

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E AVALIAÇÃO
DA EDUCAÇÃO PÚBLICA

FRANK DO CARMO GUEDES

**GESTÃO DO CONFLITO E CLIMA ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
ESCOLA ESTADUAL DO AMAZONAS**

**JUIZ DE FORA/MG
2017**

FRANK DO CARMO GUEDES

**GESTÃO DO CONFLITO E CLIMA ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
ESCOLA ESTADUAL DO AMAZONAS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a qualificação do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Perobelli de Oliveira

JUIZ DE FORA

2017

TERMO DE APROVAÇÃO

FRANK DO CARMO GUEDES

**GESTÃO DO CONFLITO E CLIMA ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
ESCOLA ESTADUAL DO AMAZONAS**

Texto de qualificação apresentado à Banca Examinadora designada pela equipe de Suporte Acadêmico da disciplina Dissertação I do Mestrado Profissional, aprovada em __/__/__.

Membro da banca -orientador(a)

Membro da banca

Membro da banca

Juiz de Fora,de.....de 20.....

À minha família com amor

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor Deus todo poderoso pela vida e saúde.

Ao professor Roberto Perobelli que aceitou a orientação e confiou em minha proposta de trabalho.

Às tutoras Priscilla Santana, Luciana e Daniel Eveling pela tolerância, carinho e competência com que me acompanharam.

A todos os meus colegas do mestrado que sempre estiveram disponíveis para ajudar no que fosse necessário.

Aos meus colegas de trabalho em especial, às gestoras Paula Mota e Sidilene Alves, pela compreensão e disponibilidade.

A minha mãe, Maria Alice, que me apoiou e me encorajou nos momentos mais difíceis.

Ao meu pai, Francisco Guedes que me motiva até hoje a seguir pelo caminho da sensatez e justiça.

Ao meu irmão Fred que me mostrou o quanto é importante buscar o que realmente se almeja.

Aos meus filhos, Frank, Sophia e Mariana, por estarem sempre perto me deixando mais seguro e me oferecendo carinho nos momentos de angústia.

A minha esposa Joselia, que esteve sempre ao meu lado contribuindo com o possível para que esse momento finalmente chegasse.

Ao ex-Secretário Estadual de Educação, Rossieli Soares da Silva, por ter tomado iniciativa de proporcionar esse sonho aos professores da Rede Estadual de Educação do Amazonas.

A todos aqueles, que se fizeram presentes em mais essa caminhada que além de me proporcionar esse título acadêmico me tornou um cidadão mais tolerante, mais compreensivo e acima de tudo, mais humano.

Obrigado por tudo!

As escolas que valorizam o conflito e aprendem a trabalhar com essa realidade, são aquelas onde o diálogo é permanente, objetivando ouvir as diferenças para melhor decidirem; são aquelas onde o exercício da explicitação do pensamento é incentivado, objetivando o aprendizado da exposição madura das ideias por meio da assertividade e da comunicação eficaz; onde o currículo considera as oportunidades para discutir soluções alternativas para os diversos exemplos de conflito no campo das ideias, das ideologias, do poder, da posse, das diferenças de toda ordem; onde as regras e aquilo que é exigido do aluno nunca estão no campo do subjetivo ou do entendimento tácito: estão explícitos, falados e discutidos. Em síntese, devemos ser explícitos naquilo que esperamos dos estudantes e naquilo que nos propomos a fazer. (Álvaro Chrispino, 2007)

RESUMO

A presente dissertação foi desenvolvida no âmbito do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação (PPGP) do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (CAEd/UFJF). O caso de gestão estudado propõe uma análise do processo de gestão dos conflitos escolares em uma escola do Estado do Amazonas, na qual os índices de registro em livros de ocorrência são percebidos em assimetria no período que compreendem os anos de 2011 e primeiro semestre de 2015. O objetivo desse trabalho é subsidiar novas propostas para melhorias do ambiente escolar, por meio de um processo de mediação eficiente nos conflitos intraescolares. Para isso é necessário o reconhecimento do perfil dos relacionamentos interpessoais ocorridos entre escola e comunidade tendo por base os relatos dos registros de enfrentamentos postos no livro de ocorrências escolar. Para tanto utilizamos a método de análise documental, na qual fizemos um recorte ficando com apenas dezesseis registros em maior evidência. Esses registros foram classificados conforme quadros produzidos e definidos a partir dos referenciais teóricos. A partir das classificações, foram verificados registros com relatos em comum estabelecendo três categorizações de análise: agressão verbal, agressão física e comportamento irregular. Para essa utilizamos uma revisão bibliográfica que teve por base as ideias de Chrispino (2007), Abramoway e Mancini (2008), Nascente, Luis e Fonseca (2015) e Fonseca Rodrigues e Antonio (2012) porque tratam especificamente de temas abordados nas análises como: indisciplina, violência e conflito escolar e como são percebidos nas formas de utilização dos livros de ocorrência. Diante das análises foi constatado que não ocorre um processo de mediação de conflitos no ambiente da escola em estudo e que os processos ocorridos em meio aos registros só provocam outros conflitos. Também foi verificado que teor dos registros é reduzido e não oferece subsídios suficientes para os processos de análise e mediação do conflito. Frente a isso foi proposto um Plano de Ação Educacional que traz quatro ações que visam sistematizar os registros de ocorrência através de um formulário específico para que viabilizem informações eficientes para a mediação. Dentre essas ações também será oferecida uma formação para o sujeito educacional que poderá exercer a função de mediador e uma roda de conversas com alunos e demais comunitários que os motivem a utilizar essa nova ferramenta.

Palavras-chave: Conflito escolar, registro de ocorrências, mediação.

ABSTRACT

The current dissertation was developed under the Professional Master on Educational Evaluation and Management (PPGP) at the Center for Public Policies and Educational Evaluation of the Federal University of Juiz de Fora (CAEd / UFJF). The studied case proposes an analysis of school conflicts management process on a school situated in the State of Amazonas where the registration indexes in occurrence books are perceived in asymmetry in the period that comprises the years between 2011 and the first semester of 2015. This work aim is to support new proposals that may improve the school environment through efficient mediation on intra-school conflicts recognizing the interpersonal relationships profile between school and community through the records in scholar occurrence books. The utilized method was documental analysis, where the sixteen records in greater evidence were taken account. These records were assorted according to the models produced and defined by the theoretical references, just as the narratives were transcribed to the appendix of this dissertation. From the rankings, numerous records were verified and categorized in three different groups: verbal aggression, physical aggression and irregular behavior. The bibliographic review was based on the ideas of Crispino (2007), Abramoway e Mancini (2008), Nascente, Luis e Fonseca (2015) and Fonseca Rodrigues e Antonio (2012) since it treat specific themes like the ones brought to analysis: indiscipline, violence and scholar conflict, showing how they are perceived in the perspective of an occurrence book. Within the analysis it was verified that there is no conflict mediation process in the school environment and that the processes occurring during the records only managed to generate other conflicts. It was also verified that the content of the records is insufficient and does not provide enough data for analytical process and mediation of the conflict. Therefore, an Educational Action Plan was proposed which brings four actions aiming to systematize the occurrence records through a specific form that enables efficient mediation upon the registered information. Among these actions, will also be offered training for the educational subject to act as a mediator and an informative talk for students and community, motivating them to use this new implement.

Keywords: Scholar Conflicts, occurrence registration, mediation.

LISTA DE ABREVIATURAS

AM	Amazonas
APMC	Associação de pais, mestres e comunitários
BNCC	Base Nacional Comum Curricular
CAED	Centro de Políticas públicas e Avaliação da Educação
CEE	Conselho Estadual de educação
IDEAM	Índice de Desenvolvimento Escolar do Estado do Amazonas
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
INDA	Instituto Nacional de Desenvolvimento Agrário
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
MEC	Ministério da Educação
PAE	Plano de Ação Educacional
PDE	Plano de Desenvolvimento da Escola
PPP	Projeto Político Pedagógico
PNE	Plano Nacional de Educação
PEE	Plano Estadual de Educação
PME	Plano Municipal de Educação
PRADIME	Programa de Apoio aos Dirigentes Municipais de Educação
PROERD	Programa Educacional de Resistência às Drogas e Violência
RGEEA	Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas
SADEAM	Sistema de Avaliação do Desempenho Educacional do Estado do Amazonas
SEDUC	Secretaria de Estado da Educação e Qualidade de Ensino
SIGEAM	Sistema Integrado de Gestão Educacional do Amazonas
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

LISTA DE FIGURAS

Figura 01- Transporte escolar público utilizado pela escola 2015.....	44
Figura 02- Ideograma de círculo vicioso no relacionamento escola / família / agressão escolar.....	76

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01- Percentual dos níveis de violência escolar percebidos no teor dos registros de ocorrência.....	64
Gráfico 02- Percentual dos tipos de conflitos percebidos no teor dos registros de ocorrência.....	65
Gráfico 03- Percentual dos tipos de conflitos escolares percebidos no teor dos registros de ocorrência.....	66
Gráfico 04- Percentual dos contextos de clima escolar percebidos no teor dos registros de ocorrência.....	67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Níveis de classificação da violência escolar	28
Quadro 2- Tipos de conflito	29
Quadro 3- Tipos de conflitos escolares	30
Quadro 4- Contextos a serem observados no clima escolar	32
Quadro 5- Estrutura física da escola em estudo.....	42
Quadro 6- Matrícula inicial por série de 2015	43
Quadro 7- Quadro de professores da escola.....	44
Quadro 8- Classificação das ocorrências conforme natureza do fato	51
Quadro 9- Agressão do tipo física precedida de agressão verbal	68
Quadro 10- Agressões ocorridas durante projeto realizado na escola	70
Quadro 11- Agressão física com material contundente	71
Quadro 12- Agressão física mútua recorrente com agravante da ausência dos pais de alunos	73
Quadro 13- Agressão física ocorrida fora do espaço escolar, mas dentro do contexto de influência da escola.....	75
Quadro 14- Agressão verbal e suposta violência institucional.....	78
Quadro 15- Agressão verbal por recusa ao cumprimento das regras de convívio escolar.....	80
Quadro 16- Reincidência de desacato direto ao gestor por aluno também recorrente	81
Quadro 17- Ameaça verbal com porte arma branca.....	83
Quadro 18- Comportamento irregular discente de rasura ao diário de classe.....	86
Quadro 19- Comportamento irregular envolvendo reincidências de desacato às normas da escola e indisciplina.....	88
Quadro 20- Comportamento irregular envolvendo saídas de sala de aula sem a devida permissão do professor.....	90
Quadro 21- Comportamento irregular envolvendo aluno com diversas reincidências de indisciplina.....	92

Quadro 22– Síntese das principais dificuldades percebidas no processo de sistematização dos registros de alteração do clima e conflito escolar e as ações propostas para intervenção	105
Quadro 23– Síntese da ação 02 - apresentação de proposta de formulário 1 específico para registros de alterações no clima escolar	110
Quadro 24– Síntese da ação 03 - apresentação de proposta de formulário 2 específico para registros de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos	116
Quadro 25– Síntese da ação 04 – palestra informativa novas formas de registro e mediação de conflitos disponíveis na escola.....	121
Quadro 26– Classificação teórica e síntese da narrativa dos registros em maior evidência na escola	128

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1- GESTÃO DO CONFLITO E CLIMA ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO EM UMA ESCOLA ESTADUAL DO AMAZONAS.....	22
1.2- Definição de conflito	26
1.3- Clima escolar.....	31
1.4- Gestão dos conflitos e clima escolar no Amazonas	33
1.4.1- Instrumentos legais norteadores para Gestão dos conflitos escolares.....	36
1.5- Gestão do conflito escolar na escola em estudo	39
1.5.1 - Caracterização da Escola.....	41
1.5.2- Principais ações realizadas pela gestão como formas de mediação de conflitos	46
1.5.2.1- Registros em Livros de Ocorrência.....	49
1.5.2.2- Ações realizadas pelo PROERD.....	54
1.5.2.3- Ações realizadas pelo Conselho Tutelar.....	55
2- COMO OS REGISTROS DE OCORRÊNCIA VÊM CONTRIBUÍNDOS PARA A GESTÃO DOS CONFLITOS ESCOLARES.....	58
2.1- Enfoques metodológicos da pesquisa	60
2.2- Classificações teóricas dos registros de ocorrência constatados em maior evidência na escola	62
2.2.1– Quadro de síntese e classificação dos registros em maior evidência na escola.....	63
2.2.3- Agressão física	67
2.2.4- Agressão verbal.....	77
2.2.5- Comportamento irregular.....	85
2.3– Sistematização dos dados: considerações sobre a gestão do conflito	95

3- PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL: UMA PROPOSTA PARA ADEQUAÇÃO DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIAS QUE VIABILIZE A SISTEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM UMA ESCOLA DO AMAZONAS	99
3.1– Problemas detectados no caso em estudo	102
3.2- Ação 1: Programa de formação específica para docentes e equipe pedagógica.....	105
3.3– Ação 02: Apresentação de proposta de formulário específico para registros de alterações no clima escolar	109
3.4– Formulário 1 - Roteiro para registro de alterações no clima escolar.....	111
3.5– Ação 03: Apresentação de proposta de formulário 2 específico para registros de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos	114
3.6– Formulário 2 - Roteiro para registro do processo de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos da escola em estudo.....	117
3.7– Ação 04: Encontro com rodas de conversa com alunos e demais comunitários para discussão sobre as novas formas de registro e mediação de conflitos disponíveis na escola	120
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	122
REFERÊNCIAS:	125
APÊNDICE A.....	128

INTRODUÇÃO

O processo de gestão da Educação Brasileira passa por um momento de reflexões mediante o aumento da demanda de tensões nos relacionamentos intraescolares. Para que a gestão aconteça de forma mais eficiente há a necessidade de buscar conhecer mais a fundo o ambiente onde acontecem as relações pessoais e os motivos pelos quais resultam em tensões. Assim, essa pesquisa propõe-se a problematizar e discutir como acontece a gestão dos conflitos no ambiente escolar de uma escola do interior do Amazonas, onde foram observadas alterações no clima escolar, muitas delas, registradas em livro de ocorrência Escolar¹ entre os anos de 2011 e 2015.

Diante da proposta inicial, é de grande importância estabelecer antecipadamente as definições específicas de *conflitos* e *agravantes do conflito* que serão aqui amplamente abordados. Álvaro Chrispino define conflito como "toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento" (CHRISPINO 2007, p.15). Os conflitos são características inerentes aos relacionamentos sociais devido à grande diversidade de culturas existentes em sua composição e podem resultar em duas formas antagônicas de atitudes. Uma marcada pela mediação eficiente dos conflitos, utilizando-os como pilares para a promoção do desenvolvimento e crescimento de um grupo social através do consenso entre as diversidades. A outra definição, relacionada aos agravantes do conflito e contraditoriamente ao significado da primeira, é percebida pela falta de diálogo e consenso no processo de mediação, o que pode resultar em várias formas de violência, na ruptura da estrutura dos relacionamentos intraescolares e na estagnação do processo de comunicação. Esses relacionamentos conturbados podem afetar quaisquer grupos ou sociedade organizada impedindo que as mesmas alcancem suas metas e objetivos comuns.

Outra definição que estará atrelada as de conflito e agravantes no decorrer do estudo será a de *Clima Escolar*, que, conforme Candian e Rezende (2013, p. 29)

¹ Livro onde foram registradas todas as alterações do clima escolar percebidas entre os diversos segmentos da comunidade ocorridas no ambiente escolar, no referido período.

“é o conjunto de características sociais, psicológicas e culturais de uma determinada escola”, ou seja, características que envolvem os perfis pessoais, institucionais, funcionais e culturais que interagem no dia-a-dia do contexto escolar e que podem ser percebidos de forma irregular por causarem o desequilíbrio nas relações interpessoais entre os diversos sujeitos escolares motivando atitudes impensadas que resultam em violência.

Mas o foco central desse trabalho não poderia deixar de estar relacionado à gestão educacional, e baseado nessa premissa, discutiremos com autores que tratam sobre o tema e sobre as principais ações a serem realizadas pelo (a) gestor (a) como forma de intermediar os conflitos no âmbito da referida escola.

É importante entendermos aqui que as escolas públicas brasileiras se apresentam no cenário Político como Instituições Legais que compõem a esfera macro do Estado e são responsáveis constitucionalmente por promover a Educação, junto aos demais órgãos administrativos, família e sociedade. Nessa perspectiva, as escolas são obviamente determinadas a atender um público culturalmente diversificado ficando com isso, responsáveis pela manutenção de um Clima Escolar favorável ao aprendizado de todos mediante a intervenção eficiente para a mediação dos inúmeros conflitos ali ocorridos. A escola em estudo, que também faz parte das instituições responsáveis pela promoção da Educação em sua dimensão específica, atende uma grande diversidade de público e assim como as demais escolas, deve promover a motivação, inclusão e a aprendizagem para todos.

As autoras Miriam Abramovay, Marta Avancini e Helena Oliveira (2003, p. 29 - 53) relatam em seu artigo "O bê-á-bá da intolerância e discriminação", que foi baseado em estudos realizados pela Organização das Nações Unidas para a educação, ciência e cultura (UNESCO), que o crescimento constante dos casos de violência nas escolas, são oriundos de conflitos no ambiente escolar e estão relacionados à diversidade cultural presente na estrutura de sua comunidade². A realidade da escola em estudo apesar de apresentar relatos de violência e indisciplina, aponta também para um contexto prévio de relacionamentos hierárquicos conturbados nos quais as normas a serem seguidas não são convencionadas através de um processo democrático efetivo. As alterações no clima

² A comunidade escolar é representada por todos os sujeitos que fazem parte ambiente de convívio da escola. Exemplo: Alunos, professores, gestor, equipe pedagógica, funcionários terceirizados entre outros.

escolar, estão subentendidas a partir da necessidade da escola de registrar os relatos das inúmeras ocorrências como forma de oficializar os ocorridos e se respaldar de suas atitudes de intervenção em meio ao ocorrido. Esse processo levou ao aumento da utilização do Livro de Ocorrências Escolares e conseqüentemente dos registros ali relatados.

Diante do cenário de exigência do aprimoramento das formas de ensino para cumprir a exigência Constitucional de uma educação de qualidade que também está expressa no Plano Nacional de Educação em sua diretriz número IV, o Estado tem implementado políticas públicas que buscam oferecer um ambiente adequado à aprendizagem através de uma gestão educacional eficiente.

Entre os principais programas de apoio à Gestão Educacional o Ministério da Educação oferece às escolas: O Plano de desenvolvimento da Escola (PDE Escola), o Programa de Apoio aos Dirigentes Municipais de Educação (PRADIME), o Programa de Apoio aos Dirigentes Municipais de Educação, O Programa Nacional Escola de Gestores da Educação Básica Pública como ação do PDE Escola, o Programa Nacional de Fortalecimento dos Conselhos Escolares e o Programa Nacional de Capacitação dos Conselheiros Municipais de Educação (Pró-Conselho). Esses programas estão diretamente relacionados com a Gestão Educacional dos diversos segmentos administrativos, porém nenhuma delas trata especificamente da mediação de conflitos, da melhoria da comunicação entre os diversos atores que compõem o ambiente escolar ou mesmo, da manutenção de um clima escolar favorável ao aprendizado. O que pode tornar essas políticas frustradas diante da falta de diálogo entre os principais responsáveis por sua eficácia.

No Amazonas, a Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino (SEDUC/AM), apesar de adotar alguns dos programas do Governo Federal, não oferece sistematicamente programas de apoio à gestão educacional no que diz respeito à intermediação de conflitos. Porém realiza anualmente um evento denominado Encontro de Gestores, com duração de uma semana, quando os gestores escolares da capital e do interior participam de uma formação continuada, realizada pela equipe administrativa da Secretaria Estadual de Educação, onde são atualizados sobre inúmeros procedimentos administrativos e burocráticos exigidos para o dia-a-dia da função de gestor escolar.

A secretaria de segurança pública do Amazonas, através da Polícia Militar, também desenvolve em parceria com as escolas das Redes Estadual e Municipal o Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência (PROERD). Esse programa mantém contato direto com alunos e pais de alunos para tratar da problemática da violência em geral e, além disso, oferece palestras interativas nas salas de aula das escolas parceiras do programa. O PROERD ainda presta assistência específica à escola no acompanhamento de ocorrências de atos mais graves de violência que se passam no interior ou fora do ambiente escolar atendendo individualmente aos sujeitos escolares envolvidos e seus familiares.

O Conselho Tutelar Municipal, que é Legalmente o órgão do poder judiciário que trata dos casos de violência envolvendo escolares menores de idade, não possui um posto de atendimento fixo na escola, atuando desvinculadamente quando necessário e se convocados a esclarecer ou prescrever sobre situações mais intensas de violência. Vale ressaltar aqui que o atendimento oferecido por esse órgão está relacionado aos problemas e conflitos de ordem administrativa e disciplinar, mas em nenhum momento pedagógica.

A Instituição Escolar pesquisada se utiliza de legislação específica para aplicar normas de procedimentos junto à comunidade: O Regimento Interno Geral das Escolas da Rede Estadual de Ensino e algumas portarias emitidas anualmente pela Secretaria Estadual de Educação são os mais consultados no momento da aplicação das normas.

O Regimento interno utilizado pela escola em estudo trata-se de um Regimento Geral proposto pela secretaria de educação para regulamentar o funcionamento de qualquer escola da rede estadual de ensino que ainda não possua um PPP. Trata basicamente de normas, direitos e deveres dos sujeitos educacionais e sanções disciplinares que devem regulamentar as ações mais comuns realizadas nas escolas públicas, no entanto, comprometem o acompanhamento de situações subjetivas como as previstas neste estudo de caso. Esse documento contém ainda, orientações de como proceder para registrar, coibir e encaminhar a outros órgãos públicos competentes de caráter disciplinares e punitivos os casos de desobediência às normas de convivência escolar, assim também como trata de punições e advertências relacionadas às diversas formas de tensões ou violência ocorridas na escola, mas nada que se refira a mediação de conflitos.

O Livro de ocorrências, único e específico, é o documento utilizado para registrar alterações no Clima Escolar, que envolvam infrações disciplinares e suas reincidências junto às punições cabíveis. No entanto, na escola em estudo foram detectados inúmeros registros que vão além dessa prerrogativa regimental. Assim, para este estudo, adotamos a abordagem qualitativa na qual será destacada a análise dos registros e a busca de compreensão entre as relações da instituição escolar e os seus integrantes. Para não comprometermos a instituição escolar, da qual foi utilizado o material documental de estudo, manteremos o anonimato dela e de todos os sujeitos educacionais citados nos registros, utilizando nomes fictícios durante a menção dos mesmos nas ocorrências.

Ressalto aqui, a relevância desse documento para a realização da referida pesquisa, pois além das observações empíricas do dia a dia e relatos verbais de comunitários, esse é o único documento que traduz oficialmente os episódios, as alterações percebidas devido ao ocorrido e as intervenções realizadas pela escola para tentar amenizar o problema. Porém, em alguns desses anos que serão analisados os registros, é notória a abstenção de uso do livro, o que pode provocar perdas valiosas de informações. Baseado nas análises do conteúdo dos registros, tentaremos responder ao questionamento central da pesquisa: "O que pode ter resultado no aumento do número de registros em livro de ocorrências, entre os anos de 2011 a 2015, na escola em estudo?"

A resposta a esse questionamento deve ser obtida mediante a realização das diversas fases desta pesquisa que propõe em seu capítulo 1 inicialmente, realizar um diálogo com autores que tratam sobre a temática de gestão escolar, para entendermos como se dá e como deve acontecer da melhor forma este processo. Continuaremos com o diálogo entre autores que tratam da gestão do clima escolar e as Legislações que estabelecem critérios para este processo. Posteriormente apresentaremos os dados sobre a escola em estudo e sua posição em relação aos segmentos macros de gestão, fazendo um breve apanhado sobre programas institucionais ou governamentais específicos que oferecem suporte a escola. Finalmente apresentaremos o caso observado através da constatação do fenômeno para, a partir daí, iniciarmos a pesquisa efetiva.

No capítulo 2, trataremos inicialmente da metodologia a ser utilizada para realização da pesquisa e os principais instrumentos utilizados na coleta de dados.

Em seguida será feita a análise desses dados em diálogo com a teoria e a realidade observada. Finalmente a descrição das evidências constatadas será apresentada como subsídio para estruturação do Plano de Ação Educacional.

O Plano de Ação que compõe o terceiro capítulo contém propostas de intervenção que estão relacionadas a sistematização dos registros de ocorrências, classificação e acompanhamento da mediação dos conflitos escolares. O Plano é composto por quatro ações consecutivas: a iniciar pela formação dos sujeitos responsáveis pela gestão dos conflitos, em seguida pela apresentação de dois formulários específicos, o primeiro para registro de alterações no clima escolar, e o segundo para acompanhamento e condução do processo de mediação de conflitos que comporão o conteúdo das segunda e terceira ação. Finalmente serão disponibilizados espaços para rodas de conversa entre o formador, pais, alunos e demais membros da comunidade escolar para que sejam divulgadas os novos instrumentos disponíveis para gestão de conflitos na escola. Obviamente que estas propostas serão apresentadas ao gestor ou gestora escolar e comunidade investigada, como proposta para a melhoria da qualidade do ensino na referida instituição.

