

# ORIENTAÇÕES EDUCACIONAIS

## CONFLITOS NA ESCOLA **MEDIAÇÃO EDUCACIONAL** MEDIDAS REPARADORAS

Versão 1

GERÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO 3  
GRUPO DE EDUCAÇÃO  
POSICIONAMENTO EDUCACIONAL E  
REPRESENTAÇÃO POLÍTICA

## **Senac São Paulo**

Diretor do Departamento Regional

**Luiz Francisco de A. Salgado**

Superintendente Universitário e de Desenvolvimento

**Luiz Carlos Dourado**

Gerência de Desenvolvimento 3

**Silvana Aparecida de Lazari Rosa**

Gerência de Desenvolvimento 3 | Grupo de Educação | Posicionamento Educacional e Representação Política

**Ana Luiza Marino Kuller**

Coordenação e Elaboração

**André Rogério Pereira**

Assistente e Diagramação

**Angelo Francisco de Almeida**

Consultoria Técnica

**Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação Moral - GEPEM**

**Raul Alves**

**Talita Bueno Salati Lahr**

# **Sumário**

Apresentação.....	4
Conflitos na escola: oportunidades de aprendizagem.....	6
Situações de violência e de conflito.....	7
Manifestações perturbadoras e manifestações violentas.....	9
As possibilidades de intervenção e prevenção aos problemas de convivência .....	15
Regimento das Unidades Escolares .....	18
Aplicação das medidas reparadoras .....	19
Encaminhamentos aos problemas de convivência e a rede de proteção social .....	23
Referências .....	25

# Apresentação

Os desafios da convivência são intrínsecos às relações humanas, pois a diversidade de cultura ressalta os valores constituídos socialmente como reguladores das decisões em aspectos distintos, sejam elas geradoras de grande ou pequeno impacto.

Como em qualquer salto geracional, vários posicionamentos sofrem atualizações e é no campo dos valores que as disputas acontecem. Assim, ideias e concepções são atualizadas acerca das premissas que regulam o respeito às subjetividades e paradigmas lidos sobre a diversidade. Daí a importância de considerar essas mudanças e entender que a convivência, no contexto da escola, sustenta o modelo e o trabalho pedagógico, conforme ressalta Luciene Tognetta:

Piaget trata do desequilíbrio para explicar como as pessoas aprendem. Para o autor, os desequilíbrios são causados pela interação do sujeito com o meio, e são eles que vão levar a novos equilíbrios. Nessa perspectiva, os conflitos são vistos como uma oportunidade de que o sujeito possa exercer a autorregulação, a descentração do seu próprio ponto de vista, a coordenação de perspectivas, o que faz com que ele de fato aprenda (Tognetta, 2020a, p. 29).

Espaço potencial de conflitos, a convivência no ambiente educativo exige, dos profissionais da educação, reflexão e aprendizagem permanentes sobre como lidar com as questões cotidianas da escola e de como construir, com os estudantes, uma aprendizagem significativa.

Para organizar a convivência entre os estudantes, a escola estabelece regras fundamentadas no princípio do respeito, delimitando as expectativas de construção coletiva de modo a prover um ambiente propício e seguro para a aprendizagem.

O princípio do respeito permeia todas as dimensões da vida escolar, desde as interações entre alunos e professores até o cuidado com o patrimônio escolar. Ao respeitar as regras, os alunos adquirem ciência de seus direitos e deveres, assim como reconhecem e valorizam os direitos e as necessidades dos outros membros da comunidade escolar. As regras também auxiliam na promoção da igualdade de oportunidades, de modo que todos os estudantes sejam tratados de maneira justa e equânime.

Um dos objetivos da mediação pedagógica e do uso de medidas reparadoras é restabelecer os acordos de convivência dentro da comunidade escolar, especialmente quando estes são quebrados por atos que coloquem em risco a si mesmo ou a qualquer membro da comunidade escolar. Elas buscam promover a conscientização sobre a gravidade desses

atos, incentivando uma reflexão sobre suas consequências e impactos não apenas para o autor, mas também para toda a comunidade escolar, superando o paradigma da punição como reguladora das relações.

Portanto, as orientações contidas neste documento buscam promover uma cultura de diálogo, respeito e responsabilidade, contribuindo para um ambiente escolar mais seguro, acolhedor e propício ao aprendizado e ao desenvolvimento integral dos estudantes.

# Conflitos na escola: oportunidades de aprendizagem

Os conflitos gerados durante a convivência são oportunidades de aprendizagem. Essa é uma premissa fundamental para a escola: entender que os conflitos podem ser usados para iniciar uma discussão mediada, indagando o que está por trás deles, sobre ideias preconcebidas, repetições sem a consciência do dano, ou mesmo o desconhecimento de algo sobre o outro e sobre si.

Para o educador Josep Puig<sup>1</sup> (1998), o primeiro passo para a construção da personalidade moral<sup>2</sup> é vivenciar situações em que há conflitos morais, ou seja, em que uma pessoa precisará, ao mesmo tempo, reconhecer sua forma de pensar, seus desejos, medos e valores e interagir com o outro, com o mundo que o cerca, considerando a perspectiva do outro e fazendo escolhas. Nesse processo, a pessoa orienta sua ação com base nas guias de valor, consideradas pelo autor como regras, normas, costumes sociais, leis, acordos, ideias morais e instituições sociais.

O respeito é o ponto de partida para estabelecer a convivência como aprendizagem na escola; é o valor que também pode ser considerado um afeto.

Como valor, é exercido quando consideramos e admitimos a diversidade de ideias, culturas, histórias e sentimentos no ambiente escolar e fora dele. Nós o reconhecemos como afeto pelo efeito que esse acolhimento gera. É a partir dessa combinação em ensinar um valor relacionando-o a um afeto que promovemos aprendizagens significativas, um outro modo de entender-se e de decodificar as relações sociais:

*"Eu lembro de quando eu era estagiária. Tem sempre aquela brincadeira perversa, de tentar responsabilizar a pessoa que faz o estágio por todos os erros porque trata aquela pessoa como alguém de menos valia. Eu me lembro que isso me incomodava muito, até que houve uma vez em que eu fui chamada de 'primata', já que eu era estagiária. Eu era a 'base da pirâmide' dentro da empresa, e eu não gostei dessa brincadeira."*

Maíra Azevedo – Tia Má, jornalista e humorista em reportagem ao G1, disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/mulheres-revelam-historias-de-assedio-ao-g1-forte-sensacao-de-desrespeito-diz-margareth-menezes-veja-relatos.ghtml>

Vivências semelhantes podem surgir durante uma situação de aprendizagem, trazendo a oportunidade de problematizar temas contemporâneos como esse, o assédio moral,

<sup>1</sup> Josep Maria Puig é um professor catedrático de Teoria da Educação na Universidade de Barcelona e coordenador do Grupo de Estudos e Pesquisas em Educação Moral (GEPEM). É reconhecido como um dos maiores especialistas de educação moral na Espanha, onde tem vários livros publicados.

