRECE REGIONAL DRE PJ	Via Meet	VIA MEET: <a href="https://meet.google.com/kpx-upfe-unz">meet.google.com/kpx-upfe-unz</a> - 19H
29/set.	REUNIÃO CEU PERA MARMELO: DIREITOS HUMANOS	Via Teams	<a href="https://meet.google.com/fyd-crzk-rmy">meet.google.com/fyd-crzk-rmy</a>
01/out.	ENCONTRO COM AS EMEF's DILERMANDO E BADRA - EDUCAÇÃO INTEGRAL - 10H - 11H		<a href="https://tinyurl.com/PPPDesenvolvimentoIntegral">https://tinyurl.com/PPPDesenvolvimentoIntegral</a>
02/out.	PLANEJAMENTO ACESSORIA	Via Teams	A REUNIÃO ACONTECEU VIA TEAMS <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJlNWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjZmNDhkZGUtNWVvKOS00MTM1LWJkNDgtNmY1ZWJiNTJlNWJj%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a> ou <a href="https://tinyurl.com/PlanejamentoAssessoria">https://tinyurl.com/PlanejamentoAssessoria</a>

<b>06/out.</b>	ENCONTRO FORMATIVO: FORTALECIMENTO DE PRÁTICAS, NA PERSPECTIVA DO DESENVOLVIMENTO INTEGRAL	Via Meet	transmissão ao vivo - a gravação não deu certo
<b>07/out.</b>	CURSO MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Via Teams	<u>4º encontro - curso - via teams -</u> <a href="https://tinyurl.com/CURSOMEDIACAODREPJ07-10">https://tinyurl.com/CURSOMEDIACAODREPJ07-10</a>
<b>14/out.</b>	ENCONTRO FORMATIVO – “MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA”	Via Meet	<u>Encontro Formativo link para acesso</u> : <a href="https://tinyurl.com/MediacaodeConflitosnaEscola">https://tinyurl.com/MediacaodeConflitosnaEscola</a>
<b>23/out.</b>	CURSO: CURSO SOBRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Via Teams	5º encontro - curso - via teams - VIA TEAMS : <a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YTgzYjM2ZDctMGUzNi00OTM1LWI0NjltYmZiY2U5MjAyYTMy%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YTgzYjM2ZDctMGUzNi00OTM1LWI0NjltYmZiY2U5MjAyYTMy%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22655aa61d-5dcb-4182-97f1-2f54919de0cf%22%2c%22Oid%22%3a%22cda3157c-796e-480c-af1a-1624cf17e29c%22%7d</a> link curto: <a href="https://tinyurl.com/CURSOMEDIACAODREPJ">https://tinyurl.com/CURSOMEDIACAODREPJ</a>
<b>23/out.</b>	GRÊMIOS E PROTAGONISMO - MÓDULO 3 - ENCONTRO FORMATIVO “O QUARTO ELEMENTO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA – “CONSTRUÇÃO DE ACORDOS E COLABORAÇÃO”.	Via Meet	<a href="http://meet.google.com/ixb-jhgf-upb">http://meet.google.com/ixb-jhgf-upb</a>
<b>28/out.</b>	NAAPA E DICEU - FAZ ESCURO, MAS EU CANTO	Via Meet	<a href="https://tinyurl.com/FazEscuroMaseucanto">https://tinyurl.com/FazEscuroMaseucanto</a> PDF do Material Utilizado: <a href="https://tinyurl.com/PDFFazescuromaseucanto">https://tinyurl.com/PDFFazescuromaseucanto</a>
<b>28/out.</b>	MAPEAMENTO PROFESSORES GRÊMIO	Via Teams	Caminhos possíveis da CNV - professores grêmios - link vídeo - <a href="https://tinyurl.com/videoCaminhosPossiveisCNV">https://tinyurl.com/videoCaminhosPossiveisCNV</a>
<b>29/out.</b>	PARA INTERESSADOS NA TEMÁTICA: POSTURAS MEDIANTE SITUAÇÕES DE CONFLITOS	Via Meet	POSTURAS MEDIANTE SITUAÇÕES DE CONFLITOS -
<b>5/nov</b>	CURSO SOBRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS RESTAURATIVAS E	Gravado Para Uso Interno	vídeo do curso: <a href="https://tinyurl.com/curso05denovembro">https://tinyurl.com/curso05denovembro</a>

	COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA		
06/nov.	PLANEJAMENTO	Via Teams	não gravado - reunião interna
06/nov.	ENCONTRO FORMATIVO: “CÍRCULO RESTAURATIVO” DATA 06/11/2020 – 14H30 ÀS 16H30 –	Via Meet	link do vídeo: <a href="https://tinyurl.com/videocirculorestaurativo">https://tinyurl.com/videocirculorestaurativo</a>
13/nov.	CURSO SOBRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	Via Teams	não gravado
13/nov.	ENCONTRO ABERTO - OS QUATRO ELEMENTOS DA CNV - OFICINA ON-LINE SOBRE CNV		<a href="https://www.menti.com/fyarp82wy5">https://www.menti.com/fyarp82wy5</a>
16/nov.	CMC - MEDIAÇÃO DE PARES - PARA GT DE MEDIAÇÃO 19/11	Via Teams	Segue vídeo do Encontro Formativo: Mediação de Pares que aconteceu no último dia 16 de novembro, o encontro teve o objetivo de apresentar a Mediação de Pares, uma prática importante e muito difundida no contexto escolar. VÍDEO - <a href="https://drive.google.com/file/d/147eZm6KBioVkYPvR36LsBBg48l8Xi4u6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/147eZm6KBioVkYPvR36LsBBg48l8Xi4u6/view?usp=sharing</a> VÍDEO LINK ENCURTADO: <a href="https://tinyurl.com/VideoMediacaodePares">https://tinyurl.com/VideoMediacaodePares</a>

Desse planejamento, que nos foi entregue no início de julho de 2020, foram realizadas as atividades até o dia 15 de agosto via rede social (o que possibilitaria um alcance maior na quantidade de acessos às formações). As demais foram bloqueadas, atendendo à Lei Eleitoral de nº 9504/1997, por estarmos em período de eleições para Prefeito e Vereadores na Cidade de São Paulo, ficando permitida apenas as postagens sobre o enfrentamento da pandemia do novo Coronavírus – Covid-19.

Para que se desse continuidade às formações, mas com um alcance máximo de 250 pessoas, foram realizados alguns cursos que estavam dentro do planejamento pelas plataformas – Google Meet e Teams.

Em paralelo a essas formações de abrangências maiores, foram destinadas 50 vagas para o curso abaixo, publicado em Diário Oficial:

DIRETORIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO - PIRITUBA/JARAGUÁ  
COMUNICADO Nº 02, DE 20 DE JULHO DE 2020.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, CONFORME O QUE LHE REPRESENTOU O DIRETOR REGIONAL DE EDUCAÇÃO DA DRE PIRITUBA/JARAGUÁ, COMUNICA A REALIZAÇÃO DO CURSO “MEDIÇÃO DE CONFLITOS - PRÁTICAS RESTAURATIVAS E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA”.

AS ESPECIFICAÇÕES COMPLETAS DO CURSO ESTÃO NO PORTAL DA SME:

<https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/nucleo-tecnico-de-formacao/propostas-formativas/>

PÚBLICO-ALVO: ASSIST. DE DIRETOR DE ESCOLA, ASSISTENTE TÉCNICO DE EDUCAÇÃO I, COORD. PEDAGÓGICO, DIRETOR DE ESCOLA, DIRETOR DE DIVISÃO, GESTOR DE CEU, PROF. DE ED. INF., PROF. E.F. II E MÉDIO, PROF. ED. INF. E ENS. FUND. I, SUPERVISOR ESCOLAR

CARGA HORÁRIA TOTAL: 20 HORAS, SENDO 16 HORAS A DISTÂNCIA E 4 HORAS PRESENCIAIS.

CRONOGRAMA: PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 21/08 A 13/11/2020

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM: MICROSOFT TEAMS

DATAS DAS AULAS ON-LINE: 21/08, 11/09, 24/09, 07/10, 23/10, 05/11 E 13/11/2020 - DAS 8H30 ÀS 11H

TOTAL DE VAGAS: 50 VAGAS. QUANTIDADE DE TURMAS: 1

INSCRIÇÕES: A PARTIR DA DATA DE PUBLICAÇÃO ATÉ O TÉRMINO DAS VAGAS, PELO LINK: <https://tinyurl.com/y42zns7u>

AS INSCRIÇÕES SERÃO VALIDADAS PELA ORDEM DE CADASTRO NO LINK, CONSIDERANDO AS ESPECIFICAÇÕES DO PÚBLICO-ALVO. SERÁ PRIORIZADA A INSCRIÇÃO DE UM SERVIDOR DE CADA UNIDADE EDUCACIONAL.

CERTIFICAÇÃO: CONCEITO P OU S PELA PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO, 100% DE FREQUÊNCIA, PARTICIPAÇÃO NAS AULAS ON-LINE E REALIZAÇÃO DE ATIVIDADE OBRIGATÓRIA.

REGENTES: CRISTINA TELLES ASSUMPCÃO; DENISE GRANADOS; SABRINA PACTOS

ÁREA PROMOTORA: DICEU PIRITUBA/JARAGUÁ

CURSO HOMOLOGADO SOB O NÚMERO 20239

COMO PARTE DAS MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DECORRENTE DA COVID-19 E COM BASE NAS ORIENTAÇÕES PREVISTAS NOS DECRETOS Nº 59.283, DE 16 DE MARÇO DE 2020 E Nº 59.348, DE 14 DE ABRIL DE 2020,

A CARGA HORÁRIA PRESENCIAL SERÁ, EXCEPCIONALMENTE, CONVERTIDA PARA A DISTÂNCIA. ESSA ALTERAÇÃO SE APLICA SOMENTE A EVENTOS FORMATIVOS COM DATA DE TÉRMINO ATÉ 31/12/2020.

(SÃO PAULO, Diário Oficial, 2020, p.34)

Até o momento essas têm sido as ações de formação promovidas pela DICEU. Entretanto, assim que passassem as eleições municipais, seriam retomadas as formações via rede social, pois ainda estávamos vivenciando a pandemia que nos acometeu desde março de 2020, mas elas continuaram via Teams ou Google Meet.

Neste ano de 2021, as Formações para os Mediadores estão sendo retomadas, via rede social, somente agora no mês de maio. A primeira formação, intitulada “Contextualizando a Mediação de Conflitos na Educação Municipal” acontecerá no dia 24/05/2021, às 15 hs, sendo a pesquisadora uma das palestrantes.

Nos decretos e portarias expedidos pela PMSP, não fica explícito como essas formações teriam que acontecer ou quais temas deveriam ser abordados. Indicam apenas o modo burocrático do funcionamento das comissões, os pressupostos para o diálogo, os princípios de participação dos envolvidos, mas os conteúdos a serem abordados numa formação e sua sistematização são inexistentes.

Após os dados levantados e analisados nesta pesquisa, como proposta de intervenção profissional, a pesquisadora elaborou uma *Carta de Princípios* que contém as diretrizes gerais de uma possível atuação dos mediadores de conflitos, mas que ao mesmo tempo é flexível o suficiente para atender às especificidades territoriais de cada comunidade escolar onde estejam implantadas, e também elaborou um instrumento denominado - *Indicadores Qualitativos para Acompanhamento das CMC's* orientado para o monitoramento da atuação dos mediadores de conflitos no tempo em que eles estiverem compondo as comissões.

A Carta de Princípios e o instrumento de Indicadores Qualitativos estarão dispostos na seção 6 – Considerações Finais e Proposta de Intervenção.

#### **4 - OS DISPOSITIVOS METODOLÓGICOS TRANSFORMADORES E RECONSTRUTORES DE RELACIONAMENTOS UTILIZADOS NA DISCIPLINA RESTAURATIVA**

Como mencionamos na seção 2, conceito de Justiça Restaurativa vem sendo articulado durante aproximadamente trinta anos, como forma de abordar algumas limitações e problemas do sistema judiciário e introduziu novas formas de lidar com os conflitos na prática, através de inúmeras formas de mediação, círculos e conferências. Ela nos leva a focalizar nas necessidades do ofendido (vítima) e nas obrigações do ofensor, ao invés de uma simples aplicação da pena ao ofensor e também enfatiza a resolução dos problemas por meio do diálogo, da colaboração e da cooperação.

Zehr (2017), em seu livro “Justiça Restaurativa”, observa que ao lidarmos com as situações de conflitos devemos nos questionar:

- Que regras foram violadas?
- Quem fez isso?
- O que ele merece receber?

Observa-se que o foco é apenas o ofensor e deixa-se de atender e ouvir os anseios da vítima.

Por uma abordagem restaurativa, a vítima passa a ser também incluída e ouvida a partir de seis perguntas balizadoras, ou seja, o perguntar restaurativo:

- Quem sofreu o dano?
- Quais são suas necessidades?
- De quem é a obrigação de atendê-las?
- Quais foram as causas?
- Quem tem interesse na questão?
- Qual o processo apropriado para envolver todos os interessados num esforço conjunto para corrigir a situação?

A Justiça Restaurativa propõe valores e princípios que estimulam a ouvir e a falar com o outro, de modo a valorizar as experiências de todos na comunidade.

Segundo Zehr,

(...) a Justiça Restaurativa promove valores e princípios que utilizam abordagens inclusivas e solidárias para a convivência. Essas abordagens legitimam as experiências e necessidades de todos da comunidade, especialmente daqueles que foram marginalizados, oprimidos, ou vítimas de violência. Essas abordagens nos permitem agir e reagir de forma a restabelecer o outro, ao invés de aliená-lo e coibi-lo. (ZEHR, 2017apud MULLET e AMSTUTZ, 2012, p.34).



Essa concepção de Justiça ou Disciplina Restaurativa tem várias implicações e possíveis aplicações no ambiente escolar. Trata-se de oferecer um novo método de ação para todos os atores escolares: gestão, professores e agentes de apoio, entre outros.

A Disciplina Restaurativa é um método de ação educacional que procura intervir de maneira dialógica e responsiva, no crescente panorama de violência nas escolas, procurando interromper seu ciclo, no intuito de restaurar relacionamentos que foram rompidos por episódios violentos.

Ela foi constituída a partir da escuta ativa, do emprego da Comunicação Não Violenta (CNV), do reconhecimento das necessidades e propósitos daqueles que apresentaram o mau comportamento e também das necessidades dos que foram prejudicados por eles. Trabalha com todos os interessados, com o objetivo de encontrar uma forma de resolver a situação e criar planos para mudanças futuras, consistindo-se em um encontro cooperativo.

A Disciplina Restaurativa requer flexibilidade e criatividade. Exige pensar sobre os comportamentos apresentados e sobre as regras, no que diz respeito àquilo que elas pretendem controlar. Sugere prestar atenção ao modo como a comunidade escolar aprende a conviver e a trabalhar em conjunto.

#### **4.1 – Os Dispositivos metodológicos utilizados na Disciplina Restaurativa**

Pela abordagem restaurativa, há o reconhecimento das necessidades e propósitos daqueles que apresentaram o mau comportamento, e também das necessidades dos que foram prejudicados por ele. Trabalha-se com todos os interessados com o objetivo de encontrar uma forma de acertar a situação e criar planos para mudanças futuras, construindo assim um encontro cooperativo.

Segundo Mullet & Amstutz (2012), a Disciplina Restaurativa:

- reconhece os propósitos do mau comportamento;
- cuida das necessidades daqueles que foram prejudicados;
- trabalha para corrigir os danos;
- tem por objetivo melhorar o futuro;
- busca a cura ou restabelecimento das relações;
- usa processos de cooperação.

Parte-se do princípio de que com a utilização da abordagem restaurativa, os infratores poderão entender, por meio do diálogo, o sofrimento que causaram à vítima por seu mau comportamento.

A seguir, serão enumerados os valores e conceitos necessários à implantação da Disciplina Restaurativa no ambiente escolar, segundo Mullet & Amstutz (2012):

- 1) Reconhecimento de que os relacionamentos são o cerne da construção do espírito comunitário;
- 2) Busca do fortalecimento dos relacionamentos e construção de um senso comunitário de cuidado mútuo;
- 3) Criação de sistemas que tratam o mau comportamento e os danos de modo a fortalecer os relacionamentos;
- 4) Focalização no dano em vez de unicamente na desobediência aos regulamentos;
- 5) Dar voz à pessoa que sofreu a violação;
- 6) Envolvimento das partes em um processo solidário de resolução de problemas;
- 7) Empoderamento para a mudança e para o crescimento;
- 8) Aumento da responsabilidade.

#### 4.1.1 - Disciplina Restaurativa – Aplicações

Abrimos este item com as inspiradoras e envolventes palavras de Madalena Freire para pontuar, a seguir, as aplicações possíveis da Disciplina Restaurativa.

##### **EU NÃO SOU VOCÊ, VOCÊ NÃO É EU**

Eu não sou você  
 Você não é eu  
 Mas sei muito de mim  
 Vivendo com você.  
 E você, sabe muito de você vivendo comigo?  
 Eu não sou você  
 Você não é eu.  
 Mas encontrei comigo e me vi  
 Enquanto olhava pra você  
 Na sua, minha, insegurança  
 Na sua, minha, desconfiança  
 Na sua, minha, competição  
 Na sua, minha, birra birra infantil  
 Na sua, minha, omissão  
 Na sua, minha, firmeza  
 Na sua, minha, impaciência  
 Na sua, minha, prepotência  
 Na sua, minha, fragilidade doce  
 Na sua, minha, mudez aterrorizada  
 E você se encontrou e se viu, enquanto olhava pra mim?  
 Eu não sou você  
 Você não é eu.  
 Mas foi vivendo minha solidão que conversei  
 Com você, e você conversou comigo na sua solidão

Ou fugiu dela, de mim e de você?  
 Eu não sou você  
 Você não é eu  
 Mas sou mais eu, quando consigo  
 Lhe ver, porque você me reflete  
 No que eu ainda sou  
 No que já sou e  
 No que quero vir a ser...  
 Eu não sou você  
 Você não é eu  
 Mas somos um grupo, enquanto  
 Somos capazes de, diferenciadamente,  
 Eu ser eu, vivendo com você e  
 Você ser você, vivendo comigo.

(Madalena Freire)

#### 4.1.1.1- A comunicação nos Contextos Escolares

“Não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão-ação (FREIRE,2019, p.108)”

A escola foi a instituição escolhida pela sociedade para sistematizar o conhecimento e compartilhá-lo com quem passe por ela, bem como um lugar propício e seguro para desenvolvermos as interações sociais e aprender a nos autorregular. A partir do Manifesto 2000, elaborado pela UNESCO, os seguintes princípios foram contemplados para a educação: respeitar a vida, rejeitar a violência, ser generoso, ouvir para compreender, preservar o planeta e redescobrir a solidariedade. De acordo com Silva (2011, p.256), “(...) os contextos educativos são contextos propícios para trabalhar de forma integradora o desenvolvimento pessoal e social e, nesse sentido, com um forte pendor educacional e formador”.

As ideias de Paulo Freire contribuíram de forma decisiva no campo da educação, propondo a transformação da escola num espaço democrático cujas formas de poder deveriam ser revistas, abandonando-se a “educação bancária” sendo que aos educandos (as) e educadores(as) caberia uma relação comunicativa horizontal, dialógica, emancipatória, de amor, respeito e solidariedade, em que a construção do conhecimento propiciasse um debate crítico da realidade vivida.

Não há outra forma de libertação e de transformação da sociedade se não por meio de pessoas que adquiram conhecimento e ampliem sua visão de mundo passando de uma consciência ingênua para uma visão crítica da realidade. E é na escola que os processos de construção do conhecimento ganham contornos especiais, a partir de relações dialógicas significativas.

No pensamento Freiriano, não há a possibilidade do diálogo se não houver um amor profundo entre os homens. Um amor saudável a partir de uma relação democrática, respeitosa, empática, humilde e esperançosa; no qual, entretanto, podem surgir tanto para as patologias do opressor, ou seja, daquele que domina, quanto a inércia daquele que é dominado, o que inviabiliza o diálogo.

*“O diálogo é este encontro dos homens, mediatizados pelo mundo, para pronunciá-lo, não se esgotando, portanto, na relação eu-tu”.* (FREIRE, 2019, p.109). O diálogo é uma necessidade do ser humano. É o desejo de expressar-se e de se fazer entendido. É lugar da construção dos saberes e da necessidade de expressão das emoções. É também um ato de humildade, pois torna-se vital propiciar uma condição de escuta ativa e, para isso, colocamos em condição de igualdade com o outro. É, portanto, um ato de amor, como defendia o saudoso educador

No cerne do seu trabalho, reside a ação-reflexão-ação, pois são essas as dimensões necessárias para o ato de comunicar-se, mediadas pela palavra ou pela linguagem-pensamento. *“Todo ato de pensar exige um sujeito que pensa, um objeto pensado, que mediatiza o primeiro sujeito do segundo e a comunicação entre ambos, que se dá através de signos linguísticos”.* (FREIRE, 2020, p.84).

É a partir da expressão democrática dos nossos pensamentos que exercemos um ato político e uma atitude emancipatória. A cada momento que nos posicionamos frente às mais diversas situações, expressamos uma visão de mundo. Essa consciência crítica de nossa realidade nos permite assumir uma atitude emancipadora. Não se pode mais aceitar que as informações cheguem até nós como recados das elites dominantes, mas que possamos debatê-las e construir um espaço de lutas e conquistas. A atitude emancipatória está intrinsecamente ligada a uma motivação libertadora. Ao desenvolvermos a consciência crítica podemos lutar por aquilo que queremos. Teremos direito à voz, direito ao diálogo e à construção do conhecimento. A partir de questões geradoras, extraídas dos círculos de cultura, constrói-se conhecimento e exercita-se o direito ao respeito, direito de acesso a uma educação de qualidade, aos bons empregos, a um sistema de saúde forte e consolidado, procurando quebrar a hegemonia da elite.

Henry Giroux prefaciou a obra “Pedagogia da Solidariedade” e, em suas palavras, Paulo Freire consegue tecer uma teia dialética entre práticas aparentemente distantes, mas que se relacionam por seus objetivos, estratégias e métodos. É o que torna possível observar as semelhanças entre as dinâmicas dos círculos restaurativos com as do círculo de cultura.

Em “Educação como prática para liberdade”, Freire retrata como entendia os Círculos de Cultura”

De acordo com as teses centrais que vimos desenvolvendo, pareceu-nos fundamental fazermos algumas superações, na experiência que iniciávamos. Assim, em lugar de escola, que nos parece um conceito, entre nós, demasiado carregado de passividade, em face da nossa própria formação (mesmo quando se lhe dá o atributo de ativa), contradizendo a dinâmica fase de transição, lançamos o Círculo de Cultura. Em lugar de professor com tradições fortemente “doadoras”, o coordenador de debates. Em lugar de aula discursiva, o diálogo. Em lugar de aluno, com tradições passivas, o participante de grupo. Em lugar dos pontos e de programas alienados, programação compacta, “reduzida” e codificada” em unidades de aprendizado. (FREIRE, 1994, p.111)

Diversos são os aspectos que autorizam relacionarem-se esses círculos de cultura aos processos circulares utilizados na disciplina restaurativa, cujo objetivo é oferecer aos educandos a possibilidade de conscientização sobre as consequências dos atos nocivos que tenham sido praticados, desenvolvendo a responsabilidade de sanar os danos provocados, para restabelecer as relações rompidas e também a solidariedade e a empatia, para que resultem em mudanças de comportamento.

Nessa perspectiva, são utilizadas como estratégias os processos circulares que envolvem não apenas os transgressores, mas também as vítimas e outros membros da comunidade. Trata-se de um processo que tem por objetivo a resolução pacífica de conflitos, apoiando-se nas seguintes categorias: na dialogicidade, na empatia, na conscientização, na responsabilidade, na reparação de danos e na restauração de relacionamentos.

Essa abordagem humanizante, integradora e dialógica de resolução dos conflitos ocorre por meio de círculos restaurativos que se apresentam como reuniões circulares que envolvem as pessoas relacionadas ao problema, um mediador do processo e quem mais possa colaborar com a resolução da questão em pauta.

Em muitos aspectos, esses processos circulares aproximam-se da dinâmica dos Círculos de Cultura sistematizados por Paulo Freire, embora com objetivos diferentes. Ainda que possam ser utilizados com diversas finalidades e intenções, os dois processos ancoram-se em categorias similares: no diálogo, na empatia, na conscientização, na aprendizagem, no senso comunitário, na reflexão coletiva, na responsabilidade e no respeito pelo outro. Ambos estão fundamentados em propostas radicalmente democráticas, dialógicas e promotoras da conscientização.

Os círculos de cultura propõem uma aprendizagem que rompe com a artificialidade de disciplinas estanques, para banhar-se na vida real e promover uma tomada de consciência diante do mundo, reinventando o conhecimento pela análise crítica da realidade vivida.

Nos Círculos de Cultura de Paulo Freire, o educador se transforma em “coordenador de debates”, em agente ou animador cultural assumindo, em nossa perspectiva, o *ethos* que se poderia chamar de um “educador social”.

Embora os círculos favoreçam o exercício da dialogicidade pela oportunidade de todos exporem seus pontos de vista, essa disposição geográfica por si só não garante a eficácia nem dos processos circulares nem dos círculos de cultura. É necessário que seja preservada a horizontalidade das relações por um educador eficaz que conduza esses processos sem invadir, sem manipular, sem julgar, sem utilizar rótulos ou se valer de preconceitos.

Vale ressaltar que os Círculos de Cultura fazem parte do que Paulo Freire trata como educação dialógica que se apoia no diálogo, assim caracterizado pelo patrono da educação brasileira da seguinte forma:

“(…) ao fundar-se no amor, na humildade, na fé nos homens, o diálogo se faz em uma relação horizontal, em que a confiança de um pólo no outro é consequência óbvia. Seria uma contradição se, amoroso, humilde e cheio de fé, o diálogo não provocasse esse clima de confiança entre sujeitos. Por isto inexistia essa confiança na antialogicidade da concepção “bancária” da educação.” (FREIRE, 2019, p.113).

Observa-se que tanto nos processos circulares, quanto nos círculos de cultura os diálogos são garantidos pelo que Paulo Freire, em “Pedagogia do Oprimido”, chamou de relação de “amorosidade”. A partir da ação do educador social que conduz o processo, cria-se um clima que favorece a tomada de consciência dos envolvidos diretamente no fato, em colaboração com os envolvidos nos círculos. Esse diálogo que está marcado pela amorosidade, segundo Paulo Freire, implica o respeito com o outro na relação comunicativa e a ideia dele cuidar, aceitando-se as diferenças de pontos de vista e o direito de discuti-los.

Por essa perspectiva, tanto os processos circulares quanto os círculos de cultura tornam-se “locus” privilegiado tanto de maturação individual quanto de maturação social dos sujeitos. Eles expandem o universo dos saberes comportamentais e da convivência com o outro.

Nesse sentido, os processos circulares como práticas restaurativas, dentro do que se poderia chamar de uma pedagogia social para a convivência, apontam para uma educação crítica e humanizadora que fortalece o processo de conscientização, ultrapassado os limites de

uma simples técnica. São as categorias de dialogicidade vertical, da empatia, da conscientização, da problematização, da educomunicação e do protagonismo que unem os processos circulares aos círculos de cultura.