Como professor de Ensino Fundamental há vinte e dois anos, minha área de atuação pedagógica é agredida diariamente pelos reflexos das tensões vivenciadas no ambiente e clima escolar. As imposições normativas, hierárquicas, legais ou culturais resultam sempre em atitudes de repúdio ou de enfrentamento entre as partes afetadas. É perceptível certa insatisfação dos docentes para com as atitudes dos discentes e as normas dos segmentos da hierarquia gestora da Educação. Da mesma forma também presenciamos o repúdio dos discentes ao ambiente escolar, aos currículos e às metodologias propostas nas escolas, o que quase sempre resulta em tensões entre as partes. Os conflitos ideológicos percebidos no ambiente escolar tendem a evoluir para um cenário opressor onde a qualquer momento alguém pode ser agredido e perder tudo o que foi conquistado ao longo da construção de sua personalidade, por causa de uma imposição arbitrária comum, que muitas vezes resulta em exclusão, afastamento ou mesmo a marginalização do indivíduo.

Um ambiente escolar que apenas impõe normas sem discuti-las, que reproduz o rigor das hierarquias administrativas acatando decisões que são tomadas

de cima para baixo pelos segmentos administrativos, tende a se estagnar pela indiferença e se tornar cada vez mais hostil. Propostas curriculares que apresentam um formato comum para todas as instituições ensino e na maioria das vezes não são discutidas e adequadas às suas realidades, tornam a prática pedagógica questionável enquanto docente e discente. E enfim, falta de apropriação e responsabilização pelas normas adotadas nas instituições de ensino por parte da comunidade escolar, resultam na falta de respeito e de disciplina para com a mesma, gerando as inúmeras formas de tensões.

Definitivamente, é constatada a necessidade da promoção de um ambiente apropriado à aprendizagem nas escolas, assim como da realização de uma avaliação efetiva dos processos e sistemas escolares. Para que isso aconteça de forma eficiente, é indispensável a atuação do gestor empreendedor em práticas inovadoras fundamentadas no estudo das problemáticas emergentes ao ambiente escolar. Mas que acima de tudo, facilitem o acesso do docente ao aprendizado com qualidade através da comunicação e diálogo produtivo entre os diversos atores e segmentos da comunidade escolar.

Frente aos desafios emergentes às práticas do gestor escolar, o objetivo geral dessa pesquisa é subsidiar novas propostas para melhorias do ambiente escolar, por meio da mediação eficiente de conflitos intraescolares, reconhecendo o perfil dos relacionamentos interpessoais ocorridos entre escola e comunidade através dos relatos dos registros em livro de ocorrências.

Para isso, essa pesquisa busca averiguar o cotidiano dos conflitos, suas mediações e seus resultantes através dos registros disponíveis na escola entre os anos de 2011 e 2015, para finalmente apresentar um Plano de Ação Educacional que auxilie o gestor em sua empreitada.

1- GESTÃO DO CONFLITO E CLIMA ESCOLAR: UM ESTUDO DE CASO EM UMA ESCOLA ESTADUAL DO AMAZONAS

O conflito é toda opinião diferenciada a respeito de determinado conhecimento que modifica a forma de vê-lo ou interpretá-lo, afirma Álvaro Chrispino. A partir desse conceito propomos nas seções a seguir uma reflexão sobre como eles acontecem no contexto da escola do estudo de caso, onde foram verificados casos de agressões registrados em livros de ocorrência. Quais as origens dos enfrentamentos, as principais formas de mediação realizadas e os resultados obtidos com essas mediações, são informações indispensáveis à construção do plano de intervenção proposto como um dos objetivos principais deste trabalho.

Conforme alguns estudiosos, um dos grandes motivadores à ocorrência de conflitos é a desigualdade social observada nos padrões de convívio humano, pois, apesar de as bases legais preverem igualdade de condições de vida para todos os cidadãos brasileiros, as políticas públicas não conseguem atender essas demandas. Diante desse paradoxo, as discriminações e preconceitos se acentuam através dos grupos que se constituem nas afinidades socioculturais e tentam impor suas ideias diante de outros grupos e dos embates causados por essas diferenças de valores morais. Devido a isso, o ambiente de convivência pode se tornar hostil e os relacionamentos fragilizados, resultando em uma guerra de imposições insensatas.

Entre serviços públicos para promoção da igualdade social, inclui-se a oferta da Educação, que deve ser mantida em parceria com Família o Estado e a sociedade, pois é constitucionalmente reconhecida e amparada como Direito Social:

[...] direito subjetivo exigível em Juízo – independentemente das circunstâncias econômicas, ou, pelo menos, sem a alocação direta, por força de decisão judicial e de recursos econômicos para este efeito (Sarlet, 2008, p. 184)

Nessa perspectiva, a Escola torna-se o principal local onde devem acontecer os processos de aprendizagem, devido ao universo social diversificado que a constitui. Conforme Penin (2001),

Independentemente de suas modificações no decorrer da história, a escola foi a instituição que a humanidade criou para socializar o saber sistematizado. Isto significa dizer que é o lugar onde, por princípio, é veiculado o conhecimento que a sociedade julga necessário transmitir às novas gerações. Nenhuma outra forma de organização até hoje foi capaz de substituí-la. Para cumprir seu papel, de contribuir para o pleno desenvolvimento da pessoa, prepará-la para a cidadania e qualificá-la para o trabalho, como definem a Constituição e a LDB, é necessário que suas incumbências sejam exercidas plenamente. (PENIN, 2001, p. 17)

O aumento do atendimento escolar devido ao processo de universalização da educação surpreendeu as instituições de ensino que não se prepararam para o atendimento dos novos alunos, sem respeitar com isso, a pluralidade e diversidade social. Devido a isso buscam até hoje, através de diversas reformas, adequar-se a esse público e, assim, amenizar às inúmeras problemáticas surgidas ao longo dos relacionamentos verificados nos últimos anos.

Como expresso anteriormente, as divergências socioculturais presentes nas grandes demandas atendidas pelas escolas tendem a aumentar o número de conflitos a serem mediados, e a escola precisa estar preparada para exercer essa competência de mediadora. A urgência da instituição escolar em acolher as demandas sociais emergentes e cumprir as normas legais resultou na sua exposição a um ambiente desconhecido, sem informações prévias sobre suas características. Nessa perspectiva, tenta, ainda que tardiamente, se adequar às exigências dos perfis da nova demanda. Álvaro Chrispino (2007) dialoga com esse cenário da seguinte maneira:

antes, em passado remoto, a escola era procurada por um tipo padrão de aluno, com expectativas padrões, com passados semelhantes, com sonhos e limites aproximados. [...] Com a massificação, trouxemos para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas, com diferentes sonhos, com diferentes valores, com diferentes culturas e com diferentes hábitos [...], mas a escola permaneceu a mesma! Parece óbvio que este conjunto de diferenças é causador de conflitos que, quando não trabalhados, provocam uma manifestação violenta. (CHRISPINO 2007, p. 16)

Nesse contexto conflituoso que pode resultar em manifestações violentas, a hostilidade é cada vez mais perceptível e crescente, resultando em situações nunca antes vistas ou registradas nos documentos escolares. As problemáticas constatadas ao longo dos últimos anos, intervenções administrativas e pedagógicas

dos mais diversos segmentos da administração pública, inclusive da Educação, foram propostas e implementadas no objetivo de melhorar a comunicação no ambiente de relacionamentos. Na área da Educação, as escolas tiveram que elaborar seus Projetos Político Pedagógicos (PPPs) e criar seus conselhos e associações que supostamente tornariam mais democrática as ações realizadas nas escolas. No entanto, a falta de acompanhamento e avaliação dessas políticas resulta ainda nos dias de hoje no descaso por parte dos atores envolvidos, visto que os mesmos não conseguem se apropriar das propostas ou mesmo desenvolvê-las de forma regular.

A hierarquia organizacional também faz parte das barreiras que dificultam a os relacionamentos nas instituições, e a construção de um espaço democrático é imprescindível para o diálogo consensual. Marcelo Burgos (2012) trata desse obstáculo político:

Ora, como é que a escola vai formar ou desenvolver ou fomentar a cultura democrática se ela própria é uma estrutura, digamos, hierarquizada e, ao mesmo tempo, muito individualizada? E se os vetores mais modernizadores da escola vêm, em geral, do Estado, dos vértices das secretarias e não da sociedade – a nossa sociedade é muito pouco ligada na discussão da escola –
[...] Então, a nossa escola é muito pouco preparada para, de fato, fomentar cultura democrática. (BURGOS 2012, p. 184)

Assim, a pouca mobilidade e flexibilidade da escola em lidar com suas características específicas parecem dificultar o processo de adequação de um clima escolar necessário à aprendizagem.

Além dos obstáculos já apresentados, é importante enfatizar os impasses nas proposições Legais, como a que trata o Título II da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) 9.394/96 dos Princípios e fins da Educação Nacional, em seu inciso VIII do artigo 3º que estabelece: "o ensino deve ser ministrado com base no Princípio da Gestão Democrática do ensino público". Em regra geral, a gestão democrática deveria acontecer ou ser motivada a acontecer em todos os segmentos educacionais para que os mesmos possuam autonomia, no entanto a afirmativa de Burgos esclarece muito bem a situação atual de submissão hierárquica das instituições escolares.

Os conflitos gerados no ambiente escolar tem fundamento na maioria das vezes em situações oposição às regras impostas para a permanência naquele

ambiente e na repressão de atitudes conturbadas e turbulentas (normalmente classificadas pela escola de indisciplina). No entanto, as atitudes impositivas da escola e a própria repressão às formas de expressão dos alunos pouco são discutidas, muito menos a necessidade de repensar as interpretações de atitudes, visto que a escola atende a um público socioculturalmente diferenciado.

Essas reflexões revelam a necessidade de repensar os sistemas escolares brasileiros de modo que as escolas promovam um ambiente adequado ao aprendizado que atenda o novo perfil social remanescente após o processo de universalização da educação.

Os relacionamentos que ocorrem no ambiente escolar são indicadores que representam o nível de comunicação e diálogo produzido entre os seus atores. Ainda revelam a aceitação ou rejeição das práticas ali propostas e desenvolvidas e conseqüentemente devem manter equilibrado o clima escolar da instituição. Os registros que a escola possui sobre estes relacionamentos ainda são precários e limitados, praticamente se remetem aos registros dos conteúdos lecionados em sala de aula diariamente e quando muito, contém relatos de fatos ocorridos que apontam para "culpados" e "inocentes" sem se quer verificar os motivos que resultaram no ocorrido.

O caso de gestão em estudo apresenta alterações nesse clima escolar, subentendidas por aumento nas demandas de registros em livros de ocorrência entre os anos de 2011 e 2015. Diante da problemática é necessário investigar que tipos de conflitos estão dispostos nos relatos de ocorrência, para que por meio do conhecimento de sua natureza tracemos um plano de intervenção que amenize as tensões que resultaram alteração do referido clima.

Para iniciarmos uma discussão sobre o caso em estudo é importante que esclarecer as definições e as diversas formas nas quais se apresentam os conflitos, para que com isso possamos identificar sua natureza e fatores que possam ter contribuído em sua promoção.

As inúmeras informações coletadas nos relatos dos registros de ocorrência serão utilizadas como base empírica, que aliadas às teorias dos pesquisadores da área, contribuirão para a produção propostas mais eficientes na mediação dos conflitos entre os atores escolares. Nesse contexto, o conflito será reconhecido como instrumento pedagógico para obtenção de um novo aprendizado, que deve se

dar através das relações amistosas que resultem no desenvolvimento de ambiente escolar saudável peculiar a cada instituição.

O conflito começa a ser visto como uma manifestação mais natural e, por conseguinte, necessária às relações entre pessoas, grupos sociais, organismos políticos e Estados. O conflito é inevitável e não se devem suprimir seus motivos, até porque ele possui inúmeras vantagens dificilmente percebidas por aqueles que vêm nele algo a ser evitado. (CHRISPINO, 2007, P. 17)

Esse olhar investigativo sobre os motivadores dos conflitos oferece maior suporte para realização dessa pesquisa, pois as características dos relatos a serem aqui analisados sempre abordam a funcionalidade dos conflitos registrados, não com tanta clareza, mas implícito entre situações de tensão. Dessa forma, estaremos alinhando através do consenso as forças opostas entre a problemática e o processo de gestão escolar, de forma que os resultados obtidos elevem a qualidade de ensino na referida instituição escolar e paralelamente promovam a melhoria na gestão dos conflitos.

1.2- Definição de conflito

Os inúmeros significados compactos atribuídos ao termo "conflito", estão sempre relacionados à ideia de "desavença", que quer dizer desentendimento entre duas ou mais partes. No entanto iremos utilizar durante a realização dessa pesquisa um termo mais amplo proposto por Álvaro Chrispino (2007), segundo o qual: "Conflito é toda opinião divergente ou maneira diferente de ver ou interpretar algum acontecimento". Essa definição soa menos negativa que desavença, visto que opiniões ou interpretações podem ser discutidas e principalmente, alteradas a partir do consenso..

O preconceito em relação ao termo conflito, que o classifica como fator negativo nos relacionamentos, advém das investidas históricas para manutenção do domínio das classes sociais. Ainda há hoje quem afirme que sociedade "boa e educada" é aquela que segue as normas sem questionar e é obediente às ordens de seus líderes. No entanto, a ideia é ultrapassada como podemos constatar no meio social em que vivemos, pois se isso prevalecesse seríamos apenas escravos dos

anseios e perspectivas de uma dúzia de pessoas. O conflito, na verdade, é uma iniciativa pela busca da melhoria coletiva, que pode ser aproveitada em função do crescimento de uma sociedade ou, pelo contrário, ser o motivador do caos. Eunice Nascimento e Kassem Sayed (2004) descrevem isso em seus estudos:

O conflito é fonte de idéias novas, podendo levar a discussões abertas sobre determinados assuntos, o que se revela positivo, pois permite a expressão e exploração de diferentes pontos de vista, interesses e valores (NASCIMENTO; SAYED 2002, p.47)

Também afirmam que:

É possível pensar inúmeras alternativas para indivíduos e grupos lidarem com os conflitos. Estes podem ser ignorados ou abafados, ou sanados e transformados num elemento auxiliar na evolução de uma sociedade ou organização. (idem, p. 47)

Assim, percebemos que a problemática dos conflitos está relacionada à forma de como eles são mediados, ou mesmo, se estas mediações ocorrem. Os relacionamentos entre grupos sociais ou socioculturais diferentes expõem o contraste de ideias não chegam a ser discutidos, resultando em agressividade ou recusa passiva de um dos interesses. Consecutivamente o conhecimento a ser obtido no processo de discussão e diálogo torna-se com essas atitudes, completamente obsoleto.

Álvaro Chrispino (2007), já citado inicialmente neste trabalho, acrescenta ainda no artigo da revista "Ensaio: Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação", o seguinte complemento ao conceito de conflito: "o conflito, pois, é parte integrante da vida e da atividade social, quer contemporânea, quer antiga" (p.16). Nesta perspectiva, mais uma vez buscamos justificar a necessidade dos conflitos no contexto dos relacionamentos sociais, principalmente como forma de reconhecer e valorizar as diferenças, os interesses, os anseios e os pontos de vista entre duas partes distintas onde as convicções defendidas por uma parte são questionadas diante de outras diferentes. No entanto, esse reconhecimento do outro só irá ocorrer quando houver uma mediação eficiente que proporcione um diálogo interativo entre as duas ou mais formas de interpretação ou percepção de valores.

A incapacidade de perceber e identificar as circunstâncias que levam aos conflitos ou do que está por trás deles torna mais difícil a convivência e a mediação. Os casos de violência resultantes dos processos conflituosos é a sinalização

evidente que são necessárias medidas de intervenção, assim como a confirmação de que não fomos perspicazes o suficiente para intervir nas divergências previamente ocorridas. As intervenções, muitas vezes, praticadas diante de uma situação conflituosa de violência, apresentam um aspecto coercitivo, o que pode inibir momentaneamente as agressividades, mas que não garante o consenso entre as partes, ocasionando posteriormente, reincidências pelo problema mal resolvido.

Os atos de violência, agravante de conflitos sem a devida mediação, acabam por se tornar corriqueiros, imediatos e eficientes. Isso garante que, por muitas vezes e em tempo curto, a aceitação, mesmo que a força, de uma das ideias. No entanto, a coerção também influencia diversas formas de contestação, que podem se apresentar com atitudes expressivas de violência. Nesse sentido, a violência varia de intensidade, recebendo classificações que identificam exatamente esses níveis de intensidade.

No artigo científico da UNICEF, produzido por Miriam Abramovay e Marta Mancini (2008), é citado o trabalho do Professor de Ciências da Educação Bernard Charlot, que atribuiu ao conceito de Violência Escolar três níveis classificação distintos. Sendo eles:

Quadro 1- Níveis de classificação da violência escolar

NÍVEIS	CARACTERÍSTICAS DOS NÍVEIS
Nível 1	violência (que inclui golpes, ferimentos, roubos, crimes e vandalismos, e sexual);
Nível 2	incivildades (humilhações, palavras grosseiras e falta de respeito);
Nível 3	violência simbólica ou institucional compreendida, entre outras coisas, como desprazer no ensino, por parte dos alunos, e negação da identidade e da satisfação profissional, por parte dos professores.

Fonte: (CHARLOT 2004 apud ABRAMOVAY e MANCINI 2008, p.30)

Esses níveis descrevem desde as atitudes mais agressivas observadas no ambiente escolar até as insatisfações e recusas às normas impostas pela instituição, professores e funcionários. Também, são formas de expressão de repúdio a

divergências de ponto de vista que há muito já eram toleradas entre as partes, mas que em nenhum momento foi levada à discussão para obtenção de um consenso.

Baseado nesses níveis, podemos fazer um comparativo da influência do conflito (que será verificado nos relatos de ocorrência escolar) para com o ato violento resultante e assim definir as principais mediações a serem propostas nesta pesquisa quanto à mediação dos conflitos.

Com a finalidade de entendermos melhor as diferentes categorias de conflitos, apresentaremos o Quadro, 02 abaixo, com a proposta de Christopher Moore (1988), citado no texto Álvaro Chrispino, que classifica de forma diferenciada os conflitos de relacionamento classificando-os mediante a causa que o originou. Vale ressaltar que ainda não estamos tratando especificamente da classificação dos conflitos escolares, mas que as categorias abaixo são de grande relevância para o entendimento dessa posterior classificação, pois o enfoque nas causas também será critério dessa pesquisa.

Quadro 2- Tipos de conflito

TIPOS DE CONFLITO	CAUSA DOS CONFLITOS
Estruturais	Padrões destrutivos de comportamento ou interação; controle, posse ou distribuição desigual de recursos; poder e autoridade desiguais; fatores geográficos, físicos ou ambientais que impeçam a cooperação; pressões de tempo.
De valor	Crítérios diferentes para avaliar ideias ou comportamentos; objetivos exclusivos intrinsecamente valiosos; modos de vida, ideologia ou religião diferente.
De relacionamento	Emoções fortes; percepções equivocadas ou estereótipos; comunicação inadequada ou deficiente; comportamento negativo – repetitivo.
De interesse	Competição percebida ou real sobre interesses fundamentais (conteúdo); interesses quanto a procedimentos; interesses psicológicos.
Quanto aos dados	Falta de informação; informação errada; pontos de vista diferentes sobre o que é importante; interpretações diferentes dos dados; procedimentos de avaliação diferentes.

Fonte: (MOORE 1988, p. 62 apud CHRISPINO 2007, P.18)

Fazendo uma análise da classificação dos conflitos de relacionamento propostos pelo autor, verifica-se que as circunstâncias nas quais o universo das causas foi constituído pode se adequar, gradativamente, para que as divergências sejam compreendidas e assimiladas da melhor forma pelas duas partes.

Os conflitos escolares e suas variações mais agressivas também são categorizados pelo autor Joaquin Rodriguez Nebot (2000) conforme o quadro 03 abaixo:

Quadro 3- Tipos de conflitos Escolares

CATEGORIAS	CARACTERÍSTICAS
• Organizacionais	Setoriais - São aqueles se produzem a partir da divisão de trabalho e do desenho hierárquico da instituição, que gera a rotina de tarefas e de funções (direção, técnico administrativos, professores, alunos, etc);
	Relativas à salário e as formas como o dinheiro se distribui no coletivo, afetando a qualidade de vida dos funcionários e docentes, etc.
	Que identificam se são públicas ou privadas;
• Culturais	comunitários: são aqueles que emanam de redes sociais de diferentes atores onde está situada a escola. Rompem-se as concepções rígidas dos muros da escola, ampliando-se as fronteiras (por exemplo, os bairros e suas características, as organizações sociais do bairro, as condições econômicas de seus habitantes, etc)
• Atores	São aqueles que denominamos “pessoais” e que devem ser distinguidos:
• Pedagógicos	São aqueles que derivam do desenho estratégico da formação e dos dispositivos de controle de qualidade e das formas de ensinar, seus ajustes ao currículo acadêmico e suas formas de produção (por exemplo, não é a mesma coisa ensinar matemática que literatura, e ambas possuem procedimentos similares, mas diferentes; a organização dos horários de das turmas e dos professores; as avaliações, etc)
	1. em grupos e subgrupos, que ocorrem em qualquer âmbito (turma, corpo docente, direção etc)
	2. familiares, donde derivam as ações que caracterizam a dinâmica familiar que afeta diretamente a pessoa, podendo produzir o fenômeno de afastamento familiar que acarreta o “depósito” do aluno na escola.
	3. individuais, que são aqueles onde a “patologia” toma um membro da organização escolar. Neste caso, há sempre o risco da estigmatização do membro da comunidade que é o causador do conflito.

Os tipos de conflitos escolares sistematizados por Nebot e utilizados por Chrispino apontam para as principais fontes de origem e são específicos do ambiente social ao qual são característicos. A partir dessa classificação pretendemos no decorrer da pesquisa, analisar cada registro de ocorrência com o objetivo de reconhecer as maiores incidências, e por meio delas propor formas inovadoras para mediação.

1.3- Clima escolar

As escolas brasileiras têm investido nos últimos anos, recursos dos programas do governo Federal na tentativa de promover um ambiente escolar agradável e facilitador da aprendizagem. Políticas públicas de investimento em tecnologia, materiais didáticos, formação de professores, pedagogos e gestores tem sido implantadas no sistema educacional, mas mesmo assim, os atores escolares continuam em grande parte, pouco motivados a permanecer na escola. O aumento do tempo de permanência do aluno na escola, proposto como política para educação em tempo integral através do Programa Mais Educação e Educação para todos, só revela a indiferença dos sujeitos escolares ao ambiente que ora lhe é disponibilizado. Os professores que outrora atendiam um público mais passivo às normas da escola, hoje se sentem constrangidos em perceber que suas metodologias parecem não alcançar resultado algum.

Os alunos, por outro lado, trazem hoje em sua bagagem cultural a necessidade de serem ouvidos e compreendidos, acabam por ser submetidos à normas disciplinares, que muitas das vezes questionam sua própria identidade social gerando uma série de conflitos com a própria administração escolar. Neste ambiente opressor, impositivo e muitas vezes constrangedor, se constroem os relacionamentos interpessoais da escola, refletindo um clima escolar hostil que ao invés de aproximar, afasta as pessoas.

Esse conjunto de condições, oferecidas aos diversos atores escolares e a todos os envolvidos no processo, pode ser considerado de maneira geral como

Clima Escolar. A partir de diversos enfoques, Candian e Rezende (2013) propõem um conceito mais abrangente sobre Clima Escolar:

[...] é definido como sendo um *conjunto de características sociais, psicológicas e culturais de uma determinada escola*. Esse conjunto de características é constituído por fatores estruturais, pessoais e funcionais (organizativos), os quais interagem entre si em um processo dinâmico que confere à escola uma espécie de *estilo* ou *ambiente* próprio; este, por sua vez, influencia a forma pela qual a escola desenvolve seus processos educativos. (CANDIAN e REZENDE 2013, p. 29)

Diante do segmento ideológico proposto pelos autores, percebemos que o Clima Escolar não possui um formato único ou mesmo um modelo estrutural a ser seguido, visto que os perfis que de cada instituição variam de acordo com os "fatores estruturais" e as percepções a seu respeito. Diante disso, MARJORIBANKS, (1980 apud CANDIAN e REZENDE, 2013) propõe uma classificação para contextos presentes no clima escolar. Organizamos em forma de quadro os quatro grandes grupos de contextos a serem observados no Clima Escolar:

Quadro 4- Contextos a serem observados no clima escolar

GRUPOS DE CONTEXTOS	CARACTERÍSTICAS
Contexto Imaginativo	Envolve a percepção, especificamente por parte dos alunos, do ambiente escolar como incentivador da criatividade e da imaginação, onde eles se sentem estimulados a compreender e experimentar o mundo a partir de suas próprias percepções e concepções, ou se, ao contrário, ele se constitui como um ambiente rígido, tradicional e sem inovações.
Contexto Instrucional	Envolve as percepções dos alunos acerca da orientação acadêmica no contexto da instrução do ensino; ou seja, acerca de como os alunos percebem o interesse (ou o desinteresse) dos professores pela aprendizagem; ou se o ambiente é propício para atingir os objetivos educativos e adquirir habilidades.
Contexto Inter-relacional	Envolve a percepção da qualidade e da frequência com que as relações são estabelecidas no ambiente escolar, assim como a percepção acerca da preocupação, no nível do aluno, que os professores e diretores têm, diante de seus problemas e dificuldades; ou seja, diz respeito ao contexto de qualidade interpessoal de confiança e bem-estar entre os agentes.
Contexto Normativo (Regulatório)	Envolve as percepções sobre a severidade com que se desenvolvem as relações de autoridade no interior da escola, assim como as percepções acerca do nível de participação dos agentes no estabelecimento das regras que coordenarão suas ações, além do grau de respeito pelo cumprimento de tais regras.