<sup>2</sup> “O desenvolvimento sociomoral, refere-se às construções voltadas à personalidade moral, que considera o conjunto de valores apreciados pelo sujeito, a influência recebida pelas diferentes esferas da sociedade e a necessidade de atribuir juízos, fazer escolhas e tomar decisões” (Lepre; Oliveira, 2022).

descolando o ato em si dos envolvidos: “No seu caso, você conseguiu dizer que não gostou da brincadeira?” ou “Por que gostamos de tirar sarro dos estagiários? Se você já foi um estagiário, como foi tratado na época?”. O conflito interno está em operação e requer entendimento e elaboração.

A escuta ativa de ambos, autor e alvo, promove reflexões e aprendizagens, diferentemente do uso da proibição para conter os comentários que, sem reflexão, resulta no apaziguamento pela obediência autoritária.

A partir dos conflitos pode-se vivenciar outros valores, como a reciprocidade e a equidade das relações democráticas que tanto desejamos nas escolas – defesa sustentada por pensadores e pesquisadores da convivência escolar como Yves LaTaille, Telma Vinha e Luciene Tognetta. É por meio do tratamento de conflitos que geram desequilíbrio, tanto nas relações quanto cognitivamente, que se torna possível ao estudante fazer outras escolhas a partir desse deslocamento que o educador promove (La Taille, Vinha, Tognetta, 2006, 2007, 2003, 2013, 2020a).

Nesse sentido, esse aprendizado é útil para a autorregulação, isto é, entender as próprias emoções por meio da reflexão, identificando o que as gerou, como agir e quais atos são possíveis para a tomada de decisão de forma consciente e, por fim, a busca pela reparação, pela possibilidade de assumir e se responsabilizar.

### Situações de violência e de conflito

É importante distinguir entre as situações de violência e as de conflitos de interesses, mais comumente chamados conflitos interpessoais. É comum trocar um pelo outro pela falta de entendimento. Segundo a filósofa e educadora Marilena Chauí (1998), a violência é “tudo o que age usando a força para ir contra a natureza de algum ser”; a socióloga e educadora Marília Sposito (1998) amplia o conceito definindo-o como “todo ato que implica a ruptura de um nexo social pelo uso da força”. Nesse sentido, a violência ameaça a integridade física, psicológica, social ou material do outro; já os conflitos interpessoais não trazem essa mesma ameaça: a depender de como são entendidos e resolvidos, os conflitos podem abrir conversas interessantes de questionamentos sobre os paradigmas vigentes na cultura.

Na convivência escolar, ambos podem se manifestar e cabe à escola distingui-los para escolher e investir na melhor abordagem, seja ela mediadora ou de posicionamento. Todavia, nos dois casos, é necessário que o docente esteja propenso a identificá-los e realizar a primeira ação, que pode ser a de barramento.

*Durante as aulas no Programa Aprendizagem, o professor percebe o mal-estar de uma aprendiz. Ela mudou de lugar, se afastando das amigas, e seu rendimento escolar diminuiu. Ao abordá-la, ela revela que um dos colegas insiste em convidá-la para sair, age de forma invasiva tocando em seu cabelo e manda muitas mensagens pelo WhatsApp. Ela já disse do incômodo e tem procurado ignorá-lo. Essa situação vem acontecendo já há algum tempo e ela justifica que não procurou ajuda do professor por se sentir envergonhada. No final da aula, o professor pede que o estudante fique para conversar e aborda o tema distinguindo importunação de uma paquera. Durante a conversa, percebe que o jovem aprendiz não tinha dimensão do que estava gerando, sendo assim, o docente pede que ele cesse o comportamento, o qual terá consequências em caso de insistência.*

*Por ser uma questão comum ao desenvolvimento de jovens, articula com os demais professores e com a coordenação ações que tratem do tema sexualidade e do respeito ao outro.*

Nessa situação, o professor tomou uma atitude educativa seguindo os passos: a) acolhimento da estudante; b) barramento da situação, nomeando ao autor que seu ato é uma importunação sexual; c) encaminhamento do ocorrido à coordenação para uma ação mais ampla sobre o tema sexualidade.

Muitas microviolências podem aumentar de frequência e serem justificadas como brincadeiras que não pretendem machucar ou ofender. Ao nominá-las, retiramos esse sentido “recreativo”, com a expectativa de evitar que se tornem violências duras ou crimes como assédio sexual, racismo, homofobia, etc.

Essa é uma forma de exercer a mediação educacional, que nada tem a ver com passividade ou permissividade. Na mediação, o acolhimento e a escuta são premissas fundamentais para estabelecer o diálogo e restaurar as relações, apartando uma visão punitiva e simplificada em banir o mal e considerando que todos precisamos refletir sobre o que realizamos e retomar os acordos em que o respeito é um dos afetos que coloca o outro num lugar de importância, de consideração dos sentimentos:

O desenvolvimento desse aspecto do ser humano – a afetividade – destaca-se, portanto, como necessário para as decisões que consideram o outro: “[...] será preciso levar em conta a necessidade de que nossos meninos e meninas tomem consciência das regras, do valor delas, mas que também tenham reconhecidos seus sentimentos para então reconhecerem os dos outros (Tognetta, 2009 *apud* Vidigal; Oliveira, 2013).