Vale lembrar que os círculos de cultura freirianos têm sua origem na década de 60, quando partindo-se das experiências e culturas de grupos de trabalhadores populares, sob a coordenação de um “facilitador de debates”, (para nós, com a função de um “educador social”), discutiam-se temas de interesse dos próprios trabalhadores, com o objetivo de que eles se descobrissem construtores de sua própria história pela expansão de seu entendimento sobre a realidade. Assim como os processos circulares de disciplina restaurativa, os círculos de cultura ancoram-se nessa comunicação educativa e também na conscientização, na conquista da autonomia, no respeito, na empatia e, principalmente, na problematização. Eles preveem momentos de pesquisa do universo vocabular dos participantes do círculo, o levantamento de palavras geradoras desse universo até chegar-se ao tema gerador geral que integra os conteúdos às propostas de transformação da realidade. Chega-se ao momento em que as palavras são decodificadas e codificadas em um movimento de busca do significado social que elas carregam o que amplia a compreensão sobre a realidade que envolve os educandos (as) e a consciência necessária para poder intervir nela. Assim como nos processos circulares, a problematização é o momento determinante desses momentos, porque possibilita a superação da “visão ingênua” para uma “visão crítica” que pode transformar a realidade vivida. A problematização vivenciada no coletivo dos círculos permite enxergar novos caminhos e conhecimentos que se apoiam na experiência vivida. Cumpre-se, assim o roteiro freiriano ação-reflexão-ação em novas bases, deixando-se o espaço aberto para a consciência crítica que foi possível emergir a partir da problematização. Esse mesmo roteiro com outros objetivos é também utilizado pelos círculos restaurativos.

Dessa forma, entende-se que os círculos restaurativos e os círculos de cultura, apesar das especificidades de seus objetivos, guardam vários pontos de confluência, potencializando processos de conscientização, de diálogo horizontal, de reflexão coletiva e de respeito pelo outro dentro de uma perspectiva radicalmente democrática e estão intrinsecamente ligados à Disciplina Restaurativa.

Um outro aspecto que permeia o ato de comunicar-se na Disciplina Restaurativa é a Comunicação Não Violenta (CNV). Segundo Rosenberg (2006), Gandhi afirma que a CNV é uma questão de postura, de inculcar atitudes positivas no lugar das negativas, como já vimos na seção 2. A CNV significa permitirmos que venha à tona aquilo que existe de positivo em nós, e que sejamos dominados pelo amor, respeito, compreensão, gratidão, compaixão e

preocupação com o outro, ao invés de termos atitudes egoístas, com discursos de ódio e sentimentos gananciosos. Diz ainda que se mudarmos a nós mesmos, mudaremos o nosso entorno a partir de nossa linguagem e formas de comunicação.

Rosenberg (2006) identificou em seus estudos também que há uma abordagem específica na comunicação: o falar e o ouvir que nos leva a entregar o coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite o florescimento de nossa compaixão natural, mas há também palavras que produzem mágoa ou dor nos outros ou em nós, apesar de acreditarmos que não somos violentos.

A CNV oferece-nos a possibilidade de humanizarmos a nós mesmos em contextos mais difíceis. Ela nos ajuda a repensar a forma pela qual é possível nos expressar e ouvir de uma maneira mais atenta, e para tal precisamos nos afastar de atitudes mecânicas. Isso implica tornarmo-nos conscientes dos nossos desejos, sentimentos e percepções, evitando assim dissociações entre a nossa fala e os nossos comportamentos. Também implica sermos levados pela sinceridade, pela empatia e pela atenção plena em relação a nós e aos outros, permitindo-nos estar presentes e inteiros em nossos relacionamentos. Dessa forma, a resistência, a postura defensiva, as reações violentas e explosões de raiva são minimizadas.

A CNV está baseada em quatro componentes:

- 1.Observação;
- 2.Sentimento;
- 3.Necessidades;
- 4.Pedido.

De início, observa-se o que está acontecendo na situação que estamos vivendo, focalizando o que essa fala agrega ou não para a nossa vida. Em seguida, observa-se o que estamos sentindo frente àquilo que estamos ouvindo: estou magoado? assustado? alegre? Após isso, procura-se identificar quais de nossas necessidades estão ligadas a esse sentimento. Tendo consciência desses três primeiros componentes, podemos realizar o quarto: o pedido. Quanto mais claro e específico for o pedido, mais o outro saberá orientar a sua ação, para que tenhamos uma experiência positiva com a comunicação.

Inferese que a essência da CNV está em permanecermos atentos aos quatro componentes e não somente às palavras que foram trocadas.

A CNV pode ser aplicada em vários contextos: nos relacionamentos íntimos, na família, nas escolas, nas organizações e instituições, nas terapias e aconselhamento, nas negociações diplomáticas e comerciais e nas disputas e conflitos de toda natureza.



Segundo Rosenberg (2006), atualmente a CNV é bastante utilizada em comunidades que enfrentam conflitos violentos ou graves tensões de natureza étnica, religiosa ou política. Nos contextos escolares, visando à busca da diminuição da violência entre pares de alunos ou professores, o *bullying* pode ser evitado pelo resgate da autoestima e pela restauração dos relacionamentos que outrora tenham sido rompidos por causa de situações de conflitos.

Entendemos que a CNV é uma estratégia educomunicativa, pois visa a uma forma inclusiva e assertiva de falar, valorizando a si e ao outro e, sobretudo, utilizando a comunicação como estratégia para educar.

A Educomunicação corrobora com a CNV, pois assim como ela, tem como objetivo principal o crescimento da autoestima e da capacidade de expressão das pessoas, como indivíduos e grupo (sic), segundo Soares (2014), precursor da Educomunicação no Brasil.

Em um dos encontros promovidos pelo Projeto Educom.rádio, em São Paulo, em 2004, o professor Ismar de Oliveira Soares definiu a Educomunicação como um conjunto de ações destinadas a:

(...) 2- criar e fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos (o que significa criar e rever as relações de comunicação na escola, entre direção, professores e alunos, bem como da escola para com a comunidade, criando sempre ambientes abertos e democráticos. (SOARES, 2004).

Trata-se de um processo de práxis social, ampliando os diálogos sociais e educativos; favorecendo o encontro entre educando (a) e educador (a), pais e filhos, homens e mulheres, e oportunizando o direito à voz aos grupos que permaneceram em silêncio por muito tempo.

Assim como ocorre na Disciplina Restaurativa, em que a comunicação é fundamental para o restabelecimento do vínculo que foi rompido em situações de conflitos.

#### **4.1.1.2 -Processos Circulares**

O Processo Circular é uma prática ancestral de conversar ao redor do fogo e/ou resolver conflitos, oriunda de tribos indígenas do Sul da Ásia e Canadá. Trata-se de uma forma democrática e emancipatória de posicionamento diante do mundo e dos conflitos surgidos, propiciado pela união e pela comunicação de todos os integrantes da tribo nessas rodas de conversas.

Pranis (2010) afirma que os círculos criam, de um modo intencional, um espaço para se falar no qual todos os aspectos da experiência humana são igualmente importantes – aspectos mentais, físicos, emocionais e espirituais, oferecendo uma contribuição significativa para a vida coletiva e evidenciando a interconectividade entre todos. Não se trata de uma

técnica, e sim de um caminho que estimula a percepção e a verbalização daquilo que afetou o outro, uma vez que toda ação possui uma reação e que há os seus desdobramentos pela comunidade. É o perceber-se, o sentir-se afetado e poder expressar seus pontos de vista também.

De acordo com Boyes-Watson & Pranis (2011, pp.23-30), os Processos Circulares embasam-se em sete pressupostos:

1) Cada um tem um “eu” que é bom, sábio, poderoso e que está sempre presente. Este “eu” sempre pode ser refletido em nossas ações. Ele nunca deixará de existir. É a nossa sabedoria interior. De acordo com as autoras, ajudar as pessoas a se conectarem com seu lado bom auxilia na mudança de comportamento;

2) O mundo está profundamente interconectado e não podemos excluir ninguém. É a Lei do Retorno. Colhemos aquilo que plantamos;

3) Todos os seres humanos têm um profundo desejo de construírem um bom relacionamento. O maior desejo do ser humano é ser amado e ter a possibilidade de se relacionar com o outro respeitosamente;

4) Todos os seres humanos têm dons, cada um é responsável pelo dom que traz consigo e somá-lo aos dons dos demais é muito produtivo. Todos os dons são importantes.

5) Tudo de que precisamos para fazer mudanças positivas já está dentro de nós, só precisamos aprender como acessar nossas potencialidades, para permitir a transformação do ambiente em que estamos inseridos, bem como das pessoas com as quais convivemos;

6) Seres humanos são holísticos, nossas emoções, corpos e espíritos estão presentes em tudo o que fazemos e nos inspiramos em todas essas dimensões para criarmos conteúdos artísticos, habilidades de relacionamentos e conhecimentos científicos;

7) Nós precisamos vivenciar práticas para criar hábitos de viver a partir do “eu” verdadeiro e não nos fechamos para a dor dos outros.

Descrevendo resumidamente os processos circulares temos:

(...) as cadeiras são dispostas em círculo para que o processo circular aconteça. Um ou dois facilitadores, às vezes chamados de guardiões ou facilitadores conduzem a reunião. O bastão de fala (que pode ser qualquer objeto inspirador) passa de mão em mão, em geral no sentido horário, e somente quem o segura nas mãos tem autorização para falar. As pessoas podem passar adiante o bastão de fala sem falar se quiserem, e somente uma pessoa por vez pode falar. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.76).

Os quatro autores complementam a descrição, apresentando a continuidade do processo

Abre-se a reunião com a apresentação do tema e o facilitador coloca uma pergunta e o bastão de fala começa a circular. No processo, o bastão dá várias voltas até que todos tenham falado tudo o que pensavam. Todos terão a oportunidade de refletir sobre o que os outros disseram e o que eles mesmos vão falar”. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.76)

Nos Processos Circulares, existem alguns elementos essenciais que precisam ser apresentados para que o processo seja eficiente e eficaz:

- Os facilitadores não controlam o círculo, mas ajudam a manter o espaço livre, respeitoso e aberto;
- Eles são participantes do círculo e não observadores;
- Eles não estão em uma posição superior ao dos participantes e permanecem sentados junto aos demais;
- O bastão de fala deve ter algo que tenha significado para o grupo. Proporciona a oportunidade de pensar antes de falar, bem como de escutar o outro sem interrupções. Ele abre espaço para aqueles que costumam permanecer em silêncio. Como diretriz para a sua utilização, os participantes precisam ser respeitosos e aguardar a sua vez para falar. Essa metáfora dá a oportunidade de a pessoa ser honesta e falar como indivíduo, mas também lhe é respeitado o direito de permanecer em silêncio e passar o bastão à frente;
- Não há certo ou errado no grupo, há apenas visões e posicionamentos diversos.

Existem várias funcionalidades para os círculos, e nem todos têm um viés restaurativo:

Além da funcionalidade, os Círculos [...]trouxeram importante contribuição ao ajudarem a compreender que processos circulares não se confundem com processos restaurativos, embora possam - e devam - conviver sinergicamente com eles. Ou seja, nem toda prática circular, ainda que inspirada em valores restaurativos, deve ser considerada uma prática restaurativa: melhor reservar o conceito para a abordagem de situações conflitivas. Essa clareza ajudou a iluminar uma indeterminação conceitual que tendia a se alastrar perigosamente, levando à vulgarização e depreciação da novidade restaurativa. Ao distinguir de forma não excludente os distintos campos de aplicação das práticas circulares e das práticas restaurativas, a concepção reforça a conexão estratégica entre ambos, possibilitando difundir mais amplamente as práticas circulares aplicadas a situações não conflitivas, e ao mesmo tempo abrindo caminho para introduzir as práticas propriamente restaurativas (BOYES-WATSON & PRANIS, 2011, p.9).

Como se vê, nem todos os círculos podem ser considerados como práticas restaurativas. Há outros tipos com diferentes objetivos.

São eles: Círculos para a construção da Paz; para o desenvolvimento das competências emocionais e atenção plena; para aprender a lidar com traumas, com a resiliência e com as injustiças sociais; para aprender a construir relacionamentos saudáveis; para aprender a restaurar relacionamentos que tiveram algum tipo de rompimento e para construir parcerias saudáveis na família.

Os Processos Circulares têm sido cada vez mais usados no campo da Justiça Restaurativa, segundo Mullet & Amstutz (2012). Não apenas em questões de delitos, mas como forma de diálogo em questões difíceis.

Esses processos circulares, que foram inicialmente introduzidos a partir das práticas de comunidades nativas, oferecem um método inclusivo que abraça não apenas aqueles que estão em conflito ou sofreram o impacto da transgressão, mas também outros membros da comunidade. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.76).

Em síntese, os círculos podem ser usados de diversas maneiras e em diferentes temporalidades: círculos para iniciar o dia, quando surgirem tensões, para o fim do dia, em momentos rituais e círculos de despedida, dentre outros.

#### **4.1.1.3 - Conferências**

Trata-se de uma oportunidade em que os infratores e a vítima podem se encontrar para conversar quando acontece alguma infração grave. “A conferência permite que eles partilhem seus relatos do acontecido, seus sentimentos a respeito, o que é necessário para que as coisas se acertem, e como evitar uma situação semelhante no futuro.” (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.84).

Para Mullet & Amstutz, (2012), a conferência é um fórum que permite explorar:

- O que aconteceu;
- Como os participantes se sentem a respeito;
- O que precisa ser feito para endireitar a situação;
- Como prevenir situação semelhante no futuro.

Independente do processo utilizado, é fundamental que o encontro seja facilitado por alguém capacitado para realizar o procedimento. Um facilitador (a) que tenha um bom “*feeling*” estará atento(a) para propor um ambiente adequado e seguro para aproximar os participantes um do outro. A imparcialidade deve ser percebida pelos envolvidos.

#### **4.1.1.4 - Mediação para educandos(as) faltosos(as)**

No processo de mediação para “alunos que faltam às aulas”, faz-se necessário o oferecimento de um ambiente informal, no qual todos os envolvidos possam discutir o problema das faltas e chegar a algum tipo de solução. Pais ou responsáveis, professores e alunos conversam sobre as suas preocupações e pontos de vistas e, em geral, é possível chegar a um consenso para resolver os problemas.

A mediação para casos de faltas injustificadas melhora a comunicação entre os pais, a escola e os alunos e oferece um modelo de comunicação baseado no respeito e na honestidade, já que todos, juntos, buscam uma solução para transformar a educação numa experiência positiva. Um dos aspectos mais promissores é que os alunos têm uma participação ativa no processo de tomada de decisão, o que os leva a uma maior apropriação em relação ao resultado do processo, tendo como consequência um legítimo interesse em levar a cabo o acordo alcançado. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.87).

Um dos aspectos da mediação visto como negativo é o tempo que ela costuma durar, de uma hora e meia a duas horas. Mas os benefícios são compensados pelo tempo economizado por não ter que comparecer às audiências, conselhos tutelares e em casos de reincidências.

No processo de mediação de conflitos, não se estimula a punição, mas ela pode e deve ser aplicada quando necessária. Torna-se a última possibilidade, mas não está descartada, apesar de os estudos comprovarem a sua ineficiência.

#### **4.1.1.5 - A construção de um ambiente escolar pacificador**

As escolas pacificadoras buscam nutrir e criar relacionamentos restaurativos, procurando sanar possíveis relacionamentos rompidos ou deteriorados, com práticas diárias que constroem relacionamentos positivos e comunidades de cuidado mútuo.

As escolas pacificadoras, conforme as autoras Mullet & Amstutz (2012, p.56), em sua obra “Disciplina Restaurativa nas Escolas”, têm algumas características em comum e alguns indicadores que, quando respondidos favoravelmente, podem oferecer um ambiente pacificador, sendo essas características assim apresentadas:

- 1) Os(as) educadores(as) são modelos de práticas restaurativas – “a pedagogia da resolução de conflitos deve começar pelos professores, antes de chegar nos alunos. Eles ensinam a partir de uma estrutura de cuidado amoroso? Educadores(as) e funcionários(as) da

escola consideram que sua missão é a de desenvolver a criança como um todo, e não apenas o ser acadêmico? (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.56).

2) Um ambiente físico de cuidado dentro da classe: “Como é o ambiente em que os alunos vêem, ouvem e sentem? – As diferenças são valorizadas? Há espaços seguros e lugares em que se pode trabalhar de modo solidário e restaurativo?” (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.57).

3) Um clima emocional de cuidado mútuo dentro da classe: “Quais as rotinas, procedimentos e práticas na sala de aula? - Como se lida com os conflitos em sala de aula? São aberturas e finalizações, transições, atividades que criam um senso de comunidade, aprendizado cooperativo, reuniões comunitárias.” (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.58).

4) Estruturas escolares restaurativas: “Quais são a missão, as regras, as normas e as práticas da comunidade escolar? – A identidade e os propósitos da escola se evidenciam nos acontecimentos do dia a dia e em cada momento da vida escolar? As escolas pacificadoras valorizam os funcionários e alunos, pois os seres humanos são valiosos”. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.59).

5) Presença de uma Pedagogia de Resolução de conflitos: como se ensina a resolução de conflitos na escola? – “Como os alunos aprendem as habilidades de negociação, mediação e construção de consenso? Eles aprendem estratégias para tratar de conflitos nas aulas?” (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.60).

6) O currículo da bondade: Como ensinar hábitos de gentileza na escola? - O início da paz se dá quando nos sentimos incluídos e quando incluímos os outros. Significa aprender a respeitar outros pontos de vistas, desenvolver perspicácia na empatia e entender o preconceito e seu funcionamento. “Aprendemos empatia ao sermos convidados a encontrá-la em nós mesmos.” (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.61).

7) Existência de aulas diferenciadas para uma disciplina diferenciada: Como usar essa disciplina em diferentes contextos escolares? Se constatamos que a instrução deve estar de acordo com a potencialidade de cada um, não seria lógico concluir que devemos escolher estratégias disciplinares distintas para alunos diferentes? (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p.62).

Dessa forma, as escolas pacificadoras investem em resoluções de conflitos por meio do diálogo e da educação em Direitos Humanos, pois entende o seu papel formativo para aqueles que ali estão com potencial para a transformação da sociedade.

#### **4.1.1.6 - Articulação da Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente**

De acordo com o ECA - Lei nº 8069/90, as crianças e os adolescentes são sujeitos de direitos e possuem prioridade absoluta em tudo. Devem ser protegidos contra a negligência, a violência, a exploração, a discriminação, a opressão e a crueldade que podem ocorrer em diversos cenários da sociedade.

Dentro do espaço escolar, podemos oferecer alguns dispositivos metodológicos que venham a ampliar a visão de ser humano dos alunos, mostrar a importância da empatia, do diálogo, da autorregulação e da construção de relacionamentos saudáveis, mas não podemos nos esquecer de que estamos inseridos em um contexto social, e que muitas situações fogem do âmbito escolar e que nesses casos podemos contar e encaminhar para serviços especializados.

Na política de atendimento constante no ECA, está prevista a articulação dos serviços da rede de proteção que interligam a Escola, o Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), Conselhos Tutelares e Serviços de Saúde. Eles estão interligados e devem oferecer um serviço integral às crianças e adolescentes pelo Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA), sendo que a proteção integral e a prioridade absoluta compreendem:

- primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública;
- preferência na formulação e na execução das políticas sociais públicas;
- destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção à infância e à juventude.

Para que as políticas públicas ganhem efetividade, a notificação de casos passou a ser regulamentada a partir da implementação da Instrução Normativa de nº 20, de 26 de junho de 2020, e da IN de nº 21, de 13 de julho de 2020, na rede municipal de ensino de São Paulo.

A Instrução Normativa de nº 20/2020 estabelece procedimentos para comunicar ao Conselho Tutelar ou à Vara da Infância e Juventude, os casos de suspeita ou confirmação de violência aos bebês, crianças e adolescentes matriculados na rede municipal de ensino.

Art. 2º Caberá à Chefia Imediata da Unidade Educacional comunicar ao Conselho Tutelar casos de suspeita ou confirmação de caso de violência, por meio de “Termo de Notificação”, na conformidade do Anexo Único, parte integrante desta Instrução Normativa.

§ 1º Os funcionários da UE devem relatar, à chefia, os casos de suspeita ou confirmação de violência, imediatamente após tomarem conhecimento do fato, sob pena de infração administrativa sujeita à multa nos termos do artigo 245 da Lei federal nº 8.069, de 1990.

§ 2º A comunicação de que trata o caput deve ser mantida em sigilo com o intuito de preservar a intimidade e o interesse social, ficando a UE responsável por:

- a) comunicar as notificações ao Núcleo de Apoio e Acompanhamento para a Aprendizagem - NAAPA;
- b) acompanhar o andamento do caso junto ao Conselho Tutelar;
- c) informar os serviços de saúde e de assistência social da região;
- d) manter o devido sigilo em relação aos procedimentos de notificação não compartilhando, com a família ou responsável pela possível vítima, as suspeitas da situação de violência. (SÃO PAULO, 2020, REDAÇÃO DADA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA SME Nº 21/2020).

E também caracteriza os tipos de violências das quais as crianças e os adolescentes podem ser vítimas:

Art. 8º Caberá às equipes envolvidas aprofundar os conhecimentos quanto às diversas formas de violência contra os estudantes - bebês, crianças e adolescentes, buscando formas de reconhecê-las, tendo como parâmetros os seguintes conceitos:

I - violência física: entendida como a ação infligida ao estudante que ofenda sua integridade ou saúde corporal ou que lhe cause sofrimento físico;

II - violência química: que consiste na administração ao estudante, por parte do responsável legal ou não, de substâncias psicoativas ou medicamentosas com o intuito de dominar, subjugar, inibir, conter, controlar, menosprezar ou ainda, trazer para a vítima a culpa, ou pela intolerância do agressor às características de sua faixa etária, ou pelos comportamentos que apresentam secundários a outras formas de violência que lhe são infligidas;

III - violência psicológica:

a) qualquer conduta de discriminação, depreciação ou desrespeito em relação ao estudante mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, agressão verbal e xingamento, ridicularização, indiferença, exploração ou intimidação sistemática – bullying, que possa comprometer seu desenvolvimento psíquico ou emocional;

b) qualquer conduta que exponha o estudante, direta ou indiretamente, a crime violento contra membro de sua família ou de sua rede de apoio, independentemente do ambiente em que cometido, particularmente quando isto a torna testemunha.

IV - violência sexual: entendida como qualquer conduta que induza ou constranja o estudante a praticar ou presenciar conjunção carnal ou qualquer outro ato libidinoso, inclusive exposição de seu corpo em foto ou vídeo por meio eletrônico ou não, que compreenda:

a) abuso sexual, entendido como toda ação que se utiliza do estudante para fins sexuais, seja conjunção carnal ou outro ato libidinoso, realizado de modo presencial ou por meio eletrônico, para estimulação sexual do agente ou de terceiros;

b) exploração sexual comercial, entendida como do estudante em atividade sexual em troca de remuneração ou qualquer outra forma de compensação, de forma independente ou sob o patrocínio, apoio ou incentivo de terceiro, seja de modo presencial ou por meio eletrônico;

c) tráfico de pessoas entendido como o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento do estudante, dentro do território nacional ou para o estrangeiro, com o fim de exploração sexual, mediante ameaça, uso de força ou outra forma de coação, rapto, fraude, engano, abuso de autoridade, aproveitamento de situação de vulnerabilidade, entrega ou aceitação de pagamento, entre os casos previstos na legislação;

V - violência institucional: entendida como a praticada por profissional que atua em instituição de qualquer natureza, pública, parceira ou privada, por meio de ato ilegal ou omissivo que prejudique o atendimento ao estudante, vítima ou testemunha de violência, inclusive quando gerar revitimização, isto é, reviver a violência.



VI - violência negligencial: entendida como as reiteradas falhas de pais ou responsáveis em prover as necessidades físicas, de saúde, educacionais, higiênicas dos estudantes e/ou de supervisionar suas atividades, de modo a prevenir riscos, quando tal falha não é o resultado das condições de vida além do seu controle, além da falta de acompanhamento, tratamento e a não administração e/ou administração inadequada de medicamento.

VII - violência entre as crianças e adolescentes: entendida como bullying, agressão física ou violência sexual, cujos encaminhamentos deverão considerar a condição peculiar da criança e do adolescente, com especial atenção para o processo de vitimização que envolve tanto a vítima quanto o agressor, quando este ainda é uma criança ou adolescente.

VIII - violência autoinfligida: entendida como manifestação do desejo suicida, autoagressões, tentativas de suicídio.

IX - violência estrutural: entendida como a restrição do acesso aos direitos básicos decorrente da estrutura dos sistemas econômico, social e político, tornando a vítima dessa violência mais vulnerável ao sofrimento e à morte.

X - trabalho infantil: entendido como qualquer trabalho, inclusive o doméstico, realizado por crianças e adolescentes abaixo da idade mínima permitida, atividades insalubres ou perigosas que os exponha a esforços físicos intensos, longas jornadas de trabalho, trabalho noturno, calor, exposição ao fogo, posições antiergonômicas e movimentos repetitivos, tracionamento da coluna vertebral, sobrecarga muscular. (SÃO PAULO, 2020, REDAÇÃO DADA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA SME Nº 21/2020).

Ter esse cuidado para com os nossos educandos também é sinônimo de um olhar restaurador, que muitas vezes não se limita à atuação no âmbito escolar, vai muito além.

Ao perceber que dentro da sociedade há uma estrutura de acolhimento e de suporte, e que a escola trabalha em parceria com a rede de proteção social, a criança e o adolescente desenvolvem uma visão crítica e despertam a consciência de que são seres sociais e de que podem ter respaldo em casos de violência.

## 5. O CAMINHO METODOLÓGICO PERCORRIDO E A ANÁLISE DE DADOS

### 5.1 – Percurso metodológico

A metodologia é um conjunto de técnicas e processos utilizados para a pesquisa e para a formulação de produções científicas, vale dizer, um caminho a ser percorrido pelo pensamento e pela prática exercida na abordagem da realidade, segundo Minayo (2002). Esse processo se constitui pelo entrelaçamento entre o método abordado e as técnicas utilizadas para operacionalizar a articulação do pesquisador entre a pesquisa e a produção científica a ser investigada.

Neste capítulo, trataremos dos aspectos metodológicos percorridos no desenvolvimento da pesquisa que, como já vimos, tem como objeto de estudo a Formação dos Mediadores de Conflitos na Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá.

O objetivo do estudo de cunho exploratório, teve o intuito de nos aproximar do universo de nossa pesquisa, para ter conhecimento acerca daquilo que já era feito como formação, procurando identificar os *gap's*<sup>10</sup> encontrados. De acordo com Gil (2002, p.41), “*Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições*”. Foi com essa perspectiva que encaminhamos nossa investigação.

#### 5.1.1- A abordagem quali-quantitativa da pesquisa

A natureza da pesquisa que talvez melhor retratasse a realidade pesquisada é a abordagem quali-quantitativa, devido à composição de seu extenso universo que abrangeria aproximadamente 1206 mediadores de conflitos, na segunda maior DRE de Rede Municipal de São Paulo. Julgamos que a pesquisa poderia ser melhor embasada com dados estatísticos e análises de conteúdo das questões abertas, pois a partir dos levantamentos numéricos e descritivos, pudemos fazer uma análise complementar dos dados, entrelaçando dados reais com impressões subjetivas e fenômenos sociais, visando fornecer um quadro mais geral da realidade pesquisada.

A elaboração da pesquisa ocorreu em aproximadamente dois anos orientados a partir da perspectiva da Análise Quantitativa e da Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2016,

---

<sup>10</sup>GAP – 1. Quebra de continuidade 2. Atraso relativo, descompasso ou disparidade entre coisas, países, pessoas, níveis financeiros, mentalidades (Dicionário Houaiss, 2009, p.952).

p.125), que elenca como etapas do processo: 1) a pré-análise, 2) a exploração do material e o 3)tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A pré-análise incluiu a seleção de documentos, a construção da hipótese e o levantamento dos indicadores que orientaram as discussões sobre o tema. A exploração do material se deu a partir da codificação que realizamos agrupando as informações extraídas das respostas dadas pelos 114 entrevistados. O tratamento dos dados, a inferência e a interpretação ocorreram a partir dos dados considerados significativos, entrelaçados com os dados quantitativos, observada a recorrência das categorias.

A pré-análise realizada a partir de decretos e portarias municipais nos possibilitou construir a hipótese de que a Formação dos Mediadores de Conflitos talvez seja falha, pois nesses documentos há definições conceituais de mediação de conflitos, do perfil de quem deve compor as Comissões, mas não se observam diretrizes de como a formação deve ser feita, nem estratégias, nem quais temas devam ser abordados, de modo a não garantir uma coerência ou uma linha de raciocínio comum a todas as DRE's. Sabemos que os diversos territórios apresentam características e índices de violência bastante distintos na cidade de São Paulo, mas uma base de referência seria necessária para o início de uma formação.