* Quadro informativo estruturado com base nas propostas de MARJORIBANKS (apud CANDIAN e REZENDE, 2013).

O referido quadro dispõe de informações indispensáveis à análise do clima escolar a partir de quatro grupos contextuais diversificados. Assim, as características observadas na referida escola ao longo da pesquisa, atribuirão basicamente uma qualificação ao Clima Escolar a ser analisado. Vale ressaltar aqui, que estas características contextuais não determinam um Clima Escolar bom ou ruim, mas orientam principalmente nas ações a serem propostas para melhoria das deficiências e excessos verificados.

1.4- Gestão dos conflitos e clima escolar no Amazonas

O sistema educacional do Estado do Amazonas assim como dos demais Estados, possui suas Legislações e Normas específicas que norteiam as ações das escolas junto à comunidade em geral. Entre os diversos parâmetros, a gestão democrática escolar é amparada através da LDB em seu inciso VIII, artigo 3º que afirma:

Art. 3º. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:
[...]VIII - gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;

Essa forma de gestão tem como principal iniciativa às práticas democráticas nas escolas a partir da utilização de alguns mecanismos que propõem a participação de todos os segmentos comunitários nas principais decisões a serem tomadas. Os mecanismos mais comuns, porém, utilizados precariamente nas escolas, são as estruturas de subgrupos que tratam dos interesses específicos dos mesmos e levem suas opiniões e propostas aos grupos macros de onde demandam as políticas públicas de atendimento às necessidades da escola.

O Plano Estadual de Educação é o documento principal que norteia as práticas relacionadas à gestão democrática na escola. As metas e objetivos nele propostos convergem para a motivação da comunidade em geral a participar de forma efetiva de todos os processos de gestão. Em 2016 foi aprovada a mais nova versão do Plano Estadual de Educação (PEE) do Amazonas e o mesmo já se encontra em fase de implementação.

Esse instrumento, por fazer parte de uma política pública de Estado e não de governo tem se estabelecido ao longo dos anos, no entanto algumas de suas metas estipuladas desde a primeira versão, ainda hoje não foram alcançadas e as adequações mais necessárias quase sempre são postergadas pela justificativa de impossibilidade orçamentária.

Dentre as principais metas do PEE, está a construção e implementação do Projeto Político Pedagógico (PPP) que deverá ser constituído diante das principais demandas da comunidade escolar e deverá atender especificamente às peculiaridades de cada escola.

O PPP é o documento particular de cada escola e deve conter o perfil geral da instituição, suas propostas prioritárias de ações e metas a serem alcançadas:

O projeto é um documento que propõe uma direção política e pedagógica para o trabalho escolar, formula metas, prevê as ações, institui procedimentos e instrumentos de ação." (LIBÂNEO 2005, p.345).

O projeto político pedagógico está fundamentado na LDB 9.394/96, em seu Art. 12 que estabelece: "Os estabelecimentos de ensino respeitando as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de elaborar e executar sua proposta pedagógica" (BRASIL, 1996)

Na maioria das Escolas do Amazonas esse instrumento norteador das metas e ações encontra-se totalmente desatualizado sem se adequar às mudanças que ocorrem anualmente na escola. Em muitas delas foi elaborado apenas para cumprir a legislação, mas posteriormente ficou abandonado nos arquivos da escola.

Outro instrumento proposto no PEE para a implementação da Gestão Democrática nas escolas é o conselho Escolar. Este conselho deve ser constituído por uma equipe, composta pelos representantes dos diversos segmentos da comunidade e presidida pelo gestor com a função de discutir e definir as principais ações a serem realizadas na instituição escolar. No Amazonas, o PEE do ano de 2008 estipulou como metas e objetivos para a Gestão e Financiamento da Educação em sua meta número dez: "Implementar e fortalecer o Conselho Escolar em todas as Unidades Escolares da rede pública, até 2010" (AMAZONAS, 2010). Em 2010, pela resolução 122 do mesmo ano, o Conselho Estadual de Educação do Amazonas criou o Regimento Interno das Escolas Estaduais do Amazonas, o qual define os

Órgãos Colegiados, dentre eles dispõe sobre o Conselho Escolar, sua composição, competências e atribuições.

A meta de fomentar os Conselhos Escolares foi atingida de forma parcial, pois o fortalecimento ainda precisa ser bastante trabalhado, visto que os representantes nomeados dos diversos segmentos acabam por não manter a proximidade necessária tanto do seu grupo quanto da própria instituição escolar para assim tratar das principais necessidades. Também não conseguem se organizar nem manter um diálogo eficiente junto aos membros do grupo regularmente, e as decisões acabam sendo tomadas de forma impositiva sem a devida participação democrática dos legítimos interessados. Os representantes mais solicitados para opinar em decisões são basicamente do segmento docente, da Associação de Pais, mestres e comunitários (APMC) (que precisa obrigatoriamente ser um professor ou funcionário público estadual) e do gestor, que ao mesmo tempo representa o conselho escolar e o sistema educacional como um todo. Devido a isso sempre conseguem manter a hegemonia nos pontos de vista e nas principais decisões a serem tomadas.

A APMC, configurada como instituição jurídica sem fins lucrativos, é responsável por administrar juntamente com o gestor escolar a parte financeira da instituição. Entre elas, as movimentações bancárias e aplicações de recursos governamentais disponibilizados para uso direto na escola. Essa associação juntamente com o conselho escolar são os elos de comunicação e diálogo entre a comunidade e o gestor, que por sua vez, deve atuar como porta-voz entre a escola e os segmentos macros gestores da Educação.

Existem ainda os instrumentos legais que tratam dos procedimentos a serem realizados em situações de conflitos do cotidiano escolar, alguns deles propostos pela própria escola e outros com teor relacionado aos atores envolvidos no cotidiano escolar. Entre esses instrumentos podemos citar o Regimento interno da escola, Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Estatuto do Funcionalismo Público Estadual do Amazonas, a própria LDB e a Constituição Federal dos quais iremos tratar posteriormente no item específico.

Apesar de nos últimos anos o Ministério da Educação (MEC) junto aos governos estaduais e municipais terem motivado a criação desses documentos, subgrupos e instrumentos legais nas escolas, a maioria delas ainda utiliza, de forma

muito precária esses mecanismos democráticos, o que resulta no descaso da comunidade em geral, inclusive nos segmentos docente e discente. A falta de apropriação e de responsabilização da comunidade pelas práticas desenvolvidas na escola contribui como agravante dos conflitos tornando o ambiente escolar mais hostil e agressivo.

1.4.1- Instrumentos legais norteadores para Gestão dos conflitos escolares

O enunciado deste item nos leva inicialmente a uma reflexão a respeito de seu próprio significado, pois a gestão de conflitos é processo um tanto complexo para ser referenciado em dispositivos de Lei. No entanto, o que será tratado neste subitem da gestão de conflitos e clima escolar do Amazonas serão as proposições legais relacionadas aos membros da comunidade escolar, referenciados por meio de Leis, decretos e Portarias Institucionais. Essas proposições tem a função de nortear e garantir direta ou indiretamente uma prática eficiente de suas atividades, bem como os procedimentos a serem tomados nos casos de conflitos que venham a ocorrer envolvendo estes comunitários. Iremos analisá-los a seguir no intuito de destacar os principais dispositivos que possam ser utilizados no processo de mediação dos conflitos e nos relacionamentos intraescolares.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) trata dos direitos de interesses dos discentes. Estes que, na maioria das vezes, chegam e permanecem na escola em idade abaixo da maioridade penal. Conforme o disposto em seu *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".(BRASIL, 1990)

Conforme o *Art. 53* do ECA, que trata do direito do menor de idade à educação, é necessário para que essa educação aconteça, assegurar-lhes de: "igualdade de condições, respeito mútuo, contestação de critérios avaliativos e principalmente do acesso à escola" (BRASIL, 1990). Bem como o *Art. 54* trata da obrigatoriedade do Estado de assegurar-lhes o Ensino Fundamental e Médio

(Educação Básica). Os conflitos ocorridos no ambiente escolar que afetam diretamente as crianças acabam por impedir esse processo de ensino, não por impedi-los de frequentar a escola, mas por motivá-los ao desinteresse de aprender.

O procedimento em caso de conflito no ambiente escolar está configurado na ECA em seu Art. 56 como:

Os dirigentes de estabelecimentos de ensino fundamental comunicarão ao Conselho Tutelar os casos de:

I – maus-tratos envolvendo seus alunos;

II – reiteração de faltas injustificadas e de evasão escolar, esgotados os recursos escolares;

III – elevados níveis de repetência. (BRASIL, Lei nº 8.069, 1990)

No município em que a escola está inserida, há indícios que esse procedimento é realizado por algumas escolas, porém não de forma frequente, pois o Conselho Tutelar do município não dispõe de pessoal suficiente para atender particularmente a todas escolas das redes Estadual e Municipal. Esse atendimento ainda fica mais reduzido ao tratarmos de Escolas situadas em zona rural, como é o caso da escola em estudo, pelas dificuldades de acesso. As escolas também não possuem um registro efetivo e atualizado dessas situações, pois também não dispõe de um funcionário específico para realizar tal serviço. Os registros escolares mais comuns normalmente são baseados na frequência bimestral, nos registros em livros de ocorrência e nos rendimentos finais.

Essas evidências comprovam que não há uma instrução específica na ECA que trate da mediação de conflitos, mas sim procedimentos de como atuar em caso de confrontos ou resistência à permanência da criança ou adolescente no ambiente escolar. O dever do Estado em promover a educação com igualdade de condições a todos, deve ser percebida como instrumento mobilizador para a promoção de um ambiente agradável a todos, com respeito mútuo às diversidades culturais e sociais para que não ocorram os preconceitos e discriminações.

O Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Amazonas é o documento legal que trata dos principais interesses do segmento docente, suas arguições estão em maior parte relacionadas ao processo administrativo, mas é nesse contexto que pretendemos encontrar algo que trate dos relacionamentos intraescolares em geral.

A partir do título V do Estatuto, que trata do Regime Disciplinar, percebemos alguns itens que determinam procedimentos mais relacionados aos conflitos de relacionamento. Os capítulos de "deveres, proibições, responsabilidades,

penalidades e processo disciplinar" apontam para determinadas atitudes que devem ser tomadas pelos docentes e outros funcionários em geral para manter o ambiente escolar agradável. Também tratam das atitudes administrativas a serem tomadas caso estas determinações não sejam cumpridas pelos funcionários.

Diante dessas prerrogativas, podemos concluir que esse documento legal trata apenas de procedimentos administrativos para prevenir que ocorram desavenças e desentendimentos na mediação dos conflitos, assim como determina de forma inflexível as punições caso as desavenças aconteçam. Isso mais uma vez necessita de reflexão para que posteriormente sejam adotadas outras formas de mediação.

O Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas é outro documento Legal que compõe o *vademecum* jurídico das Escolas. Este documento foi constituído com a intenção de oferecer subsídios para que as escolas Estaduais do Amazonas pudessem organizar o processo de gestão escolar. Conforme enunciado de sua apresentação:

Nesse sentido, o documento em referência, de valor inestimável, formaliza-se como o eixo estruturador da organização educacional, a ser observada e operacionalizada por toda a Rede Estadual de Ensino, na gestão das ações sócio-educativas contempladas em seus Projetos Políticos Pedagógicos.

Ressalta-se ainda que a finalidade principal deste Documento seja, portanto, subsidiar o Sistema de Ensino, favorecendo a elaboração de propostas pedagógicas exitosas, articuladas e, sobretudo, propiciadoras de uma organização de trabalho, que favoreça sobremaneira o aprimoramento e a qualidade do ensino-aprendizagem. (AMAZONAS, pág. 07)

Esse enunciado de apresentação atribui ao Regimento uma grande e complexa tarefa, visto que para subsidiar as diversas ações pedagógicas e administrativas das escolas onde as subjetividades são expressivas, é necessário bem mais que um documento em comum para todas. Nessa perspectiva, o capítulo dos Atos normativos dispõe sobre a autorização para as escolas alterarem o regimento conforme suas especificidades desde que discutido com os diversos segmentos da comunidade e encaminhado ao órgão público competente para posterior aprovação.

Este regimento também dispõe ainda de alguns capítulos que definem "Infrações disciplinares" que supostamente venham a ser cometidas pelos diversos

atores que compõem o ambiente escolar, informando sobre os procedimentos para registro, punições e encaminhamentos.

O Regimento interno específico da escola ainda não foi elaborado e para todos os atos e efeitos Legais a instituição se utiliza do Regimento Geral como documento norteador de suas ações. Muitos dos registros de ocorrência da escola se embasam nas prerrogativas do Regimento, mas em poucas vezes são citados os itens enunciados.

1.5- Gestão do conflito escolar na escola em estudo

A Escola em estudo está localizada no Município X³ situado no interior do Amazonas em sua zona Metropolitana. Este município apesar de possuir o maior número de escolas da Rede Estadual, localizadas na própria sede, atende também outras comunidades de zona rural com os diversos níveis de Ensino da Educação Básica.

O caso em estudo se relaciona ao agravamento do número de conflitos registrados no Livro de ocorrências dessa escola nos últimos anos, pois este instrumento pedagógico, mas ao mesmo tempo, de uso administrativo é composto por relatos que traduzem as principais e mais graves desavenças ocorridas no ambiente escolar desde os primeiros meses do ano de 2011 até o primeiro semestre de 2015. Junto a estes relatos, na maioria das vezes são descritos também os procedimentos adotados para tentar amenizar ou solucionar os mais diversos problemas resultantes de conflitos e de seus agravantes.

A principal alternativa utilizada para a resolução dos problemas mais graves como violência, infração penal, uso de drogas e roubo, é o encaminhamento direto para as instituições de competência como Conselho Tutelar, Polícia Militar e outros programas específicos. Porém, os primeiros procedimentos são sempre realizados no momento do registro, pela Gestora ou secretário que assumem então o papel de supostos mediadores dos conflitos.

³ Adotamos tal terminologia para manter o anonimato da escola, devido as questões ético-profissionais que estão presentes.

Programas como o PROERD também atuam no contexto da referida escola no intuito de informar os alunos sobre como proceder em caso de exposição aos atos criminais e violentos mais comuns nas comunidades rurais e urbanas.

O Conselho Tutelar municipal não possui um posto de atendimento fixo na comunidade e muito menos na escola, atua através de diligências para investigar denúncias, sempre que há disponibilidade. A escola parece não realizar um diálogo efetivo com esse órgão, visto que os registros de encaminhamento verificados em seus arquivos tratam na maioria das vezes, de discentes com alto número de faltas ou que se evadiram sem quaisquer justificativas dos pais ou responsáveis. Esses encaminhamentos na maioria das vezes não tem retorno oficial do Conselho Tutelar municipal.

A Gestão da escola em estudo utiliza como referência para atuar nas mediações de conflitos basicamente as determinações legais contidas no Regimento Geral das Escolas Estaduais. No entanto, este regimento que é elaborado e repassado de forma padronizada para todas as escolas da rede estadual possui inúmeros itens que contrariam outros instrumentos Legais citados anteriormente, como LDB, Constituição Federal e ECA. Assim, ao invés de tornar o clima escolar mais agradável, fomentam apenas mais manifestações violentas, que tornam o ambiente hostil e imprevisível. Então, se o gestor escolar, secretário ou equipe pedagógica tem como principal função agir dentro do que diz a Constituição, o ECA, a LDB e o Regimento Geral, percebemos daí os conflitos presentes no desempenho de suas funções. A representação mais explícita dessas atitudes se configura nas instruções acatadas dos demais níveis hierárquicos de gestão sem realizar a devida adequação ou questionamento reflexivo. Essas dificuldades em como proceder diante dos conflitos serão discutidas de forma mais ampla no capítulo dois da pesquisa, visto que o enfoque principal está relacionado à gestão de conflitos no contexto do ambiente escolar.

1.5.1 - Caracterização da Escola

A Escola em estudo apresenta características comuns às demais escolas da Rede Estadual situadas na zona rural dos municípios do interior do Amazonas, no entanto possui a peculiaridade de oferecer acesso via terrestre, quando na maioria das outras o acesso é apenas fluvial, conforme informações do setor de estatísticas da SEDUC - AM. Apesar de possuir somente quatro salas de aula, atende um público bem diversificado, composto por moradores de diversas outras comunidades rurais vizinhas. Para um melhor entendimento sobre funcionamento da referida instituição de ensino, apresentaremos a seguir as principais características que a tornam específica.

Fundada em 1944 através do Instituto Nacional do Desenvolvimento Agrário (INDA) e com apenas duas salas de aula, a escola oferecia a modalidade de educação agrícola implantada através do governo Federal para comunidades de difícil acesso da zona rural. Os docentes, funcionários e diretor eram todos moradores da sede do município e se deslocavam todos os dias via fluvial para a escola, por motivo de ainda não possuir um acesso via terrestre. Essa modalidade, conforme relatos dos moradores antigos da comunidade, funcionou por cerca de aproximadamente vinte e dois anos, quando posteriormente foi implantada a modalidade de ensino regular.

Não há registros que informem como e por quem foi administrada essa escola depois dessa mudança, apenas em 1989 foi instituído o Decreto Municipal: Nº 242 datado de 22 de Dezembro de 1989, que fundou oficialmente a escola e deu a ela a atual denominação. Vale ressaltar que ainda é esse decreto municipal que regulariza sua situação documental da escola, no entanto a mesma é mantida e organizada pelo governo do Estado do Amazonas..

A escola atende alunos de 17 comunidades de diferentes ramais e possui energia elétrica e água encanada, o acesso à escola se dá por via terrestre e fluvial.

A equipe escolar em 2015 era formada por uma gestora, um secretário, um corpo docente composto por nove professores dos turnos matutino e vespertino, dois monitores do projeto Mais Educação, dois auxiliares de serviços gerais e duas

merendeiras. Na visita foi possível constatar que a gestão tem uma preocupação com a organização e limpeza dos espaços escolares para oferecer um ambiente físico confortável e atrativo tanto para os alunos como para os demais comunitários. A quadra de esportes representa um elo muito forte entre a escola e a comunidade, sua manutenção e funcionamento ocorrem em através de acordos entre as duas partes, sendo priorizadas as atividades curriculares e extracurriculares da escola. Observou-se ainda que a gestora estabelece uma relação amistosa tanto com os alunos quanto com os professores e que se coloca de forma a tomar a frente das ações da escola.

O entorno da escola apresenta uma composição urbanística formada por ruas asfaltadas, rede elétrica e telefonia móvel e fixa. A economia tem como atividades o comércio, mas principalmente a pesca e a agricultura. Há também nas mediações, igrejas de diferentes denominações, além de espaços de convívio social da comunidade.

A escola apresenta uma estrutura de pequeno porte com 18 dependências, especificadas no quadro 5:

Quadro 5- Estrutura física da escola em estudo

Nº	Dependências	Quantidade
01	Almoxarifado	1
02	Banheiro de alunos	4
03	Banheiro de funcionários	1
04	Biblioteca	0
05	Cozinha	1
06	Dispensa	1
07	Laboratório de informática	1
08	Quadra de esporte	1
09	Refeitório	1
10	Sala de aula	4
11	Sala de professores	1
12	Secretaria	1
	Total	18

Fonte: SEDUC-AM 2015

Diante do quadro verifica-se que a estrutura da escola possui um número mínimo de espaços para atender seu público dos turnos matutino, vespertino e noturno, e apesar de possuir acervos de livros encaminhados pelos programas de incentivo a leitura, não possui uma biblioteca específica. Fica claro também que

outros espaços relevantes estão ausentes, dentre eles a brinquedoteca, laboratório de ciências, sala de jogos matemáticos, auditório entre outros de relevância para o desenvolvimento das práticas pedagógicas.

A escola, em 2015, atendeu 366 alunos de ensino regular e EJA distribuídos em séries finais do ensino fundamental, de ensino médio e EJA conforme quadro 6:

Quadro 6- Matrícula Inicial por série de 2015

Ensino	Fase	Turno	Qtde. de Turmas	Qtde. de Alunos
Fund. 6º ao 9º ano	6º ano	Mat.	01	31
Fund. 6º ao 9º ano	7º ano	Mat.	01	37
Fund. 6º ao 9º ano	8º ano	Mat.	01	40
Fund. 6º ao 9º ano	9º ano	Mat.	01	37
Ens. Médio Regular	1ª série	Vesp.	02	77
Ens. Médio Regular	2ª série	Vesp.	02	75
Ens. Médio Regular	3ª série	Vesp.	01	22
Ens. Médio Tecnológico	3ª série	Not.	01	28
EJA – 2º seg. 4º e 5º Tec.	5ª fase	Not.	01	19
Total			11	366

Fonte: Dados do SIGEAM / SEDUC – AM (2015)

Os alunos matriculados nos anos finais do Ensino Fundamental são provenientes de diversas escolas da rede municipal localizadas nas proximidades e os de ensino médio são oriundos da própria escola e de outra da rede municipal. Desses matriculados, a maioria necessita de transporte escolar para chegar até a escola, pois como foi relatada anteriormente, a referida instituição atende inúmeras comunidades vizinhas. Esse número está registrado nos arquivos do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) conforme Figura 1:

As informações disponíveis para consulta correspondem aos dados finais do Censo Escolar 2014, publicados no Diário Oficial da União no dia 09 de janeiro de 2015.

Busca por filtro | Resultado de busca | Dados da escola

Dados cadastrais	Ensino Regular	Educação Especial	Educação de Jovens e Adultos	Educação Profissional	Atividade Complementar	Atendimento Educacional Especializado (AEE)	Transporte Escolar público
Transporte escolar						Matriculas	
Localização/Zona de residência urbana							
Poder Público Estadual						9	
Poder Público Municipal						0	
Total						9	
Localização/Zona de residência rural							
Poder Público Estadual						227	
Poder Público Municipal						0	
Total						227	
Total geral						236	

Figura 1 - Transporte Escolar público utilizado pela escola - 2015

Fonte: <http://www.dataescolabrasil.inep.gov.br/>

Essa quantia equivale a sessenta e quatro por cento (64%) dos alunos matriculados na escola e por esse motivo, o serviço a ser prestado por empresas particulares precisa ter competência e eficiência para que as atividades escolares aconteçam normalmente.

O quadro de professores é formado em sua totalidade por profissionais com formação superior e especialização com vínculo empregatício de contrato anual através de processo seletivo. Como exceção é percebida a lotação de apenas dois professores que ocupam cargos em turnos diferentes com vínculo efetivo. Conforme quadro a seguir:

Quadro 7- Quadro de professores da escola

Turno	Nr. De Professores	Situação Funcional		Formados na área que atuam	Nível de Formação			
		Efet.	P. S.		Grad.	Espec.	Mestre	Doutor
Mat.	5	2	3	5	1	4	0	0
Vesp.	7	2	5	5	1	6	0	0
Not.	2	0	2	0	0	2	0	0

Fonte: SIGEAM/SEDUC-AM 2015

O que percebemos inicialmente é que o número de docentes contratados por ano chega a setenta e um por cento do total e essa característica influencia na

maior rotatividade de professores de ano para ano deixando esse segmento da comunidade fragilizado enquanto equipe. Verificamos também que apesar das normativas e do plano de cargos e carreiras dos professores do estado, alguns desses docentes ainda atuam fora de suas áreas de formação, mesmo sendo na sua maioria pós-graduada.

A escola possui atividades no contraturno relacionadas ao Programa Mais Educação, no entanto o número de alunos participantes é reduzido aos moradores da própria comunidade devido ao programa não oferecer transporte escolar específico para os demais alunos de outras comunidades distantes.

A quadra de esportes da escola, além de ser o ambiente das aulas de Educação Física, também é responsável por manter um elo entre a gestão escolar e comunitários⁴ dos diversos segmentos, pois é o local onde ocorrem inúmeros eventos comunitários de caráter pedagógico, político, sociocultural e recreativo. As atividades ali desenvolvidas são na maioria das vezes organizadas pelos próprios comunitários que em contra partida ajudam a escola em seus eventos pedagógicos e extracurriculares planejados durante o ano letivo. Vale ressaltar que alguns conflitos também são originários desse relacionamento, no entanto a escola mantém as principais normas da hierarquia administrativa para regulamentar a utilização do patrimônio público.