A impossibilidade de nominar os incômodos promove um silenciamento que acaba virando um ato. A violência pode surgir em decorrência de um conflito não tratado. Essa não é uma regra universal, e há situações em que a violência se instaura mesmo com limites e regras bem estabelecidos, como por exemplo em situações consideradas crime:

*Eu me recuso a participar de atividades com aquele “preto”, ele usa colares de macumba e toda semana vem vestido de branco. Segundo minha religião, esses hábitos estão associados a espíritos ruins, me sinto ameaçada quando cruzamos olhares, me sentiria mais segura se ele for expulso da escola.*

Essa é uma ofensa racial e de intolerância religiosa, ambas consideradas crimes penais e infelizmente muito comuns, vindo de uma construção dada como hegemônica (sociedade cristã). Apesar de inconstitucional, esse pensamento vigora, gerando muitas violências. Mesmo entendendo as estruturas discriminatórias na sociedade, é fundamental posicionarse por meio de uma das medidas reparadoras para evidenciar que o limite de tolerância fora ultrapassado.

A escola considera que os estudantes estão em processo de desenvolvimento e aprendizagem constante, não incentivando sua categorização em criminosos e vítimas. Ao responsabilizá-los por uma situação de violência, devemos entendê-los como autores e alvos, sem fixar um rótulo que possa prejudicar sua permanência na escola.

Além disso, notamos que nos tempos de hoje os adolescentes estão em constante comunicação com seus familiares via redes sociais, sendo comum a escola ter ciência de alguma violência ou conflito através de pais que a procuram para tirar satisfação e cobrar atitudes em defesa dos filhos. Isso tem exigido que a escola fortaleça a confiança com as famílias no processo de aprendizagem, substituindo os métodos punitivos, por exemplo.

## Manifestações perturbadoras e manifestações violentas

Os comportamentos inadequados são uma parte natural do desenvolvimento humano, especialmente durante a adolescência, um período marcado por mudanças físicas, emocionais e sociais.

Nessa fase, os jovens buscam identidade e autonomia, o que pode levar a ações impulsivas e desafiadoras. Esses comportamentos, embora muitas vezes vistas de maneira negativa, podem ser compreendidos como experiências de aprendizado essenciais para a formação do caráter e da responsabilidade.

Assim, a escola desempenha um papel crucial nesse processo, oferecendo um ambiente onde os conflitos são transformados em oportunidades para o aprendizado sobre civilidade, empatia e autorregulação. As regras da escola anunciam limites que devem ser seguidos, assim como a convivência em sociedade:



Quem é você quando ninguém está olhando?

Distantes do convívio nuclear, os adolescentes se relacionam com outros valores e o choque entre culturas faz emergir discordâncias e inadequações, gerando conflitos de toda ordem.

A partir do resultado de pesquisas<sup>3</sup> sobre a convivência escolar, numa perspectiva progressista da educação, encontramos dois termos que ajudam a qualificar os tipos de manifestação dos estudantes, distinguindo comportamentos característicos de um processo de desenvolvimento daqueles que colocam em risco a integridade de outras pessoas e do ambiente.

Não se pretende estabelecer um guia de conduta para adequação das pessoas, mas entender que as mudanças sociais atualizam a moralidade das relações e os códigos de conduta.

Num passado recente, algumas ofensas eram consideradas “brincadeiras”, algo feito “para quebrar o gelo” ou por ter intimidade para lidar com as diferenças corporais ou culturais de outras pessoas: associar a cor do cabelo à falta de inteligência, um trabalho malfeito como sendo característica relacionada à cor de pele, atribuir feiura a corpos que não seguem o “padrão” estabelecido, atribuir incapacidade a pessoas com deficiência, entre outros.

Manifestações dessa ordem não se restringem às relações escolares, circulam na cultura, entre os programas de televisão e canais da internet, principalmente os de humor. Como em todo período da história, na medida em que ampliamos a consciência, assumimos uma visão mais crítica de nossas atitudes.

<sup>3</sup> Grupo de estudos de pesquisas em educação moral (GEPEM) da UNESP e UNICAMP. Acesse a biblioteca de artigos e pesquisas em: [www.gepem.org/biblioteca/](http://www.gepem.org/biblioteca/)

É certo que os movimentos sociais tiveram e têm fundamental importância para essas transformações e mesmo sofrendo resistências conseguiram trazer para o debate público o questionamento: “do que você ri quando diminui alguém?”.

Ouvimos justificativas de quem sofreu violências durante o período escolar de que esse tipo de agressão era normal e que servia como uma espécie de treinamento, um preparo para a vida adulta: “Na minha época não tinha isso de bullying, nem conhecíamos esse termo e todo mundo sobreviveu”. As perguntas que se fazem são: “A que preço? Como está sua saúde mental hoje? De que forma você lida com conflitos? Você reproduz a violência sofrida ou teme sofrê-la novamente, mesmo que de forma inconsciente?”.

Para auxiliar na análise e mediação educacional, apresentamos a seguinte distinção:

Manifestações de caráter perturbador são aquelas que geram incômodo por desrespeitarem as regras estabelecidas num ambiente e que, de alguma forma, se aproximam do desrespeito.

Principais problemas de convivência na escola	Conceito
	Indisciplina curricular Refere-se à ruptura do contrato social da <b>aprendizagem dos conteúdos escolares</b> . Interfere nas condições de aprendizagem do currículo.
Manifestações perturbadoras ou indisciplinadas  Confrontos, violação às normas justas e necessárias, desrespeito às regras elaboradas coletivamente, desordem, distorções, comportamentos irritantes, enfrentamento, desinteresse, desmotivação, apatia	Indisciplina social Refere-se à ruptura do contrato social da aprendizagem da boa educação. São as <b>incivilidades</b> , ou seja, microviolências ou pequenas agressões do cotidiano que se repetem constantemente, como falta de polidez ou ações que ferem os códigos de boas maneiras. Caracterizam-se por atentados cotidianos e recorrentes ao direito de cada um de ser respeitado ou pequenas infrações à ordem estabelecida, diferenciando-se de condutas criminosas ou delinqüentes. Incomodam mais pela intensidade e frequência do que pela gravidade. A incivilidade não contradiz a lei nem o regimento interno do estabelecimento, mas as regras de boa convivência. Rompem com expectativas do que é esperado como boa conduta social.
	Indisciplina regimentar Refere-se à ruptura do contrato social da aprendizagem de que regras são necessárias para a boa organização institucional. Trata-se das <b>transgressões</b> , ou comportamento contrário ao regulamento interno da escola, mas não ilegal do ponto de vista da lei.
	Indisciplina passiva Refere-se à ruptura do contrato social da aprendizagem devido a <b>desinteresse acadêmico</b> . Caracteriza-se pela falta de motivação dos alunos e uma atitude de desdém e desinteresse pela escola. É como uma falta de conexão entre as propostas escolares e os interesses dos alunos.