A exploração do material documental e das respostas oferecidas pelos mediadores sujeitos da pesquisa permitiu-nos extrair seis categorias de análise que evidenciam as necessidades presentes naquele momento para aquele grupo, e por fim o tratamento de dados nos possibilitou interpretar a realidade vivida pelos sujeitos da pesquisa, suas angústias frente aos entraves e as incongruências que se manifestam no desenvolvimento das atividades desses profissionais.

### **5.1.2 – O universo da pesquisa e o instrumento de coleta**

A DRE de Pirituba/Jaraguá é composta por 140 UE da rede direta e tem aproximadamente 1206 mediadores de conflitos. O instrumento de coleta foi composto por um questionário contendo 11 questões, sendo 9 fechadas e 2 abertas. Eles seriam entregues em mãos nas unidades escolares para que todos pudessem respondê-lo, mas em março de 2020 houve uma situação atípica que nos obrigou a mudar os rumos da pesquisa com a chegada da Pandemia do Coronavírus no Brasil.

Em 17 de março desse ano, as escolas, assim como comércios, bancos e prestadores de serviços foram obrigados a fechar, no intuito de se deter a disseminação e frear a

contaminação, pois tratava-se de uma doença nova e sem tratamentos que apresentassem uma eficácia sobre ela. Diante dessa situação e com a necessidade de que os prazos fossem cumpridos para dar andamento à pesquisa já iniciada, decidimos enviá-la no formato de formulário eletrônico, via Circular, que seguia da DRE direto para os diretores da escola. Entretanto, com essa mudança no formato da pesquisa e do envio, conseguimos atingir apenas 114 profissionais que compunham as CMC's, embora o número de coletas tenha sido suficiente para obtermos um espelhamento da realidade vivenciada pelos Mediadores de Conflitos.

### 5.1.3 – Os Procedimentos Técnicos adotados

O procedimento técnico adotado foi a pesquisa participante, pelo fato de a pesquisadora integrar a CMC'S de forma colaborativa na DRE/ PJ, já que de acordo com Gil (2002, p.55), a pesquisa participante permite que o pesquisador interaja com a comunidade pesquisada.

Para o enriquecimento do estudo, utilizamos a pesquisa bibliográfica para subsidiar o desenvolvimento teórico da investigação e também a análise documental, considerando-se que os documentos expedidos pelos órgãos federais e municipais, que ainda não receberam um tratamento analítico, podem fornecer uma orientação comum para aqueles que farão uso deles. Apresentamos a seguir, a descrição dos procedimentos que foram utilizados:

#### Quadro 4 - Descrição dos Procedimentos utilizados no caminho metodológico percorrido

Procedimentos	Descrição
Classificação	Exploratória – aproximação do universo da pesquisa para conhecer a realidade e levantar informações empíricas.
Natureza	Quali-quantitativa – utilizada para realizar levantamentos estatísticos, sociais e subjetivos dos sujeitos envolvidos na pesquisa.
Procedimentos Técnicos	Pesquisa Participante, Bibliográfica e Documental. Trata-se de, pois a pesquisadora é integrante, como convidada, da Comissão Gestora das CMC's no DICEU, participando diretamente e/ou indiretamente das formações oferecidas aos mediadores de conflitos. Realizou-se também bibliográfica, para o embasamento teórico e documental pela necessidade de se orientar a pesquisa, por documentos expedidos pelos órgãos federais e municipais brasileiros.
Instrumentos	Questionário eletrônico com nove questões fechadas e duas questões abertas
Metodologia	Análise Quali-Quantitativa

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2021)

### 5.2 – Caracterização da Diretoria Regional de Educação – Pirituba/Jaraguá.

A Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá está localizada na Rua Aurélia, nº 996, Vila Romana - Cep: 05046-000, Telefone: (011) 3397-6800, E-mail:

[smedrepiritubaadm@prefeitura.sp.gov.br](mailto:smedrepiritubaadm@prefeitura.sp.gov.br) abrange todas as escolas municipais das Prefeituras Regionais da Lapa, Pirituba, Jaraguá, Perus. Sendo 27 CEIS, 50 EMEIS, 59 EMEFS, 2 EMEFMS, 1 EMEBS e 1 CIEJA. A DRE é composta pelos seguintes setores:

**Quadro 5 – Composição dos setores da DRE PJ**

<b>GABINETE DO DIRETOR REGIONAL</b>	Assessoria de Gabinete
	Assessoria Jurídica
<b>DICEU – DIVISÃO DOS CENTROS EDUCACIONAIS UNIFICADOS E DE EDUCAÇÃO INTEGRAL/SME</b>	
<b>DIPED – DIVISÃO PEDAGÓGICA</b>	Formadores
	Estágios
	CEFAI
	NAAPA
<b>SUPERVISÃO</b>	
<b>DIAF – DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS</b>	Adiantamento
	Alimentação Escolar
	Bens Patrimoniais
	Compras / Aquisição
	Contabilidade
	Contratos
	Demanda Escolar
	Expediente
	Parcerias
	Prédios e Equipamentos
	PTRF
	RH – Benefícios
	RH – Pagamento
	RH- Pessoal
Transporte Escolar (TEG)	
TIC	

Todo ano, a Diretoria Regional de Educação compõe seu Plano Diretor, a partir de estratégias traçadas pelo Diretor Regional em parceria com os demais Diretores do DIPED, DICEU e DIAF que, após estabelecidas, são entregues aos Coordenadores de Divisão, bem como para aqueles que operacionalizam suas funções na Diretoria Regional de Educação até chegar às unidades escolares.

O ano de 2020, entretanto, foi um ano atípico. Devido à pandemia da Covid-19 e às questões de cunho político, este Plano Diretor não nos pôde ser disponibilizado. Ao contarmos a Diretora do DICEU, fomos informados de que não seria possível disponibilizá-lo devido ao não fechamento das metas para esse ano, em função do momento que estávamos vivendo. Um dos motivos alegados foi a questão da Pandemia, que determinava que a Diretoria Regional tinha ficado dependente das ações da Secretaria Municipal de Educação e da Saúde, bem como também pela troca do Diretor Regional, bem nesse momento de crise. As atividades na Diretoria Regional de Educação - Pirituba/Jaraguá, entretanto, não pararam. O

DICEU conseguiu realizar as atividades às quais se havia proposto, conforme o organograma que nos foi disponibilizado e que consta nos anexos.

Diante dessa situação, surgiu-nos o questionamento: e os conflitos que já existiam na escola e que é o nosso objeto de estudo nesta pesquisa, como ficaram? Como socorrer os nossos estudantes diante de uma sociedade que teve suas desigualdades sociais escancaradas, a escola esvaziada, onde a pobreza e a Covid-19 caminharam juntas?

Nesse momento, entra um setor que atua em parceria com a DICEU, o NAAPA, para fazer essa mediação. Em 2020, nasce então uma parceria da Prefeitura Municipal de São Paulo com o “Instituto Libertas”, com seu Núcleo de Apoio e Acompanhamento para Aprendizagem (NAAPA/SME) que conseguiram criar um site em que os alunos pudessem conversar com profissionais – Psicólogos e Psicopedagogos para auxiliá-los nas questões de Saúde Mental que explodiram nessa época devido à necessidade de isolamento social.

Crianças e adolescentes ansiosos, deprimidos, com ideação suicida, vítimas dos mais variados tipos de violência acessaram o site para conversar e pedir socorro e coube ao NAAPA realizar a articulação com a rede de proteção para atender a esses jovens. Os conflitos deixaram de ser apenas os do chão da escola e ganharam contornos sociais mais amplos, dos quais a escola não daria conta sozinha. Uma sociedade que chorava pela perda de empregos, pela fome e por seus mortos sinalizou a necessidade evidente de uma ação conjunta em prol da garantia de direitos dessas crianças e adolescentes.

Para o entendimento da articulação do setor que cuida da formação de mediadores no universo dessas diferentes áreas que compõem o DICÉU, apresentamos a seguir a sua caracterização.

### **5.2.1 – Caracterização da Divisão dos Centros Educacionais Unificados e da Educação Integral/SME – DICEU**

O DICEU é composto por 7 funcionários, sendo 1 Diretora, 1 Assistente Técnica de Educação que executa o papel de Coordenação e os demais funcionários que respondem pelas atividades mencionadas abaixo. Duas funcionárias estão alocadas no DIAF – Divisão de Administração e Finanças, que tratam sobre a alimentação escolar, mas também respondem à Divisão dos Centros Educacionais Unificados (DICEU) e da Educação Integral.<sup>11</sup>

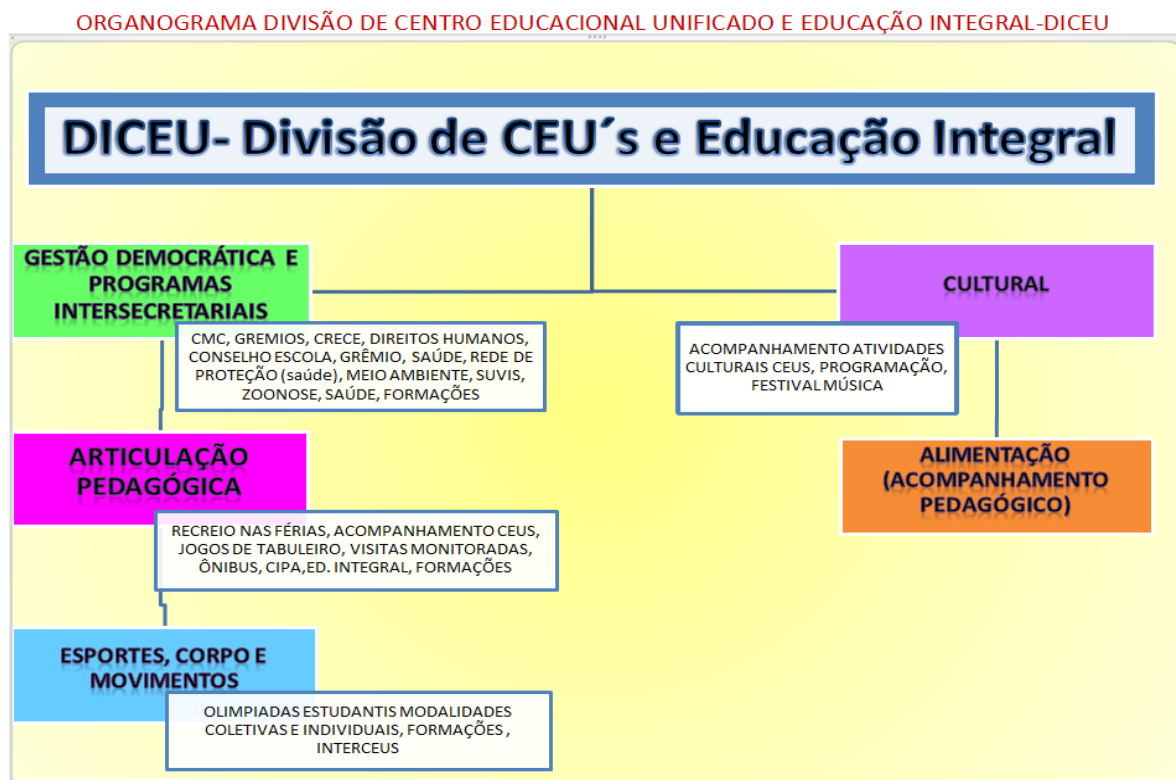
De acordo com o Decreto de nº 59.660, de 04 de agosto de 2020, que dispõe sobre a organização e o funcionamento da Secretaria Municipal de Educação e altera a denominação e

---

<sup>11</sup> Organograma elaborado e fornecido pela Diretoria do DICEU – DRE/PJ.

a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica em artigo de nº 73, determina que as atribuições do DICEU sejam as expostas no organograma abaixo:

**Figura 1: Organograma do DICEU**



Fonte: Fornecido pela DICEU (2020)

De acordo com o decreto, cabe ao DICEU:

**Art. 73** - A Divisão dos Centros Educacionais Unificados - DICEU tem as seguintes atribuições:

- I - incentivar, orientar as ações e articular com a SME, sociedade civil organizada, representantes da comunidade local e instituições educacionais para atender as demandas das Unidades Educacionais da Rede Municipal de Ensino;
- II - acompanhar, sob a coordenação da COCEU, as ações realizadas pela Gestão dos Centros Educacionais Unificados;
- III - implementar e articular ações educacionais e de gestão relacionadas ao desenvolvimento das múltiplas dimensões do ser humano e a integração de conteúdos educacionais, culturais, esportivos e de movimento humano;
- IV - fortalecer a rede de proteção social e implementar ações para a proteção social e para a saúde dos cidadãos, considerando situações de vulnerabilidade social;
- V - orientar e acompanhar as atividades acadêmicas e administrativas dos Polos de Apoio Presencial da UniCEU;
- VI - incentivar a participação dos gestores das Unidades Educacionais da Rede Municipal de Ensino na rede de proteção social e acompanhar as ações, em colaboração com a Supervisão Escolar e a DIPED;
- VII - coordenar e implementar programas culturais, artísticos e esportivos, em conjunto com a DIPED, com a Secretaria Municipal de Cultura, com a Secretaria Municipal de Esportes e Lazer e com outras Secretarias interessadas.

Parágrafo único. As Divisões dos Centros Educacionais Unificados das Diretorias Regionais de Educação deverão atuar de maneira integrada com a Coordenadoria dos Centros Educacionais Unificados - COCEU.(SÃO PAULO, 2015)

Dentre as responsabilidades da DICEU cabe também a incumbência de gerir as Comissões de Mediação de Conflitos (CMC's), buscando oferecer as diretrizes e as formações para os mediadores, bem como atender às necessidades daqueles que estiverem envolvidos em algum conflito.

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou estado de Pandemia da Covid-19. Nesse momento, vários países já haviam sido assolados pela disseminação rápida e letal desse vírus ainda desconhecido pela humanidade. Cenas de pessoas passando mal por falta de ar e vindo à óbito dominaram os noticiários internacionais. Atônitas, as autoridades em saúde internacional começaram a decretar protocolos de restrição de contato social e de circulação de pessoas. Comércio, bancos e escolas foram fechados, ficando liberados apenas os serviços considerados essenciais.

Esses protocolos se fizeram necessários para que a curva de disseminação e o contágio pelo vírus fosse achatada e para que o sistema de saúde não quebrasse por não suportar receber tantos pacientes, num mesmo período, com os mesmos sintomas, e necessitando dos mesmos aparelhos – os respiradores. A Covid-19 no seu estado mais crítico causa pneumonia grave, insuficiência respiratória aguda naqueles que foram afetados por ele, necessitando que o paciente venha a ser hospitalizado e entubado por dias seguidos. Em 12 de março de 2020, a disseminação foi considerada como transmissão comunitária, de acordo com os dados extraídos da Recomendação Técnica para intervenção oportuna da Covid-19.

Nesse ínterim, aqui no Brasil não foi diferente: comércio e bancos começaram a ser fechados. Em 20 de março de 2020, o decreto de nº 52.291 declarou estado de calamidade pública em São Paulo e o decreto de nº 64.879 impôs o isolamento social, que iria do dia 27/03 a 31/04/2020.

A sugestão dada pela Prefeitura Municipal de São Paulo era para que aqueles alunos que pudessem ficar em casa o fizessem. O início do afastamento ocorreu no dia 16/03/2020, pois a partir do início da semana seguinte, não foi mais possível o recebimento das crianças nas escolas.

Uma das preocupações da Secretaria Municipal de Educação (SME) era com a alimentação das crianças. Cientes de que somos um país de desiguais, e que uma boa parte das crianças que frequentam a escola alimentam-se somente nela, surgiu um grande questionamento: como alimentá-las em época de pandemia? E uma outra preocupação bastante importante era tentar manter contato com os estudantes, principalmente com aqueles que estavam sujeitos à violência doméstica.



Tendo as escolas sido esvaziadas e seguindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) de realizarmos um isolamento social para a contenção da disseminação do vírus, que se mostrou letal, e também considerando a necessidade de se manter contato com os estudantes, o NAAPA estabeleceu, como mencionado acima, uma parceria com o “Instituto Libertas” e juntos promoveram uma forma virtual de contato para que, mesmo estando longe da escola, os alunos pudessem dialogar sobre seus conflitos interpessoais e intrapessoais. Esse relacionamento se deu a partir do site do NAAPA, elaborado com uma linguagem jovial para que os estudantes se sentissem pertencidos e acolhidos nesse espaço de diálogo:

**Figura 2: Site do NAAPA**



Para melhor entenderem-se as ações, as atribuições e o público-alvo desse setor, torna-se necessário caracterizar esse Núcleo de Apoio e Acompanhamento dos estudantes.

### **5.2.2 – Caracterização do Núcleo de apoio e Acompanhamento para Aprendizagem (NAAPA)**

O NAAPA é composto por um Coordenador de equipe, Psicólogos e Psicopedagogos, de acordo com a quantidade de escolas atendidas no âmbito de cada Diretoria Regional. Na Diretoria Regional de Educação de Pirituba/Jaraguá, ele é composto por uma Coordenadora, cinco psicólogas e três psicopedagogas.

A Instrução Normativa nº 11, de 12 de março de 2020, reorganizou o funcionamento do NAAPA e estabeleceu que seus objetivos deveriam estar baseados na

- necessidade de efetivar a articulação entre os serviços de Educação, Saúde, Assistência Social, dos Direitos Humanos e da Justiça, entre outros, visando o fortalecimento de uma Rede de Proteção Social no território;
- importância da convivência democrática entre a comunidade escolar nas Unidades Educacionais, de modo a criar práticas educativas visando à cultura do respeito, à diversidade e ao pluralismo de ideias;
- no Currículo da Cidade, estruturado nos conceitos da Educação Integral, Equidade e Educação Inclusiva.(SÃO PAULO, 2020)

Seu artigo nº 2 torna claro quem é seu público-alvo:

Art. 2º O NAAPA destina-se ao atendimento dos bebês, crianças e adolescentes das Unidades Educacionais – UEs, da Rede Municipal de Ensino - RME, que tiveram seus direitos violados e ou se encontram em situação de sofrimento, desencadeando prejuízos significativos no processo de desenvolvimento e aprendizagem.(SÃO PAULO,2020)

E o artigo nº 4 instituiu suas atribuições:

Art. 4º O NAAPA cujo atendimento visa assegurar os direitos fundamentais e o cuidado integral dos bebês, crianças e adolescentes e possibilitar o acesso e permanência na Unidade Educacional, têm as seguintes atribuições:

- a) Realizar atendimento itinerante nas UEs mediante a solicitação da equipe gestora da UE, supervisão escolar, DRE ou do Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente – SGDCA;
- b) Apoiar e acompanhar as equipes gestoras e docentes no desenvolvimento de estratégias, recursos e práticas pedagógicas que contemplem as necessidades específicas dos estudantes;
- c) Promover a articulação entre Educação, Saúde, Conselho Tutelar, Assistência e Desenvolvimento Social, sociedade civil e SGDCA, considerando as necessidades locais, as especificidades das UEs e o relatório descritivo apresentado ao NAAPA;
- d) Auxiliar a equipe gestora e docentes na avaliação do processo de desenvolvimento pedagógico e educacional;
- e) Organizar estudos das situações encaminhadas ao NAAPA, de modo a envolver as equipes gestora, docente e, se necessário, profissionais da Saúde, Conselho Tutelar, Assistência e Desenvolvimento Social, famílias ou responsáveis, sociedade civil e o SGDCA;
- f) Elaborar em conjunto com as equipes gestora e docente, o Plano de Acompanhamento Multidisciplinar da Escolarização – PAME, com o objetivo registrar e nortear as ações de apoio e acompanhamento ao estudante;
- g) Registrar os procedimentos e ações realizadas pelo NAAPA, de modo a permitir o monitoramento, avaliação e qualificação dos trabalhos desenvolvidos;
- h) Orientar as ações de apoio pedagógico domiciliar, auxiliando as equipes gestoras e docentes no acompanhamento das aprendizagens de estudantes que, em razão das suas condições de saúde física, mental e de tratamento de saúde, apresentam frequência escolar irregular, resultando em prejuízos significativos para o processo de escolarização;
- i) Contribuir com os processos formativos das equipes gestora e docente por meio da realização de grupos de trabalho e diálogo nos espaços coletivos da UE;(SÃO PAULO, 2020)

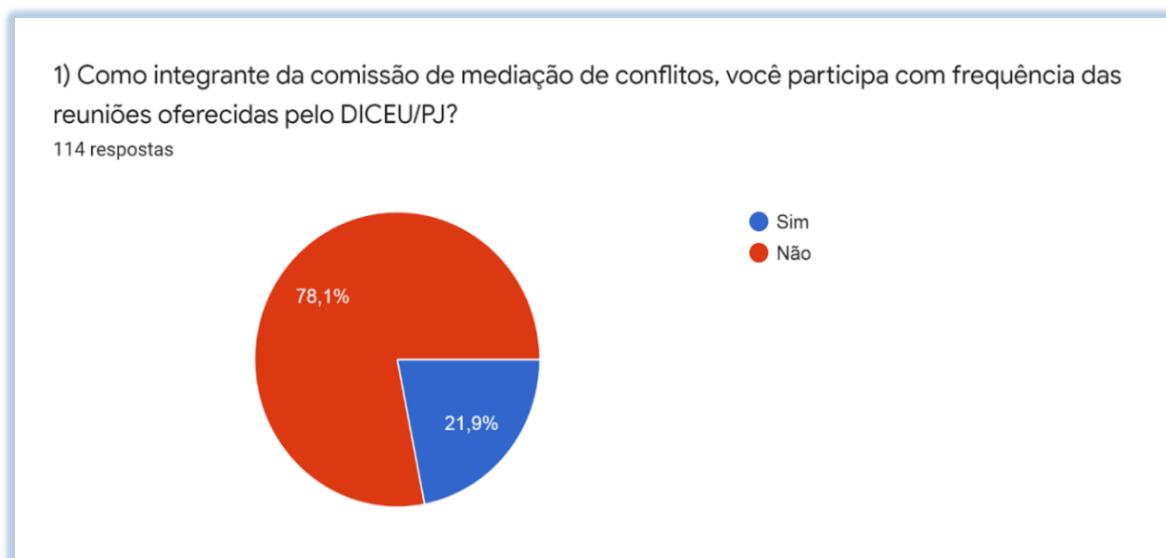
Assim, imerso nesse complexo sistema de setores que se articulam com o objeto de nossa investigação, o universo da pesquisa perpassa por 27 CEIS, 50 EMEIS, 59 EMEFS, 2 EMEFMS, 1 EMEBS e 1 CIEJA, totalizando aproximadamente 1.000 mediadores de conflitos. No contexto pandêmico, como já vimos, o levantamento de dados se deu a partir de um questionário eletrônico que continha 11 questões, sendo: 9 questões fechadas e 2 questões abertas. Ele foi encaminhado via Circular Institucional no dia 10/08/2020, pois a DICEU entendeu que as informações contidas na circular os auxiliariam de forma estratégica na condução ou reorientação dos processos internos. Das 1.000 respostas esperadas, recebemos apenas 114, sendo que a análise dos dados foi baseada nesses 10,5%.

O objetivo das questões era levantar como se dava a Formação dos Mediadores de Conflitos na DRE/PJ, se eles conheciam os dispositivos metodológicos utilizados nas mediações e se elas colaboravam para que a unidade escolar tivesse um ambiente pacificador, além de coletar sugestões e as críticas que tinham a fazer sobre as CMC's e a sua atuação.

A partir das respostas oferecidas e diante dos objetivos estabelecidos nos decretos e instruções normativas que direcionam as ações do DICEU e do NAAPA, analisaremos a seguir os dados quantitativos extraídos do questionário.

### 5.3 – Análise de dados quantitativos – Questões de 1 a 9<sup>12</sup>

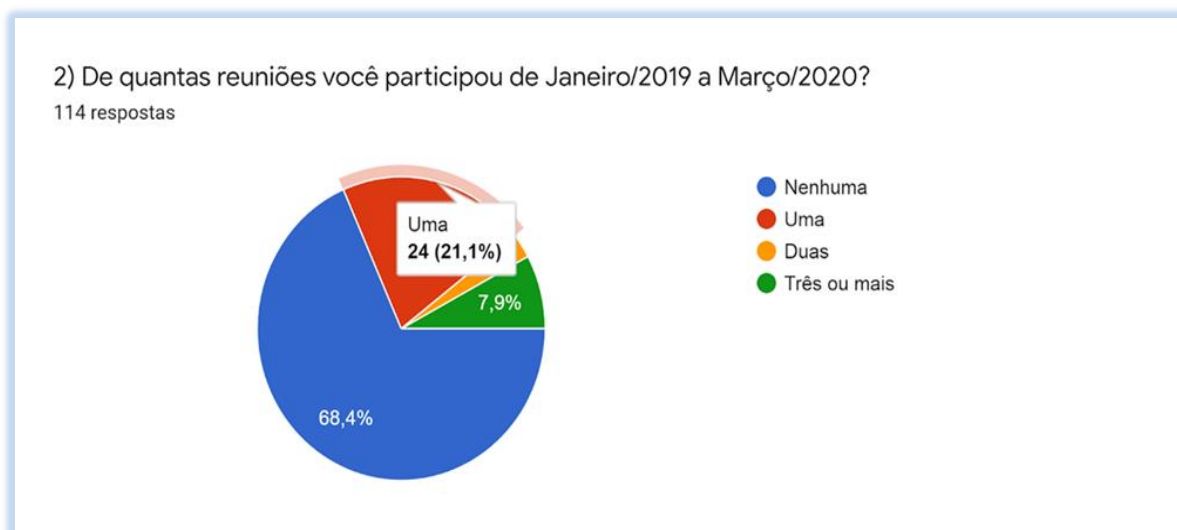
**Gráfico 1 - Frequência dos mediadores de conflitos nas reuniões propostas pelo DICEU / DRE PJ**



**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

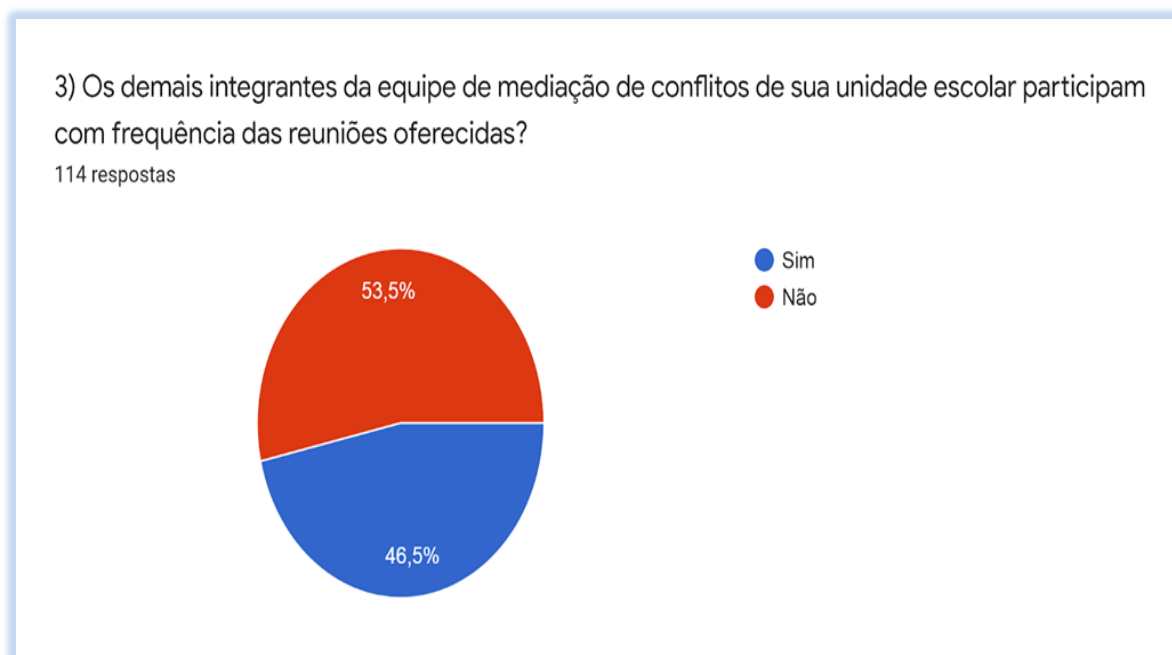
<sup>12</sup> O questionário foi elaborado a partir de um formulário eletrônico e suas respostas foram contabilizadas automaticamente. Desta forma, não nos foi dada a opção de escolha para a representação gráfica quantitativa havendo, portanto, gráficos em formatos diferentes.