O Projeto Político Pedagógico da escola data de 2010 e está desatualizado, devido a isso, não contempla aspectos de sua atual conjuntura entre elas a inclusão dos Programas governamentais aos quais não tinha acesso na época de sua construção. Além disso, não contempla também elementos importantes como a educação em tempo integral e a educação do campo, demonstrando uma visão desfocada do contexto em que a escola está inserida. Esse documento precisa ser analisado em também analisado em maior amplitude, pois ao que parece ele nem está sendo mais utilizado pela escola devido a essa pendência na atualização.

O conselho escolar foi criado mediante normativas e notificações explícitas dos segmentos administrativos superiores, no intuito de sanar pendências burocráticas da escola. Os representantes dos diversos segmentos da comunidade escolar, apesar de estarem cientes do segmento representam, não exercem essa representatividade por não conseguirem manter relações efetivas com seus grupos.

⁴ Membros da comunidade escolar.

Em relação ao currículo, o mesmo não sofreu qualquer alteração ou adequação a realidade ou necessidade da escola dentro do seu contexto atual, permanecendo indiferente aos programas Mais Educação e Educação do campo. A proposta curricular utilizada para planejamento anual é considerada na íntegra a proposta enviada pela secretaria para todas as escolas da Rede Estadual. O processo de elaboração de propostas da escola para estruturação da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) em 2015 se deu através de encontros e discussões entre a gestora e docentes. Inicialmente todos discutiam a metodologia que iriam utilizar para elaborar as propostas e em seguida havia uma subdivisão dos docentes por área de formação para analisar as propostas contidas no site específico. Em nenhum momento houve o processo de motivação a participação de pais e alunos, e se isso aconteceu, foi de forma aleatória e individualizada.

Diante das informações coletadas a respeito da escola já podemos verificar que alguns dos processos que devem motivar a responsabilização para com as ações da escola ficam um tanto comprometidos com a ausência de um PPP atualizado e um conselho escolar sem a devida representatividade. Como a escola atende inúmeras comunidades esse conselho escolar deveria ser atuante e eficiente para a gestão participativa aconteça efetivamente. Essas dificuldades aliadas a um currículo ultrapassado e uma proposta curricular distante da realidade local, acabam por desmotivar o aluno por conta dos conteúdos que não apresentam significado algum para sua vida, e a comunidade por terem que acatar as decisões que não foram postas em discussão. Esse desinteresse pode ser refletido nos relacionamentos do ambiente escolar causando atitudes de indiferença entre os diversos segmentos comunitários.

1.5.2- Principais ações realizadas pela gestão como formas de mediação de conflitos

A gestão da escola em estudo acontece sistematicamente de forma burocrática através do acatamento e cumprimento das principais normas propostas

pelos segmentos administrativos superiores. O processo de escolha do gestor (a) escolar se dá através de indicação pelo poder executivo Estadual junto a Coordenadoria do Município sem que o profissional passe por um exame de qualificação ou competência para a ocupação do cargo. O critério é meramente político tanto para contratação quanto para exoneração. Mesmo a escola possuindo um porte pequeno, a falta de pessoal para compor uma equipe de gestão escolar acarreta em acúmulo de serviços para o gestor (a) que vão desde o acompanhamento pedagógico até as funções administrativas e burocráticas da escola. A maioria do tempo desse profissional na escola exige exclusividade ao atendimento ao público e em sua maioria à organização disciplinar do ambiente escolar.

O Livro de ocorrências escolares é um documento interno e particular adotado pelas escolas no início do século XX com objetivo de disciplinar e punir alunos com problemas de comportamento, no entanto, sua instituição legal como documento escolar ainda não foi efetivado no Amazonas. As instruções para sua utilização estão expressas indiretamente no Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas – RGEEA, especificamente na seção que trata sobre as sanções disciplinares. O Art. 242 do Regimento Geral das escolas Estaduais do Amazonas fundamenta tal afirmativa em seu inciso IV:

Artigo 242. Serão sanções disciplinares:

- I. a admoestação;
 - II. a advertência verbal, particular;
 - III. a advertência verbal, com pais ou responsável;
 - IV. a advertência escrita;
 - V. encargos redobrados de trabalhos escolares;
 - VI. permanência redobrada na Escola, com acompanhamento do Pedagogo; e
 - VII. a suspensão temporária de participação em qualquer atividade escolar ou outra prevista neste Regimento Geral e no Regimento Escolar.
- (AMAZONAS, CEE - AM, 2010)

Devido ausência de um PPP na escola e a formulação de um Regimento Escolar específico, as sanções disciplinares dispostas no regimento geral, são acatadas sem a devida discussão ou reflexão por parte da escola, muitas vezes contrapondo princípios previstos na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

A advertência escrita, por possuir essa característica peculiar, propõe que seja expressa em documento específico que possa ser arquivado e consultado posteriormente se necessário e o livro de ocorrências vem suprir essa necessidade. O formato de registro é baseado em normas de preenchimento dos livros de ocorrência utilizados em delegacias com fins judiciais, sendo que com menos detalhes.

Na escola esse livro é utilizado quando qualquer membro da comunidade escolar apresenta comportamentos considerados inadequados ou indisciplinados para com a administração, sendo ali relatado o fato ocorrido, a identificação do suposto infrator e a punição que lhe cabe pelo ato. Essas ocorrências muitas vezes são assinadas pelo infrator, pelo gestor e membro comunitário que presenciou o fato. Quando se tratar de discentes menores de idade os pais ou responsáveis devem comparecer, tomar ciência e também assinar o referido livro. Se a ocorrência envolver vários comunitários em um só fato, todos deverão assinar o referido livro.

O conteúdo desse documento, pode ainda apresentar outras informações que aliadas às práticas empreendedoras de gestão podem oferecer informações muito relevantes. Conforme as autoras Nascimento, Sousa & Azevedo (2006):

Apesar de a sociedade brasileira ter passado por profundas mudanças de paradigmas nas relações de convivência nos últimos 20 anos, influenciadas por fatores nacionais e internacionais, a utilização desse caderno para registros de um fenômeno tão complexo do cotidiano escolar, qual seja o comportamento considerado indisciplinar, parece ter se naturalizado de tal forma que professores, diretores e equipe pedagógica não fazem questionamentos a respeito da funcionalidade (re)educativa em relação a esse tipo de intervenção feita aos atos indisciplinares. (NASCIMENTO, SOUSA & AZEVEDO, 2006 p. 01).

Então, mesmo não sendo instituído legalmente para ser utilizado no dia-a-dia da gestão escolar, o livro de ocorrências detém valiosas informações que podem contribuir para a análise dos conflitos que acontecem na escola e resultam na maioria das vezes em atitudes violentas. Pode ser utilizado também com o objetivo de descrever e acompanhar as atitudes e intervenções praticadas pelo gestor escolar diante das principais desavenças, o que conseqüentemente facilitará a avaliação dos resultados das intervenções sejam eles positivos ou negativos. Essa pesquisa propõe uma investigação e análise desses relatos, no objetivo de reconhecer o conflito que gerou as ocorrências. Ao final da análise apresentaremos

um plano de ação que possa tornar esses conflitos mais eficientes a partir da mediação correta, obtendo conseqüentemente um consenso entre as partes sem deixá-los evoluir para situações mais agressivas que desequilibrem o clima escolar.

1.5.2.1- Registros em Livro de Ocorrências

Os conceitos atribuídos aos termos "registros" e "ocorrências" variam em meio às diversas áreas nas quais são empregados. Mas iremos considerá-los nesta pesquisa como complementos um do outro, ou seja, o que torna o fato (ocorrência) oficial.

Os conflitos e a violência nesta escola estão mais presentes no dia-a-dia dos relacionamentos interpessoais, afetando consecutivamente o clima escolar desse ambiente. O Livro de Registro de ocorrências funciona como instrumento pedagógico e de gestão, que além de registrar infrações disciplinares e advertências escritas, também contém relatos do (a) pelo gestor (a) ou funcionários que muitas vezes buscam se respaldar de inocência em caso de acusações indevidas ou investigação de processo administrativo. No entanto essas informações acabam sendo únicas para o processo de análise dos conflitos existentes na escola.

O ponto de partida para elaboração dessa pesquisa surgiu da observação do aumento do número de registros de ocorrência na escola, bem como pela inquietação com o clima tenso no qual todos os docentes, discentes e funcionários são expostos todos os dias afastando-os e desmotivando-os de seus afazeres. Assim optamos em fazer um recorte entre os anos de 2011, quando observamos um aumento de setenta e oito por cento no quantitativo de registros, até o primeiro semestre de 2015, data em que foi proposto o estudo de caso. Em seguida relacionamos todas as ocorrências registradas no período e procuramos classificá-las conforme as características comuns presentes nos relatos. Para essa classificação utilizamos sete critérios distintos baseados na natureza do fato registrado conforme segue:

- 1- Alunos ausentes nas aulas: problemas com alunos que mesmo matriculados e frequentando têm um grande número de faltas;
- 2- Evento Aleatório e extracurricular: todo e qualquer situação ou alteração no andamento dos processos diários da escola por motivo de fatores externos;
- 3- Falta de Merenda Escolar: problemas com o fornecimento de merenda escolar pela secretaria de educação;
- 4- Indisciplina Escolar: problema relacionado ao que é considerado indisciplina pela escola;
- 5- Irregularidade na prática dos servidores: problemas no dia-a-dia funcional dos servidores lotados na escola. (docentes, merendeira, serviços gerais, secretário, vigilante e gestor);
- 6- Irregularidades no Transporte Escolar: problemas relacionados à prestação de serviços do transporte escolar;
- 7- Violência escolar: casos em que ocorreram violência escolar: nível 1- que inclui golpes, ferimentos, roubos, crimes e vandalismos, e sexual; 2- humilhações, palavras grosseiras e falta de respeito 3- Violência simbólica ou institucional desprazer no ensino, por parte dos alunos, e negação da identidade e da satisfação profissional, por parte dos professores. (p. 20);

Esses critérios servirão como base posteriormente para catalogar e classificá-las novamente quanto ao tipo de conflito que a originou. No quadro a seguir, estão dispostos dados coletado do livro de ocorrência, classificados por ano, tipo de ocorrência e número de afinidades com percentual relativo a cada uma delas:

Quadro 8- Classificação das Ocorrências conforme natureza do fato

Ano Letivo	Tipo de Ocorrência	Qtde. de Ocorrências	Percentual
2011	Alunos ausentes nas aulas;	00	0,00%
	Evento Aleatório e extracurricular;	02	7,70%
	Falta de Merenda Escolar;	02	7,70%
	Indisciplina escolar;	07	26,93%
	Irregularidades nas práticas dos servidores;	03	11,531%
	Irregularidades no Transporte Escolar;	06	23,07%
	Violência Escolar;	06	23,07%
	Total	26	100%
2012	Alunos ausentes nas aulas;	00	0,00%
	Evento Aleatório e extracurricular;	01	16,67%
	Falta de Merenda Escolar;	00	0,00%
	Indisciplina escolar;	01	16,66%
	Irregularidades nas práticas dos servidores;	01	16,67%
	Irregularidades no Transporte Escolar;	00	0,00%
	Violência Escolar;	03	50%
	Total	06	100%
2013	Alunos ausentes nas aulas;	00	0,00%
	Evento Aleatório e extracurricular;	01	25%
	Falta de Merenda Escolar;	00	0,00%
	Indisciplina escolar;	01	25%
	Irregularidades nas práticas dos servidores;	01	0,00%
	Irregularidades no Transporte Escolar;	00	0,00%
	Violência Escolar;	01	25%
	Total	04	100%
2014	Alunos ausentes nas aulas;	06	16,67%
	Evento Aleatório e extracurricular;	08	22,23%
	Falta de Merenda Escolar;	00	0,00%
	Indisciplina escolar;	02	5,55%
	Irregularidades nas práticas dos servidores;	06	16,67%
	Irregularidades no Transporte Escolar;	07	19,44%
	Violência Escolar;	07	19,44%
	Total	36	100%
1º Semestre 2015	Alunos ausentes nas aulas;	01	4,76%
	Evento Aleatório e extracurricular;	00	0,00%
	Falta de Merenda Escolar;	00	0,00%
	Indisciplina escolar;	08	38,09%
	Irregularidades nas práticas dos servidores;	01	4,76%
	Irregularidades no Transporte Escolar;	03	14,30%
	Violência Escolar;	08	38,09%
	Total	21	100%

Fonte: Livro de Registros de Ocorrências da Escola

Diante dessas informações podemos refletir mais a fundo sobre os fatos de maior incidência da mesma natureza, sobre as ocorrências que aumentaram e as que diminuíram no referido período e em especial, sobre os motivos que influenciaram na efetivação do fato.

O critério de registro sobre alunos ausentes nas aulas surgiu a partir de 2014 não apenas para reiterar o excesso de faltas em diário de classe, mas principalmente para registrar o comunicado dessas ausências aos responsáveis e a solicitação de providências quanto ao ocorrido. Já os eventos aleatórios e extracurriculares, estão relacionados ao registro de diversas situações que ocorrem no cotidiano da gestão escolar que muitas vezes influenciam no andamento regular das atividades da escola, sejam eles de influência do ambiente exterior à escola, fenômeno da natureza ou imprevistos e situações emergenciais do dia-a-dia. O evento da falta de merenda escolar, conforme relatos, aconteceu de forma isolada em 2011, por se tratar de uma fase de transição onde os recursos para compra da merenda saíram de responsabilidade da APMC e passaram a ser administrados pela própria secretaria de Educação. Assim, a dificuldade de comunicação entre escola e departamento específico da secretaria resultou na falta de merenda em tempo hábil para suprir as necessidades dos três turnos de alunos atendidos pela escola.

Os registros de natureza relacionada à indisciplina escolar estão presentes nas ocorrências de todos os períodos analisados, sempre com percentual significativo. Para todos os efeitos este seria o registro que está fundamentado no Regimento geral das escolas e serviriam como a "advertência escrita". Em sua totalidade são desacatos cometidos por discentes, que são ouvidos a sós ou em companhia dos responsáveis e em seguida alertados novamente sobre seus deveres para com a escola além das exigências para permanecer na mesma. Nesse tipo de registro estão relatados desacatos às normas da escola de teor mais brando, reconhecidos pela instituição como transgressões ou desrespeito à mesma ou a qualquer membro da sua comunidade, da recusa expressa à participação nas aulas até os desacatos verbais a professores e funcionários, são as desavenças mais comuns neste tipo de registro. As irregularidades nas práticas dos servidores são registros feitos diante a solicitação dos diversos segmentos da comunidade, que se acham prejudicados por atitudes de quaisquer funcionários da escola inclusive professores, gestor e secretário.

Outro tipo de registro bem comum durante o período analisado, é o de irregularidades no transporte escolar. Administrado em 2011, 2012, 2013 e 2014 pela APMC da escola, este serviço era contratado por empresa particular através de licitação e atende a sessenta e quatro por cento (64%) dos alunos matriculados em 2015. Dentre os principais registros estão reclamações de docentes, discentes e da própria gestão sobre a prestação de serviços precária das empresas que apresentam grande número de ausências, deixando os alunos que dependem das rotas, prejudicados. As providências mais comuns tomadas nos relatos dos registros é a comunicação do fato ocorrido ao empresário proprietário da empresa e a advertência verbal ao motorista responsável pelo veículo faltoso. Vale ressaltar que nos últimos anos, são verificadas também solicitações de substituição de veículos para as diversas rotas.

E finalmente, os registros que tem como natureza do fato a violência escolar, e que preenchem maior parte dos registros verificados no período, apresentam como característica básica o que o próprio nome propõe, sendo muitas deles enquadrados na legislação penal como "infração" (que é um crime cometido por menores). Os conteúdos desses registros nada mais são, que agressões verbais, físicas e psicológicas que ocorrem todos os anos no contexto dos relacionamentos intra e extraescolares. Esses registros apresentam os agressores como discentes, que mesmo tentando justificar seus atos violentos não comprometem em nenhum momento, outros membros da comunidade ou funcionários da escola em estudo. As providências, normalmente são tomadas em sua maioria pela própria escola, quando muitas vezes caberiam tratamento específico do poder judiciário ou instituição específica de acompanhamento ao menor infrator. Como a escola atende grande número de alunos maiores de idade, muitas vezes conta com o apoio da Polícia Militar para intervir em atos mais agressivos e do conselho tutelar municipal para tratar das infrações de menores. No entanto, a comunidade não dispõe de um posto fixo de policiamento, nem de atendimento do Conselho Tutelar e esse tipo de intervenção acaba sendo realizado pelo(a) gestor(a) e demais funcionários, o que pode oferecer resultado, pouco eficiente e mais arriscado.

Essa forma de administração do ambiente e clima escolar apresentam indícios que, diálogo e consenso são estratégias pouco utilizadas na mediação dos problemas de conflito registrado nas ocorrências. A representatividade da instituição

escolar com suas normas para cada membro da comunidade também não é percebida, visto os atos infratores relatados nos registros de ocorrências.

A Polícia Militar e o Conselho Tutelar Municipal trabalham em parceria com a referida escola, visto os inúmeros ocorridos na comunidade local. Conforme informações do 9º Batalhão da Polícia Militar, que atende o município, muitos crimes violentos como tráfico de drogas, assaltos à mão armada, assassinatos premeditados e estupros são registrados nas ocorrências policiais da comunidade rural onde está localizada a escola em estudo. O Conselho Tutelar atua de forma fiscalizadora através de diligências até a comunidade, quando em caso extremos de atentado às crianças e adolescentes.

1.5.2.2- Ações realizadas pelo PROERD

O Programa Educacional de resistência à drogas e violência foi criado com base em um similar norte americano que funciona em inúmeros países que compõem os Estados Unidos da América. No Brasil, iniciado em 1992 já é desenvolvido há vinte e quatro anos e é adotado por todos os Estados da Federação, inclusive no Amazonas. Desde 2002 o Amazonas já formou aproximadamente trezentas e sessenta mil crianças e jovens de escolas públicas.

A técnica utilizada para repassar as informações para as crianças e jovens sobre as atitudes a serem tomadas por elas ao presenciarem casos de violência, são baseadas em métodos da psicologia que ajudam a manter o equilíbrio emocional diante do presenciado ou até mesmo do crime de alicição.

As aulas são ministradas uma vez por semana, durante seis meses, por um policial com formação específica e devidamente fardado que se utiliza de técnicas lúdicas e pedagógicas para tratar de assuntos como efeito das drogas sobre o organismo, como o usuário pode prejudicar outras pessoas, como o traficante pode prejudicar outras pessoas, o que é agressão, trabalho em equipe entre outros contidos em uma cartilha também específica do programa.

Conforme registro da secretaria do PROERD do Município em que se localiza a escola em estudo, participaram e concluíram as formações entre o período de 2011 e 2015, cento e vinte alunos do Ensino fundamental de 6º ao 9º ano (séries finais). No entanto, no ano de 2015 não houve nenhum formador disponível para realizar as formações e áreas de zona rural. Conforme funcionários da escola, os instrutores do PROERD sempre se mostraram prestativos em vir averiguar denúncias de tráfico de drogas aos redores da escola, no entanto essa prática continua sendo difundida após a retirada das viaturas que fazem ronda na comunidade.

A comunidade, como já citado anteriormente não possui um posto fixo de policiamento e são presenciados diariamente muitos casos de violência dentro e fora da escola, algumas das ocorrências narram fatos de alunos se agredirem na própria sala de aula, na quadra de esportes e nos arredores da escola fora do horário de aula. Alunos portando arma branca dentro das mochilas, assédios morais, ameaças a funcionários, depredação da escola e porte de drogas em sala de aula. Normalmente esses atos são denunciados por outros alunos na maioria das vezes apaziguados pela gestão e funcionários.

1.5.2.3 - Ações realizadas pelo Conselho Tutelar

De acordo com site Jusbrasil, conselho tutelar é o órgão público permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, dentro de parâmetros definidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Este conselho deve agir de forma preventiva quando houver ameaça de violação de direitos ou de forma corretiva se essa ameaça já tiver sido concretizada.

O Conselho Tutelar do município em que a escola está inserida é formado por quatro representantes eleitos através de votação pública e atua na sede do Município em local específico cedido pela Prefeitura Municipal. Suas principais funções são delegar, fiscalizar, acompanhar e garantir em processos judiciais que

envolvam menores, o total e efetivo cumprimento de seus direitos. Cada Conselheiro é responsável pelo atendimento de zonas específicas da cidade e possuem um veículo automóvel para seus deslocamentos. Para as localidades de Zona rural, são realizadas diligências em casos de extrema necessidade (casos mais graves de abandono, maus tratos, agressões e infrações penais), quando o acesso é via terrestre utilizam a própria condução, mas quando é fluvial tem que contar com a colaboração da administração executiva municipal.

Sua atuação na escola em estudo foi muito reduzida de 2011 a 2015, pois os registros que verificamos na escola são basicamente de encaminhamento de responsáveis com solicitação de matrícula de alunos fora do período específico. Além disso, encontramos um memorando circular do Conselho que trata de procedimentos em casos de recusa a utilização de fardamento escolar por parte dos discentes e responsáveis. A escola por outro lado, também não possui um contato efetivo com o Conselho Tutelar. Os registros de encaminhamento estão dispostos em ofícios que solicitam providências junto às famílias de alguns alunos com excessivos números de faltas. Esses responsáveis, apesar de terem sido convocados pessoalmente para comparecerem à escola, insistem em se manter alheios ao problema de evasão da criança ou adolescente ou mesmo justificam não ter controle sobre o menor. Esses encaminhamentos, raramente tem uma resposta efetiva do conselho, e a escola devido ao fracasso na comunicação também acaba desistindo de tentar solucionar o problema.

O conselho tutelar conforme o professor Marcelo Burgos (2014), em sua obra "A escola e o mundo do aluno", "pode ser o elo de mediação de conflitos entre a escola, família e comunidade", visto que a cultura escolar de exigir um aluno "pronto para o aprendizado" busca sua concretização diante muitas vezes, da exclusão ou afastamento do aluno que não se adapta às suas normas. A família e comunidade por sua vez, procuram utilizar-se dos direitos de cidadão em ser atendidas da forma mais eficiente possível pela instituição, no entanto, não conhecem quais encaminhamentos devem ser feitos para tanto. Esse conflito de interesses cabe ser esclarecido pelo Conselho Tutelar, que deve atuar como facilitador do acesso aos direitos das crianças e adolescentes no âmbito da escola. Ao mesmo tempo, será motivador para o cumprimento dos deveres da família e

comunidade para que esses alunos possam usufruir de forma saudável do ambiente social em que vivem para obterem assim o aprendizado necessário.

Diante desse contexto de acompanhamento dos conflitos escolares, torna-se necessária uma análise minuciosa das evidências que tratam mais especificamente dos fatos ocorridos no ambiente escolar. Dessa forma o livro de ocorrências se apresenta como o objeto de estudo mais significativo para essa pesquisa, visto que nos últimos anos foi adaptado e reformulado para atender não só as necessidades do registro de infrações, conforme instruções do regimento interno vigente, mas para registro de toda e qualquer alteração ocorrida no ambiente escolar.

2- COMO OS REGISTROS DE OCORRÊNCIA VÊM CONTRIBUÍDO PARA A GESTÃO DOS CONFLITOS ESCOLARES

No capítulo anterior tratamos inicialmente e de maneira objetiva os conceitos de conflito e clima escolar, com o objetivo de oferecer subsídios para um melhor entendimento do caso de gestão em estudo. Destacamos o diferencial entre conflito e os seus agravantes, por serem normalmente confundidos e por isso estabelecidos como atitudes negativas nos relacionamentos sociais. Apresentamos também as classificações dos conflitos e clima escolar conforme alguns estudiosos da área, que descrevem as especificidades relacionadas às origens e ao contexto de relacionamentos no qual se originam.

Descrevemos na sequência as características mais comuns dos conflitos ocorridos no ambiente escolar e quais as influências destes conflitos para o desequilíbrio do clima escolar, partindo de uma visão macro da situação em nível nacional, regional até chegar ao âmbito local e às especificidades da escola em estudo.

Trouxemos também para o âmbito das reflexões as Legislações específicas relacionadas aos atores presentes no contexto escolar explorando e evidenciando os itens que tratam dos procedimentos a serem tomados pelo gestor ou equipe pedagógica em casos de conflitos e até nos agravantes dos conflitos.

No item final apresentamos as principais características da escola a ser investigada e as evidências que foram levantadas tomando como universo o ambiente escolar onde se dão os principais relacionamentos sociais entre os atores escolares. Tentamos descrever como a escola procede diante das alterações no clima escolar, onde buscam auxílio de como proceder e se há uma forma de mediação dos conflitos mais comuns. Em seguida expomos os registros em livro de ocorrência de forma categorizada a partir de critérios particulares dessa pesquisa.

Além dos dados relacionados aos registros de ocorrências do período em estudo, tratamos das formas de mediação que acontecem através de instituições como Polícia Militar e Conselho Tutelar, relacionadas aos conflitos e seus agravantes.

No presente capítulo trabalhamos o aprofundamento das evidências e buscar informações para compor o quadro conceitual relacionado ao objeto de estudo da pesquisa a partir do referencial teórico que fundamenta o trabalho.