Fonte: Pesquisadores do GEPEM (*apud* Tognetta, 2020a, p. 34).

As manifestações de caráter violento se caracterizam por situações em que há uma imposição de poder ou uso da força que gera danos à dignidade e à integridade física, psicológica e moral do outro e que se aproximam daquilo que socialmente já é criminalizado.

Principais problemas de convivência na escola		Conceito
Manifestações de caráter violento  Imposição do esquema domínio-submissão, danos à dignidade pessoal, emprego da força para causar dano, atentado à integridade física, moral ou psicológica	Violência dura	<p>É aquela dirigida diretamente à instituição, aos que fazem parte dela ou a representam (pessoas ou coisa). Caracteriza-se por atos agressivos intencionais que supõem força, coerção, expressão física intensa, imposição e provocam dano e destruição.</p> <p>São ações reguladas pelo código penal, ou seja, que atacam a lei com uso da força ou ameaça de usá-la.</p>
	Violência branda (pequenas violências)	<p>É aquela dirigida diretamente à instituição, aos que fazem parte dela ou a representam (pessoas ou coisa). Caracteriza-se por atos agressivos intencionais que supõem força, coerção, expressão física, imposição e provocam dano e destruição.</p> <p>Também são reguladas pelo código penal, ou seja, ações que atacam a lei, porém de menor gravidade.</p>
	Agressão reativa	<p>São ações reativas que causam danos a alguém por meio da imposição de poder sobre os outros, decorrente da falta de controle das emoções. Caracteriza-se mais pela impulsividade do que pela intenção de agredir.</p>
	Bullying	<p>Refere-se à prática de atos agressivos que torna patente o esquema domínio-submissão entre pares. Trata-se de um fenômeno “multicausado” e possui seis características principais: agressão intencional sem motivo aparente, recorrência, escolha de uma vítima frágil, desigualdade de poder físico ou psicológico, presença de um público (espectadores) e a simetria do poder instituído (pares).</p>
	Agressões digitais	Manifestações de caráter violento que ocorrem com o apoio de artefatos digitais.

Fonte: Pesquisadores do GEPEM (apud Tognetta, 2020a, p. 33).

As manifestações de caráter violento convocam a escola a ter maior atenção para barrar o seu progresso, pois o que é justificado como uma brincadeira pode evoluir para um problema sério.

Em geral as violências duras seguem uma trilha, são manifestações vindas de um crescente, de uma “autorização” que se presume ter sido dada sob a justificativa de desconhecimento das regras estabelecidas e disseminadas.

Essa distinção qualifica o uso das medidas reparadoras previstas em nosso Regimento,

por exemplo: uma injúria racial, se não for barrada, pode chegar ao revide por parte do estudante-alvo ou, no caso de adolescentes, resvalar na família.

Não se pode confundir mediação com afrouxamento, ausência de autoridade ou permissividade por parte da escola. Mediação é a maneira como a escola atua no desenvolvimento das pessoas.

Atualmente o que se pede das escolas é o estabelecimento da justiça, porém isso muito se confunde com o pedido de vingança: “Quero a expulsão desses alunos” – infelizmente essa tem sido a máxima exigida à escola.

Dante disso, e tomando como base as premissas de promoção de uma convivência mais harmônica e respeitosa, administrar o conflito não significa apenas eliminá-lo, mas tratá-lo de maneira assertiva. E ser assertivo significa comunicar-se; agir ou reagir com efetividade, no momento oportuno e de maneira adequada para que a intenção pretendida seja alcançada.

Essa intervenção não necessariamente tem como desfecho a amizade entre os envolvidos, mas sim o reconhecimento da **responsabilidade individual** de cada um no conflito e o **acordo sobre como agir** para eliminar a situação de crise.

Para o processo de mediação, é necessário levar em consideração as seguintes etapas:

1. **Reconstituição:** levantamento, com todos os envolvidos, sobre os detalhes de como a situação conflituosa teve início e se desenvolveu;
2. **Causas:** identificar quais foram as causas geradoras daquele conflito;
3. **Expressão dos sentimentos:** viabilizar que todas as partes envolvidas se expressem sobre como estão se sentindo diante do fato;
4. **Descentração:** possibilitar que os envolvidos reflitam sobre como o outro se sentiu;
5. **Antecipação:** levantamento de como poderiam ter agido para que aquela situação não tivesse acontecido;
6. **Comparação de escolhas:** possibilitar que a pessoa que causou o dano escolha qual a melhor forma de agir segundo a perspectiva de como, quem sofreu o dano, se sente reparado;
7. **Reparação:** dar a possibilidade para que o dano seja reparado.

Esse processo, como o próprio nome sugere, permite que os estudantes sejam envolvidos (não como decisores) na definição das melhores formas de se encaminhar uma situação

confliutuosa, refletindo e sugerindo como é possível que aquela situação seja superada.

Para casos mais graves envolvendo violência, abuso, maus tratos, assédio, bullying (com papéis e condições muito opostos dos implicados nessa situação), não é indicado o uso do protocolo de mediação.

Na orientação educacional que trata o tema Intimidação Sistemática – Bullying e Cyberbullying (Eixo relações – Programa Senac de Convivência na Escola) apresentamos o Método de Preocupação Compartilhada, em cujo anexo há um protocolo para tratamento desse fenômeno. Esse instrumento, além de possibilitar uma intervenção apropriada, oferece respaldo institucional para questionamentos de toda ordem, inclusive no campo jurídico, quando esse tipo de questionamento existir.