**Gráfico 2- Participação dos mediadores de conflitos nas formações oferecidas pelo DICEU / DRE PJ**



**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

**Gráfico 3 - Percepção que os mediadores de conflitos têm sobre o envolvimento dos demais integrantes da CMC nas formações**



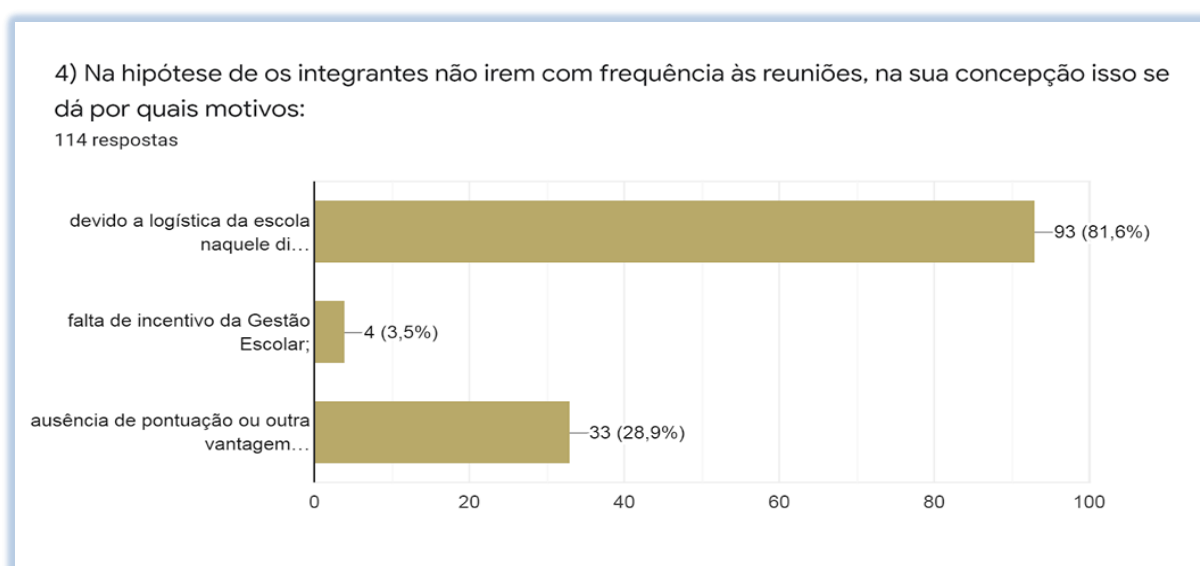
**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

Os gráficos 1, 2 e 3 indicam que dos 114 integrantes das CMC's, apenas 25 conseguem participar com frequência das reuniões de formação oferecidas pela DICEU, ou seja, a maioria não consegue frequentar as reuniões necessárias para a consolidação dos conhecimentos, bem como para a troca de práticas úteis para a ação no cotidiano do mediador de conflitos, fragilizando a efetividade de suas ações nas unidades educacionais.

O gráfico de nº 2 ressalta que de janeiro de 2019 a março de 2020, período em que as aulas estavam ocorrendo de forma presencial, 68,4% dos mediadores não conseguiram estar presentes em nenhuma reunião.

O gráfico de nº 3 revela que os integrantes das CMC's, um pouco mais de 50% conseguem participar das reuniões, os demais não. Confirma-se, dessa forma, que a formação que recebem fica prejudicada devido a não consolidação e aprofundamento do conhecimento necessário que adquirem durante o período em que fazem parte das CMC's.

**Gráfico 4 - Os motivos pelos quais os mediadores de conflitos não participam das formações.**



**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

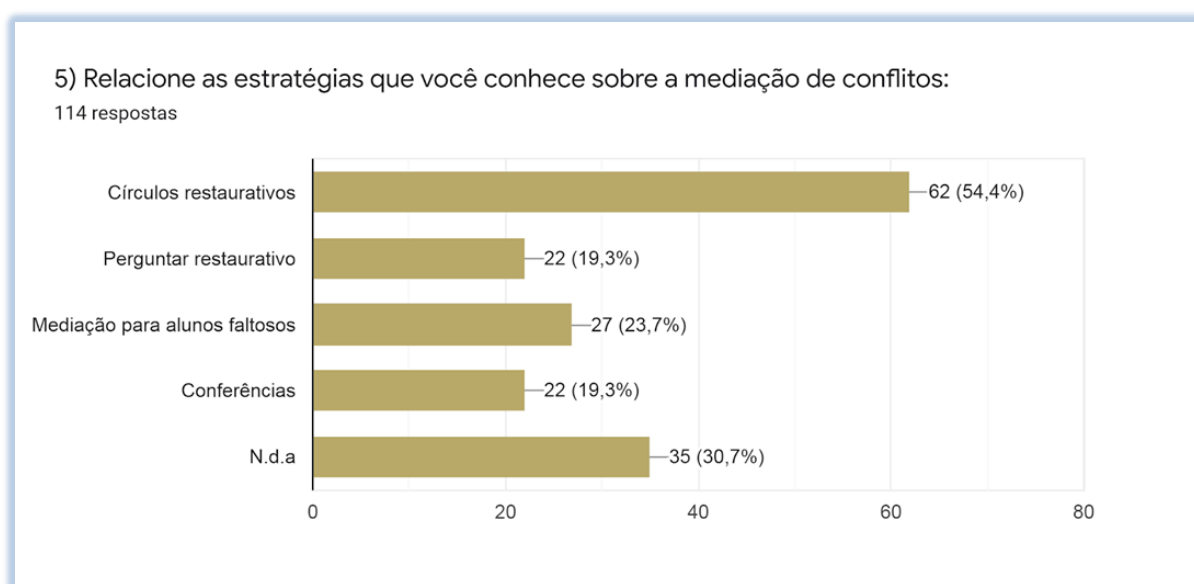
Uma das justificativas mais citadas, com 81,6%, foi a de que os mediadores de conflitos não conseguem participar das reuniões devido às ausências nas escolas de seus colegas, impossibilitando o deslocamento ao curso, para que a escola não fique descoberta naquele dia. É possível perceber que, dessa forma, a escola demonstra não valorizar as formações que são promovidas pelas CMC's, pois não incentiva os profissionais a fazê-las em outras datas.

Um outro motivo apontado pelos integrantes para a não participação nas reuniões é a falta de incentivo ao desenvolvimento da carreira do servidor municipal. Eles não recebem nenhum valor a mais em seus salários, bem como não recebem qualquer tipo de pontuação em sua carreira profissional que os ajudariam na evolução funcional. A evolução funcional foi instituída a partir da Lei de nº 14.660, de 26 de dezembro de 2007, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.715, de 8 de abril de 2008. A lei dispõe que, para se atingir uma

progressão salarial, faz-se necessário atingir uma quantidade de pontos, que podem ser conquistados por meio de cursos, de participação em CIPA, APM e Conselho de Escola. Tendo conseguido essa pontuação, o servidor público municipal pode dar a entrada em sua evolução funcional, conseguindo assim um aumento salarial. A valorização do profissional é muito importante para que ocorra um trabalho de qualidade.

Todavia, fazer parte da CMC não lhes confere pontuação nenhuma, agregando apenas uma nova função em sua rotina profissional na escola.

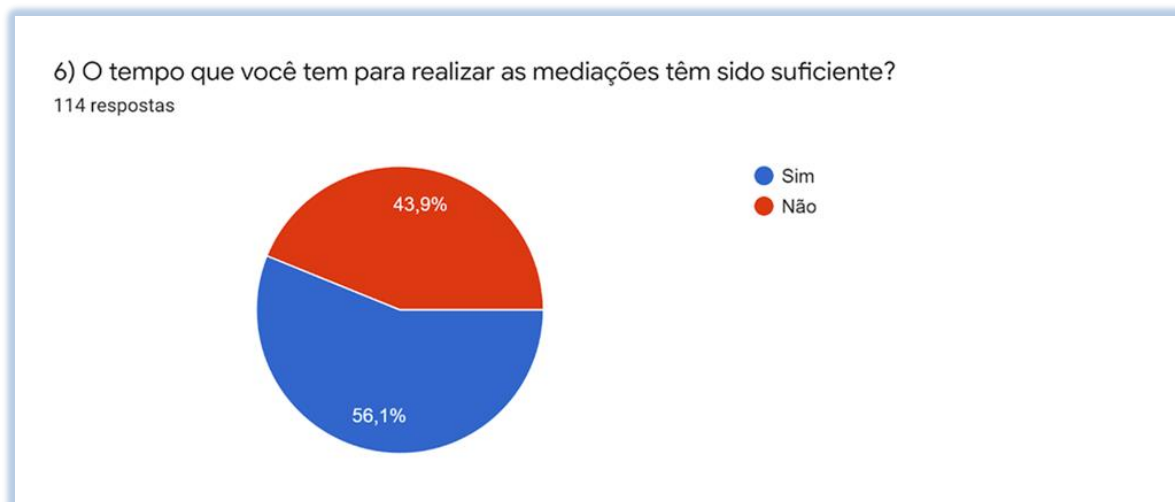
**Gráfico 5 - Estratégias metodológicas conhecidas pelos mediadores de conflitos**



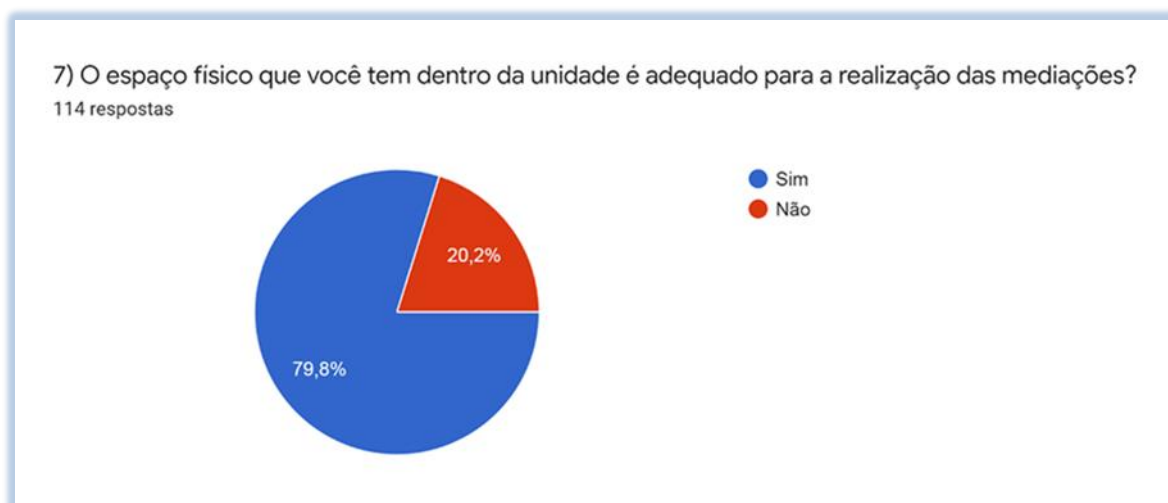
**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

Apesar de indicarem não poder participar das formações com a regularidade necessária, os mediadores informaram conhecer os principais dispositivos metodológicos utilizados nas práticas restaurativas, inclusive aquelas que são pouco utilizadas aqui no Brasil, tais como a mediação para alunos faltosos e as conferências. Aqui no Brasil, quando o estudante começa a faltar na escola com frequência, a escola comunica à família sobre a falta dos estudantes e, posteriormente, ao Conselho Tutelar, pois podem estar acontecendo casos de trabalho infantil, negligência familiar e/ou algum comportamento delinquente do estudante. Pouco fazemos essas intervenções com o estudante ou com a família no formato de mediação.

Dos 114 participantes da pesquisa, 1/3 deles, ou seja, 30,7% não conhecem nenhum dispositivo metodológico de intervenção, o que nos chama a atenção, pois ou são novos nas comissões de mediação ou não conseguem participar das reuniões, fazendo uso apenas de conhecimentos intuitivos para resolver os conflitos existentes na escola.

**Gráfico 6 – Tempo disponível para a realização das mediações de conflitos nas UE's**

**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

**Gráfico 7 - Espaço físico utilizado para a realização das mediações de conflitos nas UE's**

**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

Nas questões de números 6 e 7, os mediadores indicam estarem satisfeitos com as condições de trabalho que lhes são oferecidas, tais como o tempo e o local em que realizam essas mediações.

Para que haja um processo efetivo de mediação de conflitos, o mediador deve estar atento àquilo que os participantes têm a dizer, sem demonstrar pressa. É importante ouvi-los integralmente, sem demonstrar inquietação e/ou desinteresse por aquilo que está ouvindo, ou sugerir que uma das partes está falando demais ou olhar constantemente no relógio, por exemplo. Todas as regras devem estar claras para aqueles que irão participar da mediação. O clima deve ser de respeito às pessoas e aos sentimentos envolvidos naquela situação.

Segundo Moore (1998), o local escolhido para realizar as mediações pode ter um impacto direto na interação dos participantes. O mediador deve orientar e convencer as partes envolvidas a escolherem um lugar para realizar a mediação que não desperte fortes questões emocionais e /ou uma das partes tenha controle físico sobre ela.

#### **Benefícios**

- ✓ As interrupções podem ser controladas;
- ✓ Nenhum dos lados pode manipular o uso do espaço;
- ✓ A distância do local do conflito e outros transtornos pode ser mantida;
- ✓ A distância do ambiente usual pode promover a distância psicológica necessária para uma exploração das questões com a mente mais aberta;
- ✓ O potencial para escutas clandestinas é limitado;
- ✓ Todas as partes tem a mesma desvantagem psicológica de estar num novo local.

#### **Custos**

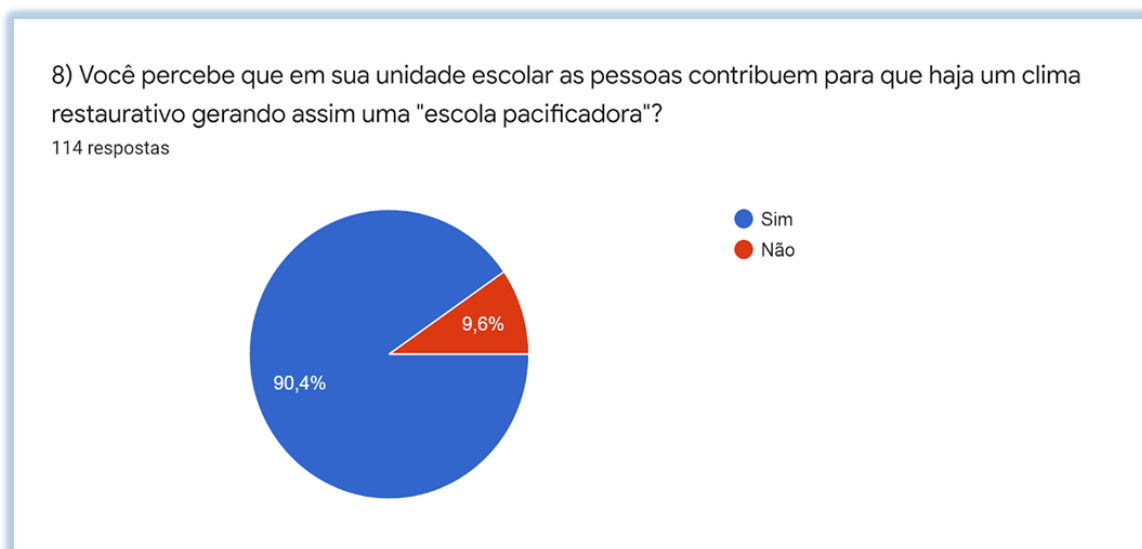
- ✓ Os negociadores podem estar distantes das informações necessárias;
- ✓ As partes estão distantes de seu apoio emocional;
- ✓ As partes podem ter de arcar com o custo do aluguel da instalação.

(MOORE, 1998, p.135)

Um outro aspecto importante é a distância física que um participante tem do outro. Sobre esse aspecto, Moore afirma que

É importante que o mediador entenda a dinâmica de proximidade ou distanciamento físico entre as pessoas, pois caso insista para que os participantes fiquem muito próximos ou muito distantes o clima ao invés de se tornar algo acolhedor e propício para a resolução do conflito, se torne hostil favorecendo a continuidade do desentendimento. (MOORE, 1998, p. 166).

**Gráfico 8- Contribuição do coletivo para a criação de uma escola pacificadora**



**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)



Os mediadores que responderam ao questionário têm a percepção de que sua respectiva unidade escolar procura trabalhar com os princípios da escola pacificadora. Sendo assim, as ações que ocorrem dentro da unidade escolar têm um caráter preventivo e pedagógico na resolução de conflitos.

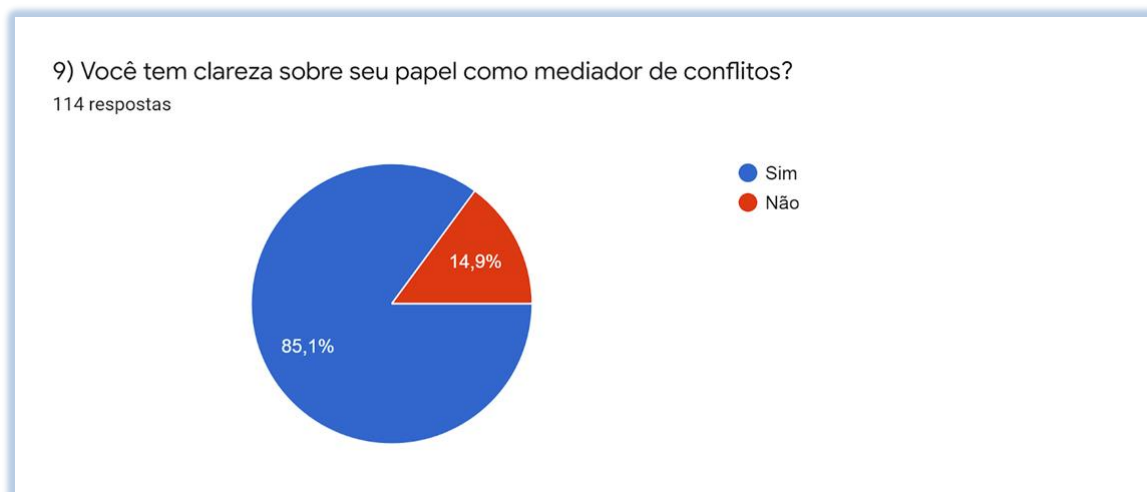
De acordo com Mullet & Amstutz (2012), essa abordagem busca propiciar uma cultura de não violência, criando um ambiente pacífico e do ensino de habilidades de negociação e mediação.

O movimento das escolas pacificadoras busca criar e nutrir relacionamentos, e seu ramo restaurativo procura sanar os relacionamentos rompidos ou deteriorados. Uma escola pacificadora é definida por suas práticas, aquelas atividades diárias que constroem relacionamentos positivos e comunidades de cuidado mútuo. (MULLET & AMSTUTZ, 2012, p. 55)

A escolas pacificadoras possuem algumas características, tais como:

1. Os educadores procuram ter uma postura restaurativa e oferecer práticas restaurativas em suas aulas;
2. O ambiente físico e o clima socioafetivo são bem cuidados;
3. Os aspectos restaurativos da escola são estendidos às comunidades locais;
4. Preocupam-se em ensinar uma pedagogia de resolução de conflitos;
5. Seu currículo está pautado na educação emocional e em hábitos de gentileza; e
6. Os estudantes possuem vez e voz.

A partir das respostas dos mediadores, suas respectivas Unidades Escolares colaboram para que a escola tenha um ambiente pacificador, mas não houve uma convergência com a teoria, o que evidencia que muito se trabalha apenas com conceitos de senso comum e não com um bom embasamento teórico e com um estabelecimento de vínculo saudável.

**Gráfico 9 - Percepção do mediador de conflitos sobre sua atuação nas UE's**

**Fonte:** Elaborado pela pesquisadora (2021)

Um percentual bem significativo de respondentes indica que eles têm clareza sobre o seu papel de mediador de conflitos na unidade escolar, mas analisando as respostas qualitativas na mesma proporção da “clareza” citada aqui, foi recorrente a solicitação de formação profissional, o que nos levantou algumas dúvidas e uma delas é se de fato possuem tanta clareza de sua função e qual seria o motivo da insegurança e da reafirmação quase que unânime da necessidade de formação?

Segundo Carvalho & Schabbel (2013, p.46), entende-se que a atuação do mediador de conflitos vai além dos conhecimentos teóricos e da utilização dos dispositivos metodológicos utilizados. Requer o autoconhecimento, o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para um bom manejo da situação, mas que acima de tudo, ele tenha a consciência de que, como um terapeuta, ele é o seu próprio instrumento de trabalho. Suas vivências, seus desejos, suas aspirações, seus valores afetam diretamente a condução da situação de resolução de conflitos.

“O mediador de conflitos tem a alma de um humanista, a mente de um estrategista e o coração de um negociador”, de acordo com Muniz (2009). Assim como está escrito nas Escrituras Sagradas para os cristãos: “Ele deve ser manso como a pomba e perspicaz como a serpente” (Mateus 10:16 – Bíblia Sagrada).

Assim diante dessa incongruência apontada na análise sistêmica das respostas, ficamos a sensação da necessidade de trabalharmos com uma formação comportamental, enfatizando a *Identidade do Mediador de Conflitos*, sua inteireza, sua sensibilidade e sua autoestima.

#### 5.4– Análise de Dados Qualitativos: A voz dos mediadores

No questionário havia duas questões abertas, sendo a de nº 10 –“Descreva sua atuação como mediador (a) em sua unidade”, e a questão de nº 11- “Deixe suas sugestões e/ou críticas”, para que complementassem os dados levantados nas questões quantitativas e, a partir delas, identificamos seis categorias de análise que dialogam com a temática da pesquisa e com os dados quantitativos. São elas: 1) Comunicação, 2) Mediação, 3) Escuta, 4) Conflitos, 5) Formação e 6) Pontuação. Essas categorias foram extraídas da análise documental e da análise de conteúdo das duas questões abertas, considerando-se o critério de frequência nas respostas dadas, após a leitura flutuante dessas respostas.

##### 5.4.1– A primeira categoria de análise é a Comunicação, essencial ao relacionamento humano sendo, um dos principais “*constructos*” no processo da Mediação.

De acordo com as respostas dos entrevistados, temos como exemplos dessa categoria:

Entrevistado de número 2 – *“Temos buscado construir uma comunicação não-violenta, realizando assembleias mensais de sala e buscando auxílio da comissão de conflitos para buscar ações que previnam os conflitos na escola”.*

Entrevistada de nº 17 – *“Ingressei na Comissão neste ano, que se reconfigurou totalmente. Acredito que nenhum novo integrante tenha tido oportunidade de participar de cursos e formações específicas. Sei que o grupo da escola, de maneira geral, tem outros cursos sobre comunicação não violenta, cultura de Paz e Direitos Humanos e, portanto, uma boa base para se aprofundar nos conhecimentos e praticá-los na mediação, mas ainda não possuímos uma prática estruturada e permanente de diálogo sobre os problemas interpessoais. As reuniões só acontecem quando algum conflito “eclode”. Como gestora, a mediação de conflitos é uma constante do nosso dia a dia na escola.”*

Entrevistado de nº 21 – *“Ser neutro imparcial, proporcionando intermediação, facilitando o diálogo entre as pessoas que estiverem em desacordo”*

Entrevistado de nº 72 – *“Nas situações de conflito que pudemos presenciar, buscamos dialogar com as partes envolvidas, evitar confronto direto, já precisamos de ajuda externa, junto à DRE, Conselho Tutelar...”*

Entrevistado de nº 106 – *“Sempre buscar o diálogo na busca da resolução de conflitos”*

Nas palavras de Freire (2020):

[...] o diálogo é uma exigência existencial. E, se ele é o encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, não pode reduzir-se a um ato de depositar ideias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de ideias a serem consumidas pelos permutantes. (FREIRE, 2020, p.109).

A relação dialógica se dá a partir de uma escuta sensível que será analisada na categoria 5.3.3. Há uma percepção geral da importância do diálogo nas relações interpessoais. Vê-se a percepção existente da importância da comunicação, no sentido freiriano, que permita a expressão dos sentimentos, que eduque, que transforme o caráter, que desenvolva o ser humano, que transforme a comunidade e a sociedade.

Há necessidade que ocorra um encontro entre os indivíduos que ali estão para exporem suas ideias, com o pleno direito de terem vez e voz, de comunicarem suas impressões sobre o mundo, pautadas no respeito ao próximo e não na imposição guerreira de suas respectivas verdades, o que inviabiliza os relacionamentos e os torna mecanismos de submissão de um em relação ao outro, excluindo a ideia de liberdade e de fraternidade.

Demonstram acreditar que é a partir da expressão democrática dos pensamentos que se torna possível exercer um ato político, desenvolver uma atitude emancipatória e expressar uma visão de mundo em cada momento de posicionamento frente às mais diversas situações. Essa consciência crítica de realidade, entretanto, ainda não é expressa literalmente. A atitude emancipatória está intrinsecamente ligada a uma motivação libertadora e, ao se desenvolver a consciência crítica, pode-se lutar pelo que se quer, tem-se direito à voz, ao diálogo e à construção do conhecimento. Não está explícita essa consciência na fala dos mediadores.

Ainda de acordo com Freire (2020), “(...) não há diálogo, porém, se não há um profundo amor ao mundo e aos homens”. Sendo fundamento do diálogo, o amor é, também, diálogo.

Por essa concepção de comunicação, cuja base é o amor, o respeito ao próximo, a coragem, a responsabilidade sobre aquilo que se fala, está também a fundamentação teórica de uma Comunicação Não Violenta (CNV). Observa-se que o tema já foi discutido, mas ainda não há conhecimento prático estruturado sobre isso.

Para Rosenberg (2006), a CNV é uma questão de postura, de inculcar atitudes positivas no lugar das negativas. A CNV significa possibilitar que venha à tona aquilo que existe de positivo em cada um, e que todos sejam envolvidos pelo amor, respeito, compreensão, gratidão, compaixão e preocupação com o outro, ao invés de cultivar atitudes

egoístas, com discursos de ódio e sentimentos gananciosos. Diz ainda que se cada um mudar a si mesmo mudará o entorno, a partir da linguagem e das formas de comunicação.

O autor identificou em seus estudos que há uma abordagem específica na comunicação: o falar e o ouvir, que leva à entrega do coração, ligando cada um a si mesmo e aos outros, de tal maneira que permite o florescimento da compaixão natural e da empatia.

A CNV oferece a possibilidade de humanização, a exemplo do que propõe Paulo Freire, mesmo em contextos mais difíceis. Ela ajuda a repensar a forma pela qual é possível se expressar e ouvir, de uma maneira mais atenta, e para tal é preciso desligar o “botão do automático”. Isso implica tornar conscientes os desejos, sentimentos e percepções, evitando assim dissociações entre a fala e o comportamento; ser conduzido pela sinceridade, empatia e atenção plena em relação a si mesmo e aos outros, permitindo-se estar presente e inteiro nos relacionamentos. Dessa forma, a resistência, a postura defensiva, as reações violentas e explosões de raiva são minimizadas.

A CNV é uma estratégia educacional, pois visa a uma forma inclusiva e assertiva de falar, valorizando a si e ao outro e, sobretudo, utilizando a comunicação como estratégia para educar.