Inicialmente, apresentamos as metodologias propostas para que possamos estabelecer o diálogo entre teoria e prática e, a partir daí, contribuir com propostas que possam constituir-se como mecanismos capazes de interferir positivamente sobre o problema de pesquisa, apontando alternativas, mesmo que provisórias.

Estabelecido o percurso metodológico, bem como os instrumentos de pesquisa a serem utilizados, iremos analisar a fundo o teor dos registros de ocorrência, no intuito de encontrar subsídios que os classifiquem conforme o tipo de conflito que o originou e o tipo de clima escolar que foi gerado com a alteração. Analisaremos também as ações desenvolvidas pela gestão escolar para mediação dos conflitos tentando relacionar com as Legislações vigentes que a amparam. Na mesma linha de pensamento, analisaremos as constatações empíricas registradas na interação com os atores escolares que contribuirão com o estudo.

Para tanto, o este capítulo dois está dividido em quatro etapas distintas. A primeira etapa descreverá o caminho metodológico a ser proposto para a pesquisa, a partir da compreensão de que a eficiência das escolhas metodológicas facilita e motiva o diálogo com o objeto de pesquisa.

Na segunda etapa entraremos na fase da pesquisa documental onde serão averiguados os registros do livro de ocorrências em maior evidência, redigidos no período específico ao qual se destina a pesquisa, as legislações específicas que o fundamentam, os autores que tratam das formas de utilização do livro de ocorrências e finalmente, como escola em estudo utiliza este livro.

A terceira etapa será dedicada à análise do material coletado na pesquisa, através dos instrumentos específicos utilizados, para que os subsídios evidenciados sejam catalogados e reutilizados em posteriormente.

A quarta e última etapa tratará da discussão entre os resultados da análise e o ponto de vista dos teóricos que tratam sobre gestão escolar, mediação dos conflitos escolares e clima escolar para que finalmente seja elaborada uma proposta de Plano de Ação para o capítulo 3.

Essas etapas estarão em constante diálogo com os teóricos e com legislações institucionais que normatizam a rotina da escola e seus procedimentos.

O foco principal da pesquisa contemplará as evidências e informações que surgirem ao longo da mesma, em especial, na coleta e análise de dados que devem contemplar todo o universo que compõe o contexto da investigação.

2.1- Enfoques metodológicos da pesquisa⁵

A metodologia, entendida como conjunto de etapas necessárias para a realização de uma investigação científica define o percurso do estudo. As fases de planejamento para investigação, de procedimentos a serem realizados, de coleta e análise dos resultados e das conclusões obtidas ao final de todo processo investigativo norteiam o andamento da pesquisa e precisam ser executados da forma mais transparente e fidedigna possível.

A proposta de estudar um fenômeno social ocorrido no ambiente escolar aproxima em muito o caso em estudo de uma abordagem sistematicamente qualitativa, e apesar dos dados quantitativos que expressam o aumento de registros em livro de ocorrências, o teor dos registros e a questão norteadora (p. 10) serão aqui nesta dissertação, o principal objeto de análise. Conforme Minayo (2001, p. 14):

[...] a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Essa prerrogativa justifica a abordagem qualitativa desta pesquisa, tendo em vista que os principais enfoques estarão relacionados à significação dos relacionamentos, valores socioculturais, às formas de comunicação e à mediação dos conflitos ocorridos no ambiente escolar.

A opção de investigar a escola em estudo se deu em função de a mesma estar efetivamente relacionada às diversas problemáticas ocorridas em meu

⁵ Destacamos que esta dissertação é um subproduto do projeto “Anatomias do Conflito”, coordenado pelo orientador desta dissertação. O referido projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Espírito Santo (CEP/UFES), instituição à qual o autor do macroprojeto está vinculado, sob o registro CAAE nº 44931015.8.0000.5542. O parecer consubstanciado do mencionado comitê de ética foi registrado sob o nº 1.324.292

ambiente de trabalho, além de que o problema averiguado, afetar diretamente os relacionamentos nesse cotidiano.

O fenômeno do aumento de registro e da utilização em maior frequência do Livro de Ocorrências culminou com outros indícios que há muito já eram discutidos nos encontros pedagógicos com professores, gestores e pedagogos. A assimetria no quantitativo de registros entre os anos averiguados parece ter ocorrido devido à opção da equipe gestora em utilizar o Livro apenas como Registros de infrações e não como registros de todos⁶ os conflitos escolares.

Diante dessa escolha trataremos apenas dos registros classificados como Indisciplina Escolar e Violência Escolar no Quadro 08, Classificação das Ocorrências conforme natureza do fato.⁷

Para isso dividiremos este percurso metodológico em duas fases distintas: a primeira, focada na pesquisa documental onde analisaremos os registros de Indisciplina e Violência Escolar do Livro de Ocorrências coletados na fase inicial de comprovação do caso, para com isso reconhecer os fatos, suas características e formas de mediação no referido ambiente escolar. Em seguida, faremos a classificação desses registros conforme os tipos de violência observados, tipos de conflito e os contextos de clima escolar observados.

SILVA et al (2009) enfatizam as principais características de pesquisa documental:

A pesquisa documental, enquanto método de investigação da realidade social, não traz uma única concepção filosófica de pesquisa, pode ser utilizada tanto nas abordagens de natureza positivista como também naquelas de caráter compreensivo, com enfoque mais crítico. Essa característica toma corpo de acordo com o referencial teórico que nutre o pensamento do pesquisador, pois não só os documentos escolhidos, mas a análise deles deve responder às questões da pesquisa, exigindo do pesquisador uma capacidade reflexiva e criativa não só na forma como compreende o problema, mas nas relações que consegue estabelecer entre este e seu contexto, no modo como elabora suas conclusões e como as comunica. Todo este percurso está marcado pela concepção epistemológica a qual se filia o investigador. (Silva et al 2009, p. 4556)

⁶ Apesar de no início desta pesquisa termos pensado em classificar todos os registros ocorridos no período de estudo, percebemos que a dimensão de interpretação da pesquisa ficaria muito extensa e fugiria ao âmbito da gestão escolar. Assim, por um consenso entre pesquisador e orientador resolvemos tratar aqui apenas dos registros em maior evidência do período.

⁷ Quadro 08, página 42 dessa dissertação.

Essa prerrogativa justifica a escolha desse instrumento para o desenvolvimento da pesquisa, sobretudo por o objeto de estudo fazer parte do teor epistemológico que compõe o caso e sua compreensão para respostas das questões principais, estarem supostamente ocultas no contexto dos fatos relatados nos registros do Livro de ocorrências e nos relatos dos responsáveis pelo preenchimento dos mesmos.

As informações coletadas na análise de todos os materiais de pesquisa devem apontar as necessidades básicas de intervenção no referido problema de gestão no mesmo tempo que indicarão as primeiras atitudes a serem propostas no terceiro capítulo desta pesquisa que trata do Plano de Ação Educacional.

O Plano de Ação Educacional deve ser uma proposta apresentada ao gestor (a) como instrumento facilitador à mediação de conflitos ora definidos como problema de gestão na referida escola. A análise desses registros nos conduzirá a discussão teórica sobre o tema para posterior elaboração do Plano.

2.2- Classificações teóricas dos registros de ocorrência constatados em maior evidência na escola

Para tratarmos dos processos de mediação de conflitos é necessário primeiramente que tenhamos subsídios suficientes para isso. A classificação baseada nos princípios teóricos evidenciados ao longo desta pesquisa nos oferece uma gama de informações que podem conduzir as reflexões a serem propostas pelo gestor escolar no âmbito da mediação dos conflitos escolares.

O formato utilizado no item a seguir apresenta de forma acessível e simplificada as quatro classificações dos registros em maior evidência nas ocorrências correspondentes ao período de 2011 e o primeiro semestre de 2015 para posteriormente serem analisadas conforme suas propriedades em comum. Essas classificações tem como fundamentação teórica os quadros 01, 02, 03 e 04 que definem as características básicas para a análise dos conflitos. Assim, o referido quadro faz parte do material produzido na pesquisa que será utilizado como parte única e indispensável ao teor das análises documentais.

2.2.1– Quadro de síntese e classificação dos registros em maior evidência na escola

Para classificar os registros de ocorrência em maior evidência entre os anos de 2011 e 2015 produzimos um novo quadro baseado nas informações dos quatro quadros teóricos pré-estabelecidos neste mesmo texto: Quadro 01, dos Níveis de classificação de Violência Escolar (p. 20); Quadro 02, dos tipos de conflito; Quadro 03, dos tipos de Conflitos Escolares (p. 21) e Quadro 04, dos Tipos de Contexto do Clima escolar (p. 23). Esta classificação considera fidedignamente as Redações oficiais dos registros em Livro de Ocorrências do período proposto. Além disso, será apresentado um resumo da narrativa do ocorrido para melhor entendimento.

Os registros serão nomeados por sequência numérica correspondente a data do ocorrido acompanhada do ano específico e será reiniciada a cada início de ano letivo para maior compreensão do leitor. Os nomes dos envolvidos nos registros serão preservados para evitar qualquer problema posterior a publicação dessa pesquisa. Os itens de contagem de registro serão ordenados em ordem crescente.

O quadro de classificação e resumo das ocorrências percebidas em maior número no decorrer da pesquisa está localizado nesta dissertação como apêndice A, e a partir das informações contidas neste quadro, selecionamos as mais complexas e de maior contundência para realizarmos as análises propostas para uma possível sistematização do processo de mediação de conflitos.

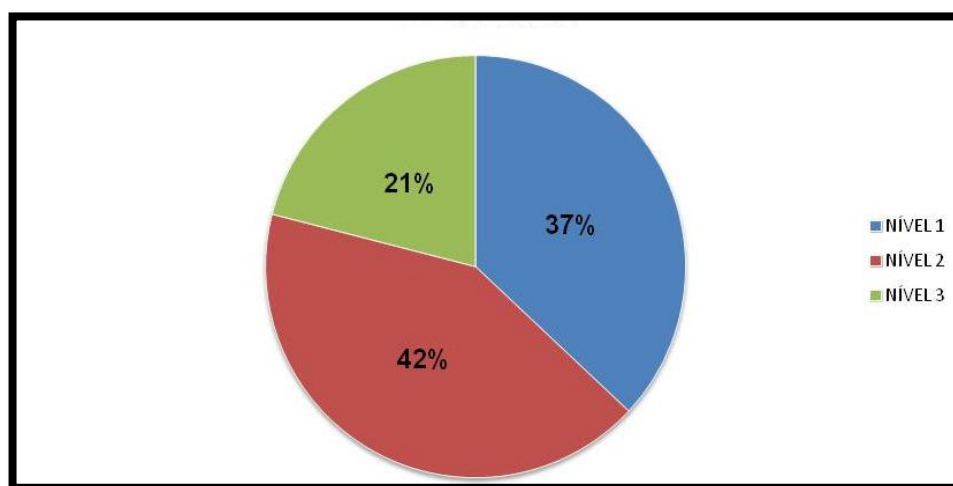
As análises dos registros serão realizadas de forma subjetiva nesta mesma sequência textual e estão divididas em cinco itens que apresentam teor em comum, mas agravantes diferenciados. Os indícios que auxiliaram no processo de classificação dos registros e as bases teóricas que tratam de violência escolar, livro de ocorrências e clima escolar foram utilizadas durante todo o processo de análise como requisito para fundamentação dos argumentos propostos.

Em seguida faremos a apresentação dos indícios percebidos no processo de classificação dos registros. Dentre eles, estão os gráficos com percentuais de cada item de classificação e um parecer sobre tais constatações.

2.2.2 – Considerações a cerca do quadro de classificações teóricas dos registros de ocorrência

Como dados relevantes ao processo de análise, apresentamos a seguir os gráficos produzidos a partir dos quantitativos de registros que foram classificados mediante o teor dos relatos registrados no livro de ocorrência da escola.

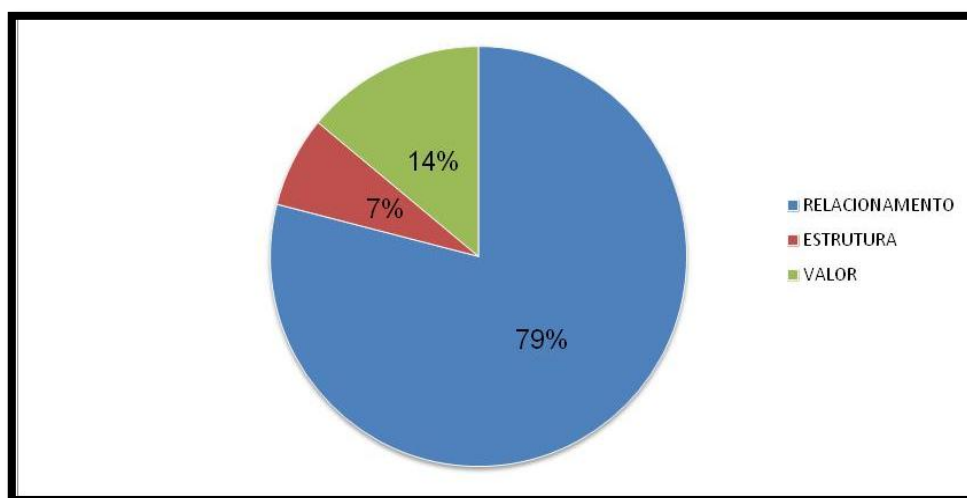
Gráfico 01- percentual dos níveis de violência escolar percebidos no teor dos registros de ocorrência



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de pesquisa

O gráfico evidencia que a maioria dos níveis de violência registrada em livros de ocorrência, se caracteriza por incivildades, que conforme CHARLOT (2004) caracterizam-se pelo rompimento de obediência às regras de convívio estabelecidas pela escola. Esse tipo de violência altera o clima escolar e pode produzir inúmeros danos aos processos de relacionamento ocorridos no ambiente escolar.

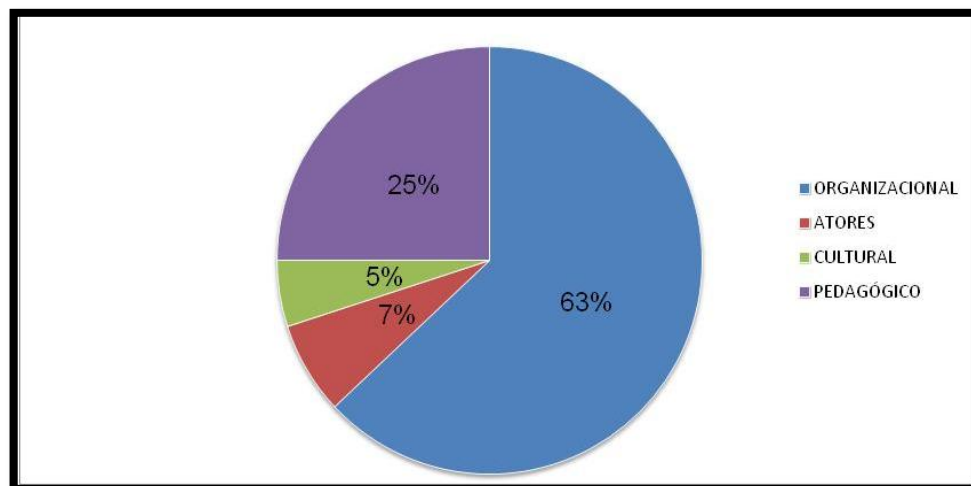
Gráfico 02- Percentual de tipos de conflitos percebidos no teor dos registros de ocorrência



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de pesquisa

É possível perceber a influência negativa das atitudes violentas diante dos relacionamentos que ocorrem na escola. Os conflitos de relacionamento em evidência no gráfico se dão a partir de percepções equivocadas da indiferença do dia a dia escolar e afetam a eficácia da segurança, do diálogo e da sensatez necessária ao convívio escolar.

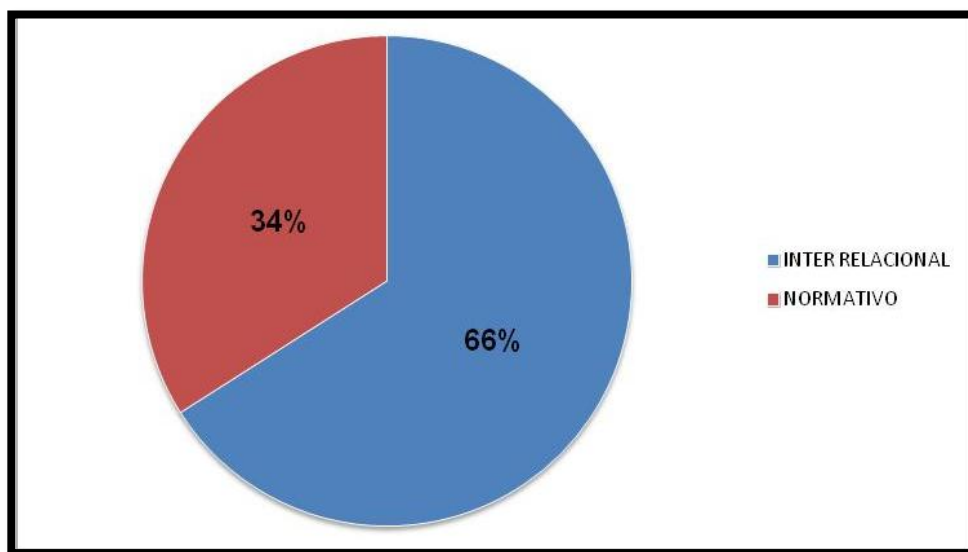
Gráfico 03- Percentual dos tipos de conflitos escolares percebidos no teor dos registros de ocorrência



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de pesquisa

Os conflitos escolares com percentual em maior evidência estão também relacionados ao formato organizacional onde acontecem os relacionamentos. A maneira de como a escola se organiza sobre divisão de tarefas, desenho hierárquico, rotina de tarefas e funções exerce influência negativa sobre os conflitos contribuindo para os casos de violência. Os conflitos escolares relacionados ao formato pedagógico institucional aparecem como segundo maior e merecem atenção no processo de análise.

Gráfico 04- Percentual dos contextos de clima escolar percebidos no teor dos registros de ocorrência



Fonte: Elaboração própria com base nos dados de pesquisa

Os dois tipos de contexto a serem observados na alteração do clima escolar também estão atrelados aos relacionamentos (inter-relacional) e às normas que devem manter a parte organizacional da instituição (normativo), de forma que a primeira gera instabilidade ao ambiente escolar, tornando-o mais hostil e excludente.

Em seguida apresentamos as análises dos registros percebidos como mais contundentes ao processo de mediação de conflitos. Para isso efetuamos um novo recorte no quadro de registros e o dividimos em cinco grandes tópicos que contemplam as formas de violência em maior evidência entre os registros.

2.2.3- Agressão física

Ao nos determos sobre as análises de agressão física, que conforme quadro 10 são caracterizadas como violência de nível 1 percebemos 9 registros no Livro de Ocorrências que tratam desde golpes corporais aplicados fora do ambiente escolar até o uso de objetos contundentes, como: madeira, faca, canivete, cinto, cordas e etc, que pela intensidade com que forem utilizados, podem causar graves lesões corporais durante o conflito físico no interior da escola.

Para a análise do caso optamos por escolher alguns exemplos mais elucidativos para problematizar e efetuarmos a devida análise dos registros baseado em dois questionamentos comuns: 1- O que se configura a violência e suas devidas classificações; 2- O que isso produz no conflito e de que forma está estabelecido no relato.

Ao nos determos no quadro 9, podemos perceber elementos de característica de agressão física, antecedida por uma agressão verbal do tipo racista praticada por um terceiro aluno.

Quadro 9– agressão do tipo física precedida de agressão verbal

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
02	002/2011	1	De Relacionamento	Culturais Comunitários	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A aluna Sarah ⁸ procurou a administração para registrar que a aluna Janete lhe agrediu fisicamente com um tapa no rosto no momento do recreio. A aluna Janete confirmou o ocorrido e tentou justificar que apenas revidou uma agressão verbal racista feita por Sarah anteriormente. Sarah negou o ocorrido e disse que Janete a confundiu com o aluno Vitor. Vitor também negou o ocorrido. O gestor George advertiu que nada justifica uma agressão e muito menos a prática de racismo, e que se houver qualquer outro tipo de situação como essa, a administração da escola deverá ser informada imediatamente, para que tome assim, as devidas providências e aplique as devidas punições aos agressores.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

Neste registro é relatada uma agressão física com utilização de golpes corporais que parece ter sido antecedida como por outra agressão verbal. O revide está explícito no relato do registro e por isso propõe interpretações diferentes para mediação do conflito. Isso se deve a notarmos a violência física em resposta a do tipo verbal/discriminatória. É necessário, nesse caso, observarmos a incivilidade dos atos discriminatórios, pois tal processo desencadeou a resposta da aluna ofendida com um tapa no rosto e, portanto, a violência física.

Ainda é necessário que pontuemos a caracterização do conflito escolar estruturado como do tipo de “relacionamento”, segundo MOORE e CHRISPINO, pois apresentou, no confronto, a questão da discriminação baseada em estereótipos e,

⁸ Nomes fictícios utilizados para preservar as identidades reais de cada participante.

possivelmente, uma “imagem construída” com elementos de comportamento negativo e inadequado.

Cabe ainda destacar uma possibilidade de percebermos nessa categorização uma violência simbólica contra a aluna, nas ofensas racistas, de acordo com o relato da agressora. Ao analisarmos essas questões nos deparamos com a resolução do conflito feita por uma mediação marcada pelo diálogo entre o gestor e os envolvidos, determinando que a escola não toleraria mais tais atos. Entretanto, a própria postura da escola em aventar punições aos “agressores” sem elencar o que seria esse tipo de postura evidencia uma violência de “mão dupla”, com viés psicológico, por parte da escola. Torna-se necessário compreender não somente a postura dos discentes, mas, também a da escola demonstrando um tipo de “violência”, afinal a ameaça, não informando o que pode ser feito proporciona uma instabilidade e receio do aluno.

A forma de mediação utilizada se dá através de apenas uma conversa, aparentemente informativa, na qual a intolerância aos atos racistas na escola é diretamente expressada e a ameaça de punição parece ser a única forma de evitar futuras reincidências. Todas essas informações partindo única e exclusivamente do(a) gestor(a). Mesmo assim não são relatadas quaisquer providências tomadas no sentido de punir ou de orientar os participantes quanto à atitude agressiva.

Os quadros 10 e 11, também contidos no apêndice A, tratam de situações de violência escolar que tiveram em comum o espaço pedagógico destinado a promoção de atividades recreativas de projeto do governo do Estado, que atualmente encontra-se desativado.⁹

⁹ O Projeto Jovem Cidadão é um projeto da Secretaria de Estado da Educação em convenio com outras secretarias, que visa proporcionar aos alunos do ensino Fundamental e Médio Educação em tempo integral. Esse projeto oferece no contraturno das aulas regulares da escola atividades de reforço às disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática e ensino profissionalizante para o Ensino Médio e atividades de incentivo ao desenvolvimento das Artes, Cultura Locais, esporte e Lazer no contraturno das séries finais do Ensino Fundamental. Nessas atividades os alunos são acompanhados por monitores com formação técnica para os cursos profissionalizantes estagiários das diversas áreas de licenciatura para as atividades de esporte, lazer, artes e Cultura local. Todos os monitores são remunerados, além de os alunos participantes também receberem uma bolsa simbólica de auxílio à continuidade, participação e frequência no projeto.

Quadro 10– Agressões ocorridas durante projeto realizado na escola

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
11	011/2011	1	De Relacionamento	Pedagógico	Instrucional
Resumo da Narrativa: O monitor do Projeto Jovem Cidadão, Cláudio, procurou esta administração para registrar que as alunas Estéfane e Maria se agrediram no momento da atividade esportiva devido ao impacto ocorrido no momento do jogo. Tal atitude causou tumulto entre os alunos presentes e infringiu as normas de participação do projeto. As alunas foram advertidas por escrito que em caso de reincidência deverão ser desligadas do projeto.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

A agressão aconteceu em um momento de disputa de uma competição esportiva, quando as equipes e seus membros devem compartilhar de regras de relacionamento específico, uma vez que o esporte apresenta regras que visam manter a segurança dos praticantes. Essa atitude pode ter ocorrido sob fortes emoções causadas pelo ápice da competição e não deixa de se configurar como violência, pois destitui os acordos sociais de convivência produzindo a destituição ou invalidação da ideia do outro como afirma ARENDT (apud NASCENTE, LUIZ e FONSECA 2015, p. 08). Além da desobediência às normas do esporte e da instituição escolar. Mas o fato de a reincidência se dar no momento da atividade esportiva e pedagógica do projeto jovem cidadão exige uma maior reflexão sobre o ocorrido.

O fato de as atividades ocorrerem fora espaço de sala de aula e sob a organização de um monitor que não faz parte do quadro efetivo de professores, parece manifestar nos discentes um sentimento de maior liberdade para a expressarem suas angústias ou revoltas contra as diversas situações que ficam mal resolvidas no ambiente escolar. Tais manifestações acabam se caracterizando em atos de violência ou incivildades, que conforme nossa categorização se relacionam ao uso de palavras grosseiras e humilhações (CHARLOT 2004 apud ABRAMOVAY e MANCINI 2008,).