# As possibilidades de intervenção e prevenção aos problemas de convivência

Promover um ambiente seguro e respeitoso por meio da cooperação é essencial para o desenvolvimento e fortalecimento de uma comunidade escolar. Destacamos três práticas que inserem os estudantes nessa elaboração coletiva e podem ser instrumentos relevantes numa perspectiva preventiva e de construção de clima escolar:

- **Acordos de convivência**

Um contrato de convivência formulado pelos estudantes é uma ferramenta útil para mediação de situações desafiadoras e conflitos, além de mobilizar conhecimentos voltados a regras sociais. Esse instrumento não precisa ter caráter definitivo, podendo sofrer alterações durante a permanência dos alunos no curso. Os acordos contidos no contrato implicam os estudantes em compromissos e é um exercício de construção que pode ser ampliado em discussões sobre os acordos sociais que estabelecem a relação democrática.

Da mesma forma que o sistema democrático organiza instituições para que a palavra circule e seja ouvida, refletida e se torne algo – uma resolução, um encaminhamento, tenha uma sentença, faça a manutenção ou a transformação –, a escola também pode estabelecer espaços e ações para que esse exercício aconteça.

- **Assembleias de classe**

Segundo Josep Puig (2000), as assembleias são um momento institucional da palavra e do diálogo em que o coletivo se reúne para refletir, tomar consciência de si mesmo e transformar o que seus membros consideram oportuno, de forma a melhorar os trabalhos e a convivência.

Este espaço, além de ser uma reunião para dialogar, cumpre outras funções, por exemplo, a de ter um papel informativo.

Tanto as pessoas adultas, de maneira vertical, como os estudantes de maneira horizontal, podem utilizar o momento para apresentar tudo o que consideram relevante. A assembleia também pode ser uma reunião de análise do que se passou, um momento em que se dedica a explorar em conjunto o sentido do que se viveu, as causas dos problemas que estão ocorrendo e os motivos que dificultam as atividades escolares.

Na assembleia se decide e se organiza o que se quer fazer, porém, também se regula a

vida na sala de aula. O resultado dessa função são projetos de trabalho e as normas de convivência. Frequentemente, elas servem de encontro com um certo caráter catártico, um espaço para se desafogar, para decidir tudo e, também, para recomeçar um pouco mais tranquilo.

Por fim, a assembleia é, simplesmente, uma possibilidade aberta que todos têm para apresentar o que desejam para a vida na sala de aula.

Tognetta e Vinha (2007) enfatizam que sua realização deve ocorrer de maneira sistemática e frequente, podendo ser utilizada quinzenalmente, com duração de 100 minutos. A pauta deve ser construída previamente, com a participação de todos os atores da escola: alunos, professores e funcionários.

Na discussão dos itens da pauta, é necessário levar em consideração quais são as características daquela situação; o porquê da sua ocorrência; e o que é necessário fazer para que seja dado algum encaminhamento. Nesse momento, se firmam “combinados” que devem ser seguidos por todos, e constantemente revisados.

- **Rodas de conversa**

No caso de assuntos mais urgentes que não possam aguardar os momentos planejados de discussão coletiva, recomenda-se abrir uma roda de conversa para discutir a situação desafiadora, conflito, repactuação dos acordos, etc.

A condução de um responsável adulto é sempre bem-vinda, especificamente dos professores que mantêm maior proximidade com os estudantes. Os espaços de convivência podem ser uma alternativa de local, assim como as bibliotecas das unidades.

As rodas de conversa têm importante função no desenvolvimento cognitivo e social por possibilitar o uso da palavra, expressão de dúvidas e sentimentos entre pares. É um espaço de circulação da palavra que exige o exercício da escuta ativa, da paciência, da solidariedade, da indignação e demais virtudes que o diálogo promove.

É a estratégia que visa problematizar um tema ou assunto instigando a sair do senso comum, apresentando na roda dúvidas que talvez não sejam possíveis de discussão em outros ambientes. Entre os acordos para que ela aconteça, está o estabelecimento da confiança.

Para os estudantes, a roda de conversa tem efeito de simbolização e internalização: durante o exercício de escuta ativa e participação, o pensamento se torna ativo e abre possibilidades de afirmação de si ao embasar argumentos, internalizar algo novo, realizar analogias e confirmar sua participação num grupo.

Um sentido preventivo das rodas de conversa é antecipar temas que ainda não se tornaram um conflito, mas que circulam no debate social e na escola, além de cumprir um objetivo maior que é o de ouvir atentamente nossos jovens e o que eles têm a dizer sobre si. Embora não tenha objetivo terapêutico, as rodas abrem a oportunidade de falar em primeira pessoa, de ser considerado num grupo de pessoas.

# Regimento das Unidades Escolares

É importante que toda a comunidade escolar tenha conhecimento do [Regimento das Unidades Educacionais do Senac São Paulo](#). Esse documento apresenta a estrutura institucional e das unidades escolares, a definição dos papéis de cada integrante, da abordagem educacional, dos processos administrativos e educacionais, da organização curricular e dos direitos e deveres dos estudantes.

Por se tratar de um documento público para a escola, é dever de todos conhecerem os tópicos que convergem com o seu fazer. Ações de disseminação são necessárias e podem ser realizadas em formatos variados, resguardando o objetivo de tornar pública a organização escolar e as responsabilidades compartilhadas.

A versão atual já reflete uma visão não punitivista, adotando a perspectiva das medidas reparadoras como consequência ao não cumprimento das regras escolares em substituição à ideia de “sansões disciplinares”, que carrega uma expectativa de obediência às regras sem necessariamente refletir a respeito ou entendê-las, tendo a punição também um caráter de comunicação aos demais sobre o que poderiam sofrer, construindo assim um ambiente autoritário que diverge de nossa proposta pedagógica:

As instituições educacionais, porém, impulsionadas pelas profundas mudanças sociais, políticas, econômicas, culturais e tecnológicas, vêm buscando articular a educação geral com a profissional, **transformar as relações hierárquicas e rígidas que ainda predominam no interior da escola e construir um ambiente de diálogo entre educadores e educandos**, centrando na capacidade de ouvir o outro, na autoavaliação de docentes e alunos, no protagonismo destes, e na responsabilidade e participação de todos (Senac São Paulo, 2005, p. 5).

Com base em nossa Proposta Pedagógica, que aposta na construção de um ambiente dialógico, a perspectiva de reparação intenciona a tomada de consciência de um ato indesejado, de modo que o estudante se responsabilize e tenha ciência das consequências do ato cometido. Por exemplo: se aplicada uma suspensão de três ou quatro dias, o estudante deverá elaborar alguma ação/atividade durante a ausência das aulas que poderá ser acompanhada por um professor destacado para dar suporte à reflexão sobre seu ato. Na suspensão posicionamos a gravidade de um ato sem afastar o estudante da aprendizagem, que é um objetivo fundamental da escola.