E essa é mais uma faceta da Comunicação: a Educomunicação. A Educomunicação emerge entre dois universos que se cruzam com frequência: a educação e a comunicação. Não se faz educação sem comunicação, ou sem uma relação dialógica entre educando e educador, ou entre um indivíduo e outro. E é no encontro com o outro que o indivíduo se transforma, transforma o outro, e juntos tornam possível mudar toda uma realidade por um pensamento que foi comunicado. A comunicação em sua finalidade central é transformadora, assim como a educação.

Sem ele [o diálogo] **não há comunicação e sem esta não há verdadeira educação.** A que, operando a superação da contradição educador-educandos, se instaura como situação gnosiológica, em que os sujeitos incidem seu ato cognoscente sobre o objeto cognoscível que os mediatiza. (FREIRE, 2019, p.115, **grifo nosso**)

Em síntese, observa-se que sobre a categoria da Comunicação, os sujeitos da pesquisa apropriaram-se discursivamente dos jargões utilizados na área, entretanto solicitam de forma recorrente formações regulares que ofereçam práticas da comunicação não violenta ou uma educomunicação.

#### 5.4.2 - A segunda categoria de análise trata do processo de *Mediação*:

Entrevistado de nº 4 – *“Acolhimento de pais e alunos em situações de conflitos, dar ciência do assunto a ser tratado e tentar chegar a uma mediação em torno das tratativas do ocorrido.”*

Entrevistado de nº 11 - *“Buscar integrar/interagir com as demais componentes, para auxiliar de forma efetiva nas mediações necessárias. Ter contato ativo com os envolvidos nos conflitos de forma a buscar o entendimento.”*

Entrevistado de nº 28 – *“A principal atuação foi em tomar conhecimentos da função do mediador, até o presente momento estamos agindo como interlocutores das partes conflitantes, com êxito ao meu ver.”*

Entrevistado de nº 67 – *“Alguma indisposição entre duas crianças, com uma certa frequência, exige uma mediação de conflitos a fim de averiguar a real situação e, conseqüentemente, mediar o conflito para que o problema seja solucionado.”*

Entrevistado de nº 81 – *“Basicamente, pode-se dizer que a mediação é uma forma de lidar com um conflito (como, por exemplo, em caso de discussão entre colegas, brigas entre alunos, etc.) através da qual um terceiro (o mediador ou a mediadora) ajuda as pessoas a se comunicarem melhor, a negociarem e, se possível, a chegarem a um acordo. E quando existe a situação eu e os demais colegas, que fazem parte da equipe de mediação tratamos tudo com muita discrição para que não haja exposição de ninguém.”*

Parafrazeando Morgado & Oliveira (2009), a mediação consiste em uma negociação com a intervenção de um terceiro que tenha uma postura imparcial, ética e de confidencialidade, a fim de que as partes em litígio consigam chegar a uma solução vantajosa para ambos.

Possato também contribui com essa discussão:

Alguns autores podem negar que a mediação seja um processo de negociação; contudo, estamos convencidos de que a mediação é negociação, sobretudo uma negociação psicossocial, ou seja, envolve o que ofereço e o que perco, o que faço a partir de minha própria decisão, de meu próprio posicionamento, sem ser imposto por outra pessoa. (POSSATO, 2016, p.359)

Em princípio, a mediação deve ser solicitada por uma das partes envolvidas. Ela só se efetiva se ambas consentirem em estar presentes para a resolução do conflito. Os participantes da pesquisa parecem saber que a postura imparcial do mediador faz toda a diferença na condução do processo, pois ambos se sentirão ouvidos e acolhidos. A imparcialidade e a neutralidade não significam que o mediador não tenha uma opinião formada sobre aquilo que aconteceu, mas que a sua opinião não prevalecerá ou não será usada como fator de justa medida para a resolução da situação. E esse posicionamento deve ficar bem claro para todos os envolvidos na resolução dos conflitos.

Na mediação, só participam os envolvidos e o mediador, a confidencialidade precisa estar garantida para que haja a segurança na revelação dos fatos ocorridos, e a ética reside numa postura de respeito e empatia para com aqueles que ali estão.

O processo de mediação vai requerer muita sensibilidade e perspicácia do mediador. Segundo Seijo & González (2016), a solução é construída a partir de uma negociação entre as partes, onde a posição ganhador-perdedor não aconteça. Todos devem sair ganhando.

O mediador não é aquele que oferece as soluções, mas oportuniza o espaço para o diálogo e a reflexão para que o conflito seja elaborado.

Conforme Moore (1998, p.61), “Para que a mediação seja eficiente, o mediador precisa ser capaz de analisar e avaliar situações críticas e planejar intervenções eficazes para lidar com as causas do conflito”. A voz dos sujeitos não deixa explícito que eles tenham essa segurança nas suas ações na escola.

Os conflitos não vêm compartimentados em caixinhas para que sejam resolvidos em partes, eles vêm num emaranhado de ações e emoções, e o sucesso da mediação se dará dialogando com as partes.

Para os entrevistados, a mediação deve acontecer de forma preventiva e não apenas depois do conflito acontecido. Mas caso não ocorra preventivamente, ela também poderá ser realizada *a posteriori*, pois também tem a sua eficácia. Quando eles se veem como simples “interlocutores” parece não enxergarem a dimensão de sua atuação na perspectiva de uma negociação psicossocial.

#### **5.4.3 - A terceira categoria que emergiu dos dados foi a questão da Escuta:**

Entrevistado de nº 5 – *“Ser bom observador para identificar os conflitos latentes ou instaurados para agir com escuta e problematização, a fim de proporcionar expressão, reflexão, empatia e restauração.”*

Entrevistado de nº 31 – *“Me inteirar das ocorrências conversando com os diversos segmentos da comunidade escolar e dialogar principalmente com estudantes, buscando uma convivência coletiva mais harmoniosa baseada sobretudo na escuta ativa e na comunicação não violenta.”*

Entrevistado de nº 54 – *“Propor momentos de diálogo e situações de escuta e prevenção.”*

Entrevistado de nº 56 – *“Não apenas escutatória, mas também reflexiva da situação, abordando ambas as partes envolvidas.”*

Entrevistada de nº 78 – *“Como sou Coordenadora, organizo espaços para a escuta e fala de alunos e professores.”*

De acordo com René Barbier (2002),

A escuta sensível se apoia na empatia. O pesquisador deve saber sentir o universo afetivo, imaginário e cognitivo do outro para poder compreender de dentro suas atitudes, comportamentos e sistema de ideias, de valores de símbolos e de mitos. A escuta sensível reconhece a aceitação incondicional de outrem. O ouvinte sensível não julga, não mede, não compara. Entretanto, ele compreende sem aderir ou se identificar às opiniões dos outros, ou ao que é dito ou feito. (BARBIER, 2002, p.1)

O processo de escuta é muito importante para o mediador de conflitos, pois o ouvir vai requerer mais uma vez do mediador uma postura sensível ao sofrimento e à angústia do outro. É o ouvir empático, solidário, benevolente e generoso que fará com que a mediação de conflitos concorra para um resultado positivo.

A escuta sensível vai conferir ao mediador de conflitos um papel de credibilidade cujos indivíduos irão perceber que ele está ali por inteiro e confiante de que tudo se resolverá no final. Essa credibilidade e segurança serão transmitidas aos envolvidos quase que silenciosamente. É uma conversa que se dará nas intersubjetividades.

A escuta sensível se apoia sobre a totalidade complexa das pessoas: os cinco sentidos. A postura que se requer para uma escuta sensível é uma abertura holística. Trata-se na verdade de se entrar numa relação de totalidade com o outro, tomado em sua existência dinâmica. Alguém só é pessoa através da existência de um corpo, de uma imaginação, de uma razão e de uma afetividade, todos em interação permanente. A audição, o tato, a gustação, a visão e o olfato se aplicam à escuta sensível (BARBIER, 2002, p.1).

A escuta sensível qualifica a ação do mediador de conflitos também pela oportunidade que ela oferece às partes envolvidas de explicitarem suas necessidades e, a partir delas, conduzir à negociação da resolução pacífica dos conflitos. Em um processo de grupo, ouvir todos os envolvidos ressalta a importância de se ver todas as perspectivas sobre um mesmo acontecimento. Aprender a ouvir é uma habilidade fundamental para nutrir os relacionamentos.

Na realidade dos mediadores, a escuta sensível é muito importante para a realização da mediação de conflitos. Uma escuta imparcial, acolhedora e integralmente presente parece uma postura já incorporada à prática dos sujeitos participantes da pesquisa.



#### 5.4.4 - O quarto item apontado foi a categoria Conflitos, que deve ser entendida em sua essência, para que o mediador tenha segurança na condução da mediação.

Entrevistado de nº 18 – *“Estou sempre pronta a atender as demandas da escola no que se refere aos possíveis conflitos existentes.”*

Entrevistada de nº 39 – *“Sou nova na escola e nova na comissão, estamos passando por um processo de formação para qualificar o trabalho e desenvolver uma boa atuação durante o período de isolamento social e pós pandemia, considerando que teremos um novo cenário com conflitos distintos que exigirão bastante a atuação da comissão.”*

Entrevistado de nº 57 – *“Procuo atuar no cotidiano escolar de forma a prevenir conflitos e, quando estes ocorrerem, convocamos as partes envolvidas para que possam refletir e pensar numa solução dos problemas de maneira a se conscientizarem a respeito do ponto de vista de cada um. Em nosso CEI consideramos a escuta e o diálogo imprescindíveis.*

Entrevistada de nº 74 – *“É a primeira vez que integro a comissão e infelizmente ainda não participei de nenhuma formação. Entendo a potencialidade e a importância da mesma em identificar, mediar e orientar com imparcialidade possíveis conflitos, favorecendo tanto na prevenção quanto a resolução do que lhe compete.”*

Entrevistado de nº 93 – *“Como parte da Gestão escolar, propomos as ações de mediação de conflitos e procuramos ser interlocutores entre aluno, família, docentes e outros parceiros para sempre buscar uma alternativa das situações apresentadas ao grupo. Estamos sempre buscando também parcerias, na rede de proteção para que juntos possamos avançar com o cuidado, atenção e proteção dos educandos.*

Vasconcelos (2017) diz que o conflito é um dissenso. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. O conflito ou dissenso é inerente às relações humanas, e ele não deve ser encarado como algo negativo ou que venha trazer dano, pois cada um de nós possui uma história, carrega determinados valores e compartilha de visões diferentes de mundo, com elaboração de sentidos muito singulares. A partir dessa singularidade, nos espaços de intersubjetividade, pode surgir um distanciamento de sentido entre as verdades e, assim, o relacionamento entre os indivíduos se dicotomiza, tornando-se ou “eu” ou “você”, fazendo-se valer de uma posição de dominação para a imposição de determinadas verdades em detrimento de outras. É nesse dissenso que se instaura o conflito. Observam-se esses aspectos na fala dos mediadores.

A partir do conflito, podemos nos desenvolver, mudar de opinião, aprender a ouvir o outro e compreender que sua existência é algo inerente ao relacionamento humano e se faz necessário entendê-lo para não demonizá-lo ou escondê-lo, mas sim enfrentá-lo, procurando construir uma travessia conjunta com o outro e não confrontá-lo erguendo barreiras. Gadotti (2015) afirma que podemos ser diferentes, mas não necessariamente antagônicos. Essa categoria evidencia a importância de os mediadores desenvolverem essa compreensão.

De acordo com Evans & Vaandering (2018, p. 95-96) “(...) o objetivo é trabalhar o conflito de modo a fortalecer o senso individual de dignidade” e “(...) a obtenção de resultados positivos para o conflito depende de conseguirmos manter essa dignidade em meio à disputa”.

Um aspecto importante também é entender o que está envolvido nesse conflito: disputas, dinâmicas, expressões e interesses, nas palavras de Moore (1998).

Na escola, ao criarmos um espaço para resolver o conflito, de modo a restaurar a dignidade, não apenas resolve o conflito, mas o transforma em algo curativo. Um outro aspecto importante na resolução de conflitos é procurar entender as necessidades daqueles que se envolveram nessas situações, cuidando delas, procurando corrigir os males causados, criando mecanismos de apoio para promover responsabilidade e transformar esses conflitos, procurando promover o fortalecimento dos relacionamentos, bem como procurar criar um clima na escola de justiça e equidade.

Neste sentido, a qualificação profissional para a resolução de conflitos é fundamental, pois no cotidiano escolar eles se fazem muito presentes. Entender o conflito como parte viva dos relacionamentos interpessoais, vai requerer do Mediador saber lidar com seus valores e princípios, abrindo mão deles, não no sentido de deixá-los de lado, mas baixando as defesas para propiciar um espaço de entendimento da realidade do outro. Observa-se na fala dos mediadores uma certa ênfase na prevenção, enquanto nas ocorrências cotidianas na escola, a tendência parece ser recorrer às redes de proteção.

#### **5.4.5- A quinta categoria diz respeito a *Formação dos Mediadores de Conflitos e para ela foi aberta uma seção especial, pois trata-se do cerne da nossa pesquisa.***

Entrevistado de nº 3 – *“Precisa haver mais formações com os membros da CMC, não só os gestores da UE. Todos precisam compreender qual o papel e as formas de agir da CMC. Também seria muito bom se houvesse mais congressos com a rede, para que as práticas exitosas pudessem ser compartilhadas e experiências trocadas.”*

Entrevistado de nº 4 – *“Melhorar a comunicação do DICEU com a unidade e com os mediadores, que haja cursos formativos, e que os mesmos sejam comunicados diretamente aos mediadores.”*

Entrevistado de nº 14 – *“Formação para todos os funcionários da UE sobre a temática.”*

Entrevistada de nº 39 – *“As formações continuadas são fundamentais para o bom desenvolvimento do trabalho.”*

Entrevistado de nº 41 – *“Toda forma de diálogo e comunicação é valiosa. Formações e atualizações fazem diferença, são necessárias!”*

Vale a pena ressaltar que na formação do mediador de conflitos, o autoconhecimento é fundamental para uma boa condução do processo de mediação. Ter consciência de seus saberes, vivências, emoções e pensamentos fará toda a diferença. É preciso também que ele aperfeiçoe sua capacidade de escuta, como mencionado na categoria 5.3.3, e também habilidade de fazer perguntas, pois o desejo de construir ambientes com aprendizagens mais justas e equitativas deve ser acompanhado de ações formativas que fortaleçam essa proposição.

Ter acesso aos dispositivos metodológicos que facilitem os relacionamentos e fomentem escolas pacificadoras é de extrema importância na formação dos mediadores de conflitos. Toda a escola, entretanto, deve estar envolvida nessa filosofia, pois até mesmo as decisões curriculares podem corroborar ou não para a nutrição dos relacionamentos e a construção de um clima socioafetivo pacífico.

Essa foi uma das categorias mais apontadas nas respostas dos Mediadores de Conflitos: a formação. Analisando as respostas quantitativas e qualitativas identificamos uma incongruência.

Na resposta de nº 5, os Mediadores de Conflitos informam conhecer os dispositivos metodológicos utilizados para mediar os conflitos, entretanto nas questões abertas insistem em mais formações. Ora, se conhecem os dispositivos metodológicos utilizados, qual a necessidade de uma formação continuada uma vez que as técnicas não mudam tão rápido quanto tem mudado nossa tecnologia.

Percebe-se uma certa insegurança dos profissionais nessa área, em saber se estão conduzindo a situação de forma adequada ou se houve uma efetividade em suas ações. Nesse sentido, a formação continuada poderia ocorrer a partir da supervisão de casos ou de estudo de casos, mais para tranquilizar os mediadores de que estão indo no caminho certo, do que efetivamente para obter um conhecimento sistematizado, uma vez que em sua formação inicial não possuem essa disciplina e as formações oferecidas pela DICEU possuem um tempo muito reduzido, não se tornando eficientes. A sugestão de congressos e de comunicação direta do DICEU com os mediadores parece apontar para a necessidade de troca efetiva dos formadores sem uma intermediação que coloque obstáculos.

#### 5.4.6- A sexta categoria diz respeito à conquista de um benefício para a categoria: a Pontuação.

Entrevistado de nº 6 - “Acho importante ter pontuação e hora estipulada a parte da jornada para que o grupo possa se reunir e propor ações para os demais.”

Entrevistado de nº 12 -“Sugestão: ser mais frequente os cursos de formação e que tenha algum benefício funcional, no caso – pontuação.”

Entrevistado de nº 67 – “Que as reuniões fossem avisadas com certa antecedência e que de alguma forma valesse para uma pontuação na evolução”.

Entrevistado de nº 73 – “Sugestão: pontuação para os participantes, pois sempre incentiva. Formação para todos os professores, possibilitando que todos entendam a CMC.”

Entrevistado de nº 99 – “Penso ser muito importante a pontuação para este grupo com uma função tão importante e necessária no ambiente escolar assim como a APM e o Conselho escolar.”

Esta categoria já foi analisada também na questão de nº4 da análise quantitativa. A legislação em vigor, a Lei de nº 14.660, de 26 de dezembro de 2007, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.715, de 8 de abril de 2008, como já foi visto, dispõe que para se atingir uma progressão salarial se faz necessário realizar uma série de cursos ou participar de Conselho de Escola, APM ou CIPA, para que os servidores municipais atinjam suas pontuações e solicitem a progressão salarial. Entretanto a mediação de conflitos não está inclusa nessa lei, pois as CMC's foram criadas no ano de 2015, e até o momento não houve uma revisão dessa legislação para atribuir esse benefício também aos integrantes das Comissões.

Essa é uma recorrente reivindicação daqueles que compõem essas Comissões, na tentativa de que suas ações sejam concretamente legitimadas e possam contribuir com suas respectivas evoluções funcionais, além de subjetivamente, representar um “lugar” de reconhecimento das importantes funções exercidas. Esperam por legitimação e validação dessa função no âmbito legal.

Em síntese, identificamos que na Comissão de Mediação de Conflitos da DRE /PJ:

	PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
ANÁLISE SWOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Os mediadores manifestam o desejo de participar das formações</li> <li>✓ Diminuem a segregação em sala de aula;</li> <li>✓ Podem fortalecer a parceria com a rede de proteção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Os encontros formativos não são divulgados para os mediadores e sim por circulares, as quais nem todos têm acesso, apenas a Gestão.</li> </ul>

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecimento das CMC's devido à necessidade de formação;</li> <li>✓ As CMC's podem contribuir para a diminuição da evasão escolar, fortalecendo o protagonismo infantil e juvenil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A não pontuação na função de mediador escolar pode inibir o desejo de participação, pois a veem como uma tarefa a mais sem serem reconhecidos;</li> <li>✓ A falta de formação pode vir a fragilizar a atuação dos mediadores de conflitos.</li> </ul>

**Fonte:** elaborado pela pesquisadora (2021)

## 5.5 – Análise documental

Identificadas e conceituadas as categorias de análises, buscamos encontrá-las também nos documentos que levantamos e que dialogam com a nossa pesquisa. A primeira categoria levantada foi a Comunicação. Ela se dá *a priori* em todas as leis e decretos que norteiam as CMC's na Rede Municipal de São Paulo, pois está presente na Lei nº 16.134/2015 que dispõe sobre a criação das CMC's em seu Artigo de nº 3, também no Decreto de nº 56.560/2015, em seu Artigo de nº 5, e ainda na Portaria de nº 2974/2016 em seu Artigo de nº 7, dizendo que:

A CMC terá as seguintes atribuições:

I - mediar conflitos ocorridos no interior da Unidade Escolar envolvendo alunos e profissionais da educação;

II - orientar a comunidade escolar através da mediação independente e imparcial, sugerindo medidas para a resolução dos conflitos existentes;

III - identificar as causas da violência no âmbito escolar;

IV - identificar as áreas que apresentem risco de violência nas escolas;

V - apresentar soluções e encaminhamentos ao corpo diretivo da unidade escolar para equacionamento dos problemas enfrentados.

Na portaria de nº 2974/2016, em seu artigo de nº 4 e 13, torna claro que:

Art. 4º - Para o fortalecimento do diálogo e da aprendizagem, a atuação da CMC terá como pressupostos:

I - a autonomia;

II - a responsabilidade;

III - a solidariedade.

§ 1º - Os pressupostos referidos no “caput” deste artigo deverão ser articulados e indissociáveis.

§ 2º - Os referidos pressupostos deverão considerar que a Unidade Educacional poderá construir um currículo inerente à gestão democrática e ao protagonismo infantil e juvenil, na perspectiva da educação integral.

Art. 13 - O procedimento de mediação de conflitos deverá:

I - favorecer e estimular o diálogo entre as partes em conflito;

(SÃO PAULO, 2015)

Todas essas proposições originam-se a partir da palavra, da comunicação, do diálogo que educa e transforma e que é uma forma de Educomunicação. Ela que deve estar tão presente em nosso dia a dia e ao mesmo tempo é tão difícil de ocorrer com eficácia, devido às

demandas que ocorrem no interior da escola, pois muitas vezes frente aos problemas que temos de resolver no espaço escolar, emudecemos, paralisamos.

Nas palavras de Freire (2020),

O que se pretende com o diálogo, em qualquer hipótese (seja em torno de um conhecimento científico e técnico, seja de um conhecimento experiencial), é a problematização do próprio conhecimento em sua indiscutível reação com a realidade concreta na qual se gera e sobre o qual incide, para melhor compreendê-la. (FREIRE, 2020, p. 65).

O Currículo da Cidade também nos orienta a trabalharmos:

**A Educação Integral:** Tem como propósito essencial promover o desenvolvimento integral dos estudantes, considerando as suas dimensões intelectual, social, emocional, física e cultural.

**A Equidade:** Partimos do princípio de que todos os estudantes são sujeitos íntegros, potentes, autônomos e, portanto, capazes de aprender e desenvolver-se, contanto que os processos educativos a eles destinados considerem suas características e seu contexto e tenham significado para suas vidas. Assim sendo, buscamos fortalecer políticas de equidade, explicitando os direitos de aprendizagem, garantindo as condições necessárias para que eles sejam assegurados a cada criança e adolescente da Rede Municipal de Ensino, independente da sua realidade socioeconômica, cultural, étnico-racial ou geográfica.

**A Educação Inclusiva:** Respeitar e valorizar a diversidade e a diferença, reconhecendo o modo de ser, de pensar e de aprender de cada estudante, propiciando desafios adequados às suas características biopsicossociais, apostando nas suas possibilidades de crescimento e orientando-se por uma perspectiva de educação inclusiva, plural e democrática. (SME/ COPED, 2017, p.12).

Todas essas diretrizes legais têm como elementos comuns a comunicação, o diálogo, a interação produtiva e a criação do vínculo em todas as dimensões.

Dentro da escola, contudo, por vezes, uma parte dos profissionais da educação insiste em se ater somente ao ensino de conteúdos sistematizados. A impressão que se tem é que se investimos no diálogo, na nutrição dos relacionamentos e no estabelecimento de vínculos, ou não se está produzindo nada, ou não estamos dando aula. Outras vezes, afastamo-nos desse relacionamento mais próximo, pois não fomos preparados para isso em nossa formação inicial.

Na contramão de nossa deficiente formação inicial, entretanto, a análise de conteúdo realizada nas questões abertas evidencia que os profissionais da educação na função de mediadores anseiam por ter esse diálogo com seus estudantes, para que eles possam também aprender a dialogar entre si e com seus professores, ampliando assim esse diálogo também com a sociedade.

O falar está incondicionalmente atrelado a uma outra categoria de análise que é a da *Escuta*. Quando falamos, queremos que alguém nos ouça por inteiro, totalmente presente e com uma disposição explícita de nos ajudar em nossos momentos de dores e angústia. Trata-

se de um momento em que as partes envolvidas em um conflito querem se sentir amparadas e não julgadas, expostas, ridicularizadas e/ou humilhadas. E ao falarmos e ouvirmos sem julgar, ou condenar, nós nos humanizamos, nos solidarizamos, nos ajudamos.

Quando [...] alguém realmente o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo, é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente. É espantoso como problemas que aparecem insolúveis se tornam solúveis quando alguém escuta. Como confusões que aparecem irremediáveis viram riachos relativamente claros correndo, quando se é escutado. (ROSENBERG, 2006, p.159).

Na escuta sensível, como já conceituamos, precisamos aprender a ouvir sem julgar, com o coração aberto, entender todo o contexto que levou o indivíduo a ter determinadas atitudes e suas necessidades, bem como ouvir aquele que sofreu o dano, para promovermos a cura de ambos. Esse “constructo” está presente, explícita ou implicitamente, em todos os documentos estudados.

Existem alguns conteúdos que não aprendemos em determinadas formações de nível superior e que devem ser ensinadas nas formações permanentes e continuadas para os mediadores de conflitos. Sem dúvida, uma delas é a escuta sensível e qualificada.

Uma categoria que também já foi analisada e também está ligada à deficiência da escuta e do diálogo é a dos **Conflitos**, pois são a razão da existência de uma CMC nas unidades escolares.

A portaria de nº 2974/2016 que dispõe sobre a implantação e implementação das CMC's nas Unidades Educacionais da Rede Municipal de Ensino, está prevista na Lei nº 16.134/2015, regulamentada pelo Decreto nº 56.560/2015, e dá outras providências.

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei e, CONSIDERANDO:

- que o conflito é inerente às relações sociais e todos - crianças, jovens e adultos - podem lidar com eles de forma crítica, reflexiva e transformadora;

RESOLVE:

Art. 2º - A Comissão de Mediação de Conflitos de que trata esta Portaria, terá o objetivo de atuar na prevenção e na resolução dos conflitos escolares que prejudiquem o processo educativo e envolvam educandos, professores e servidores.

(SÃO PAULO, 2015)

Entendemos que os conflitos acontecem quando há o enrijecimento de uma postura, de uma opinião e da necessidade do prevalectimento de um sobre o outro, e muitas vezes ele acontece na escola, pois ela é um lugar de pluralidade de ideias.

Os saberes e os relacionamentos confluem para uma diversidade e uma liberdade que não cabem em todos os universos singulares ali presentes, bem como em um momento em

que os educandos estão dando seus primeiros passos para a autorregulação e a autodisciplina e, concomitantemente, ensaiam seus primeiros passos nas interações sociais. Somado a tudo isso, as histórias de vida que carregam consigo também é um aspecto determinante.

O conflito, todavia, é uma forma de aprendizagem. Nele há a possibilidade de discussão, de empatia, de agregar conhecimento e de troca de experiências, a partir de um olhar estrangeiro. É um momento de aprender a respeitar as muitas verdades envolvidas em uma situação, aprender que para tudo há limite, aprender a se conhecer nomeando seus sentimentos, e fazer o exercício de aprender a explicitá-lo para os demais do grupo sem torná-lo hostil, ou uma arma de agressão ao outro.

Entender sobre os conflitos vai fazer com que os mediadores realizem um bom manejo das situações que se apresentarem na escola e/ou fora dela, além de estarem textualmente indicados no corpo legal que orienta a legislação sobre a mediação.

Para a solução dos conflitos, uma outra categoria de análise documental encontrada foi a **Mediação**.

A mediação acontece quando, por exemplo, Freire nos lembra que para que ela possa ocorrer “[...] não se faz de A para B ou de A sobre B, mas de A com B, mediatizados pelo mundo.”(FREIRE,2019, p.116)

A Lei nº 16134/2015, o Decreto nº 56.560/2015 e a Portaria de nº 2974/2016 estabelecem os critérios para a administração da CMC e para a forma de funcionamento dessa comissão.

Outra categoria que procuramos analisar nos documentos refere-se a **Formação dos Mediadores de Conflitos**. O Decreto de nº 56.560/2015, no Artigo de nº 8, explicita que

Art. 8 - A Comissão de Mediação de Conflitos - CMC será coordenada pelo representante da equipe gestora, que terá as seguintes atribuições:  
 I - promover, juntamente com os demais membros da CMC, amplo debate sobre a cultura da mediação de conflitos e as diferentes formas de violência no ambiente escolar;  
 II - participar de ações de formação em cultura da mediação de conflitos oferecidas pela Secretaria Municipal de Educação - SME;  
 III - garantir e sistematizar os registros das ações e encaminhamentos propostos pela CMC;  
 (SÃO PAULO, 2015)

Foi possível observar como essa Formação dos Mediadores de Conflitos proposta por essa legislação deveria ocorrer, apesar de entendermos que eles nem sempre conseguem participar desse processo formativo devido à logística da escola naquele dia. Esse aspecto colabora para a fragilidade das CMC's que são formadas. Tematicamente, bibliograficamente



e praticamente não se observam orientações normativas claras nos documentos, nem caminhos práticos para que essas formações possam ocorrer.