A advertência atribuída à aluna demonstra que a utilização do livro de ocorrências ainda persiste um imaginário, talvez, em que o livro de ocorrência sirva apenas para a punição e o caráter exemplar. Apesar das alterações feitas nas

escolas ao longo desses cem anos, notamos que ainda persiste os mesmos usos pela escola não adequado, provavelmente, as novas funções e contextos escolares. Obviamente que algumas alterações no aspecto funcional da escola transformaram atualmente esse livro um mecanismo de autoproteção da escola e de classificação de alunos desobedientes, mas os traços de teor punitivo continuam evidentes pela maneira que os diálogos são propostos.

Uma característica a ser destacada é o relato de providência, colocado ao final da narrativa. Tal constatação aponta para a forma de como a escola lidou com tal ocorrência, item não usual em alguns registros, percebemos assim como a instituição lidou com o problema. Essa percepção é importante para podermos compreender de qual maneira a escola tem lidado com determinados tipos de conflito, característica fundamental para a relação da instituição e seus sujeitos educacionais.

Outro relato de violência durante as atividades do projeto é apresentado no quadro 11, também recorte de apêndice A. Nele consta o agravante de agressão física feita com material contundente que deixa ferimentos no aluno agredido.

Quadro 11– Agressão física com material contundente¹⁰

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
07	007/2011	1	De Relacionamento	Organizacioal	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O aluno José procurou esta administração para registrar que no momento das atividades do Projeto Jovem Cidadão, do monitor Cláudio, o aluno Pedro (citado no registro 005) desferiu golpes com uma casca de ingá (material flexível, porém resistente) em suas costas, o que deixou vários hematomas e causou tumulto entre os alunos que participavam da atividade. O aluno Pedro foi punido com advertência por escrito e seus pais ou responsáveis foram convocados a comparecer a escola para maiores esclarecimentos. Também foi esclarecido na ocasião ao aluno José e aos seus responsáveis que eles poderiam buscar apoio nas instituições policiais e judiciais responsáveis.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

¹⁰ Terminologia utilizada pela Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID que classifica também esse tipo de agressão pelo CID: Y00.2 - Agressão por meio de um objeto contundente - escolas, outras instituições e áreas de administração pública

A violência física relatada no registro apresenta um agravante que pode estar relacionado à omissão do processo de mediação anteriormente necessário. Diante desse contexto, o conflito de relacionamento evidenciado é percebido pela ineficácia da organização setorial previsto no quadro 03, que poderia desenvolver de forma democrática, mecanismos que motivassem a boa convivência no ambiente escolar. O fato de episódio se passar diante da presença de outros alunos da escola, causa a sensação de insegurança e estabelece o contexto do clima escolar sensações prejudiciais à percepção dos relacionamentos.

A afronta aos princípios de igualdade, respeito e tolerância, indispensáveis ao processo democrático escolar são características percebidas que fazem parte de um conjunto de insatisfações manifestadas pelos alunos diante de sua experiência escolar e das dificuldades da própria unidade escolar em criar possibilidades para que tais condutas assumam a forma de um conflito capaz de ser gerido no âmbito da convivência democrática SPOSITO (2001, p. 100).

A administração escolar no papel de mediadora, aplica uma medida punitiva e convoca de imediato os pais para comunicar o ocorrido no intuito de se proteger contra o problema de reincidências futuras, bem como de atribuir as consequências, caso aconteça, a não intervenção dos responsáveis. Tais atitudes, mesmo que pareçam conscientes, se revelam em uma tendência da escola se esquivar da mediação, por não possuir subsídios suficientes para tanto ou mesmo não estar preparada para esses conflitos. O artigo “Violência e (In)disciplina: os ‘Livros de Ocorrências escolar em análise’” também aponta para essas características:

os motivos para se registrar são o de se “proteger”. Afirmam que anotam as situações ocorridas em sala de aula, aquilo que os alunos fizeram, com o intuito de que se alguém questionar alguma atitude tomada, os motivos que levaram a isto estão anotados. Assim, é possível entender que, em sua maioria, os registros se configuravam como uma forma de proteção a si mesmo e a escola, construindo um “dossiê” do aluno protagonista de violência (FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2001, p. 09)

Essa medida é algo que vem das origens do livro de ocorrências conforme mencionado anteriormente. Em tal percepção notamos a não adequação da escola e seus sujeitos educacionais estabelecendo relações mediante ao confronto, o que pode gerar a não adequação e melhor forma de ação para resolução dos conflitos. A

partir disso são geradas características de instabilidade nas relações de conflito e seus impactos.

A indicação de outros órgãos públicos de caráter legislador, fiscalizador e punitivo para intervenção nos conflitos, nos remete a reflexão sobre as consequências que essa forma de intervenção irá causar de for feita sem a devida interação educativa.

Outra variável nos registros de conflito diz respeito às agressões físicas mútuas, reincidentes e que apesar do pedido de presença dos responsáveis mantiveram-se ausentes. Tal situação pode ser percebida no quadro 12:

Quadro 12– Agressão física mútua reincidente com agravante da ausência dos pais de alunos

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
10	010/2011	1	De Relacionamento	Culturais	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: A professora Neide do 2º ano de ensino Fundamental procurou esta administração para registrar o ocorrido entre os alunos Marcio e Ronaldo. Ela afirmou que os referidos alunos se agrediram durante o horário do recreio em sala de aula. O aluno Marcio desferiu uma lambada com corda de náilon no aluno Ronaldo, que revidou batendo a cabeça do outro no quadro. Foi verificado que o aluno Marcio já possui outros registros de ocorrências na escola e que seus pais ou responsáveis não comparecem para assinar os referidos registros. Então os dois foram advertidos por escrito e mais uma vez foi solicitada a presença dos pais na escola para os devidos esclarecimentos.</p>					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

A agressão física com material contundente praticada, novamente em meio aos demais alunos e no ambiente escolar, parece ter acontecido após o aluno agredido, inicialmente, ter revidado a agressão física sofrida em público. Esse tipo de violência, que envolveu golpes e ferimentos às duas partes se configura agravante também aos conflitos de relacionamento. As percepções equivocadas acerca dos estereótipos assimétricos de hierarquia desenvolvidos no ambiente de relação escola-aluno parecem produzir um sentimento de revolta no discente pelo não acatamento ou discussão sobre suas opiniões e escolhas. Os autores Barrere e

Martuccelli (2001, p. 269 apud FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2001, p. 05) afirmam que na escola o desrespeito está associado ao fato de que os alunos *exigem respeito horizontal* reivindicando um tratamento de igualdade entre eles e os professores.

O fato relatado da ausência dos pais do aluno reincidente pode relacionar-se ao receio de serem novamente cobrados ou acusados pelo mau comportamento de seu filho. Isso é comum nas práticas administrativas da escola para utilização do livro de ocorrências. Frequentemente, os pais são convocados a irem à escola para tratar de problemas que envolvem seus filhos e afetam obviamente o funcionamento escolar. Estes pais na maioria das vezes são conscientizados ou cobrados a partir de discursos “prontos e fortes”, que os colocam tal quais seus filhos, em uma posição constrangedora, com restritas margens de negociação, contestação, relativização ou exposição de suas dificuldades (RATTO 2007 p. 206 apud. FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2012).

Essa forma da escolar realizar abordagem junto a pais, mães e responsáveis pelos alunos, ainda são destacadas no mesmo texto pelos autores:

tendo em vista que historicamente as relações entre escola e comunidade se constituíram de forma hierárquica, sendo a primeira detentora da verdade, enquanto os pais são considerados responsáveis pela educação moral dos filhos. Os professores reclamam a ausência dos pais para o diálogo, mas não indicam os espaços efetivos para esta prática. O processo de democratização e participação da sociedade brasileira, e mais especificamente, de participação dos pais na vida da escola, ainda é uma história a ser escrita. Os espaços de participação e dialogo ainda não existem efetivamente, com algumas poucas experiências exitosas. (FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2012, p. 08)

A cobrança por parte da escola deve motivar a aproximação da família para que esta seja mais um elemento de contribuição na mediação dos conflitos. A promoção de um espaço democrático junto à comunidade oferecendo diversas oportunidades de a família atuar no ambiente escolar e vice-versa.

É importante acrescentar ainda, que é possível observar uma diferença nas duas formas de abordagem da escola ao lidar com tipos diferentes de violência, pois o que se percebe nos relatos, é que a agressão com material contundente é mais prejudicial e destrutivo, fisicamente, que a agressão a tapas.

O quadro 13 apresenta um aspecto diferenciado devido ao local onde o conflito aconteceu ser fora do espaço escolar, mas dentro da sua área de influência, pois envolvem os ambientes de convívio dos alunos no trajeto para escola e de volta para suas casas.

Quadro 13– Agressão física ocorrida fora do espaço escolar, mas dentro do contexto de influência da escola

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
12	012/2011	1	De Relacionamento	Culturais	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O Secretário Denis registrou que novamente o aluno Pedro, advertido por escrito anteriormente por agressão, espancou o aluno Adonai com socos e batendo sua cabeça contra um dos ônibus do transporte escolar no momento do recreio. Novamente foram chamados os responsáveis por Pedro para tomar ciência do ocorrido e assinar o referido registro.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

Esse ato de violência apresenta característica de reincidência de comportamento irregular cometido por um mesmo aluno, mas agora em ambiente fora do espaço físico escolar. Percebe-se com isso que existe um entendimento por parte do aluno no qual ele considera que fora da escola ele pode fazer o que quiser porque as intervenções e punições se limitam ao espaço físico.

O fato de o aluno ser reincidente obviamente o denuncia por ter praticado outros atos de violência na escola, no entanto, os demais registros de agressão do aluno Pedro não apresentam uma padronização de agressividade e nem uma escala agravante de violência.

Também observamos que o não comparecimento dos pais ou responsáveis à escola parece ser uma atitude rotineira no caso de Pedro. No entanto, outros pais que comparecem assiduamente às conciliações, retornam outras vezes porque os filhos reincidiram em atitudes violentas ou indisciplinadas. Essa prática repetitiva parece ter desenvolvido um círculo vicioso representado pelo ideograma:

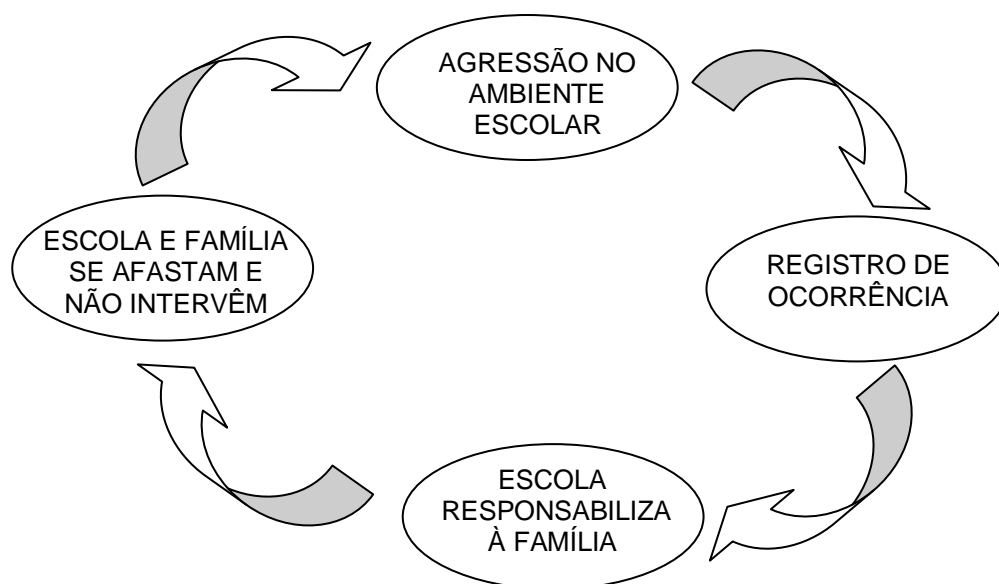


Figura 03 - Ideograma de círculo vicioso no relacionamento escola – família – agressão escolar
 FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

O ideograma apresentado parte da fase da agressão que é registrada e mediada através de punições ou ameaças de punições aos alunos e muitas vezes aos familiares. A esses familiares, a escola delega-se responsabilidades pela cessão da prática de atitudes irregulares no ambiente escolar, invertendo os papéis de responsabilização, pois ao matricular o aluno, a família já buscou na escola esse amparo educativo. Aí então a família se afasta por não saber como proceder para tanto, enquanto a escola permanece a estagnada a espera que a família resolva o problema. Frente ao dilema institucional, novas reincidências de atitudes violentas são presenciadas e assim sucessivamente.

Diante da constatação percebemos que a narrativa exposta no quadro 14 significa os mesmos princípios, uma vez que o aluno Pedro já tinha sido advertido por escrito anteriormente.

Frente a esses registros de agressão física notamos uma presença de conflitos relativos à agressão física como sendo uma das principais causas de agressão dentro da escola pesquisada. A seguir, passaremos a analisar as agressões do tipo verbal que também são comuns em meio aos registros.

2.2.4- Agressão verbal

Os registros de agressão verbal, considerados pelo quadro 1 como incivildades, são os de maior incidência no livro de ocorrências, alcançando percentual de 42% do total de todos registros. As Incivildades caracterizam-se por rupturas em relação a condutas de boa convivência culturalmente estabelecidas pelas escolas, conforme Charlot (2004 apud NASCENTE, LUIZ e FONSECA, 2015, p.08). Esses relatos são percebidos como violências verbais, com o uso de palavras de baixo calão ou tratamento por formas de abordagem pouco amistosas, como, por exemplo, codinomes referentes ao pertencimento a grupos de minorias (relativos à diversidade etnoracial, condição de gênero, características físicas, como peso, estatura ou qualquer outro não atendimento ao padrão estereotipado de beleza). Tanto nos relacionamentos simétricos de hierarquia, que abarcam as agressões entre alunos/as, por estarem em condições iguais no tocante à hierarquia, quanto nos assimétricos, entre alunos/as ou qualquer outro agente da escola a quem ele não esteja hierarquicamente igualado, são percebidas essas formas de violência verbal.

Quando as atitudes partem dos alunos, são considerados, na maioria das vezes, desacato ao funcionário no ato de sua função e registrados como ocorrências graves de infração. Por outro lado, não há nenhum registro de tratamento agressivo partindo de docentes ou demais funcionários para com os discentes. Essas características parecem estar relacionadas ao significado e o sentido que tem o desrespeito no âmbito escolar, ou mesmo, como a ideia de desrespeito é construída. Para isso é necessário refletir sobre como a relação entre estudantes e demais agentes da escola foi construída e quais são os princípios de respeito ao outro que permeia este relacionamento. Neste mesmo segmento, cabe ainda questionarmos se as relações de respeito e autoridade são construídas ou impostas, e mesmo se os alunos já têm estas regras internalizadas (FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2001).

As mediações relacionadas a este tipo de agressão também não ficam evidentes nos relatos, no entanto as punições e advertências são relevantes, assim como nos registros de agressão física, já analisados. Alguns dos registros mais

comuns estão listados a seguir e foram analisados em função dos critérios de como se configuram em violência de relacionamento e do tipo ao qual está classificado; o que isso produz no conflito, de qual maneira está estabelecido e como impacta nas relações escolares.

O quadro 14 trata de duas formas de violência, bem comuns aos demais relatos, e que necessitam ser distinguidos para que a mediação possa acontecer de forma eficiente. A agressão verbal foi precedida por outros atos de desacato que por sua natureza se configuram em violência simbólica contra a instituição, ou indisciplina como o exposto.

Quadro 14- Agressão verbal e suposta violência institucional

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
01	001/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais Setoriais	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O vigilante da escola Paulo procura a administração da escola para registrar ato de ameaça verbal do aluno Roberto que já havia cometido anteriormente outros atos de desacato. O aluno Roberto nega o ocorrido e afirma que não acontecerá novamente. O gestor George adverte que em caso de reincidência o caso será encaminhado ao setor judiciário competente.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

O atual registro assim como muitos do livro de ocorrências, apresenta um relato reduzido do fato no qual as informações como: a idade do aluno, a natureza do desacato e quantos foram os casos anteriores, tornam-se indispensáveis a classificação teórica eficiente. Assim cabe-nos analisar o contexto da redação para tentarmos entender melhor o conflito.

A primeira percepção que temos ler o relato, é que logo ao citar o nome do agressor, o redator já acrescenta a expressão "que já havia cometido anteriormente outros desacatos". Sendo este o primeiro registro do referido aluno, não há fundamento algum para tal crítica e essa posição preconceituosa está relacionada à percepções equivocadas de estereótipos que é uma característica do conflito de relacionamento.

Relacionado a essa mesma percepção, o tipo de conflito escolar também se configura como organizacional, visto que pode ter se originado no desequilíbrio das relações do desenho hierárquico da escola e sua comunidade.

A ameaça verbal pode ter resultado de outros casos de indisciplina não mediados da forma adequada e evoluíram para uma dimensão maior. Ou ainda, a agressão pode ter sido provocada por um olhar predeterminado, tal como um estereótipo preconceituoso estabelecido para o aluno como o exposto no resumo da narrativa do quadro 14, item 01. As supostas atitudes de indisciplina anteriores foram inclusive citadas no início do relato, configurando uma espécie de justificativa para a instituição da reincidência do caso.

Vale ressaltar ainda que o aluno mesmo negando o ocorrido, "reconhece" sua atitude irregular. Essa característica parece ter sido uma forma de evitar maiores confrontos entre ele e a administração, a reconciliação, anterior, pode ter ficado pendente, gerando novas agressões, posteriormente, e um clima de "instabilidade" em relação ao discente e, conseqüentemente, em sua relação vertical com a escola. Esse contexto torna o ambiente escolar mais hostil, pois as incivildades sinalizam também, um conjunto de insatisfações manifestadas pelos alunos diante de sua experiência escolar, ao mesmo tempo em que denunciam a ineficácia da escola em gerir os conflitos (SPOSITO 2001).

O conteúdo do quadro 15 apresenta a peculiaridade de ter ocorrido com alunos do turno noturno, no qual a distorção idade série é de aproximadamente noventa por cento e a modalidade de ensino na época, utilizava videoaulas semipresenciais (Ensino Médio Regular Mediado por tecnologias¹¹) com a condução de um professor tutor presente em sala de aula. A maioria dos discentes matriculados nesse horário possui uma vida profissional efetiva em horário comercial e conseqüentemente tem disponibilidade apenas durante a noite para os estudos. O conflito observado, tais como outros já relatados, possui aspectos de duplicidade em

¹¹ Modalidade de ensino realizada através videoaulas transmitidas ao vivo e online por uma Central de Mídias da Capital do Estado onde os professores oficiais de cada disciplina explanam seus conteúdos, repassam as atividades e atendem diretamente aos alunos de todas as localidades do Amazonas que possuem acesso a esse sistema. Cada turma possui um professor monitor presencial responsável pela organização e avaliação dos alunos. Percebemos, entretanto, Essa modalidade de ensino pode tornar escasso o diálogo em sala de aula, bem como tornar mais difícil a conscientização e internalização das regras de convívio escolar.

sua classificação, porém optamos por enquadrá-lo dentro da agressão verbal e destacar tais características.

Quadro 15– Agressão verbal por recusa ao cumprimento das regras de convívio escolar

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
06	006/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais Setoriais	Inter - relacional
Resumo da Narrativa: O gestor George registrou o ocorrido nesta administração que o aluno Nélio, do Ensino Médio Tecnológico, noturno, ao ser chamado para justificar a não utilização do fardamento escolar, se recusou utilizando palavras de desagravo ao gestor e afirmando que o registro não tem nenhuma validade para ele. Mesmo assim, foi advertido que em caso de reincidência será punido conforme regimento escolar. Assinaram o Livro apenas o gestor e a professora presente em sala de aula.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

Destacamos inicialmente, a situação de ser este, o primeiro registro de Nélio no livro de ocorrências. Essa condição ressalta a atitude precipitada do aluno em realizar um julgamento prévio, demonstrando mais uma vez a percepção equivocada das formas de relacionamento. O discente demonstra, com isso reconhecer que a atitude administrativa não irá influenciar em sua opinião de se negar a utilizar o uniforme – que está prevista no RGEEA - ou mesmo que já possui uma imagem constituída (que pode não ser a correta) da função do registro.

A banalização nas formas de tratamento nos relacionamentos escolares é uma das características anteriormente apontadas nas análises como sendo um dos agravantes nos conflitos. A utilização de palavras grosseiras e falta de reconhecimento da autoridade escolar, é definida pelo teórico Charlot, como incivilidade e, portanto, classificada no nível 2 de violência, conforme a categorização aqui adotada.

Notamos que ainda, as expressões utilizadas no argumento de negação do aluno não possuem fundamento algum para justificar sua recusa pela utilização do uniforme ou ainda reivindicar o direito de ser contra tal situação.

Quando o aluno afirma, que o livro de ocorrências não tem validade para ele, demonstra que o reconhece apenas pelo caráter punitivo que se impõe e que o

máximo que pode lhe causar, são mais problemas futuros com a administração escolar. Essa percepção parece estar relacionada ao fato de que as punições e registros, mesmo acontecendo com frequência, não cessam os problemas de violência escolar evidenciados no dia-a-dia. Essa mesma percepção equivocada também justifica o aluno ter se recusado a assinar seu próprio registro de ocorrência evidenciando seu temor quanto a utilização do mesmo e a recusa ao reconhecimento da irregularidade do fato. Tais atitudes indicam grande probabilidade de reincidência posterior por ter sido reconhecida apenas pelas assinaturas do gestor e professora que acompanhou o ocorrido.

O próximo registro evidenciado relata o envolvimento do aluno Nélio, mesmo sujeito dos quadros 15 e 16), em atitudes de desacato ao gestor. Diante dessa evidência constatamos que nas ocorrências anteriores o aluno se recusou a participar da elaboração dos registros e tão pouco foi procurado para dialogar sobre os problemas aos quais se envolveu.

Quadro 16– Reincidência de desacato direto ao gestor por aluno também recorrente

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
13	013/2011	1	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: O Gestor George registrou pela terceira vez o Desacato do aluno Nélio do turno Noturno. No ocorrido o aluno se negou a retirar o assessorio boné, que estava sobre seu rosto durante a aula e ofendeu com palavras de baixo calão a professora Izabel que solicitou por ser proibido pelo regimento escolar. O gestor interveio pedindo para o aluno que se dirigisse a sala de professores para resolver o problema e o mesmo se negou usando novamente palavras de ofensa moral. Finalmente o gestor paralisou a aula até que o aluno saísse da sala e em seguida assinou o documento de suspensão do aluno por 10 dias das atividades escolares, punição esta prescrita no regimento geral das Escolas estaduais do Amazonas.</p>					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

É necessário perceber primeiramente que o aluno Nélio pertence às turmas de Educação de jovens e adultos do turno noturno, que são compostas em sua maioria, por discentes adultos com distorção idade-série. Tais sujeitos educacionais

possuem famílias e integram as fontes de renda familiar, trabalhando durante o dia inteiro dedicando-se aos estudos a noite. A referida escola ainda trabalha, no turno noturno com o formato de ensino denominado Ensino Regular Mediado por Tecnologias, que basicamente se dá através de aulas on-line com a mediação de um tutor presencial.¹² Esse fator, apesar de não estar relacionado à atitude particular do aluno, o coloca em meio a perfis mais autônomos que exigem ainda mais horizontalidade nos tratamentos que os alunos em idade regular.

A reincidência na atitude do aluno Nélio, além de provocar alterações na percepção dos relacionamentos do ambiente escolar, demonstra que não houve reconhecimento algum da irregularidade das atitudes anteriores e muito menos a mediação do conflito que levasse a isso. Diante desse impasse, mais problemas podem emergir posteriormente ao convívio escolar. Os autores FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO apresentam essa prerrogativa em seu artigo de análise sobre as violências e indisciplinas constantes em livros de ocorrências escolares publicado em 2012:

os atos de incivildades, as pequenas transgressões que se reproduzem constantemente, as relações desrespeitosas que acontece sem parar entre alunos e entre alunos e educadores, acabam por provocar um clima de insegurança que marca o cotidiano escolar (FONSECA, RODRIGUES e ANTONIO, 2012, p. 06)

Essa sensação de insegurança marca o contexto escolar de forma que provoca outras mudanças de atitudes que podem vir a resultar em outras formas de violência, como tratamos anteriormente.

A afronta à instituição escolar e à pessoa do gestor parecem retratar uma resistência às imposições disciplinares que o ambiente escolar lhe exige, bem como suas limitações às diversas formas de relacionamentos sociais existentes.

O choque da atitude de violência que provocou constrangimento tanto do aluno quanto do gestor, parece ter causado o rompimento no diálogo e a estagnação no processo de mediação dos conflitos, o que levou a ocorrência diretamente ao teor punitivo. O artigo de Sposito (2001), sobre a análise de vários trabalhos acadêmicos sobre violência escolar expressa a preocupação diante da situação de medo:

¹² Professor com formação superior em qualquer disciplina, que monitora e organiza as atividades realizadas em sala de aula.