## Aplicação das medidas reparadoras

É importante ressaltar que o tipo de sanção escolhido pela escola e como ela é considerada em suas normas e regulamentos explicita sua visão e intenção educativa na resolução de conflitos.

Podemos destacar duas categorias distintas de sanções:

- **Sanção expiatória** – caracterizada por ser arbitrária e não possuir ligação entre o conteúdo do ato cometido e a sua natureza. É pautada no respeito unilateral e tem como consequência a manutenção da heteronomia e objetiva “dar um recado” aos demais estudantes, na expectativa de controlar coletivamente os comportamentos indesejados.
- **Sanção por reciprocidade** – caracterizada por ser contingente com a ação realizada, é necessária para promover a superação da heteronomia rumo à autonomia moral. Exige a restituição e coloca o autor para lidar com as consequências de seus atos. Por meio dela, os alunos podem perceber a ruptura do elo social decorrente da quebra de determinada regra instituída pela escola ou dos acordos de convivência que se relacionem ao respeito ou integridade física, moral ou psicológica. Ou seja: a reciprocidade tem o papel de restabelecer o equilíbrio das relações.

A visão do Senac São Paulo se aproxima da perspectiva da reciprocidade, num compromisso com o desenvolvimento da autonomia e intencionalidade educativa no encaminhamento dos conflitos e descumprimento das regras e acordos escolares.

A adoção do termo “medida reparadora” reflete esta posição, calcada nos valores institucionais da proposta pedagógica: **“transformar as relações hierárquicas e rígidas que ainda predominam no interior da escola e construir um ambiente de diálogo entre educadores e educandos”**.

É importante ressaltar que a responsabilização sobre os atos não é coerciva e nem sempre atingimos essa conscientização nos estudantes com a aplicação da medida. No entanto, o investimento da escola deve ser coerente com sua Proposta Pedagógica que propõe uma educação para o desenvolvimento da autonomia. Neste sentido, as medidas reparadoras são estabelecidas como uma forma de regular as variadas manifestações dos

estudantes, principalmente aquelas que oferecerem risco ao ambiente educacional, como as manifestações de caráter violento:

<b>Violência dura</b>	É aquela dirigida diretamente à instituição, aos que fazem parte dela ou a representam (pessoas ou coisa). Caracteriza-se por atos agressivos intencionais que supõem força, coerção, expressão física <b>intensa</b> , imposição e provocam dano e destruição.  São ações reguladas pelo código penal, ou seja, que atacam a lei com uso da força ou ameaça de usá-la.
<b>Violência branda</b> (pequenas violências)	É aquela dirigida diretamente à instituição, aos que fazem parte dela ou a representam (pessoas ou coisa). Caracteriza-se por atos agressivos intencionais que supõem força, coerção, expressão física, imposição e provocam dano e destruição.  Também são reguladas pelo código penal, ou seja, ações que atacam a lei, porém de menor gravidade.
<b>Agressão reativa</b>	São ações reativas que causam danos a alguém por meio da imposição de poder sobre os outros, decorrente da falta de controle das emoções. Caracteriza-se mais pela impulsividade do que pela intenção de agredir.

A partir da identificação do tipo de manifestação é preciso considerar alguns fatores para a escolha da medida reparadora, tais como:

- 1. Gravidade:** avaliação objetiva da seriedade da situação;
- 2. Repetição:** considerar se o ato é um incidente isolado ou parte de um padrão repetitivo;
- 3. Impacto:** considerar o impacto no ambiente e o efeito nos professores e demais estudantes;
- 4. Circunstâncias atenuantes e exacerbantes:** o contexto da situação, como as circunstâncias que levaram ao ato, também é levado em consideração. Isso pode incluir fatores pessoais, familiares e sociais que possam ter influenciado as ações do estudante.

**Observação:** Para o tratamento de situações de bullying recomendamos o uso do protocolo que compõem o Método de Preocupação Compartilhada como primeira ação antes que a situação escalone para a aplicação de uma das medidas.

No Senac São Paulo estão previstas três categorias de medidas reparadoras, conforme Regimento das Unidades Educacionais, sessão IV – Das medidas reparadoras, artigo 28:

- **Advertência**

A advertência é uma **medida inicial** que pode ser aplicada quando um estudante comete

uma manifestação perturbadora ou indisciplinar. Geralmente é uma forma de chamar a atenção do estudante ao comportamento e alertá-lo sobre a consequência de suas ações.

Recomenda-se que seja acompanhada de um registro com a ciência do estudante.

- **Suspensão**

Em casos mais graves, onde a advertência não foi eficaz ou quando a atitude do estudante representa uma violação séria das regras, a suspensão pode ser aplicada. Durante o período de suspensão o estudante é temporariamente afastado das atividades escolares, mas não da aprendizagem, com o objetivo de que reflita sobre seu comportamento e suas consequências.

O período de afastamento e as atividades de reflexão são estipuladas pela coordenação considerando o contexto.

- **Desligamento**

O desligamento é a medida mais severa e é aplicada quando o estudante comete infrações graves e repetidas, ou quando sua atitude é considerada prejudicial ao ambiente escolar. É indicado para o tratamento da violência dura que, como citado anteriormente: *caracteriza-se por atos agressivos institucionais que supõe força, coerção, expressão física intensa, imposição e provocam dano e destruição.*

Pontos de atenção:

**a) Período de afastamento** – O estudante deverá ser informado que não poderá realizar uma nova matrícula no Senac São Paulo, nas modalidades Educação Básica, Educação Profissional Técnica, Ensino Superior e cursos livres pelo período estipulado institucionalmente.

**b) Direito ao contraditório/defesa** – O estudante deverá ser informado sobre o direito de recorrer administrativamente dessa decisão, de forma escrita, durante um prazo preestabelecido. A unidade estipulará o prazo para entrega dessa defesa.