A última categoria de análise citada refere-se à **Pontuação** requerida pelos mediadores de conflitos. Como já se viu, fazer parte da CMC não é atribuição pontuada que colabore para a progressão salarial do servidor público, conforme Artigo de nº 4 da Lei 16134/2015:

Os servidores públicos designados exercerão as atividades sem prejuízo das funções que ocupam e não farão jus a qualquer espécie de gratificação ou remuneração especial, sendo considerada esta como prestação de serviço relevante, constando dos assentamentos respectivos. (SÃO PAULO, 2015)

Se a CMC é de extrema relevância dentro da escola e seus benefícios podem extrapolar seus limites, porque não validar essa função com pontuação, para que os profissionais se sintam estimulados e respaldados legalmente pelo exercício dessa função? Não conseguimos obter uma resposta clara a respeito dessa não pontuação em nenhuma das instâncias da Secretaria Municipal da Educação. Esperamos que haja o reconhecimento dos benefícios que a CMC, quando bem formada, pode trazer para a escola e para a sociedade e que haja uma revisão da legislação vigente até hoje.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomamos o objetivo desta pesquisa que foi obter respostas sobre como ocorre a Formação dos Mediadores de Conflitos na Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá, orientada pelos seguintes questionamentos: Como é feita a formação dos mediadores para o enfrentamento dos conflitos? Os mediadores têm conhecimento das estratégias da Disciplina Restaurativa para a mediação de conflitos nos contextos escolares? Conhecem a importância da Educomunicação em suas relações dialógicas? Buscamos respostas para essas questões.

Para isso, fizemos uso de um questionário com questões abertas e fechadas para que oferecesse uma ampla possibilidade de encontrar essas respostas e que captasse todo o pensamento e a necessidade daqueles que o responderiam, no intuito de realizar uma proposta de intervenção aderente e efetiva às suas realidades.

Aliado ao questionário foi realizado um levantamento bibliográfico a partir de artigos, livros, dissertações e teses de profissionais expoentes na área de Formação de Professores, Mediação de Conflitos e a utilização de seus dispositivos metodológicos, bem como um levantamento documental respaldado pelas legislações federais, estaduais e municipais, e também pelos documentos emitidos pela Prefeitura Municipal de São Paulo sobre a fundamentação e a necessidade de se ter nas unidades escolares as CMC's.

Pautados em examinar a Formação dos Mediadores de Conflitos para encontrar as fragilidades existentes nela, procurou-se apresentar possíveis formas de intervenção, confirmando a relevância socioeducacional da pesquisa. Para nós, ficou evidenciada a necessidade de formar profissionais qualificados que, a partir de sua atuação nos contextos escolares, poderá reverberar em uma sociedade mais justa e equitativa, legitimando cada dia mais a CMC, para torná-la cada vez mais potente, contribuindo para a melhoria do ambiente educacional e fazendo do diálogo e da escuta sensível sua práxis, já que somos todos agentes de transformação, coautores no desenvolvimento de uma escola pacificadora que investe na Educação em Direitos Humanos (EDH).

A Educação em Direitos Humanos (EDH) se traduz na aprendizagem que desenvolve conhecimento, habilidades e valores pautados na dialogicidade, no respeito, e nas relações comunicativas. De acordo com a LDB (Lei nº 9394/96), em seu artigo nº 02, é necessário lembrar que a escola “(...) é um espaço social privilegiado onde se definem a ação institucional pedagógica e a prática de vivência em direitos humanos”.

Também para o saudoso Paulo Freire, que tanto inspirou esta pesquisa, “a educação é comunicação, é diálogo na medida em que não é a transferência de saber, mas um encontro de

sujeitos interlocutores que buscam a significação de significados”. (FREIRE, 2020, p.89). A partir desse pensamento pudemos entender mais verticalmente os conceitos essenciais da Disciplina Restaurativa: “(...) reconhecer que os relacionamentos são o cerne da construção do espírito comunitário”. Dar voz à pessoa que sofreu a violação e ao que foi vítima dela envolve essas partes num processo solidário de resolução de problemas e “aumenta a responsabilidade”, de ambos, nos lembra Mullet & Amstutz (2012).

Por essa perspectiva, na Formação Continuada dos Mediadores de Conflitos, devem ser contemplados os aspectos voltados à Educação em Direitos Humanos, tais como: o respeito à dignidade humana, a igualdade de direitos, o reconhecimento e valorização das diferenças e das diversidades, a laicidade do estado (no sentido de garantir a liberdade de crença dos envolvidos no processo), a democracia da educação, a transversalidade (ou seja, deve ser trabalhado em todas as disciplinas do currículo escolar), a vivência e a globalidade, que garantem o direito interdisciplinar e global e a sustentabilidade socioemocional. A formação deve ser regida por uma prática colaborativa, que permita uma articulação coletiva e garanta a expressão segura das individualidades por meio de um diálogo educ comunicativo e respeitoso para que possam ser enfrentadas as situações de violência e desentendimento de forma eficaz e eficiente. Observou-se a existência de fragilidades na formação dos mediadores pesquisados, para que eles possam incorporar à sua prática estratégias de educação mais eficazes e aplicar elementos da disciplina restaurativa com mais segurança.

Aliado ao pedido recorrente de formação, os mediadores de conflitos requerem, insistentemente, uma pontuação mínima pela participação nas comissões para que os auxilie em suas respectivas evoluções funcionais. O que se percebe mediante todas essas interações é que esses profissionais anseiam pela legitimidade de seus papéis dentro das U.E's, pois como educadores estão dispostos a trabalhar para promover a restauração dos relacionamentos humanos, a partir do respeito mútuo, do amor e da resolução dos problemas por meio do diálogo e da Comunicação Não Violenta (CNV), pois acreditam, assim como nós, que a escola seja o “*locus*” privilegiado, o espaço propício para o exercício de uma escuta ativa e sensível das necessidades de integração harmoniosa dos atores no território escolar.

Depois de dois anos percorridos no curso desta investigação, perguntamo-nos: Qual será a aplicação e a inserção social da pesquisa que realizamos? Trata-se de uma preocupação central para um curso de mestrado profissional.

Quanto à inserção social da investigação que realizamos, entendemos que ela poderá ter um impacto educacional pela atuação capacitada dos mediadores que poderá contribuir com a diminuição da evasão escolar e com a melhoria da aprendizagem para os (as)

educandos (as), pela redução das situações de violência nos espaços escolares que pertencem ao universo da DRE Pirituba/Jaraguá. Acrescido a esse resultado, enxergamos também um outro impacto social, por voltar-se para a formação de recursos humanos mais qualificados que poderão contribuir com a gestão pública.

A formação e mediadores de conflitos que tenham consciência da importância social de seu papel, que conheçam os princípios, as estratégias e as técnicas para atuar com efetividade nas unidades escolares, certamente permitirá que eles contribuam não só com os espaços escolares, mas com toda a sociedade, fazendo uso dos recursos desenvolvidos nas formações oferecidas pela DRE Pirituba/Jaraguá, para diminuir os índices alarmantes de violência com os quais nos deparamos nos dias de hoje.

Consideramos, ainda, que além dos dados coletados em nossa pesquisa e de suas interpretações, ela poderá trazer benefícios microrregionais para a DRE pesquisada, à medida que o seu conteúdo poderá compor uma base de referências para a elaboração de futuros processos formativos para os mediadores de conflitos que serão estabelecidos no plano de ação para 2021.

## 7. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Frente às respostas coletadas pelos participantes da pesquisa, elaboramos uma Carta de Princípios que pode orientar o processo de formação dos mediadores e que apresentamos a seguir:

### Carta de Princípios para as Comissões de Mediação de Conflitos

*Nós, enquanto mediadores de conflitos e promotores de uma cultura de paz dentro do espaço escolar, decidimos reafirmar a crença nos direitos humanos, na dignidade e no valor de cada bebê, criança e adolescente procurando propiciar um espaço seguro para o desenvolvimento da autorregulação emocional, das aprendizagens e da livre expressão democrática e com o intuito de diminuir a evasão escolar e as mais variadas violências, comprometemo-nos a:*

- 1) *Focalizar o valor, o bem-estar e a humanização das relações;*
- 2) *Fortalecer a democracia no espaço escolar;*
- 3) *Promover um o crescimento sustentável, baseado na empatia, solidariedade, paz e justiça social evitando dessa forma a evasão escolar e buscando uma boa interconexão e cuidados mútuos;*
- 4) *Colaborar na promoção efetiva do protagonismo infanto-juvenil, por meio de assembleias e grêmios estudantis, por meio da dialogicidade, do respeito mútuo, da disciplina restaurativa e da educomunicação, propondo ações e campanhas “antibullying” além de programas socioemocionais;*
- 5) *Cuidar das necessidades subjacentes que possam surgir, a partir de uma escuta sensível, procurando entender que o mau comportamento muitas vezes é oriundo de uma família que pode também estar sendo atingida pelas mais diversas violências : Física, Psíquica, Química, Estrutural, Negligencial e/ou Sexual.*
- 6) *Multiplicar o conhecimento adquirido nas formações para que todos os profissionais da U.E. aprendam a transformar conflitos em oportunidades de aprendizagem;*
- 7) *Trabalhar em parceria com os Setores da Diretoria Regional de educação – NAAPA e com a Rede de Proteção e Garantia dos direitos das crianças e adolescentes.*
- 8) *Auxiliar na proposição de ações para se manter um bom clima socioafetivo entre os atores escolares, pois o clima escolar é muito influenciado pelo modo como os adultos se relacionam.*

Julgamos que esta Carta de Princípios contempla os “*constructos*” formativos necessários para que os Mediadores de Conflitos possam aprimorar seus saberes e práticas. Nesse sentido, ela procura dar um direcionamento para que se desenvolva um clima socioafetivo pacífico, de escuta, de acolhimento e de respeito, que corrobore com as práticas pedagógicas inerentes às unidades escolares, auxiliando-os no cumprimento da função social da escola que é a inserção, a manutenção, a permanência e o aprendizado do educando em um ambiente seguro e saudável. Para se ter um panorama de sua eficácia e efetividade precisa ser monitorada. Por essa razão, como nossa proposta complementar de intervenção, a atuação dos mediadores, criamos um formulário de acompanhamento das ações realizadas pelas comissões de Mediação de Conflitos que apresentamos a seguir:

**Formulário de Acompanhamento dos Indicadores Qualitativos da CMC's**

**Data:**

**Mediadores:**

**Envolvidos:**

<p><b>Situação de Conflito</b> (descrição da situação ocorrida com escuta sensível dos sentimentos e das necessidades das partes envolvidas)</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Para essa situação que Prática Restaurativa foi usada:

- Círculo Restaurativo
- Conferência
- Mediação para alunos faltosos
- CNV
- Perguntar Restaurativo

Foi necessário realizar alguma articulação com a Rede de Proteção:

- Sim
- Não

Se sim, qual órgão foi acionado:

- NAAPA
- Conselho Tutelar
- UBS/NASF
- CREAS/CRAS

Como mediador de Conflitos, você identificou alguma dificuldade no manejo da situação:

- Sim
- Não

Se sim, ela foi de ordem:

- Pessoal ou
- Conhecimento

De que forma você poderia ser ajudado para que sua intervenção tivesse eficácia e efetividade?

---



---

Após 30 dias, conte-nos como está a situação que originou o conflito. Foi resolvida:

- Sim
- Não

Houve o fortalecimento da democracia no espaço escolar?

- Sim
- Não

Promoveu um crescimento sustentável baseado na empatia e na alteridade, evitando a evasão escolar?

- Sim
- Não

Houve uma transformação nos relacionamentos?

- Sim
- Não

Baseada em quais evidências: \_\_\_\_\_

---

Este formulário foi elaborado pela pesquisadora, que se apoiou no texto: “Construção de Indicadores Qualitativos de Mudanças”, de Minayo (2002). A autora nos diz que, a partir do indicador de contexto, *“a quantidade e a qualidade das informações preexistentes influenciam a necessidade de produzir novas informações, assim como o nível de aprofundamento de possíveis análises”* (MINAYO, 2002, p.3). Isso significa que a práxis deve ser sempre avaliada, revista e melhorada. Esse documento poderá ser útil para acompanhar a atuação dos mediadores de conflitos das UE’s, espelhando o desenvolvimento de suas ações individuais e coletivas. Indicará a qualidade das intervenções e a necessidade real de aprimoramento delas. Ele poderá auxiliar também como subsídio para a elaboração dos próximos planejamentos das formações, pois ele fornecerá um retrato das potencialidades e das fragilidades, indicando se as necessidades dos mediadores são de ordem técnica ou comportamental.

Ainda como forma subsidiária de intervenção, a pesquisadora participou de uma ação formativa intitulada: “Contextualização a Mediação de Conflitos na Educação Municipal” que ocorreu no dia 24/05/2021 às 15hs, sendo a pesquisadora uma das palestrantes como resultado da investigação realizada nesta DRE que foi cenário da pesquisa.

**Figura 3: Divulgação da Live “ Contextualizando a Mediação de Conflitos na Educação Municipal”**

The banner features a blue background with a white central box containing the event details. At the top, the title 'LIVE: "CONTEXTUALIZANDO A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA EDUCAÇÃO MUNICIPAL"' is written in white, bold, uppercase letters. Below the title, the date and time '24/05/21 - SEGUNDA-FEIRA - 15H00' are displayed in blue. The text 'DISPONIBILIZAREMOS VIA FACEBOOK DA DRE- PJ' is in black, followed by a Facebook 'f' icon, a red 'LIVE' button, and the handle '@DRE.PIRITUBA' in blue. On the right side of the white box is the logo for 'DRE PJ PIRITUBA - JARAGUÁ', which consists of a stylized 'DRE PJ' in blue and red with a green and yellow arc below it. Below the white box, four speakers are listed with their names and titles, each accompanied by a small portrait photo. From left to right: Rosilene Rosa de Sá (NAAPA-DRE PJ), Viviane Faulstich Arbex (DICEU - DRE PJ), Paula Virgínia Alves Pereira (Palestrante e NAAPA - DRE PJ), and Cristina Telles Assumpção (palestrante).

**Fonte:** Arquivo da pesquisadora

Essa formação teve como objetivo mostrar as ações que ocorreram no ano de 2020, conceituara mediação, o papel do mediador e ampliar as questões das escolas restaurativas e relacionais, propondo um plano de ação de 2021 baseado no diálogo, no respeito ao outro e no desenvolvimento das comunidades.

Sabemos que essas ações talvez não nos traga um retorno imediato, mas desde já, o sonho de se ter uma sociedade mais justa nos aquece o coração.



## REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, M.; et al. **Escola e Violência** –Brasília, DF: UNESCO, 2002.

ALZATE, R. S. H. **Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos.**In: F. Brandoni (Org.), *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias* (p. 31-55). Buenos Aires: Ediciones Paidós Iberica, 1999.

AMARAL, A. M. (et al). **Mediação Familiar como Alternativa de Acesso à Justiça. Programa Conhecimento Prudente para uma Vida Decente: Construção de Saberes na Prática Jurídica Contemporânea e a Questão do Pluralismo Jurídico.** 2007. (Artigo Científico). Faculdade Anhanguera Educacional – Atlântico Sul: Pelotas, 2007. (artigo inédito)

ANDREUCCI, A. G.; FELÍCIO, C. J. Os círculos restaurativos como instrumento de mediação. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v 35, nº1, p. 335-356, 2019. Disponível em: <https://www.fdsu.edu.br/conteudo/artigos/a49b5d9dfbdabc054a89a621b9e2f228.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2020.

APPLE, M. **Ideologia e Currículo.** Porto Alegre: Artmed,2006.

BARBIER, R. **Escuta sensível na formação de profissionais de saúde.** Conferência na Escola Superior de Ciências da Saúde – FEPECS – SES-GDF, 2002. Disponível em: <http://www.barbier-rd.nom.fr/ESCUTASENSIVEL.PDF>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BARDIN, L. **Análise Conteúdo.** Trad. Luís Antonio Reto, Augusto Pinheiro, São Paulo:70ª ed.,2016.

BATISTA, H; NORONHA, A. **Instrumentos de autorregulação emocional: uma revisão de literatura.** Revista Avaliação em Psicológica, Campinas-Itatiba, vol.17, nº.3, jul./set, 2018. Disponível em:[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712018000300013&lng=pt&nrm=isso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712018000300013&lng=pt&nrm=isso). Acesso em: 06 ago.2020.

BISSACO, N. G. **Formação continuada: uma trajetória necessária na busca da reflexividade como qualidade pedagógica.**2012. 124 p. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

BÍBLIA, A.T. **Números 5:5 e 7.** In: BÍBLIA SAGRADA: Antigo e Novo Testamentos. Tradução: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica, 1997, p. 195.

BÍBLIA, N.T. **Mateus 10:16.** In: BÍBLIA SAGRADA: Antigo e Novo Testamentos. Tradução: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica, 1997 p. 1343.

BÍBLIA, N.T. **Lucas 19:8-9.** In: BÍBLIA SAGRADA: Antigo e Novo Testamentos. Tradução: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica, 1997, p. 1466.

BÍBLIA, N.T. **1 Timóteo 2:5-6**. In: BÍBLIA SAGRADA: Antigo e Novo Testamentos. Tradução: João Ferreira de Almeida. São Paulo: Sociedade Bíblica, 1997, p. 1695.

BOYES-WATSON, C; PRANIS, K. **No coração da esperança. Guia de Práticas Circulares**. Tradução: Fátima De Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do estado [dhttps://parnamirimrestaurativa.files.wordpress.com/2014/10/guia\\_de\\_praticas\\_circulares.pdf](https://parnamirimrestaurativa.files.wordpress.com/2014/10/guia_de_praticas_circulares.pdf) o Rio Grande do Sul, 2011. Acesso em: 26/04/2020.

BRASIL. **Ministério da Educação. Caderno de Educação em Direitos Humanos**. Brasília/DF: SDH/PR, 2013. Assunto: Educação em Direitos Humanos: Diretrizes Nacionais.

BRASIL. **Ministério da Educação. Diretrizes Nacionais para a educação em Direitos Humanos**. Brasília/DF: CNE, 2012.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988**. Artigo 205. Cap. VIII. Brasília/DF: Senado Federal, 1988. Edição 2013.

BRASIL. **Conselho Nacional do Ministério Público. Diálogos e Mediação de Conflitos nas Escolas. Guia Prático para Educadores**. Brasília/DF: CNMP, 2014.

BRASIL. **Lei nº 8.069/90, de 13 de junho de 1990**. Estatuto da Criança e do Adolescente. São Paulo: PMSP, 2009.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96, de 20 de dezembro de 1996**. Brasília/DF: MEC/SEF, 1996.

BRASIL. **Lei de nº 12852, de 5 de agosto de 2013**, que institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE.

BRASIL. **Lei de nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

BRASIL. **Resolução de nº 125, de 29 de novembro de 2011**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder Judiciário e dá outras providências, 2011.

BYINGTON, C. A. **A Democracia e o Arquétipo da Alteridade**. Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Analítica, 1º sem., v37-1, pp. 135-150.

CALVINO, I. **Seis propostas para o próximo milênio**. São Paulo: Companhia das Letras, 1990.

CARVALHO, A. S.A. V.; SCHABEL, C. **Mediador: habilidades, competências e metacompetências**. In: TRABOUSLI, C. S. (org.). *Negociação, mediação, conciliação arbitragem*. Goiânia: Kelps, pp. 43-55, 2013.

CONFLITO. In: Houaiss. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**, Rio de Janeiro, 2009, p.520.

CUNHA, M. **O tema da formação de professores: trajetórias e tendências do campo na pesquisa e na ação**. Educação e Pesquisa, São Paulo, vol.39, nº3, jul./set., 2013

CRISPINO, A. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação**. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.15, nº.54, p. 11-28, jan./mar., 2007.

DAGHER, C. **Povo Maori e a Justiça Restaurativa: e os três fatores importantes que ajudaram no ressurgimento do molde de direito restaurativo contemporâneo**. 2019. Disponível em: <https://caiodagher.jusbrasil.com.br/artigos/748318414/povo-m-ori-e-a-justica-restaurativa?ref=feed>. Acesso em: 27 jul. 2020.

DELORS, J. Educação: **Um tesouro a Descobrir. Relatório para a comissão internacional sobre educação para o século XXI**. MEC. Brasília: UNESCO, 2003. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590>. Acesso em: 16 abr. 2020.

DISKIN, L. **Vamos ubuntar? Um convite para cultivar a paz**. Coleção: Abrindo espaços, Educação e Cultura para a Paz., Brasília: UNESCO, 2008. Disponível em: <https://www.palasathena.org.br/arquivos/conteudos/vamos%20ubuntar.pdf>. Acesso em: 20/04/2021.

EVANS, K. & VAADERING, D. **Justiça Restaurativa na Educação: Promover Responsabilidade, Cura e Esperança nas Escolas**; tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2018.

FERNÁNDEZ, I. **Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad**. Madrid: Narcea S, 1998.

FREIRE, M. Poema: **“Eu não sou você, você não é eu”**. Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/NDY2Nzgz/> Acesso em: 21/02/2020.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia**. 25. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 70. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 2019.

FREIRE, P. **Extensão ou comunicação?** 22. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2020.

FULLAN, F.; HARGREAVES, A. **Por que é que vale a pena lutar?** O trabalho de equipa na escola. Porto, Portugal: Porto, 2001.

GADOTTI, M.; FREIRE, P.; GUIMARÃES, S. **Pedagogia: diálogo e conflito**. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2015.

GARCIA, C. M. **Formação de Professores: Para uma mudança educativa**. Porto, Portugal: Porto, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa.** 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GOLEMAN, D. **Inteligência Social** - A nova ciência das relações humanas. Barcelos: Círculo de Leitores, 2006.

HERZOG, I. V. **Respeitar é Preciso!**

Disponível em: <https://respeitarepreciso.org.br/sobre/>. Acesso em: 18 out. 2020.

IPEA, **Atlas da Violência 2017**, disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30253](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=30253), acesso em 03/11/2019

IPEA, **Atlas da Violência 2020**, disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=36488&Itemid=432](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=36488&Itemid=432), acesso em 13/05/2021

JUNG, C. G. **Obras Completas**. Volume VII. *Estudos Sobre a Psicologia Analítica*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

JUSTIÇA RETRIBUTIVA. Disponível em:

<https://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/2070/Justica-retributiva#:~:text=Tem%20como%20objetivo%20a%20puni%C3%A7%C3%A3o,%C3%A9%20uma%20afrota%20%C3%A0%20sociedade>. Acesso em: 30 ago. 2020

LASCOUX, J. **O que é a mediação? 2006.**

Disponível em: <http://www.forummediacao.net/module2display.asp?id=39&page=2>. Acesso em: 09 set. 2011.

LAURITI, N. C. **Pedagogia da dialogicidade: Ressonâncias genéticas, intertextuais e discursivas em Pedagogia do Oprimido (O Manuscrito)**. 2018. 259 p. (Tese em Educação). Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2018.

MAGENDZO, A. K. **Propuesta Hacia el nunca más desde la Educación en Derechos Humanos**. Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación- PIIIE. Santiago: Academia de Humanismo Cristiano, 2002.

MARTINEZ ZAMPA, D. **Mediación educativa y resolucion de conflictto: modelos de implementacion**. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, 2005

MEDIAR. In: Houaiss. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**, Rio de Janeiro, 2009, p.1263.

MINAYO, M. C. **Construção de Indicadores qualitativos para mudanças**. Revista Brasileira de Educação Médica, 33 (1 Supl.1): 83-91, Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002

MINAYO, M. C. **Entre voos de águia e passos de elefante: caminhos da investigação na atualidade**. IN: MINAYO, M. C. de S; DESLANDES, S. F. (Orgs) – Caminhos do Pensamento: Epistemologia e Método. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2002

MIRANDA, M. B. **Aspectos relevantes do instituto da mediação no mundo e no Brasil.** Revista Virtual Direito Brasil, [s.l.], v. 6, nº 2, 2012. In: LOUREIRO, A. A mediação Familiar como método viável e eficaz na resolução de conflitos familiares.

Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/a-mediacao-familiar-como-metodo-viavel-e-eficaz-na-resolucao-de-conflitos-familiares/>. Acesso em: 30 ago. 2020.

MOORE, C. W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos.** Tradução de Magda França Lopes. Porto Alegre: Arted, 1998.

MORGADO, C. & OLIVEIRA, I. (2009). **Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade.** Exedra Revista Científica, n.1, 43-55.

MULLET, J. H & AMSTUTZ, L. S. **Disciplina Restaurativa para Escolas: da reflexão a ação.** São Paulo: Ed. Palas Athena, 2012.

MUNIZ, T. L. **A ética na mediação.** In: CASSELLA, P. B.; SOUZA, L. M. Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

NASCIMENTO, E. T. **O eu que me vê ou o espelho de mim: um ensaio sobre a alteridade na mediação.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/71363/o-eu-que-me-ve-ou-o-espelho-de-mim-um-ensaio-sobre-a-alteridade-na-mediacao>. Acesso em: 09/05/2021

ONU. **Declaração Universal de Direitos Humanos.**

Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2020.

PEREIRA, D. **Mediação: um novo olhar para o tratamento de conflitos no Brasil.**

Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-um-novo-olhar-para-o-tratamento-de-conflitos-no-brasil/>. Acesso em: 29 jul. 2020.

PORRO, B. **La resolución de conflictos en el aula.** Buenos Aires: Paidós, 2004.

POSSATO, B. et al. **O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul.** Psicologia Escolar e Educacional, São Paulo, v. 20, nº 2, p. 357-366, maio/ago., 2016.

PRANIS, K. **Processos Circulares.** São Paulo: Palas Athena, 2010.

ROMÃO, J. E. **Paulo Freire – O mentor da educação para a consciência.** Revista Nova Escola. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/7241/paulo-freire>. Acesso em: 02/05/2021.

ROSEMBERG, M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, L.; ALENCAR, E. **Mediação de conflitos escolares – uma proposta para a construção de uma mentalidade nas escolas.** Pensar, Fortaleza, v. 9, nº 9, p. 89-96, fev, 2004.

Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/viewFile/751/1613>. Acesso em: 04 ago. 2020.

SÃO PAULO (SP). Secretaria Municipal de educação. Coordenadoria Pedagógica. **Currículo da Cidade: Ensino Fundamental: Ciências Naturais**. São Paulo: SME/COPED,2017.

SÃO PAULO. (Estado). **Decreto nº 64.87, de 21 de março de 2020**. Reconhece o estado de calamidade pública, decorrente da pandemia do COVID-19, que atinge o Estado de São Paulo e dá outras providências

SÃO PAULO. (Município). **Lei nº 16.134, de 12 de março de 2015**. Dispõe sobre a Comissão de Mediação de Conflitos (CMC) nas escolas da rede municipal de São Paulo e dá outras providências.

SÃO PAULO. **Lei nº 14.660, de 26 de dezembro de 2007**. Dispõe sobre as alterações as leis 11.229 de 26 de junho de 1992, nº 11.434 de 12 de novembro de 1993 e legislação subsequente, reorganiza o quadro dos profissionais da educação, com as respectivas carreiras, criado pela lei nº 11.434 de 1993, e consolida o estatuto dos profissionais da educação municipal.

SÃO PAULO. **Lei nº 14.715, de 8 de abril de 2008**. Altera dispositivos das Leis nº 9.480, de 8 de junho de 1982, e nº 10.224, de 15 de dezembro de 1986, ambas com as modificações introduzidas pela legislação subsequente, as quais dispõem, respectivamente, sobre as carreiras de Agente de Apoio Fiscal e de Agente Vistor, concede a Gratificação por Desempenho de Atividade, instituída pela Lei nº 14.600, de 27 de novembro de 2007, aos servidores que especifica e altera dispositivos das Leis nº 14.591, de 13 de novembro de 2007, nº 14.600, de 27 de novembro de 2007 e nº 14.660, de 26 de dezembro de 2007.