O medo do aluno leva o docente a uma frequente demanda de segurança, particularmente policial, nas unidades escolares, comprometendo a qualidade da interação educativa (SPOSITO, 2001, p. 100).

Tentar manter-se afastado dos relacionamentos indispensáveis ao convívio escolar é deixar uma lacuna no aprendizado mútuo dos sujeitos educacionais, esse medo de ser exposto ou agredido pela violência evidente e crescente na escola, pode causar danos irreparáveis ao processo de ensino aprendizagem.

Os dois registros expostos no quadro 17 apresentam em comum o fato de a ameaça ter sido feita com porte de arma branca por parte da discente além de uma delas ocorrer supostamente no interior da escola. As armas parecem não terem sido encontradas, mas precisamos considerar que a natureza da atitude parece ser planejada, visto que os alunos supostamente infratores afirmam já possuir um desafeto com a outra parte ameaçada.

Quadro 17– Ameaça verbal com porte arma branca

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
16	003/2012	2	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A aluna Larissa procurou esta administração para registrar que foi supostamente ameaçada de com um "canivete" pela aluna Débora do 6º ano. A aluna Débora foi chamada para esclarecer o ocorrido e negou ter feito tal ameaça, porém afirmou ter muita "raiva" da aluna Larissa. Na ocasião, as alunas foram informadas que em caso de reincidência sofrerão as devidas punições, assim também como foi solicitada a presença dos seus responsáveis na escola para devidos esclarecimentos.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
34	006/2015	3	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a presença da sra. Vanessa, mãe do aluno Tadeu do 7º ano, turno matutino, que veio em busca de informações do ocorrido entre o seu filho e o aluno Eder Jofre (registros 003 e 005/2015), pois ficou sabendo através do próprio Tadeu que Eder o havia ameaçado na escola com uma faca. A mãe relatou ainda, que ao ficar sabendo do ocorrido no final de semana, foi imediatamente à casa de Eder e de sua avó Marcela					

tomar satisfações para denunciar a polícia. A gestora chamou imediatamente os alunos envolvidos, outro aluno Jones que acompanhou o fato e o motorista do transporte escolar Newton, que na ocasião estava responsável pela sala. Explicou que o problema começou porque Tadeu chamou Eder de "filho da puta", o que levou a discussão entre os dois, mas que nenhuma ameaça foi feita, inclusive o aluno Jean, da mesma turma, relatou que percebeu a faca no bolso de Eder no outro dia e a tomou entregando-a ao referido motorista. O aluno Tadeu, confirmou os relatos na presença de todos. A gestora então solicitou a sra. Vanessa que antes de tomar quaisquer atitude que comprometa a escola e outras pessoas procure saber o que verdadeiramente aconteceu. Assinaram o registro, os responsáveis pelos alunos envolvidos e o referido motorista do transporte escolar.

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

A ameaça verbal com uma arma branca realizada no interior da escola representa para o contexto dos conflitos escolares, um agravante às formas de violência observadas neste ambiente. As atitudes como chamar de “filha da puta”, bater com a cabeça do colega na lataria do ônibus, dar um tapa na no rosto e ameaçar com canivete, são incivildades que podem resultar em crimes de homicídio caso não sejam detectadas e mediadas a tempo. É importante destacar essa questão de hierarquização dos conflitos, pois sinaliza uma percepção da instituição na qual o nível de violência está relacionado a intensidade da punição. Ou seja, a escola estabelece infrações e violências mais graves que outras, como por exemplo: bater no rosto pode ter o mesmo impacto que um xingamento. Obviamente que bater com uma casca de árvore machuca mais que com a mão, porém, em um nível de sistematização são basicamente as mesmas percepções.

A atitude de ameaça é configurada como uma forma de incivildade, pois representa o rompimento das relações de boa convivência do ambiente de convívio. O agravante de porte de arma conduz de forma indutiva à violência de agressão física, visto que esse tipo de violência, em geral, se dá mediante a um desequilíbrio emocional causado por uma frustração ou provocação que é muito comum em meio aos conflitos.

Cabe atentar no recorte do item 16 deste quadro 18 que as duas alunas foram informadas do processo punitivo em caso de reincidência, mesmo o relato informando que apenas Débora foi agressora. Nem mesmo o discurso reportado de Débora revela uma provocação de Larissa. Segundo consta, Débora ameaçou com um canivete apenas porque “tem raiva da colega”. No entanto, é interessante

observar aqui que o relato parece desacreditar Larissa, isso provem do uso do advérbio “supostamente”, pois levanta-se tal violência sem de fato haver comprovação. Essa parcialidade na forma de lidar é percebida pela primeira vez na análise destes registros.

Além de promover um clima de instabilidade e insegurança para quem presencia o ocorrido e mais ainda, para quem foi ameaçado, tal processo pode resultar em outras atitudes violentas e imprevisíveis, dependendo da natureza e da personalidade de quem se sentiu constrangido, o que pode tornar mais agressiva o resultante da violência. Assim, devido a esse motivo, os atores pertencentes à comunidade escolar passam a ver em cada relacionamento um perigo iminente e tendem a se isolar ou tratar de forma hostil quem se aproxima.

Os alunos ameaçados parecem ter participado do diálogo apenas como ouvintes e novamente e o desfecho se deu sob outra ameaça, dessa vez por parte da escola, quanto à aplicação de punição para o caso de reincidência. Essa característica da intervenção, aplicada pela administração escolar se assemelha a outros casos em que a escola age de forma punitiva ou ameaçadora.

A atitude repetitiva de jogar a responsabilidade de intermediação para a mãe ou familiares também é percebida nos relatos e atrelado a esse fato ainda percebe-se por parte da administração escolar um maior preocupação com a imagem da escola de que mesmo com o conflito instaurado.

2.2.5- Comportamento irregular

Na análise das atitudes reconhecidas como comportamento irregular nos atemos às características diversas, percebidas nos relatos dos registros de conflitos ocorridos no relacionamento aluno-escola onde muitas vezes estes comportamentos se confundem pela significação e valor entre uma parte e outra.

O quantitativo de 10 registros com essas características foram detectados nos livros de ocorrências, no entanto, todos fogem a legislação vigente por não se tratarem de sanções disciplinares. Para entender melhor é necessário esclarecer

que a atual Legislação vigente e particular da Escola em estudo que prevê o livro de ocorrências como sendo um documento de registro específico de sanções disciplinares¹³. Tais registros parecem não ter seguido às normas contidas no RGEEA – Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas - disposto no Anexo I dessa dissertação - sendo utilizados para registros de todas as alterações de clima escolar ocorridas na referida escola.

Essa forma de utilização do livro de ocorrências parece estar relacionada a uma atitude de autoproteção da instituição escolar, que além de tentar justificar suas intervenções paliativas, mantém o aluno sob sua vigilância no mesmo tempo em que o ameaça de punição nos casos de reincidência. Essa classificação do discente constituída através de um "dossiê" por si só já representa uma violência simbólica institucional de revide aos atos considerados indisciplinados.

O quadro 19 apresenta uma das atitudes de comportamento irregular que chama a atenção pela multiplicidade de interpretações e classificações que estão relacionadas ao relato contido no registro. Também menciona a utilização de documento muito comum nas escolas públicas, que é o Diário de Classe.

Quadro 18– Comportamento irregular discente de rasura ao diário de classe

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
03	003/2011	2	Valor/ Estruturuais	Organizacionais Setoriais	Normativo
Resumo da Narrativa: A professora Suze procurou a administração para registrar que a aluna Marta aproveitou-se de sua ausência por alguns instantes na sala de aula, para rasurar anotações do diário de classe da mesma. As anotações referiam-se ao registro de recusa dessa mesma aluna a fazer as devidas atividades em uma aula anterior. O secretário Denis registrou o ocorrido para posteriores providências.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

A atitude relatada no registro remete ao questionamento inicial de qual seria o enquadramento mais adequado ao tipo de atitude tomada pela aluna. Para isso é necessário entender primeiramente que o diário de classe é um documento de

¹³ Sanções disciplinares são punições aplicadas a quem comete uma infração das normas estabelecidas para o convívio no ambiente escolar.

utilização exclusiva do professor e que este pode conter as mais diversas informações referentes aos conteúdos e à vida escolar de cada aluno.

A rasura feita pela aluna da parte do diário que continha anotações ao seu respeito, pode estar relacionada a um conflito de valores, no qual a aluna discorda da atitude da professora ou do conteúdo do registro, expressando sua oposição, as anotações feitas pela docente e uma falta de identificação com o docente, consoante a Charlot (2004 apud ABRAMOVAY e MANCINI 2008). Na análise aqui empreendida compreendemos as rasuras do diário como de valor estrutural devido a possíveis divergências existentes entre o pontuado/anotado pela professora e seu aluno.

Outra característica que pode retratar um conflito estrutural de comportamento se deve a essa atitude ser contrária às normas de utilização do diário de classe que se limita ao uso exclusivo do professor. Nessa perspectiva, contrariar as normas escolares estipuladas para a boa convivência no ambiente escolar representa ato de indisciplina. Já a administração escolar parece ter entendido que a aluna cometeu um ato de falta de respeito ou mesmo de vandalismo por não reconhecer o documento que é patrimônio da escola inviolável e de manuseio único e exclusivo do professor em sala de aula.

Uma possibilidade ainda presente é uma leitura de conflito da caracterização “quanto aos dados”, uma vez que pode se caracterizar como uma divergência sobre pontos de vista distintos da aluna e professora. Ao compreender essa multiplicidade de caracterizações e possibilidades podemos visualizar as mais variadas perspectivas de conflito existentes nos espaços escolares.

O encaminhamento dos sujeitos à administração parece não ter esclarecido ou justificado a aluna o porquê de sua punição em Livro de ocorrências, muito menos a fez entender que tipo de irregularidade havia cometido e a dimensão estrutural do dano que causou ao processo administrativo e pedagógico da escola. .

O quadro 19 trata de outra característica resultante de conflitos de valor que estão presentes no ambiente de convívio escolar. Desobedecer às normas de convivência escolar ou simplesmente ignorá-las contribui para incidências de agravantes nos conflitos e conseqüente em atitudes agressivas e de violência.

Quadro 19– Comportamento irregular envolvendo reincidências de desacato às normas da escola e indisciplina

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
04	004/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais	Normativo
Resumo da Narrativa: O aluno Alfredo foi chamado pela administração para tomar ciência de reclamações recorrentes de docentes sobre sua atitude de desacato às normas da escola. As reclamações foram feitas mediante supostas atitudes de perturbação do ambiente de sala de aula que comprometiam a atenção dos demais colegas e dos próprios docentes no momento da aula expositiva. O aluno tomou ciência do fato, assinou o registro e foi advertido que em caso de nova reincidência será punido conforme regimento escolar.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

A característica de o aluno ter sido chamado à administração por motivo de reclamações de outros sujeitos sobre seu "comportamento irregular de desobedecer as normas de convívio escolar" por si só já é uma incivildade e por isso a classificação no nível 2 de violência. Quanto ao tipo de conflito, alguns questionamentos específicos impedem o processo de classificação. Pois, apesar de o registro tratar da agressão especificamente como "atitudes de desacato às normas da escola", o relato da ocorrência não deixa claro quais seriam as supostas atitudes de perturbação do ambiente de sala de aula, que comprometiam a atenção dos demais colegas e dos docentes no momento da aula expositiva, como por exemplo, se o aluno estava conversando muito, se levantando de sua carteira, utilizando celular e outros que descrevam a atitude. Pelo registro, não é possível saber quem faz a reclamação, se é um professor específico ou se é um conjunto de professores. Ao se tratar um conjunto de professores, não se sabe quantos nem quais.

Diante dessa dúvida percebemos que o tipo de conflito está mais atrelado às condições de relacionamento ocorrido na fase de conciliação, pois conforme o relato, o aluno foi chamado a administração apenas para tomar ciência das reclamações a seu respeito e assinar o livro de ocorrências, isso sem que houvesse qualquer diálogo e muito menos um consenso entre as partes envolvidas. Essa atitude além de ignorar o conteúdo conflituoso da ocorrência indica que comunicação foi inadequada, ou mesmo insuficiente conforme descrição contida no

quadro 2. Essa falha de comunicação parece ainda, estar relacionada ao concepção pré concebida do estereótipo do aluno reincidente do aluno.

Quanto às atitudes, não se tem precisão sobre o que exatamente perturba: se a promoção de conversas paralelas pelo aluno; se a inquietude revelada por não conseguir manter-se sentado; se a atitude de lançar objetos sobre outros colegas, entre tantas outras ações passíveis de sanção. Além disso, fica subentendido que há mais de uma ação do aluno em mais de uma aula, mas não há especificidade sobre a quantidade de ocorrências. Todas essas informações não apresentadas no registro impedem uma análise mais aprofundada do caso, não só em termos de investigação acadêmica, como é o caso desta dissertação, mas também em termos de análise de conjuntura para que a gestão escolar possa tomar alguma providência. Nesse sentido, a ocorrência é realizada com o único objetivo de deixar a ocorrência registrada, e, de algum modo, tentar amedrontar o aluno. Para, além disso, a ocorrência não aparece como primeiro passo de tentativa de solução de um problema recorrente na escola.

Visto que esse registro trata de uma sistematização de outras reincidências é necessário primeiramente esclarecer o que trata a legislação escolar vigente sobre caso. O Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas – RGEEA, dispõe de uma sequência de sete sanções disciplinares – citadas no item 1.5.1 desta dissertação – que devem ser aplicadas nos casos de punições reincidentes. A última delas trata da suspensão do aluno de todas as atividades escolares, mas se ainda persistirem os atos irregulares o aluno deverá ser transferido da instituição escolar. Conforme Seção II das Penalidades, Artigo 242 e "§ 5º Aos alunos que por motivo grave apurado através de inquérito administrativo e esgotados todos os recursos disponíveis e viáveis, será expedida transferência."

Como a escola, analisada nessa dissertação, é uma instituição pública que atende aos diversos perfis socioculturais e a diversas comunidades, é necessário o estabelecimento e acompanhamento de algumas regras junto aos seus docentes, discentes, gestor, equipe pedagógica, merendeiras, faxineiros, vigilantes, pais e colaboradores da comunidade. Isso é necessário devido ao fato de que muitos atos relacionados a comportamento irregular ocorrerem em função da própria falta de conhecimento ou incorporação dessas regras, as quais diferentes sujeitos educacionais conhecem, mas não as reconhecem como necessária ao convívio no

ambiente escolar. Assim, insistem em utilizar na escola, termos ou atitudes comuns ao seu cotidiano, mas que podem ser prejudiciais aos relacionamentos ou atividades ali desenvolvidas.

Em tal leitura é possível inclusive notarmos em alguns momentos elementos de conflito do tipo pedagógico, uma vez que rompe-se as estratégias e desenhos disciplinares determinados pelos docentes, tal como destacado por NEBOT (2000, apud CHRISPINO 2007).

No quadro 20 trataremos de outro agravante de conflitos relacionados a um comportamento irregular que é comum parte dos registros: a ausência de sala de aula no momento das atividades e sem a devida autorização do professor. Isso é um dos grandes problemas que parece contribuir para o desequilíbrio do status de ordem interna da instituição escolar e por isso precisa ser tratado a fundo em nossa análise.

Quadro 20– Comportamento irregular envolvendo saídas de sala de aula sem a devida permissão do professor

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
39	011/2015	3	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A Gestora Gisele registrou nessa administração que a aluna Maxiana, do 7º ano 01, turno matutino, saiu da escola sem comunicar e deixou sua mochila com materiais escolares. Os professores dessa turma confirmaram que essa atitude da aluna vem ocorrendo diariamente e que a mesma se encontra sem notas nas avaliações da maioria deles, prejudicando com isso o andamento de seus trabalhos. A gestora decidiu então encaminhar a aluna ao Conselho Tutelar Municipal, visto que as convocações aos familiares e responsáveis ultimamente não foram atendidas.					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

Os conflitos advindos de relacionamentos em que a organização e as percepções sobre as normas de convívio se apresentam de forma subjetiva e contemplam a comodidade de apenas uma das partes, podem resultar em contínuos embates ao longo do convívio. A imposição de regras sem o devido processo consensual pode ser percebido como minimização do sujeito envolvido que não

participou das escolhas. Assim, a falha no processo de relacionamento que define a classificação do conflito.

O caso da aluna mencionada no registro trata-se de um agravante de conflito que parece ter surgido como uma forma resistência à sua permanência em um ambiente pouco atrativo, o que a levou a sair de sala na maioria dos dias em que veio a escola. Essa perda de motivação pode estar relacionada a convivência no ambiente interno da escola, caracterizando um tipo de conflito do tipo pedagógico, consoante a NEBOT (2000 apud CHRISPINO 2007). Esses elementos podem ser desencadeados pela discente não gostar dos professores ou dos conteúdos tratados por eles, estar com medo de alguém, caracterizando fatores intraescolares, o relato reduzido, feito no Livro de Ocorrências acaba gerando dúvidas relativas as condições contextuais e mais amplas. Ao tomar por base o comportamento de tal aluna podemos indagar como a escola tem agido e tratado as ocorrências relativas a essa saída constante da escola, fato que pode ser percebido ou feito por demais discentes do corpo escolar.

Essa atitude tende a repercutir em uma forma de indisciplina por estar relacionada à desobediência das normas de convívio da escola, além de motivar os demais alunos da sala a também compartilhar das regalias de não participar das aulas.

O encaminhamento ao conselho tutelar nesse caso aparenta ser o “último recurso”, isto é: a escola já não consegue lidar com a situação e a atitude de coagir a família e aluno através de ameaças não apresenta grandes resultados resolve encaminhar a questão para outro órgão que tenha possa fazê-lo, além de mais uma vez tentar se isentar da responsabilidade diante do caso.

No quadro 21, apesar de constarem três registros diferentes iremos nos ater a característica comum que trata do agravante de conflito relacionado a um aluno com inúmeras reincidências de indisciplina, essa atitude que pode estar configurada como negação ou intolerância às regras da escola precisa ser analisada para que busquemos subsídios que justifiquem ou amenizem tal problema comportamental.

Quadro 21– Comportamento irregular envolvendo aluno com diversas reincidências de indisciplina.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
40	012/2015	2	Estrutural	Organizacional	Normativo
<p>Resumo da Narrativa: A gestora Gisele e alguns professores da escola registraram nesta administração a saída sem autorização dos alunos Willian, Walter, Geremias e Dorival. Esses alunos estão vindo a escola todos os dias, mas nem sequer entram na sala de aula. Imediatamente foram convocados os pais, solicitado providências e registrado o fato na presença e com assinatura de todos. Ao mesmo tempo foi registrada também pela gestora a presença do aluno Pascoal (registros 003, 004 e 007/2014), do qual vem recebendo inúmeras reclamações sobre apelidar e tratar com desrespeito os colegas de turma. Na oportunidade, também foram convocados três professores da turma, para relatar o comportamento do aluno em sala. O aluno foi advertido que esse tipo de conduta não é admitido na escola, bem como os trajes que estava usando, como uma camisa pichada e corte de cabelo diferenciado. Assinaram o registro a gestora e professores.</p>					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
41	013/2015	2	De Valor	Pedagógico individual	Normativo
<p>Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a uma conversa de conciliação entre a gestora e o aluno Pascoal (registros 003, 004 e 007/2014) que nos últimos dias tem sido alvo de reclamações por indisciplina em sala de aula e falta de compromisso para com seus estudos. O aluno comparece a escola sem nenhum material escolar, não participa das aulas, não faz as atividades e avaliações e se comporta muito mal durante as aulas expositivas. O aluno reconheceu seu comportamento irregular e confirmou as informações de que foi usuário de drogas até o início do ano letivo. Relatou também que fica aborrecido com seus pais que acham que ele ainda é usuário de drogas e que muitas vezes vem para a escola sem se alimentar. Ainda relatou que já passou por situações constrangedoras como ter que pular do alto da arquibancada do campo da comunidade para não ser preso pela polícia como seus colegas foram. Em seguida foram chamados os professores da escola e motoristas do transporte escolar para decidir o que deveria ser feito com o aluno, visto que o mesmo pediu mais uma oportunidade para mudar sua atitude, dentre elas, cumprir algumas exigências de imediato como a de cortar o cabelo, e participar das atividades de sala de aula. O aluno acatou as exigências e se comprometeu em ser um aluno melhor. Caso haja reincidência o aluno será encaminhado diretamente ao conselho tutelar municipal, pois sua mãe já compareceu inúmeras vezes à escola para tratar do comportamento de Pascoal e apesar de ter se comprometido em intervir, não foram observadas alterações no comportamento do aluno.</p>					

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
42	014/2015	2	De Relacionamento	Pedagógico individual	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a presença dos pais do aluno Pascoal (registros 003, 004, 007/2014 e 12/2015) para tratar dos problemas relacionados ao comportamento do seu filho na escola. Na ocasião a mãe relatou que Pascoal é usuário de drogas e que não os obedece mais, não ouve seus conselhos e que têm observado hábitos estranhos do mesmo como falar sozinho. A gestora relatou que em sua ultima conversa com o aluno, ele afirmou ter parado de usar drogas, mas os pais desmentiram afirmando que ele passa a noite na rua com outros usuários da comunidade. Imediatamente a gestora ligou para a Conselheira Tutelar Cassia que registrou o ocorrido por telefone mesmo e informou que estava aguardando terminar o período de férias dos demais conselheiros para poder sair da sede do município e visitar as comunidades de Zona Rural. Enquanto isso, o aluno deverá continuar frequentando regularmente a escola sob a observação efetiva de seu comportamento.</p>					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

O primeiro registro do item 40 aponta para um problema estrutural na escola, pois parece que a motivação para que os alunos se ausentem das aulas está superando a necessidade de eles ficarem. Essa atitude está condicionada a uma das duas causas prováveis: 1) a falta de atrativo no ambiente escolar ou 2) ao aumento do atrativo fora dele. Os relatos não apresentam informações suficientes para problematizar esses questionamentos e nem apresentam a iniciativa de tratar do ocorrido com os alunos limitando com isso a análise e processo de mediação do conflito. Mesmo assim, a administração escolar convoca os pais para informar do ocorrido e solicitar providências, repassando dessa forma a responsabilidade a eles e buscando dessa forma se isentar de problemas que venham a ocorrer por causa dos alunos ausentes. Na conciliação, que ao que parece não contava com a presença dos alunos, omite-se o diálogo direcionando o foco da presença dos familiares ao reconhecimento do fato registrado e assinado por todos.

Observamos ainda na conversa constante no item 41, entre o aluno e a gestora, um reconhecimento por parte do aluno Pascoal, pelos comportamentos irregulares, que na ocasião se dispõe a relatar fatos de sua vida pessoal que muitas das vezes comprometem suas atitudes na escola e fora dela. O mesmo item relata outro ocorrido que parece ter surgido em meio a conciliação do primeiro. Trata-se da

utilização de palavras grosseiras e apelidos por parte de Pascoal, que é mais um dos “reincidentes”. Ao que parece o tratamento que tem sido dado a ele na escola sempre está relacionado ao registro de ocorrências e parece não surtir efeito algum, ampliando a cada reincidente a capacidade negativa de afetar outros atores por sua conduta irregular.

Em seguida, no item 42, os pais comparecem à escola para tratar dos fatos reincidentes, e a gestora comunica de imediato o conselho tutelar para que assumam a responsabilidade pelo aluno, frente ao posicionamento da mãe em relatar o contínuo consumo de drogas, por parte de Pascoal. Essa atitude compromete a confiança necessária do aluno para com a instituição escolar e da mesma maneira interfere no relacionamento amistoso entre o aluno e a gestora.

As atitudes descritas no registro parecem ter sido motivadas por um acúmulo de problemas que acometem o aluno Pascoal em sua vida pessoal, escolar, familiar e social. No entanto, os reflexos desses problemas se evidenciam na escola diante dos agravantes de conflito existentes nos relacionamentos escolares.

A atitude da administração escolar em conduzir o caso a uma forma de julgamento do aluno por suas atitudes junto a vários membros da comunidade escolar, parece estar relacionada à insegurança que a própria instituição já possui em lidar com condução do processo.

O contexto escolar resultante, tanto está relacionado à percepção de uma forma de coerção para o acatamento das normas quanto às percepções equivocadas de relacionamento que essa atitude transmite, ou seja a instituição oferece uma segunda oportunidade e logo em seguida retira, talvez isso, conjuntamente ao Conselho Tutelar influenciem muito mais na continuidade ou não dos estudos de Pascoal.

Ao final do registro do item 41, deste quadro 23, são mencionadas algumas exigências para a continuidade do aluno na escola, dentre elas, se refere a mudança no formato do corte de cabelo do aluno. Essa atitude caracteriza uma forma de violência simbólica Institucional, visto que não há Legislação alguma que trate sobre a exigência de aparência para a permanência na escola e a arbitrariedade cometida pela instituição escolar pode apenas resultar em maiores conflitos futuros.

As atitudes evidenciadas nesta análise denunciam um público discente diversificado, com problemas sociais que precisam ser contornados para a garantia

do aprendizado. Por outro lado também revelam uma escola despreparada para atuar nesse contexto de conflitos iminentes, de forma que ao invés de facilitar os diálogos acaba por privá-los ou mesmo evitá-los. Ciente disso, o gestor escolar torna-se peça fundamental para a adequação desse ambiente, tornando-o cada vez mais compreensivo, mais tolerante e mais inclusivo.