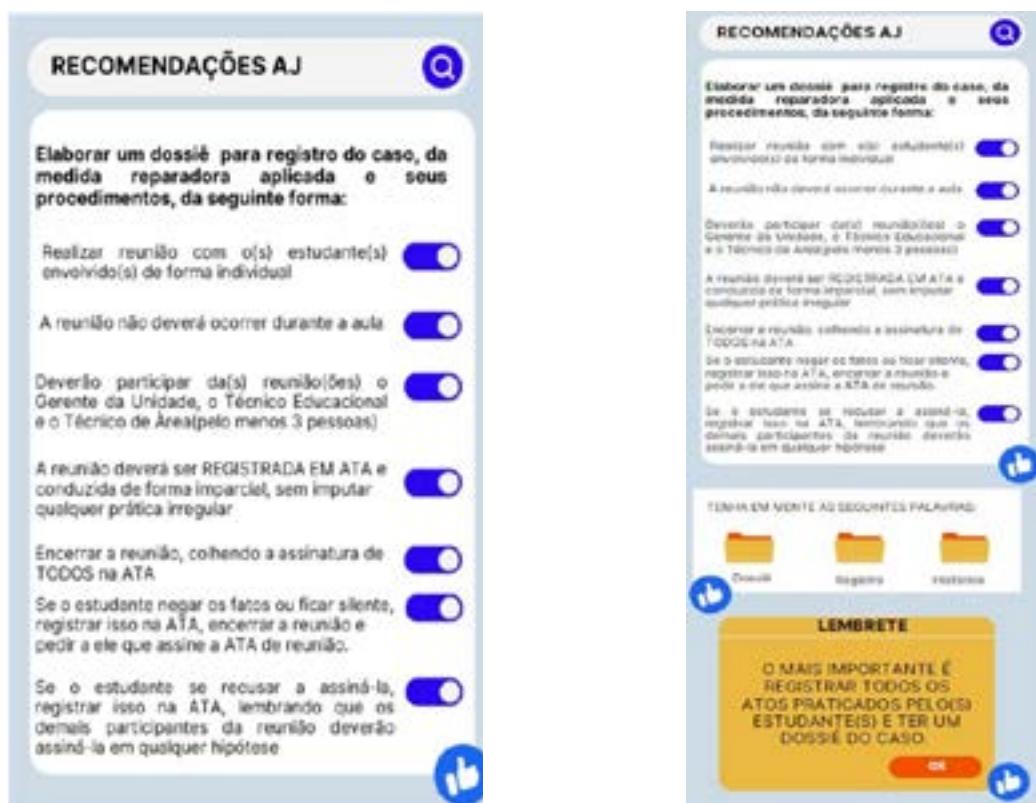
Essa é uma medida extrema e deve ser aplicada em situações excepcionais para não gerar vulnerabilidade jurídica à escola, como por exemplo a reintegração. É fundamental terem sido aplicadas as medidas anteriores, desta forma enfraquecemos acusações de

descumprimento do direito à educação, conforme o artigo 205 da Constituição Federal.

Em especial atenção a Formação Básica – Ensino Médio, é importante reconhecer que a escola tem grande influência na formação de cidadãos responsáveis e socialmente conscientes. As consequências de um desligamento nessa etapa do desenvolvimento de jovens pode levar a sentimentos de rejeição e inadequação, prejudicando não somente o desempenho acadêmico como também seu ingresso na vida adulta. Nesse sentido, é importante avaliar e reconsiderar a decisão do desligamento para essa modalidade.

Por ser um processo que pode se desdobrar em variados questionamentos, recomenda-se que seja elaborado um dossiê contendo o relato dos fatos que culminaram na decisão. Todos os registros (como e-mails, observações dos docentes, manifestações de estudantes e advertências aplicadas) devem ser organizados pela coordenação e disponibilizados para a Assessoria Jurídica em caso de contestação.

Quadro-resumo elaborado pela AJ com a recomendação jurídica para casos envolvendo situações desafiadoras e a aplicação da medida reparadora:



Em se tratando de crianças e adolescentes é necessário que os responsáveis acompanhem a aplicação da medida reparadora e deem ciência dos documentos.

## **Encaminhamentos aos problemas de convivência e a rede de proteção social**

Dante dos problemas de convivência apontados é necessário que os educadores identifiquem a natureza do fato ocorrido, analisando o contexto, com atenção sobre o ato, sem precipitar o julgamento.

Esse ponto é fundamental para uma atuação educativa: é comum personalizar o ato à pessoa, no entanto, realizar essa distinção traz lucidez à interpretação da situação e, como consequência, uma medida reparadora mais qualificada.

Uma das maiores angústias de educadores e gestores escolares são os problemas que ultrapassam os limites da escola. Problemas relacionados à violência autoinfligida, à violência doméstica, ao uso e tráfico de substâncias ilícitas e à entrada de jovens para a criminalidade. São problemas que a política pública de educação, sozinha, não consegue resolver, mas que em conjunto com a chamada “rede de proteção” pode oferecer mais condições para que os estudantes e seus familiares sejam protegidos e estejam mais bem preparados para lidar com as questões sociais que interferem diretamente no desenvolvimento psicossocial dos estudantes.

O Estatuto da Criança e do Adolescente ([ECA – Lei 8.069/1990](#)) trouxe como obrigação o trabalho em rede, e o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente ([CONANDA](#)) organizou, por meio da Resolução n. 113 de 19 de abril de 2006, o Sistema de Garantias de Direitos (SGD), favorecendo que instituições e atores sociais se articulassem e se integrassem a fim de garantir os direitos fundamentais à população infantojuvenil.

Passou-se a discutir um novo olhar sobre a família brasileira, considerando sua história de exclusão social e a necessidade de garantir, enquanto direito, a assistência necessária para que os responsáveis legais tivessem condições dignas de vida, e assim pudessem oferecer cuidado e proteção a seus filhos.

O SGD se constitui na articulação e integração das instâncias públicas governamentais e da sociedade civil para promoção, defesa e controle dos direitos fundamentais previstos no ECA. A organização desse sistema depende da atuação das políticas setoriais e de órgãos como o Conselho Tutelar, a Vara da Infância e Juventude e os Conselhos de direito.