SÃO PAULO. **Decreto Municipal nº 59.660, de 4 de agosto de 2020**, dispõe sobre a organização e o funcionamento da Secretaria Municipal de Educação e altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento de lotação específica.

SÃO PAULO. **Decreto Municipal nº 56.560, de 28 de outubro de 2020**. Regulamenta a **Lei nº 16.134, de 12 de março de 2015**. Dispõe sobre a criação da Comissão de Mediação de Conflitos (CMC) nas escolas da rede municipal de ensino.

SÃO PAULO. **Portaria nº 2974/2016, de 12 de abril de 2016**. Dispõe sobre a implantação e implementação da Comissão de Mediação de Conflitos (CMC).

SÃO PAULO. **Instrução Normativa de nº 11, de 12 de março de 2020**. Reorganiza o funcionamento do Núcleo de Apoio para a Aprendizagem – NAAPA, nas Diretorias Regionais da Educação da Secretaria Municipal de Educação e dá outras providências.

SÃO PAULO. (Município) **Diário Oficial da Cidade de São Paulo**. Comunicado nº 02 de 20 de julho de 2020. Comunica a realização do Curso “Mediação de Conflitos – Práticas Restaurativas e Comunicação não-violenta”. Publicado em 13 de agosto de 2020, na Seção Diretoria Regional de Educação - Pirituba/Jaraguá, pág. 34. Nº de Série do Certificado: 789B4B57E50948D263FB2851A9019D887A424ECE. Disponível em: [www.imprensaoficial.com.br](http://www.imprensaoficial.com.br), acesso em 02/03/2021.

SCHARPF, L. **Afetividade em sala de aula – Um estudo com adolescentes da rede pública de ensino**. 2008. 116 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Educação). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

SEIJO & GONZALEZ. O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 20, nº 2, p. 357-366, maio/ago., 2016.

SILVA, A. M. C. **Mediação e(m) educação: discursos e práticas**. Revista Intersaberes, Curitiba, v. 6, nº12, p. 249-265, 2011.

SOARES, I. O. **Educomunicação: um campo de mediações**. Revista Comunicação & Educação. São Paulo: USP,2000.

SOARES, I. O. **Mas, afinal, o que é educomunicação?** [Entrevista concedida a] Educom. Rádio, 1º semestre de 2004.

SOARES, I. O. **Educomunicação: o conceito, o profissional, a aplicação**. São Paulo,2014.

TARDIFF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 17. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

TEODORO, A. **A educação em tempos de globalização neoliberal**. Os novos modos de regulação das políticas educacionais. Brasília: Liber Livro, 2011.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. São Paulo: Cortez, 2011

UNESCO, **Manifesto 2000**. Disponível em: <http://www.unesco.org.br/manifesto2000>. Acesso em 14- 18 de novembro de 2019.

VAL, M. **Práticas restaurativas nas antigas etnias – Maori e havaiano**. Tradução de Matheus Queiroz Maciel.

Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/75197/praticas-restaurativas-nas-antigas-etnias-maori-e-havaiano-traducao/>. Acesso em: 29 jul. 2020.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

ZANELLA, A. V. **Sujeito e Alteridade: Reflexões a partir da Psicologia Histórico-Cultural**. Revista Psicologia & Sociedade; 17(2): 99-104; mai/ago.2005

ZEHR, H. **Justiça Restaurativa**. Tradução de Tonia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2017.

ZEHR, H. **Trocando as lentes**. Tradução de Tonia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 4ª ed., 2020.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - Questionário enviado via Google Forms – link



#### Questionário – Dissertação

- 1) Como integrante da comissão de mediação de conflitos, você participa com frequência das reuniões oferecidas pelo DICEU/PJ?  
  
 Sim     Não
  
- 2) De quantas reuniões você participou de janeiro/2019 a março/2020?  
  
 nenhuma     uma     duas     mais de três
  
- 3) Os demais integrantes da equipe de mediação de conflitos de sua unidade escolar participam com frequência das reuniões oferecidas?  
  
 Sim     Não
  
- 4) Na hipótese de os integrantes não irem com frequência às reuniões, na sua concepção isso se dá por quais motivos:  
  
 devido a logística da escola naquele dia;  
 falta de incentivo da Gestão Escolar;  
 ausência de pontuação ou outra vantagem concedida para a evolução funcional.
  
- 5) Relacione as estratégias que você conhece sobre a mediação de conflitos:  
  
 Círculos restaurativos  
 Perguntar restaurativo  
 Mediação para alunos faltosos  
 Conferências  
 n.d.a
  
- 6) O tempo que você tem para realizar as mediações tem sido suficiente?  
  
 Sim     Não



7) O espaço físico que você tem dentro da unidade é adequado para a realização das mediações?

Sim     Não

8) Você percebe que em sua unidade escolar as pessoas contribuem para que haja um clima restaurativo gerando assim uma “escola pacificadora”?

Sim     Não

9) Você tem clareza sobre seu papel como mediador de conflitos?

Sim     Não

10) Descreva sua atuação como mediador (a) em sua unidade escolar:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

11) Deixe aqui suas sugestões e/ou críticas:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## APÊNDICE B – Respostas das questões dissertativas

<b>10) Descreva sua atuação como mediador(a) em sua unidade escolar:</b>
Atuo de forma a promover o diálogo, a empatia, estimular a observarmos os dois lados da história, sempre destacando o perigo de uma situação ser compreendida somente de um lado.
Temos buscado construir uma comunicação não violenta, realizando assembleias mensais de sala e buscando auxílio da comissão de conflitos para buscar ações que previnam os conflitos na escola.
Participo das reuniões da CMC quando há conversando sobre os problemas. Atuação junto aos alunos.
Acolhimento de pais e alunos em situações de conflitos, dar ciência do assunto a ser tratado e tentar chegar a uma mediação em torno das tratativas do ocorrido.
Ser bom observador para identificar conflitos latentes ou instaurados para agir com escuta e problematização a fim de proporcionar expressão, reflexão, empatia e restauração.
Em primeiro lugar é um papel que visa a construção de ações preventivas.... mapeamento, projetos.... em outro momento reflexão nos grupos coletivos sobre o nosso papel enquanto educadores e adultos da relação... e em último caso participação junto a equipe gestora do momento da mediação propriamente dito.
Felizmente não há muitos conflitos em nossa escola. Mas procuro sempre ouvir as pessoas.
Em até 2019 não existiu trabalhos para formação dessa equipe.
Na EMEI ainda estamos criando estratégias para o trabalho acontecer com a comunidade.
Sou suplente.
Buscar integrar/interagir com os demais componentes, para auxiliar de forma efetiva nas mediações necessárias. Ter contato ativo com os envolvidos nos conflitos de forma buscar o entendimento.
Ainda não tive oportunidade de atuar como mediadora oficial, porém tento sempre conversar com os pais e alunos quando surge algum problema, tentando solucionar.
Desenvolvi um projeto contra o bullying na escola junto com outros professores e coordenação. Esse projeto, de certa maneira, se une ao projeto de mediação de conflitos, já que promovemos rodas de conversa, trabalhos dentro e fora da sala de aula. Temos o apoio da grande maioria dos docentes e discentes e trazemos responsabilidade para todos os integrantes da escola, incluindo os discentes na promoção de um ambiente mais harmonioso e confiável. Além disso, como mediadora estou sempre atenta e aberta aos alunos, eles sempre me procuram para conversar, desabafar ou até pedir conselhos. E assim, conseguimos resolver muitas questões antes de ficarem mais graves. Sempre fiz o meu máximo nesse apoio e atualmente, devido a pandemia, faço isso por meio de WhatsApp e outros.
Contribuidor para o bem-estar coletivo.
Sem atuação.
Não participei das reuniões por ter acabado de entrar na Comissão ok? Bom, por isso também ainda não tive atuação nenhuma.
Ingressei na Comissão neste ano, que se reconfigurou totalmente. Acredito que nenhum novo integrante tenha tido oportunidade de participar de cursos e formações específicas. Sei que o grupo da escola, de maneira geral, tem outros cursos sobre comunicação não violenta, cultura de paz e Direitos Humanos e portanto, uma boa base para aprofundar conhecimentos e praticá-los na mediação, mas ainda não possuímos uma prática estruturadas e permanente de diálogo sobre os problemas interpessoais. As reuniões só acontecem quando algum conflito "eclode". Como gestora, a mediação de conflitos é uma constante do nosso dia-a-dia na escola.
Estou sempre pronta a atender as demandas da escola no que se refere aos possíveis conflitos existentes.
Entrei recentemente
Como diretora da unidade educacional, os cursos contribuem muito para minha prática de mediadora de conflitos.
Ser neutro e imparcial, proporcionando intermediação, facilitando o diálogo entre as pessoas que estiverem em desacordo.
Devido a pandemia não tive a oportunidade de atuar ainda

<p>muito pequena.</p>
<p>Entrei esse ano ... não tive tempo de atuar.</p>
<p>Enfim, participei dos cursos de formação por ATITUDE individual, pois já havia trabalhado no município de Barueri a qual foi muito bom a intervenção com a justiça restaurativa. Porém os professores que estavam como mediadores pela unidade não quiseram fazer a formação, e quando precisei fazer intervenções como atividade para levar ao curso...Não consegui obter a interação necessária sobre o assunto. A coordenadora cedeu espaço no PEA, porém nenhum professor me deu a devolutiva sobre as atividades, fiquei frustrada rs...</p>
<p>O argumento era que não acrescentava nada em seu fazer pedagógico, o qual penso muito diferente...em salas de alfabetização foi bom...Em Ceilândia não tenho opinião formada.</p>
<p>Situações de escuta relativos aos tempos de pandemia</p>
<p>Sempre propondo diálogo e reflexão</p>
<p>A principal atuação foi em tomar conhecimento da função do mediador, até o presente momento estamos agindo como interlocutores das partes conflitantes, com êxito ao meu ver</p>
<p>Atualmente sou mãe de aluno e estou sempre por perto pra todo apoio que a escola precisar</p>
<p>SOU COORDENADORA PEDAGÓGICA, ESTAMOS INICIANDO EFETIVAMENTE A COMISSÃO ESTE ANO DE MANEIRA REMOTA, CRIEI UM GRUPO NO WHATSAPP ONDE TROCAMOS TEXTOS, EXPERIÊNCIAS E REFLEXÕES, COM ENCONTROS MENSIS INTERATIVOS E PERCEBO O GRANDE ENVOLVIMENTO DOS PARTICIPANTES.</p>
<p>Me inteirar das ocorrências conversando com diversos segmentos da comunidade escolar e dialogar principalmente com estudantes buscando uma convivência coletiva mais harmoniosa baseada sobretudo na escuta ativa e comunicação não-violenta.</p>
<p>trabalhar de forma colaborativa com outros professores da escola, criando comunidades de aprendizagem para compartilhar desafios e propor estratégias articuladas que respondam às demandas.</p>
<p>Ingressei a esse grupo de mediadores este ano, logo não tive uma atuação devido a paralisação no atendimento no CEI.</p>
<p>É o primeiro ano que faço parte da comissão, nunca fiz mediação e assim que veio a pandemia fiquei mais ainda afastada das ações. Sendo assim, escrevo o que imagino que seja necessário: ações junto ao grêmio entendendo as questões e dificuldades dos estudantes, participação no conselho de escola a fim de resolver questões de relação entre as pessoas que compõem a comunidade escolar.</p>
<p>Sei que a função do mediador dentro da escola deve ajudar os envolvidos a compreender o problema e encontrar soluções, mas eu nunca necessitei mediar conflito algum.</p>
<p>Na escola em que atuo estamos começando a comissão esse ano e fazendo levantamento dos conflitos a serem tratados.</p>
<p>COMEÇAMOS COM WHATSAPP EMAIL E REUNIÕES INTERATIVAS.</p>
<p>Rodas de conversa.</p>
<p>Sou nova na escola e nova na comissão, estamos passando por um processo de formação para qualificar o trabalho e desenvolver uma boa atuação durante o período de isolamento social e pós pandemia, considerando que teremos um novo cenário com conflitos distintos que exigiram bastante a atuação da comissão.</p>
<p>Participo das reuniões, emito minhas opiniões, ouço os demais e juntos criamos estratégias para a resolução dos conflitos.</p>
<p>Devido momento de pandemia, reuniões e formações via watsapp, emails, o que possível e disponível!</p>
<p>Chegar a um entendimento em todos os conflitos.</p>
<p>Estamos em formação, espero contribuir positivamente com essa comissão....</p>
<p>Saber ouvir e entender.</p>
<p>Criamos a Comissão esse ano, em meio a pandemia, pois o processo não se concretizou em 2019. Somente com o retorno das aulas presenciais, poderei fazer uma avaliação da minha atuação nesse âmbito!</p>

Boa.
Tentar ajudar a escola e os alunos da melhor maneira possível.
Estamos iniciando pelo whatsApp , reuniões interativas.
No momento atuação ficou prejudicada diante da pandemia.
N/D.
não tivemos tempo de colocar nossas ideais em ação, assim como participar de formações, pois logo chegou a pandemia e ficamos impossibilitados de nos reunir. estamos retomando as atividades via online
Com essa pandemia ainda não foi necessário nenhum tipo de atuação.
Colaborar com ações que promovam a formação humanística dos alunos, em prol de um ambiente harmonioso e produtivo.
Propor momentos de diálogo e situações de escuta e prevenção.
Não participei de nenhuma reunião até o momento com a equipe. Só consegui me inscrever para fazer o curso de mediação de conflitos. Ser mediador é poder ouvir sem julgamentos e elaborar estratégias em parceria com outros grupos para práticas democráticas na unidade escolar.
Não apenas escutatória, mas também reflexiva da situação, abordando ambas as partes envolvidas.
Procuo atuar no cotidiano escolar de forma a prevenir conflitos e, quando estes ocorrerem, convocamos as partes envolvidas para que possam refletir e pensar numa solução dos problemas de maneira a se conscientizarem a respeito do ponto de vista de cada um. Em nosso Cei consideramos a escuta e o diálogo imprescindíveis.
Atuo mediante o surgimento de conflitos.
De diálogo permanente. Transmito aos envolvidos a ideia da importância do respeito mútuo, da comunicação como a forma ideal para a resolução de problemas e a demonstração de que a compreensão sobre a visão do outro e a aceitação de diferenças é parte fundamental para lidar com divergências.
Escola de Ed. Infantil com pouquíssima, ou mesmo nenhuma necessidade de mediação da CMC, até o momento.
Atenta as discussões e apreciação no ambiente escolar
Não se aplica.
Iniciei esse ano e por conta da pandemia não demos início a mediação de conflitos
Sou responsável por garantir que as ações ocorram de fato e não fiquem apenas registradas em atas ou guardadas em gavetas.
Entrei na unidade 15dias antes da Pandemia, assim não houve tempo de ter nenhuma,assim como perceber sobre a existência de Conflitos.
Tem havido poucas ocorrências no Cei.
Alguma indisposição entre duas crianças com uma certa frequência, exige uma mediação de conflitos a fim de averiguar a real situação e, conseqüentemente mediar o conflito para que o problema seja solucionado.
Até o presente momento felizmente não tivemos situações em que fosse preciso atuamos.
Por se tratar de um CEI, com alunos tão pequenos essa atuação fica mais leve. São poucos os conflitos, mas quando acontecem geralmente envolvem os responsáveis e lidamos com a situação na base do diálogo.
Sempre que há problemas, discutimos e tentamos chegar a um consenso para a resolução ou encaminhamentos
Apesar de ser meu primeiro ano como mediadora e, atualmente, estarmos diante de um isolamento social, o ato de mediar conflitos na escola é realizado sempre que necessário, juntamente com toda a equipe escolar.
NAS SITUAÇÕES DE CONFLITO que pudemos presenciar, buscamos dialogar com as partes envolvidas, evitar confronto direto, já precisamos de ajuda externa, junto à DRE, Conselho Tutelar.
Na minha escola, não ocorreram conflitos em que fosse necessário a mediação.

<p>É a primeira vez que integro a Comissão e infelizmente ainda não participei de nenhuma formação. Entendo a potencialidade e a importância da mesma em identificar, mediar e orientar com imparcialidade possíveis conflitos, favorecendo tanto na prevenção quanto a resolução do que lhe compete.</p>
<p>Diálogo com os alunos</p>
<p>Na verdade, eu não atuei ainda, pois, comecei a fazer parte no início de 2020 e devido a pandemia não tive oportunidade de me inteirar e também sou suplente.</p>
<p>Início como mediadora de conflitos no ano de 2020, e assim q iniciaram as aulas houve a suspensão das mesmas devido a pandemia do Covid 19, sendo assim não houve tempo de dá sequência a formação.</p>
<p>Como sou a Coordenadora, organizo espaços para escuta e fala de alunos e professores.</p>
<p>Comecei esse ano. Não tivemos nenhum caso.</p>
<p>Não houve a presença de mediador na unidade</p>
<p>Basicamente, pode-se dizer que a mediação é uma forma de lidar com um conflito (como, por exemplo, em caso de discussão entre colega, brigas entre alunos, etc.) através da qual um terceiro (o mediador ou a mediadora) ajuda as pessoas a se comunicarem melhor, a negociarem e, se possível, a chegarem a um acordo. E quando existe a situação eu e os demais colegas, que fazem parte da equipe de mediação tratamos tudo com muita descrição para que não haja exposição de ninguém.</p>
<p>Em nossa Unidade os conflitos são resolvidos de forma bem tranquila, através do diálogo</p>
<p>Devido ao ano atípico não houveram oportunidades. Esse é meu primeiro ano.</p>
<p><b>AINDA NÃO ATUEI</b></p>
<p>Tento ser um facilitador entre as partes discordantes para resolver a situação da melhor forma possível. Lembrando quando estamos envolvidos na emoção a razão não opera da melhor forma.</p>
<p>Participativa e comprometida.</p>
<p>Pouco posso dizer, demonstrei interesse em fazer parte do grupo de mediação no começo desse ano.</p>
<p>Auxílio o professor com certos comportamentos das crianças.</p>
<p>Atuo especialmente na mediação de conflitos entre alunos, entre alunos e profissionais da escola e em raras vezes entre os profissionais da escola</p>
<p>Até o momento não houve necessidade de atuação.</p>
<p>Eu ingressei na equipe de mediação de conflitos no segundo semestre ainda não participei de nenhuma mediação.</p>
<p>Como trabalho na Secretaria de nossa Unidade Escolar, tenho contato direto com os responsáveis dos alunos e também com os próprios alunos. Como mediador e conhecedor de grande parte dos alunos e da comunidade escolar, consigo contribuir com informações importantes que se dão fora do ambiente de sala de aula, além de complementar o que o professor, a coordenação, direção e até mesmo o inspetor de alunos, sabe sobre aquele(a) aluno(a) naquele momento.</p>
<p>Como parte da gestão escolar, propomos as ações de mediação de conflitos e a procuramos ser interlocutores entre aluno, família, docentes e outros parceiros para sempre procurar uma alternativa das situações apresentadas ao grupo. Estamos sempre buscando também parcerias na rede de proteção para que juntos possamos avançar com o cuidado, atenção e proteção dos educandos.</p>
<p>Estar presente, ser atuante, participativa e ter sigilo com as questões tratadas nas comissões. Como também ser neutra e imparcial para lidar com todas as questões que aparecem na comissão.</p>
<p>Iniciei este ano e participei da eleição dos docentes e demais integrantes da equipe de Mediação de Conflitos.</p>
<p>Na nossa U E foram raras as vezes em que ouve a necessidade de nós reunirmos para mediar conflitos. Portanto minha atuação foi tranquila. Junto com os outros membros, através do diálogo conseguimos resolver o foco do conflito e restabelecer o equilíbrio dos confeitados.</p>
<p>Observar possíveis focos ou circunstancias que poderão gerar conflitos, prevenir e se não for possível remedir com escuta e intervenções necessárias de mediação</p>
<p>Facilitador de comunicação entre os envolvidos no conflito em busca de uma solução mediadora.</p>

Entender a visão, em primeiro lugar, das partes.
Sou nova no grupo de mediação de conflito e com este momento que estamos vivendo de pandemia tudo ficou diferente e estamos vivendo um dia de cada vez, já que é TD novo e incerto para todos, acredito na proposta e importância deste trabalho que com certeza no retorno as aulas, será ainda mais importante.
Dar sugestões, avaliar os avanços do aluno junto com professores, conhecer as vivências do aluno fora da escola entre outros.
Estar sempre atento a esclarecer dúvidas e priorizar a escuta
Na nossa U E foram raras as vezes em que ouve a necessidade de nós reunirmos para mediar conflitos. Portanto minha atuação foi tranquila. Junto com os outros membros, através do diálogo conseguimos resolver o foco do conflito e restabelecer o equilíbrio dos confeitados.
Ainda é muito inicial a conversa sobre essa instância dentro da unidade escolar. Imagino que, por enquanto, seja a minha atuação dentro da sala de aula que, inclusive, tenha despertado o convite para compor essa comissão dentro da escola.
Sempre buscar o diálogo na busca da resolução dos conflitos
Se dá mais na minha função como professor, nas conversas com alunos
Na Unidade Escolar em que atuo prezamos pela liberdade, igualdade, respeito e autonomia dos sujeitos. Estávamos nos apropriando sobre as questões de mediação de conflito interrompida pela pandemia.
Considero que o papel do mediador seja pautado na liberdade, igualdade, empatia, autoestima, autonomia, responsabilidade e respeito entre os estudantes e todos da comunidade escolar, almejando cultura de paz, em uma educação integral
Somos Emei. Temos poucos conflitos entre os alunos. Com eles, fazemos um acompanhamento das vulnerabilidades. Temos mais conflitos entre os adultos. Neste caso, tento fazer alguma mediação, mas não é uma pratica aceita por todos.
No ano passado não nos reunimos.
Contribuir para diminuir os problemas
Mediar conflitos de ideias entre os pais junto a escola
Ajudar os meus colegas a entender melhor o convívio entre alunos,pais,gestão escolar

### **11) Deixe aqui suas sugestões e/ou críticas:**

Sugiro mais formações.
Pós pandemia realizar novas formações, especialmente fora do horário de trabalho e pontuação para incentivar e permitir uma maior participação de todos envolvidos.
Precisa haver mais formações com os membros da CMC, não só os gestores da U.E. Todos precisam compreender qual o papel e as formas de agir da CMC. Também seria muito bom se houvesse mais Congressos com a rede, para que as práticas exitosas possam ser compartilhadas e experiências trocadas...
Melhorar a comunicação do DICEU com a Unidade e com os mediadores, que haja cursos formativos, e que os mesmos sejam comunicados diretamente aos mediadores.
Diante de um cenário social de fragilidade sanitária, seria interessante que esta pesquisa considerasse, também, este contexto. Perguntas que considerem o ano de 2020 como rotina normal de interação social face a face em espaços físicos não contribuem com nenhuma discussão ou análise da realidade.
Acho que seria importante ter pontuação e hora estipulada a parte da jornada para que o grupo possa se reunir e propor ações para os demais.
Achei complicado preencher esse questionário nesse momento onde as pessoas estão afastadas fisicamente da unidade escolar.
Precisamos de equipe e funcionários suficientes para que possamos estar presentes nas reuniões

A Emei Ceu Vila Atlântica até 2019 não havia grupo de Mediação formado. Ainda estamos engatinhando neste trabalho. As formações e as reuniões deveriam ser encaminhadas para os emails dos integrantes e com garantia de substituto (módulo) - caso seja em horário de trabalho
Tive dificuldade no preenchimento devido a não participação efetiva nas reuniões
Formações na Unidade escolar, Presença de profissionais especialistas ex: psicólogos, enfermeirosetc, de forma rotineira na U.E na atuação nas mediações.
Sugestão ser mais frequente os cursos de formação e que tenha algum benefício funcional, no caso pontuação.
Deveria fazer parte do currículo escolar de modo geral esse momento de conversa com os educandos. Eles precisam disso. Além disso, mais oportunidades de formação para todos os membros da equipe escolar, além da equipe de mediação, para que todos possam fazer o melhor na promoção de um ambiente saudável e confiável para todos.
Formação para todos os funcionários sobre a temática.
Treinamento para todos os participantes.
Minha única sugestão é que haja pontuação para os membros, porque muita gente se empenha mais quando isso ocorre. Infelizmente somos muito desvalorizados, então acaba tendo uma relação de troca (participo se houver pontuação).
Formação online específica sobre o tema, com pontuação, como incentivo à participação e quando presencial, com dispensa de ponto como garantia desta.
Quando terminar a pandemia, fazer reuniões presenciais.
Suporte, incentivo e formações
Seria bem interessante a ampliação das formações com diferentes temas ligados à mediação de conflitos.
Talvez, se as reuniões fossem realizadas em dias e horários mais flexíveis, poderíamos participar com mais frequência.
Assim que tivermos o retorno das atividades, poderemos pensar em ideias para mediação de conflitos sugestão: formação para os membros crítica: dificuldades em implementar a comissão de conflitos por falta de interesse e dificuldade em reunir os participantes devido as inúmeras demandas da unidade escolar. Falta de credibilidade na mediação, devido os membros serem funcionários da escola. Quando a comissão é formada por pessoas que não fazem parte do mesmo ambiente de trabalho surte maior efeito.
Entre esse ano, não tive tempo de atuar e ter uma opinião sobre o assunto.
Novo olhar sobre o assunto Retomada de organização O município de São Caetano tem realizado a justiça restaurativa e até o fórum aderiu.
Formação on line.
Mais cursos, com pontuação.
seria importante ampliar a atuação da comissão mediadora nos conflitos servidor x servidor.
A mediação de conflitos deveria ter uma pessoa/ profissional responsável por isso. Seria mais eficiente.
<b>O CURSO RESPEITAR É PRECISO DO INSTITUTO WLADMIR HERZOG, ME MOTIVOU A REALIZAR E DAR BASE A COMISSÃO. LEITURAS NECESSÁRIAS: DECLARAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS, ECA, CONHECIMENTOS SOBRE JUSTIÇA RESTAURATIVA, COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA ENTRE OUTRAS QUE CONTEMPLAM OS DIREITOS HUMANOS E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.</b>
É necessária maior formação e informações sobre mediação de conflitos na escola. Eu jamais participei de formação a esse respeito.
Nada a acrescentar pra mim a escola atende a todas as necessidades.

Quanto mais formação melhor se dará nossa atuação quando necessário. Pois estaremos mais preparados.
Divulgação e realização de formações sobre o assunto, a fim de discutir estratégias de como identificar e resolver questões de conflito na escola.
ainda não tivemos reunião porque a Mediação de Conflitos foi instituída em 2019 na EMEI e por falta de funcionários não conseguimos realizar as reuniões.
Na escola em que atuo estamos começando a comissão esse ano e fazendo levantamento dos conflitos a serem tratados.
<b>E MUITO IMPORTANTE A INTERACAO DE PAIS ALUNOS PROFESSORES E EQUIPE TECNICA.</b>
Mais formações sobre bullying, cyberbullying.
As formações continuadas são fundamentais para o bom desenvolvimento do trabalho.
Uma formação para todos os integrantes seria interessante.
Toda forma de diálogo e comunicação é valiosa. Formações e atualizações fazem diferenças são necessárias!
Reuniões de formação online.
Formação.....
Acho que deveria haver mais material de apoio.
Ainda não tenho experiência para tal!
Não tenho.
O grupo está se juntando agora em estudos para fortalecer suas ações.
Todas as escolas necessitam de um espaço de escuta do conflito para evitar o confronto.
Que os cursos destinados também sejam contemplados as unidades de Educação Infantil,
Reuniões virtuais.
Falar sobre aprendizagem emocional.
Não tenho como pontuar nada, pois entrei como mediadora esse ano.
Ainda estamos em processo de implementação da comissão em nossa unidade escolar, por isso, acredito que daqui a algum tempo teremos mais condições de apontar sugestões/críticas.
Mais formações.
Participar de reuniões quando o vírus acabar.
Creio que esta falta de incentivos dificulte a criação da comissão.
Sinto falta de conteúdos mais claros e específicos para atuar dentro do Cei, onde a rotina e os conflitos são bem diferentes dos demais níveis de educação.
Acho importante que as formações para a CMC continuem sendo pautadas pelo tema da formação em Direitos Humanos.
Que os eleitos e os suplentes tenham a mesma oportunidade de formação e pontuem.
Nenhuma.
Gostaria de saber mais detalhes e me apropriar de cursos relacionado ao tema.
Falta informação e formação quanto ao assunto. Nunca participei de nenhuma formação e também não fui informada se estas estavam ocorrendo.
Preciso me integrar, mas esse ano está sendo atípico.
Agendar reunião online.