Por diversas vezes, a escola se vê diante de problemas que requerem a intervenção e o apoio de outros profissionais e de outras políticas públicas. É nesse momento que o trabalho em rede, de parceria e corresponsabilidade entra em cena. Para que o trabalho intersetorial seja possível, é necessário que a unidade escolar conheça os serviços do seu entorno: postos de saúde, serviços da assistência social (CRAS, CREAS, OSCs, etc.), Conselhos Tutelares,

entre outros. Este é, portanto o primeiro passo: buscar conhecer as possibilidades de encaminhamento e parcerias na região.

Esse mapeamento de instituições já foi realizado institucionalmente, resultando no [Catálogo Psicossocial](#), que apresenta equipamentos públicos, organizações sociais, projetos e iniciativas locais.

Posteriormente, é preciso verificar quais fluxos já existem no município ou território no qual a escola está localizada. Por exemplo, para os casos que envolvem violência doméstica contra adolescentes, ou que estes sejam testemunhas de violência, a [Lei 13.431/2017](#) prevê que não ocorra a revitimização, ou seja, objetiva-se que a vítima não precise repetir a história da violação inúmeras vezes sem saber a quem recorrer.

Para que a escola faça a orientação a uma instituição especializada é preciso conhecer os serviços do município que atendem essa demanda e saber exatamente como se dá esse fluxo. As diferenças entre as cidades existem em decorrência do tamanho e das políticas públicas presentes em cada uma delas. Quanto mais habitantes, mais serviços. No caso de cidades pequenas, por exemplo, não é obrigatória a existência de Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPSi) e por vezes nem estão implantados os Centros de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS).

Para tratar das situações que desafiam a escola e referendar as instituições especializadas para cada especificidade, organizamos as orientações a partir de eixos temáticos no [Programa Senac de Convivência na Escola](#). Em cada uma delas, há a indicação a equipamentos públicos especializados.

## Referências

AQUINO, J. G. Confrontos na sala de aula: uma leitura institucional da relação professor-aluno. São Paulo: Summus Editorial, 1996.

AVILÉS MARTÍNEZ, J. M. Bullying: guia para educadores. Campinas: Mercado de Letras, 2013.

BRASIL. Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm). Acesso em: 26 abr. 2020.

BRASIL. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394compilado.htm). Acesso em: 11 abr. 2021.

BRASIL. Lei 13.185, de 6 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistêmática (Bullying). Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13185.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13185.htm). Acesso em: 2 jul. 2021.

BRASIL. Lei 13.431, de 4 de abril de 2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm). Acesso em: 2 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular (BNCC). 2018. Disponível em: [http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC\\_EI\\_EF\\_110518\\_versaofinal\\_site.pdf](http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_EI_EF_110518_versaofinal_site.pdf). Acesso em: 11 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica. Secretaria de Educação Básica. Diretoria de Currículos e Educação Integral. Brasília, DF: MEC, SEB, DICEI, 2013. Disponível em [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=13448-diretrizes-curriculares-nacionais-2013-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=13448-diretrizes-curriculares-nacionais-2013-pdf&Itemid=30192). Acesso em: 16 maio 2023.

BRASIL, Ministério dos Direitos Humanos – CONANDA. Resolução n. 113 de 19 de abril de 2006

CUNHA, P.; MONTEIRO, A. P. Gestão de conflitos na escola. Lisboa: Pactor, 2018.

GARCIA, J. Indisciplina, incivilidade e cidadania na escola. 2006. Disponível em: [http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos\\_teses/2010/Pedagogia/aindiscidenciaesc.pdf](http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/2010/Pedagogia/aindiscidenciaesc.pdf). Acesso em: 16 maio 2023.

KOPECKÝ, K. Sexting among Czech preadolescents and adolescents. New Educational Review, [s. I.], n. 28, p. 39-48, 2012.

LA TAILLE, Y. M. Y. Moral e ética: dimensões intelectuais e afetivas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

LEME, M. I. S. Convivência, conflitos e educação nas escolas de São Paulo. São Paulo: ISME, 2006.

LEPRE, R. M.; OLIVEIRA, J. de. Adolescência e construção da personalidade moral. Dialogia, São Paulo, n. 41, p. 1-15, e21333, maio/ago. 2022. Disponível em: <http://doi.org/10.5585/41.2022.21333>. Acesso em: 16 maio 2023.

PIAGET, J. O juízo moral na criança. 2. ed. São Paulo: Summus Editorial, 1994.

PUIG, J. M. A construção da personalidade moral. São Paulo: Ática, 1998.

PUIG, J. M. Democracia e participação escolar. São Paulo: Moderna, 2000.

QUINO, J. L. Toda Mafalda. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

TOGNETTA, L. R. P. Passo a passo da implementação de um sistema de apoio entre iguais: as equipes de ajuda. Americana: Adonis, 2020a.

TOGNETTA, L. R. P. Quando a preocupação é compartilhada: intervenções aos casos de bullying. Americana: Adonis, 2020b.

TOGNETTA, L. R. P.; VINHA, T. P. A prática de regras na escola: ambiente autocrático X ambiente democrático. In: I ENCONTRO SOBRE EDUCAÇÃO MORAL, ÉTICA E PÓS-MODERNIDADE, 2007, Rio Claro. Anais [...]. Rio Claro: Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, 2007. p. 17, mídia digital.

TOGNETTA, L. R. P.; AVILÉS MARTÍNEZ, J. M.; ROSÁRIO, P. J. S. L. F. Bullying, un problema moral: representaciones de sí mismo y desconexiones morales. *Revista de Educación*, [s. l.], n. 373, p. 9-34, 2014.

TOGNETTA, L. R. P.; LEME, M. I. da S.; VICENTIN, V. F. Quando os conflitos nos pertencem: uma reflexão sobre as regras e a intervenção aos conflitos da escola que pretende formar para autonomia. Campinas: Mercado das Letras, 2013. v. 3.

TOGNETTA, L. R. P.; GARCIA, J.; VINHA, T. P. Indisciplina, conflitos e bullying na escola. Campinas: Mercado das Letras, 2013. v. 2.

VINHA, T. P. Os conflitos interpessoais na relação educativa. 2003. 426f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2003.

VINHA, T. P.; TOGNETTA. L. R. P. A comunicação entre escola e família por meio dos bilhetes ou notificações eletrônicas. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONVIVÊNCIA ESCOLAR, 2013, Almería (Espanha). Anais [...]. Granada: Editorial GEU, 2013.