Não participei de nenhuma formação até o momento, pois sou nova como mediadora, como já escrito acima.
Toda comunidade escolar tem que ter conhecimento sobre a mediação de conflito. Todos podem auxiliar que as reuniões fossem avisadas com certa antecedência e que de alguma forma vale-se para uma pontuação na evolução.
Não tenho.
É preciso tempo adequado, fora do período escolar para uma atuação adequada.
No momento não me sinto preparada para sugerir ou criticar, já que não participei de nenhuma reunião.
Ainda não incorporamos a rotina de reuniões.
Sugestão: pontuação para os participantes, pois sempre incentiva. Formação para todos os professores, possibilitando que todos entendam a CMC.
Nenhuma nesse momento.
Dispensa para participar das reuniões.
Sem sugestões.
Espero que quando tudo voltar ao normal possamos ter cursos pra nos qualificar melhor pra q possamos atuar na mediação de conflitos.
infelizmente ainda é pouco valorizada esta ação. Não temos tempo para reuniões dentro das jornadas. Mesmo que falem para usarmos o espaço de Jeif, há impedimentos quando nos horários de JEIF os ATEs e Professores com JBD não podem participar devido as suas jornadas.
Não tenho por enquanto.
Nenhuma.
Que tivessem mais formações para este processo dentro da unidade.
Essa comissão foi formada esse ano, os membros são novos então não tivemos de tempo de participar de formações e reuniões, alguns terão dificuldades em respondê-la.
Mais formações.
Mais treinamentos.
Não tenho sugestões /críticas.
A nossa participação este ano ficou um pouco interrompida devido a circunstância da pandemia.
Por enquanto não tenho nada a acrescentar, gostaria de primeiro ter contato com o trabalho para tecer considerações com fundamento.
Deveria ter um curso ou uma formação para os membros, e que tivesse pontos para nossa evolução.
A comissão de mediação de conflitos deveria ser um colegiado como o Conselho de Escola e APM e que possa promover a participação de mais funcionários através de pontuação para evolução funcional. A cada ano, está mais difícil compor a comissão, especialmente porque as reuniões devem ser marcadas fora do horário de trabalho. Minimamente, quando realizarmos as reuniões, poderia promover pagamento aos funcionários como TEX.
Seria importante a pontuação.
Boa tarde. Como explicado entrei na equipe de mediação de conflitos à partir do segundo semestre portanto ainda não participei de reuniões e cursos.
Não tenho críticas, nem sugestões neste momento, pois toda a equipe de nossa Unidade Escolar que faz parte da Mediação de Conflitos, desde os ATE's até os Professores, Coordenadores e Direção Escolar, estão desempenhando muito bem o papel de mediador, dando não apenas o apoio inicial, mas contribuindo também com os acompanhamentos e combinados que são feitos durante todo o processo. Acredito que toda a equipe está de parabéns, só tendo a crescer e contribuir, sempre !!

Acho que facilitaria ter um calendário anual de formações para melhor programação do espaço escolar e participantes (antecipação).
Seria adequado que a participação na comissão de mediação fosse pontuada e tivesse cursos a distancias para participação dos integrantes.
Ingressei no grupo de Mediação de Conflitos pois a maioria dos docentes não querem assumir pelo motivo que muitos de dupla jornada de trabalhos, outros pelo fato das formações serem fora do horário de trabalho e sem nenhuma pontuação pra fins de evolução funcional..Nem ao menos receber como hora trabalhada,,pois é um momento que se dedica a um trabalho que inclusive muito delicado.Portanto muitos não querem participar por estes motivos
A sugestão é que cada unidade deve ser orientada a escolher pessoas com perfil Tranquilo, que goste de se colocar sempre a serviço do outro.
Está tudo a contento.
Formação para os membros que compõe a Comissão de Mediação de Conflitos.
Corresponde as expectativas.
Penso ser muito importante a pontuação para este grupo com uma função tão importante é necessária no ambiente escolar assim como APM E CONSELHO ESCOLAR.
Ter uma psicóloga para acompanhar caso necessário.
Não tenho críticas.
A sugestão é que cada unidade deve ser orientada a escolher pessoas com perfil. Tranquilo, que goste de se colocar sempre a serviço do outro.
Gostaria que houvesse mais empenho por parte da DRE e da Supervisão escolar em dar suporte para a escola poder operacionalizar essa instância de deliberação interna, caso de fato seja de interesse do poder público essa política. Esse empenho pode se manifestar pela presença, acompanhamento de reuniões, condições para formações e valorização de possíveis resultados positivos da comissão.
A sugestão é que cada unidade deve ser orientada a escolher pessoas com perfil. Tranquilo, que goste de se colocar sempre a serviço do outro.
Estou participando da comissão de Mediação de Conflitos este ano de 2020. As aulas presenciais foram interrompidas e não tivemos a oportunidade de colocar em prática tais mediações. Poderia haver incentivo da participação com pontuação e formação nesta área. O curso oferecido sobre Mediação de Conflitos: Práticas restaurativas e mediação não violenta teve suas vagas encerradas rapidamente. Seria interessante a oferta a todos que fazem parte da Comissão de Mediação de Conflitos.
Pontuar encontros. Avisar com antecedência (e cobrar a gestão para liberar). Abrir formação para os membros da comissão. Tentei me inscrever em uma e já não tinha vagas.
Sugiro que aconteçam reuniões em horário diversificados com dispensa de ponto e pontuação.
Na unidade escolar em que atuo como docente a comissão de mediação de conflitos foi formada este ano, não tivemos tempo, devido a pandemia, de nos reunir de forma efetiva para discutir mais a fundo sobre o papel de cada um nesta comissão. Nossa escola estima o diálogo e escuta como principal meio de resolução de conflitos. Gostaria de pontuar a falta de incentivo, seja por pontuação para evolução, as idas as reuniões na DRE-PJ sem acarretar falta no cumprimento do trabalho, em relação a reuniões que por ventura forem marcadas no horário de trabalho. Outra pontuação é em relação ao curso de Mediação práticas restaurativas e não-violentas que não conseguí realizar a inscrição por excesso de pessoas inscritas.
Que seja obrigatório 1 membro participar da reuniao de formação, não facultativo. Senão a gestao nao permite a saída por conta da logística.

## ANEXOS

## ANEXO A – Carta de autorização da pesquisa



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA  
COLETA DE DADOS**

**À Diretoria Regional de Educação Pirituba/Jaraguá – Secretaria Municipal de Educação  
de São Paulo**

Ilmo. Sr (a):

Diretor Regional: Rui da Silva Lima

Diretora Pedagógica: Regina Bruhns Rossini Andrade

São Paulo, 20 de julho de 2020.

Eu, Paula Virgínia Alves Pereira, Psicóloga Escolar do Naapa na Diretoria de Ensino Pirituba/Jaraguá, RF: 8393869/1, matriculada no Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Práticas Educacionais, na Universidade Nove de Julho, R.A: 619.150.448; sob a orientação prévia e posterior na análise dos dados, da Professora Nádia Conceição Lauriti, Doutora em Educação. Venho solicitar a V. Sa. autorização para coleta de dados na Diretoria de Ensino Pirituba/Jaraguá, com a finalidade de realizar a pesquisa de mestrado intitulada “ *A Formação dos Mediadores de Conflitos na Rede Municipal de São Paulo – Diretoria de Ensino Pirituba/Jaraguá* ”, cujo objetivo é pesquisar como ocorre a formação continuada dos integrantes das comissões de conflitos, a partir das seguintes questões norteadoras: Os mediadores tem conhecimento das estratégias da disciplina restaurativa para a mediação de conflitos nos contextos escolares? Conhecem a importância da educomunicação em suas relações dialógicas? A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização de Questionários a serem respondidos por todos os integrantes das comissões de mediação de conflitos e Entrevistas individuais com os Gestores representantes do DICEU’s de São Paulo. Sendo um mestrado profissional, com a necessidade de uma intervenção prática que legitime a condição de levantamento de dados e sugestão de mudança de uma realidade, a proposta acontecerá em torno de dois eixos possíveis: 1) proposta de pontuação para evolução de carreira para aqueles que integrem as comissões e/ou 2) uma formação para os integrantes das comissões e coordenadores pedagógicos sobre a disciplina restaurativa e a importância da educomunicação nas relações dialógicas. Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição.

Agradeço antecipadamente e espero contar com a sua colaboração.

Atenciosamente,

---

Paula Virgínia Alves Pereira

---

Profª. Drª Nádia Conceição Lauriti

**ANEXO B – Circular de nº 32/2020 onde consta a solicitação de preenchimento da pesquisa; seção DICEU – página 6/9.**

**Membros das Comissões das  
Mediações de conflitos das  
Unidades Educacionais – CEI,  
EMEI, EMEF, EMEFM,  
EMEBS, CIEJA**

**5 – PESQUISA – A FORMAÇÃO DOS  
MEDIADORES DE CONFLITOS NA REDE  
MUNICIPAL DE SP – DRE/PJ**

Srs. Diretores,

Solicitamos que encaminhem o link com a pesquisa abaixo a todos os membros da Comissão de Mediação de Conflitos de sua Unidade Educacional. O objetivo dessa pesquisa é identificar a percepção que os integrantes dessa comissão têm a respeito de sua formação continuada, sobre sua atuação nas escolas e do conhecimento das estratégias de mediação de conflitos que possuem e se conhecem as estratégias de disciplina restaurativa bem como, a importância da Educomunicação em seus processos dialógicos. As informações reunidas subsidiarão o planejamento de ações do GT Mediação de Conflitos da DRE PJ (DICEU, DIPED, NAAPA, Supervisão) e serão analisadas como parte da pesquisa acadêmica de Paula Virgínia Alves Pereira, pós-graduanda Stricto Sensu em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE/UNINOVE) e integrante do GT.

Contamos com a sua participação: <https://tinyurl.com/pesquisaCMC>



# CIRCULAR32



Dirigida a todas as Unidades Educacionais.

Srs. Diretores de Escola ,Coordenadores de CIEJA e Gestores dos CEUs.

---

## GABINETE

### Publicações

#### 1-DECRETO Nº 59.660, DE 04/08/2020- DOC de 05/08/2020 -pág. 03 a 15

Bruno Covas, Prefeito do Município de São Paulo, dispõe sobre a organização e o funcionamento da Secretaria Municipal da Educação e altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica.

<b>LINKDEACESSO</b>
---------------------

<a href="http://tinyurl.com.br/5ww">http://tinyurl.com.br/5ww</a>
-------------------------------------------------------------------

#### 2-INSTRUÇÃO NORMATIVA SME Nº 24 – 04/08/2020 – DOC de 05/08/2020 – pág. 23 e 24

O Secretário Municipal de Educação, no uso de suas atribuições legais, estabelece diretrizes gerais para a realização de cadastramento, compatibilização, matrícula e transferência na Educação Infantil da Rede Municipal de Ensino – na Rede Direta e Rede Parceira e dá outras providências.

<b>LINKDEACESSO</b>
---------------------

<a href="http://tinyurl.com.br/5wv">http://tinyurl.com.br/5wv</a>
-------------------------------------------------------------------

# DIAF

## RH-BENEFÍCIOS

### 1 - EVOLUÇÃO FUNCIONAL DOS TITULARES DE CARGOS EFETIVOS DO QUADRO DE APOIO À EDUCAÇÃO - DOC31/07/2020- A PARTIR DA PÁG.22

TODAS AS UNIDADES DIRETAS

#### CRONOGRAMA PARA INTERPOR RECURSO

##### CABE AOS SERVIDORES

- Período do Recurso: de 03/08/2020 a 07/08/2020
- Local: na Unidade Escolar de exercício, mediante preenchimento de Formulário próprio.

##### CABE A UNIDADE ESCOLAR

- Receber os recursos;
- Gerar número TID para cada recurso recebido;
- Entregar o Comprovante do Recurso para o servidor com o número TID;
- Encaminhar os pedidos à DRE P/J até a data limite de 14/08/2020 (protocolo do expediente da DRE).

## RH-PESSOAL

### 2-AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO-RELATÓRIO GESTOR/EQUIPE

CEIs	CEUsGestão	CIEJA	EMEBS	EMEFs	EMEFMs	EMEIs
------	------------	-------	-------	-------	--------	-------

Aos Gestores/as,

Foi enviado, pela carga, na data de 06/08/2020, um relatório referente a Avaliação de Desempenho contendo a relação de equipe dos gestores de cada Unidade. Após o recebimento, deverão conferir e devolver com as anotações de necessidades de correções ou confirmação de correto, impreterivelmente, até o dia 14/08/2020.

Atenciosamente,

 TEG

### 3-APONTAMENTO-PAGAMENTO

CEIs	CEUs	CIEJA	EMEBS	EMEFs	EMEFMs	EMEIs
------	------	-------	-------	-------	--------	-------

Diretoras, Diretores e Pessoas Responsáveis pelo TEG:

Informamos que o apontamento dos condutores e condutoras referente ao mês de JULHO, será efetuado a partir dos Atestados de Frequência (AF) e FVA enviados para este setor no mês de MARÇO, de acordo com o Decreto nº 59.283/2020 e a Portaria Conjunta SMT/SME nº 03/2020.

Não houve alterações.

CEIs– estas informações são apenas para as Unidades que possuem crianças inscritas noTEG.



## CONTRATOS

### 4- ATESTADOS-PLANILHA

TODAS AS UNIDADES DIRETAS

Prezados, informamos que os Atestados de Prestação de Serviços quanto ao setor de contratos deverão ser encaminhados apenas pelos link's na planilha encaminhada, não é necessário encaminhar via e-mail. Na planilha também há todas as informações dos contratos.

Unidades Diretas: [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Tnw3phbFpmu\\_t5ozpXQ-5wZtR7JRfP5Q5sntX8qsRVs/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Tnw3phbFpmu_t5ozpXQ-5wZtR7JRfP5Q5sntX8qsRVs/edit?usp=sharing)

CEUs: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Nn62M9BNIHLh-JcGtcuWn5IFO7waE9oRP0nnaDJnfCk/edit?usp=sharing>



## NTIC

### 5-PORTAL PARA ABERTURA DE CHAMADOS SME

TODAS AS UNIDADES DIRETAS

A partir de agora,é possível realizar a abertura dos chamados através do portal

<https://suporte.sme.prefeitura.sp.gov.br/>.

Abertura dos chamados serão feitos pelo Diretor da Unidade Escolar, Assistente Escolar e o POED.

Acesso será feito através do portal

Login: RF

Senha: a mesma da rede wi-fi administrativo, ou domínio educação, ouSGP

Clicar no botão: Portal de chamados TI– Portal

Contas e Acesso Serviços Disponíveis:

Alterar senha de mail Alterar conta de e-mail

Alterar senha - domínio educação

Criar conta de e-mail

[https://smeprefeituraspgovmy.sharepoint.com/:i/g/person/scbeltrame\\_sme\\_prefeitura\\_sp\\_gov\\_br/EXnYrlhQqSBOkcwbfWjqblBU4xy8YZacd-vX7MnFyGu1A?e=pxaagX](https://smeprefeituraspgovmy.sharepoint.com/:i/g/person/scbeltrame_sme_prefeitura_sp_gov_br/EXnYrlhQqSBOkcwbfWjqblBU4xy8YZacd-vX7MnFyGu1A?e=pxaagX)

## ALMOXARIFADO

### 6- INDICAÇÃO DE FISCAIS

TODAS AS UNIDADES DIRETAS

Senhores Diretores.

Tendo em vista a aquisição que esta Secretaria Municipal de Educação pretende realizar de:

1. Máscaras em Tecido de Uso não Profissional (entrega nas Unidades Escolares);
2. Kit Higiene Pessoal (entrega nas Unidades Escolares).

Para a complementação de higiene e prevenção ao SARS COV-2 nas Unidades Educacionais da Rede Direta, vimos orientar sobre a questão da indicação fiscal:

- 1) Deverão ser indicados fiscais responsáveis pelo recebimento dos itens nas unidades escolares para o processo relativo às “Máscaras” e ao “Kit Higiene Pessoal”, os quais serão enviados diretamente às UEs;

Para a indicação dos fiscais das UEs para as compras que demandarem, a Direção da Unidade deverá considerar os seguintes fatores:

- O funcionário não deverá pertencer ao grupo de servidores estabelecida pelo Decreto no. 59.283, de 16 de março de 2020 e Portaria no .24/SG/2020, que afasta, por determinação, pessoas com problemas de saúde e pessoas com a idade de risco para o COVID-19;
- Considerando o regime de plantão/teletrabalho (Decreto nº 59.283, de 16 de março de 2020 e Portaria no.24/SG/2020), os servidores a serem indicados como fiscais das UEs, deverão disponibilizar contato por telefone (casa e pessoal), bem como, e-mail, para que possa ser informado data de entrega;

NOME DO FISCAL/ REGISTRO FUNCIONAL (RF) / TEL./E-MAIL	NOME DO SUPLENTE/REGISTRO FUNCIONAL (RF) TEL./E-MAIL

Agradecemos a atenção e colaboração de todos e nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos.



Todas as Unidades Educacionais e CEUs Gestão

## 1-LIVE-OS DIFERENTES MODOS DE APRENDER E A EDUCAÇÃO INTEGRAL

Convidamos a todos para a Live- Os Diferentes Modos de Aprender e a Educação Integral



**DRE PJ**  
PIRITUBA - JARAGUÁ

# LIVE: "OS DIFERENTES MODOS DE APRENDER E A EDUCAÇÃO INTEGRAL"

Prof. Dra. Marta Scarpato  
Palestrante

Viviane Faulstich Arbex  
Mediadora – DICEU - DRE PJ

Regina Bruhns Rossini Andrade  
Mediadora – DIPED - DRE PJ

12/08 – quarta-feira - 14h30 via facebook da DRE - Pirituba/Jaraguá  
**@dre.pirituba**

 **LIVE**

## 2-2ª CAMPANHA DE VACINAÇÃO CONTRA SARAMPO –JULHO 2020

Todas as Unidades Educacionais e CEUs

Srs.Diretores,

Nas últimas semanas, a cidade de São Paulo, além de outras capitais brasileiras, tiveram um aumento significativo nos casos confirmados de sarampo, uma doença extremamente contagiosa, que, por representar uma infecção grave, pode evoluir em complicações e até causar mortes.

Para conter o aumento no número de casos o Ministério da Saúde iniciou a Campanha



Nacional de Vacinação contra o Sarampo – a partir do dia 15/07 até 31/08/2020.

No link abaixo, seguem informações sobre a Campanha Nacional de Vacinação do Sarampo e o Documento Técnico da 2ª fase da Campanha – julho 2020 – PMI/DVE/COVISA/SMS.

Link com maiores informações: <https://tinyurl.com/y95blpzn>

### 3 – VÍDEO LIVE – CONVIVÊNCIA NA ESCOLA

Todas as Unidades Educacionais e CEUs

Segue link do vídeo da live que aconteceu no último dia 31/07/2020 às 14h30 via facebook da DRE Pirituba/Jaraguá:

Facebook: <https://www.facebook.com/dre.pirituba/videos/1976441485820634>

Link: <https://tinyurl.com/liveConvivenciaNaEscola>

### 4 – MATERIAL FIM DA VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Todas as Unidades Educacionais e CEUs Gestão

Srs. Diretores,

Compartilhamos o link da publicação do material produzido pela Parceria Global para o Fim da Violência contra Crianças e Adolescentes, que orienta famílias e estudantes nestes tempos de isolamento social.

Segue o link: <https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/secretaria-municipal-de-educacao-divulga-material-para-orientar-familias-e-estudantes-no-convivio-diario-em-tempos-de-pandemia/>

### 5 – PESQUISA – A FORMAÇÃO DOS MEDIADORES DE CONFLITOS NA REDE MUNICIPAL DESP – DRE/PJ

Membros das Comissões das  
Mediações de conflitos das  
Unidades Educacionais – CEI, EMEL,  
EMEF, EMEFM, EMEBS, CIEJA

Srs. Diretores,

Solicitamos que encaminhem o link com a pesquisa abaixo a todos os membros da Comissão de Mediação de Conflitos de sua Unidade Educacional.

O objetivo dessa pesquisa é identificar a percepção que os integrantes dessa comissão têm a respeito de sua formação continuada, sobre sua atuação nas escolas e do conhecimento das estratégias de mediação de conflitos que possuem e se conhecem as estratégias de disciplina restaurativa bem como, a importância da educomunicação em seus processos dialógicos.

As informações reunidas subsidiarão o planejamento de ações do GT Mediação de Conflitos da DRE PJ(DICEU, DIPED, NAAPA, Supervisão) e serão analisadas como parte da pesquisa acadêmica de Paula Virgínia Alves Pereira, pós graduanda stricto sensu em Gestão e Práticas Educacionais (PROGEPE/UNINOVE) e integrante do GT.

Contamos com a sua participação: <https://tinyurl.com/pesquisaCMC>



**DIPED**

DIPED

## 1 - GESTORES(AS) E SUPERVISORES(AS) DA EDUCAÇÃO INFANTIL - LIVE: "A ESCUTA DE BEBÊS E CRIANÇAS COMO PONTO DE PARTIDA DA AÇÃO PEDAGÓGICA."

CEIs	EMEIs
------	-------

Gestores(as) e Supervisores(as) da Educação Infantil - Live: "A Escuta de Bebês e Crianças como Ponto de Partida da Ação Pedagógica."

Prezados(as), Gestores(as) e Supervisores(as) da Educação Infantil.

O Professor Wellington Rodrigues, mestre pela UNESP e assessor contratado pela Divisão de Educação Infantil, fará uma live de apresentação sobre o material elaborado por ele e intitulado "A Escuta de Bebês e Crianças como Ponto de Partida da Ação Pedagógica."

A live terá duração de três (3) horas, será apenas uma única por território e será apresentada pelo assessor Wellington com explanação de slides e com a mediação do Diretor da Educação Infantil, Cristiano Rogério Alcântara. Público alvo para a live: Gestoras (es)- Rede Direta e Parceira, Formadoras(es) das Dipeds e Supervisão Escolar;

Data: 10 de agosto/2020

Horário: das 14h às 17h

Local: Canal do YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCANHCSOQE46fSPMII7wmuZg>

## 2 - FORMAÇÃO CONTINUADA DO PROFESSOR DE ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO/ PAEE

### TODAS AS UNIDADES DIRETAS

Senhores Gestores,

Em primeiro lugar, esperamos que todos estejam bem!

A próxima formação de Professores de Atendimento Educacional Especializado será pela Plataforma Teams no dia 12/08/2020. Contaremos com a presença da Dra. Eliana Cunha e o tema será “Avaliação Funcional da Visão e Recursos Ópticos e Não Ópticos”.

Data: 12/08/2020

Horário: das 8h30 às 12h30

Informamos que teremos a possibilidade de abrir este encontro a outros professores/gestores que tiverem interesse pelo tema (considerando o limite de participantes que a plataforma suporta).

Os interessados devem preencher o formulário de inscrição até às 13h do dia 11/08/2020, pelo link:

<https://forms.gle/j8SezMcZ45Zk2iSF9>

PAEEs NÃO precisam preencher o formulário.

Lembramos que neste encontro não serão abordados os conceitos básicos da baixa visão e cegueira, já discutidos na formação anterior de PAEEs (em 25/06/2020) e na live transmitida pelo Facebook da DRE Pirituba/Jaraguá em 29/07/2020.

Sobre a formadora

É mestre e doutoranda em Psicologia da Educação PUC/SP; Ortoptista Pós Graduada em Distúrbios Visuais UNIFESP/Escola Paulista de Medicina; Especialista em Baixa Visão pela Santa Casa de Misericórdia de São Paulo; Orientadora Familiar pela Universidade de Navarra/Espanha; Membro da Sociedade Brasileira de Visão Subnormal e certificada em Transtorno do Espectro Autista pela AEDREHC do Hospital das Clínicas.

Atua na área da deficiência visual há 30 anos, trabalhando no atendimento direto à pessoa com baixa visão, ministrando palestras e cursos, prestando consultorias e coordenando programas de formação para profissionais das áreas da educação e saúde em congressos, instituições renomadas e em universidades conceituadas no Brasil com temas voltados à pessoa com deficiência. Há 20 anos trabalha na Fundação Dorina Nowill para Cegos e há 6 anos coordena a área de Educação Inclusiva com enfoque em formações, consultorias e publicações de artigos e livros.

### 3-ATUALIZAÇÃO DE DADOS DOS ESTAGIÁRIOS

CIEJA	EMEBS	EMEFs	EMEFMs
-------	-------	-------	--------

Senhores supervisores de estágio,

Solicitamos que os seguinte link seja encaminhado aos estagiários dos Programas “Aprender Sem Limite” e “Parceiros da Aprendizagem” para atualização de dados cadastrais: <https://forms.gle/P2TWbG5G6iFZTr5x9>

 **NAAPA**

### 4-DIALOGANDO COM QUEM CUIDA

EMEFs	EMEFMs
-------	--------

Em todo mês de agosto, o “Dialogando com quem cuida” chegará à equipe docente e à de apoio das escolas, de nossa Diretoria Regional.

Serão dois temas diferentes no período da manhã, e os mesmos dois temas no período da tarde, com 240 vagas cada um.

Cada participante poderá se inscrever em apenas um dos encontros no dia selecionado para sua escola, naquele que atender melhor ao seu interesse, até terça-feira dia 11/08 às 15h.

Tema A-“Revisitando as emoções na construção do acolhimento”

Tema B-“Nossas emoções e memórias como potências de ação para o trabalho colaborativo: um convite à reflexão”

#### EMEFs selecionadas para 13/08

CEUEMEFPERUS	EMEFFERNANDOGRACIOSO
EMEFJÚLIODEOLIVEIRA	EMEFCEUPERAMARMELO
EMEF BADRA	JOSEKALFFMANN
EMEFPHILOGONSALVESDOSSATOS	EMEFERNANISILVABRUNO
EMEF CÂNDIDO PORTINARI	EMEFMÁRIOLAGO
EMEFJAIRODEALMEIDA, PROFº	EMEFROGÊ FERREIRA
EMEFJARDIMACONQUISTA	EMEF CITYJARAGUÁ IV
EMEFRECANTODOSHUMILDES	EMEF FESTAÇÃOJARAGUÁ

**LINKs PARA INSCRIÇÃO**

HORÁRIO:10 H	TEMA A	LINK: <a href="https://forms.gle/Z6aXHfkypKogzaJc8">https://forms.gle/Z6aXHfkypKogzaJc8</a>
HORÁRIO:10 H	TEMA B	LINK: <a href="https://forms.gle/DXAEhn75divLat4w8">https://forms.gle/DXAEhn75divLat4w8</a>
HORÁRIO:14 H	TEMA A	LINK: <a href="https://forms.gle/WmQYEm2rBwGnrswG7">https://forms.gle/WmQYEm2rBwGnrswG7</a>
HORÁRIO:14 H	TEMA B	LINK: <a href="https://forms.gle/g7gtQUXraRRrgHnz6">https://forms.gle/g7gtQUXraRRrgHnz6</a>

**PARA CONSULTA DAS CIRCULARES ANTERIORES, ACESSAR OS  
LINKS A SEGUIR: [CIRCULARES DO ANO DE 2019]  
[CIRCULARES DO ANO DE 2020]**