As análises até aqui apresentadas tratam de percepções presentes nos relatos oficiais de vários registros de ocorrência da escola em estudo entre os anos de 2011 e primeiro semestre de 2015, essas observações serão organizadas e sistematizadas no item subsequente como os resultados finais obtidos nessa pesquisa e posteriormente servirão como subsídios para a construção do capítulo 3 dessa mesma dissertação.

2.3– Sistematização dos dados: considerações sobre a gestão do conflito

A pesquisa documental realizada através dos registros em livros de ocorrência revelou informações relevantes à função de mediador dos conflitos escolares. Assim como no decorrer da pesquisa, foram feitas algumas alterações que estavam propostas na metodologia tentando priorizar as informações que cabem ao gestor no âmbito do processo de mediação.

A primeira observação a ser feita ocorreu no processo de coleta dos registros, quando nos foi informado a dificuldade de acesso a esse livro por parte de alunos e professores, porque as pessoas responsáveis por registrar e realizar o processo de conciliação na escola se reduz apenas ao gestor e ao secretário da escola. Quando não há disponibilidade dos mesmos para realizar os registros, os interessados precisam voltar em outro momento para serem atendidos. As funções de gestor e secretário nas escolas públicas do Amazonas cada vez mais acumulam tarefas, sendo eles os responsáveis pela administração burocrática, financeira, pedagógica, contábil e até mesmo de segurança e vigilância da escola.

Diante das análises realizadas sobre os registros em livros de ocorrência da escola em estudo, percebemos inicialmente que há uma grande dificuldade de

reconhecer e problematizar as formas de conflitos propostas pelos teóricos. Essa dificuldade acontece em função precariedade dos relatos que compõem os registros e por não haver uma continuidade no processo de acompanhamento individual de cada aluno ou turma. Segundo Marília Sposito (2001):

A precariedade das informações é significativa e decorre de uma série de fatores. O primeiro diz respeito à ausência de continuidade nas formas de registro e de monitoramento do fenômeno. (SPOSITO, 2001, p. 92)

Os registros e relatos também são produzidos com linguagem tendenciosa, que acentuam as irregularidades cometidas contra a instituição escolar, mas atenuam ou justificam as irregularidades cometidas pela mesma. Nesse contexto a veracidade dos fatos se perde tornando menos eficiente a averiguação do conflito e conseqüentemente também sua mediação. Nesse mesmo contexto é necessário acrescentar que pelo motivo de o livro não apresentar ocorrências sobre docentes, não quer necessariamente dizer que essas agressões não existam. O que pode ocorrer é que o livro de ocorrências é um registro da escola, que fica em poder da escola e que é gerenciado por funcionários da escola. Desse modo, é importante reconhecer que a assimetria de poder entre os atores (estudantes, docentes, funcionários/as e equipe gestora) pode influenciar na condução desses registros. Infelizmente, esta é uma limitação deste trabalho, que não será resolvida nesta dissertação, mas que poderá ser objeto de investigação em outro trabalho de pesquisa.

Durante as análises, também se percebe no teor dos registros o descaso da escola para com o processo de conflito que resultou em violência, assim como a sua atenção maior voltada às normas de caráter punitivo considerando o fato como isolado do convívio do ambiente escolar.

Algumas punições aplicadas pela escola também não estão previstas na legislação específica vigente, parecendo ser elaboradas ali mesmo diante da percepção que o gestor ou secretário tem do perfil do aluno que infringiu alguma norma ou mesmo pelo nível de violência cometido. Marília Sposito (2001) corrobora:

Cada gestão encontra seus próprios procedimentos ou, muitas vezes, não empreende a tarefa do acompanhamento sistemático tendo em vista o grau encontrado de dificuldades (SPOSITO, 2001 p. 92)

É necessário ainda acrescentar que a aplicação de punições às atitudes violentas resultantes de conflitos apenas contribuem para outros conflitos de maiores dimensões e complexidades.

Diante das observações e em meio a este emaranhado de conflitos está a pessoa do gestor escolar que tem como função principal gerir as ideias de forma sensata para que produzam resultados positivos e elevem o nível de educação e de rendimento de sua escola. O gestor também é responsável por mediar diversas formas de conflito comuns nos relacionamentos, fazendo com que a experiência com as diferentes formas de pensamento produzam novos saberes e tornem o ambiente escolar mais atrativo e agradável para quem busca novos aprendizados.

Para tanto é necessário inicialmente sistematizar o processo de averiguação, problematização, classificação e mediação de conflitos. Através de um formato de registro que contemple a sequência de acompanhamento individualizada dos atores ou grupos, e as principais informações que possam esclarecer o processo que levou o infrator a cometer a infração.

A instituição escolar como parte integrante e indispensável à mediação dos conflitos necessita junto ao gestor, estar atualizada de informações e subsídios que viabilizem espaços democráticos necessário às discussões, projetos, seminários e congressos onde os relacionamentos comuns ao processo de aprendizagem. Não estamos aqui apresentando a solução para o fim dos agravantes de conflito, mas definido um ponto de partida que possibilite a eficácia nas mediações e que com o empreendedorismo do gestor escolar possa tornar o ambiente escolar mais agradável e propício para a aprendizagem.

Como sugestão à prática do gestor escolar no que se refere a mediação de conflitos apresentaremos no capítulo seguinte um programa de ação educacional – PAE que possibilite a sistematização dos subsídios necessários à mediação de conflitos levando em conta às propostas de CHRISPINO (2007):

Todo programa que se proponha a envolver grande número de variáveis, como é o caso das escolas, deve ter o cuidado de trabalhar a partir de generalizações. O Programa deve comportar-se tal qual um grande e delicado tecido jogado sobre um conjunto de peças com contornos distintos. O tecido é o mesmo, mas ao alcançar a peça, toma a forma desta! Ele se amolda a cada realidade. Com um programa de mediação de conflito escolar não será diferente. CHRISPINO (2007, p. 25)

Essas precauções quanto ao subjetivismo das análises e mediações previstas na proposta de Crispino serão fatores preponderantes na elaboração e implementação do programa.

Diante do exposto, percebemos a necessidade de intervir nos formatos de registro apresentados e analisados no decorrer da pesquisa para que os processos de mediação de conflitos tornem-se mais eficientes. Como fator preponderante para o início dessas atividades é imprescindível sistematização nos processos de registro das alterações do clima escolar estabelecendo junto à administração escolar e gestor formas de registros e atuações mais igualitárias e profissionais.

3- PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL: UMA PROPOSTA PARA ADEQUAÇÃO DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIAS QUE VIABILIZE A SISTEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM UMA ESCOLA DO AMAZONAS

Este trabalho de pesquisa documental realizou um levantamento dos relatos registrados nos Livros de Ocorrências de uma escola da rede Estadual de Educação do Amazonas, coordenadas pela SEDUC/AM durante o período de 2011 até o primeiro semestre de 2015. O objetivo inicial era verificar o motivo da assimetria no quantitativo de registros entre esses anos, no entanto, o olhar voltado às necessidades de informações prevista na função de gestor escolar conduziu o foco da pesquisa para uma investigação mais complexa, que envolveu buscar a compreensão de quais motivos resultaram na elevação considerável dos registros de ocorrência. Para tanto precisávamos conhecer, classificar e analisar os casos de violência escolar resultantes de conflitos, para com isso, obter subsídios necessários a uma mediação eficiente. Além dos registros, foram utilizadas bases teóricas que tratam sobre a função do Livro de ocorrências nas escolas, legislações escolares vigentes, conflito geral, conflito escolar, violência escolar e clima escolar.

Mencionamos anteriormente que durante a coleta dos dados da pesquisa, percebemos dificuldades no acesso à redação dos registros, os quais fica restrito a dois funcionários da escola especificamente, que são o gestor escolar e o secretário. Enfatizamos também que por estes funcionários estarem sempre sobrecarregados de tarefas, na maioria das vezes não conseguem investigar e descrever o caso minuciosamente como deveria. Nesse caso seria importante compartilhar essa função a outros atores que possuam o devido conhecimento pedagógico para tanto. Para essa finalidade poderia ser disponibilizado um roteiro específico de registro com itens objetivos e subjetivos consecutivamente.

Ao iniciar a leitura dos registros também nos deparamos com uma linguagem de difícil entendimento na qual algumas vezes, a caligrafia dificultava a leitura de determinadas palavras. Quanto ao formato dos registros, verificamos que é utilizada uma sequência numérica de acordo com a data de ocorrência para identificá-los e que essa sequência é reiniciada a cada ano. Entretanto, essa

identificação não possui nenhuma relação com o histórico de conduta de um aluno, funcionário ou comunitário, o que seria indispensável à problematização do registro.

Informações básicas como data do ocorrido, assinaturas de reconhecimento, identificação de quem registrou ou quem procurou a administração para registrar e informações técnicas como descrição do tipo de agressão, do motivo pelo qual ocorreu e em que momento ocorreu são algumas das inúmeras lacunas que dificultam o entendimento do caso relatado e conseqüentemente dificultaram as classificações e análises dos conflitos ocorridos na escola e que estão presentes nessa pesquisa. Para preencher essas lacunas, é necessária a formulação de um documento específico para registros de alteração do clima escolar, com aspectos que privilegiem as partes objetivas e subjetivas necessárias às análises dos relatos.

Como não há registro específico de práticas de mediação de conflitos desenvolvidas pela escola, nos atemos apenas aos relatos contidos nos registros para tentar entender o que realmente é feito diante dos conflitos. Nessa averiguação percebemos que a mediação se dá apenas pelo monólogo da administração escolar enfatizando as normas e punições que a escola pode aplicar caso haja reincidências. Em alguns dos relatos de violência são descritas algumas falas das vítimas, no entanto o agressor participa apenas como ouvinte. Há casos até em que o aluno afirma que "o registro no livro não tem validade alguma para ele", o que demonstra que normalmente as intervenções realizadas na escola para mediar os conflitos e amenizar os casos de violência não são eficazes.

É necessário acrescentar aqui que, provavelmente, algumas escolas ainda não estão preparadas para mediar conflitos, e os atores que convivem no ambiente escolar parecem estar alheios ou se esquivar das manifestações produzidas por eles. No entanto, precisam identificar e reconhecer a necessidade de atuar diante desse fenômeno crescente nos ambientes escolares. As autoras NASCENTE, LUIZ e FONSECA (2015) alertam para essa necessidade:

Sem a percepção da violência como ação que se manifesta nas relações de convivência entre pessoas de dentro ou de fora da escola, de motivações e situações as mais diversificadas possíveis, relacionadas a fatores estruturais, econômicos, culturais, políticos, religiosos, valorativos, entre tantos outros, esses educadores (equipe gestora, docentes e funcionários) estão perdidos em seus espaços escolares, muitas vezes adoecendo ou abandonando a profissão. (NASCENTE, LUIZ e FONSECA, 2015 p. 03).

É perceptível nas formas de conciliação relatadas nos registros da escola aqui analisada, a falta de conhecimento da equipe gestora e docentes para lidar com as diversas formas de violência que a cada dia estão mais presentes no ambiente escolar. A utilização do livro de ocorrências como mecanismo de autoproteção parece estar relacionada à dificuldade de lidar com esses problemas. Mas não era objetivo da pesquisa, avaliar a eficiência da escola e seus atores em mediar conflitos, portanto o foco sempre se manteve na percepção da forma que esses conflitos estão sendo percebidos e tratados pela escola em meio aos múltiplos relacionamentos que ali acontecem.

Assim, para que a escola reconheça a necessidade de adequar as demandas de mediação de conflitos e inicie a sistematização dos processos que levarão à eficácia dessas mediações, é indispensável que três providências básicas sejam adotadas: a primeira é desenvolver junto à equipe escolar a competência de reconhecer e lidar com as diversas formas de conflito que podem surgir em meio aos relacionamentos que ocorrem na escola. O segundo é estipular um formato de registro acessível onde todas as ocorrências possam ser descritas detalhadamente, fidedignamente de forma imparcial e arquivadas sistematicamente para que as informações ali contidas auxiliem no processo de mediação de conflitos. A terceira consiste em descrever neste mesmo registro o processo de mediação, no qual devem constar as formas de abordagem desde a conciliação entre as partes até a obtenção do consenso final, quando for o caso.

Diante das necessidades verificadas nos resultados da pesquisa, este capítulo apresenta um Plano de Ação Educacional contendo quatro ações principais, necessárias à sistematização do processo de mediação de conflitos na Escola investigada. As três primeiras voltadas aos docentes e equipe pedagógica e a última aberta aos demais comunitários: alunos, pais, administrativos (as), merendeiros (as) e serviços gerais da escola. Essas ações visam com isso, oferecer subsídios suficientes a uma mediação de conflitos mais dialogada e produtiva:

- A primeira propõe formação voltada a desenvolver habilidades e competências básicas para reconhecer e lidar com as diversas formas de conflitos que ocorrem na escola sendo oferecida exclusivamente para o público docente e equipe pedagógica da Escola Estadual;

- A segunda propõe apresentação de formulário específico em formato digital e impresso para registro e acompanhamento das alterações verificadas no clima escolar, que envolvam direta ou indiretamente comunitários da Escola;

- A terceira também proporá apresentação de proposta de formulário específico em formato digital e impresso, mas dessa vez, para ser utilizado na fase de registro e acompanhamento do processo de mediação de conflitos escolares;

- A quarta e última ação proporá disponibilizar um espaço de discussão através de roda de conversa com alunos e comunitários para apresentação dos novos instrumentos de acompanhamento, sistematização e mediação de conflitos escolares, com espaço para sugestões e esclarecimento de dúvidas.

Essas ações objetivam além de oferecer condições para implementar o processo de mediação de conflitos na escola, o auxílio ao trabalho do gestor escolar na condução dos programas, projetos e ações pedagógicas da escola bem como nos processos de adequação desses mecanismos à resolução dos principais problemas enfrentados em seu dia-a-dia. Na seção a seguir passaremos a detalhar os problemas detectados no estudo de caso e as primeiras formações para os docentes e equipe pedagógica.

3.1– Problemas detectados no caso em estudo

A proposta de oferecer uma política de formação continuada junto aos docentes e equipe pedagógica da escola em estudo é justificada pela necessidade divulgar informações atualizadas a docentes e equipe pedagógica escolar sobre uma das demandas observadas ao longo do processo de massificação da educação. Essa demanda tem sido nos últimos anos problematizada, discutida e avaliada, porém pouco divulgada nas escolas públicas. Os conflitos escolares e o agravante de violência são hoje manchetes de revistas e jornais que circulam em todo país, e a escola como protagonista dessas manchetes, continua sem saber o que fazer para lidar com esse problema.

Diversas evidências que compõem a análise dos registros do livro de ocorrências no capítulo 2 dessa pesquisa, apontam para uma escola que se fecha para a comunidade e se mantém fiel às normas hierárquicas que lhes são impostas, buscando autoproteção em instrumentos legais que na verdade, só a deixa mais fragilizada e hostil.

A categorização dos alunos, feitas a partir de perfis sócio-comportamentais predefinidos, também é uma característica muito comum nos relatos de ocorrência escolares. Percebe-se a partir disso, que na maioria das vezes, as formas de tratamento ou de punição durante o processo de mediação são realizadas distintamente dependendo do sexo, turma, reincidentes de outras ocorrências ou mesmo por pertencerem a segmentos diferentes da comunidade escolar. Nesse sentido a escola reafirma a exclusão do aluno, contrariando o Artigo 2º da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional que disciplina as instituições a educação escolar e que tem como princípio básico o "desenvolvimento pleno do educando". (Brasil. 1996, p. 01)

Em relação aos conflitos percebemos que os discentes são os mais afetados por tal hostilidade, visto que sofrem com a atitude extremista de imposição das normas escolares e ainda com as formas de agressão praticadas por eles, entre si. Já os docentes por terem contato direto com o aluno são afetados tendo uma ligeira vantagem em comparação ao gestor equipe pedagógica e demais funcionários. Em relação ao gestor escolar, responsável por gerir de forma sensata e eficiente as demandas, parece "ficar perdido" em meio às reincidências de atos violentos praticados dentro e fora do ambiente escolar, e acaba se mantendo indiferente a essas demandas.

A realização de formação continuada específica que trate das demandas de conflito e violência escolar visa oferecer subsídios teóricos que desenvolvam habilidades e competências para o gestor, docentes e membros da equipe pedagógica dentre essas habilidades estão: reconhecer, discutir, classificar e mediar de forma eficiente os conflitos surgidos a partir dos diversos e complexos relacionamentos escolares. Essa formação também objetiva equiparar os conhecimentos sobre conflitos e violência escolar entre os membros que compõem o público alvo, para que possam trabalhar em parceria na busca por novas formas de lidar com um problema remanescente na maioria das escolas.

Para complementar essa formação realizaremos uma apresentação específica e detalhada do formulário 01 - específico para registros de qualquer alteração observada no clima escolar que envolva de forma direta ou indireta a escola - justificando cada item e informando os procedimentos para preenchimento por completo.

Na sequência realizaremos a apresentação do formulário 02 - específico para registro da(s) forma(s) de mediação utilizada(s), das reações observadas durante o processo de mediação e do consenso alcançado ao final do processo – justificando a necessidade do preenchimento de cada item no processo de mediação.

Para realização de todo esse percurso de formação não haverá despesas com pessoal, visto que o instrutor será funcionário da própria rede Estadual de educação. No entanto, é necessário que haja a disponibilidade necessária para que o mesmo possa se dirigir até a comunidade de zona rural e realizar durante três dias a formação. Como a escola fica situada fora do perímetro urbano do município, será utilizado o transporte disponível para professores que leva e traz todos esses funcionários no mesmo dia. As despesas necessárias à realização das ações se reduzem apenas à alimentação do instrutor e às cópias do material didático necessário à formação e aos formulários no formato impresso a ser divulgado para todos os participantes.

Essas três ações podem dar origem a documentos até hoje inéditos nas escolas, pois como percebemos anteriormente, os livros de ocorrências não oferecem subsídios suficientes para gestão de conflitos escolares, e podem vir a prejudicar esse processo se não forem utilizados corretamente. Essa iniciativa reconhecida como Política de Gestão Democrática deve promover a transparência no relacionamento escola-aluno e com isso motivar a responsabilização de todos os comunitários pelo êxito da instituição.

Quadro 22– Síntese das principais dificuldades percebidas no processo de sistematização dos registros de alteração do clima e conflito escolar e as ações propostas para intervenção

Principais dificuldades percebidas	Encaminhamentos Propostos
- Capacidade de perceber, identificar e classificar os conflitos ocorridos no contexto dos relacionamentos escolares;	- Realizar formação específica que discuta os temas de conflitos gerais, conflitos escolares, violência escolar e alterações do clima escolar tratando das formas de percepção, gestão e acompanhamento dessas manifestações;
- Descrição precária dos registros das alterações do clima escolar percebidos nos registros do livro de ocorrências;	- Apresentação de proposta do formulário 01, específico para registro de alterações;
- Descrição precária dos registros de diálogo e mediação de conflitos percebidos através dos relatos contidos nos registros do livro de ocorrências;	- Apresentação de proposta do formulário 02, específico para registro do processo de mediação de conflitos;

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa

Essas dificuldades estão sempre relacionadas à ausência de mediação efetiva dos conflitos escolares, visto que a escola até mesmo desconhece a necessidade de promover essa mediação. As ações previstas nos encaminhamentos visam inicialmente obter informações mais detalhadas que auxiliem na problematização dos registros de ocorrências, que também serão propostos aqui, em uma roupagem mais adequada e específica ao processo de mediação.

3.2- Ação 1: Programa de formação específica para docentes e equipe pedagógica

Conforme o exposto no capítulo dois dessa pesquisa as escolas atualmente se encontram sem o devido conhecimento para lidar com os episódios de violência cada vez mais crescente no ambiente escolar. Esse contexto acaba levando as instituições escolares a tomarem posicionamentos rígidos quanto à imposição das normas de convivência ou de estabelecerem um padrão subjetivo de punições que na maioria das vezes impõem mais violência aos relacionamentos.

O programa de formação específica, aqui proposto, pretende envolver os principais atores responsáveis pela mediação de conflitos na escola visto que esse processo também envolve estratégias pedagógicas para sua implementação. O gestor, professores e membros da equipe pedagógica além de possuírem esses pré-requisitos, também são as pessoas que estão diariamente em contato com os demais atores da comunidade escolar, o que oferece mais acessibilidade e disponibilidade para a realização das mediações.

Os conteúdos básicos da formação serão divididos em cinco blocos distintos, distribuídos em duas semanas com dez horas semanais de exposição e discussão dos temas totalizando vinte horas totais. Estima-se que para o local de realização das práticas de formação, sejam disponibilizadas as salas de aula da própria escola em horário a ser estipulado posteriormente. Os encontros serão ministrados pelo próprio proponente mediante autorização e aprovação do gestor e participantes e em data com horário propício para isso.

Os temas de discussão de cada bloco serão consecutivamente: 1) Conflitos gerais; 2) Conflitos escolares; 3) Evolução dos conflitos escolares e o agravante da violência escolar; 4) Clima escolar e suas alterações mediante os agravantes de conflitos; 5) Abordagem, acompanhamento e mediação de conflitos escolares. Esses temas serão abordados de forma sistemática buscando conduzir as discussões para os pontos principais a serem observados e abordados no contexto escolar.

Para a realização dos encontros serão utilizadas apostilas com abordagens teóricas dos conteúdos relacionados aos cinco temas específicos de discussão além de slides e vídeos que auxiliarão na condução das discussões. Ao final dos encontros serão propostas atividades avaliativas contendo situações hipotéticas de registros de violência escolar para que sejam problematizadas, classificadas e mediadas junto aos participantes.

Quadro 23– Síntese da Ação 01 - Programa de formação específica para docentes e equipe pedagógica

Ação 01						
O que fazer?	Por que fazer?	Onde fazer?	Quando fazer?	Quem fará?	Como fazer?	Custo
-Formação específica sobre conflitos escolares, violência escolar, alterações do clima escolar, principais formas de abordagem e mediação;	-Desenvolver habilidades e competências para sistematização e implementação dos processos de mediação de conflitos na escola;	- Nas salas da própria escola em estudo;	-Nos horários de funcionamento da escola conforme disponibilidade de do gestor docentes e equipe pedagógica;	Proponente Formador; Gestor escolar, docentes e equipe pedagógica;	- Encontros presenciais com discussões temáticas e atividades práticas;	- Apostila de divulgação do material teórico utilizado nos encontros; Valor aproximado: R\$ - 600,00 Cópias e encadernações: R\$ 400,00 Alimentação R\$ 200,00

Fonte: Modelo 5W2H. Adaptado de MERHI, 2007 (Elaborado pelo autor).

Essa formação poderá ser expandida a outras escolas da rede estadual de educação mediante planejamento e orçamento de custos previamente aprovados.

Os principais objetivos estabelecidos para essa ação são os seguintes:

a) Oferecer informações atualizadas sobre o atual contexto dos relacionamentos ocorridos no ambiente escolar;

b) Estimular a reflexão a respeito das mudanças ocorridas desde o processo de universalização da educação no Brasil até os dias de hoje;

c) Discutir os conceitos teóricos acerca dos temas específicos:

1) Conflitos gerais: Concepção, Definições, Abordagens, Tipos de conflito. Objetivo do conteúdo: Propor discussões sobre a definição e as várias formas que os conflitos gerais se apresentam na escola e na própria sociedade com base no artigo de Álvaro Chrispino do ano de 2007: "Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação", por tratar especificamente dos temas propostos para a formação; Carga horária a ser utilizada: 2 horas.

2) Conflitos escolares: Definição, Conflito e conflito escolar, Tipos de conflito escolar, Tipologia do conflito escolar. Objetivo do conteúdo: Propor discussões sobre a definição e as várias formas que os conflitos escolares se apresentam em meio aos conflitos gerais e no ambiente escolar apresentando as formas mais comuns de

percepção através da sua tipologia com base no artigo de Álvaro Chrispino do ano de 2007: "Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação." Carga horária a ser utilizada: 2 horas.

3) Evolução dos conflitos escolares e o agravante da violência escolar: Definição de violência escolar, Contexto nacional de violência escolar; Níveis de classificação da violência escolar. Objetivo do conteúdo: Apresentar dados do artigo periódico da UNICEF de 2008, produzido por Mirian Abramoway e Marta Avancini que tratam do contexto de violência nas escolas brasileiras e dos níveis de violência a serem percebidos nas alterações do clima escolar, oferecendo aos participantes habilidades específicas para reconhecerem e classificarem as diversas formas de violência presentes no contexto escolar. Carga horária a ser utilizada: 2 horas.

4) Clima escolar e suas alterações mediante os agravantes de conflitos: Definição de clima escolar, Grupos de contextos presentes no interior da escola. Objetivo do conteúdo: Apresentar a definição de clima escolar proposto por Juliana Candian e Wagner Rezende no artigo da revista eletrônica "Pesquisa e debate em Educação em 2013" e os grupos de contextos a serem observados no clima escolar. Carga horária a ser utilizada: 2 horas.

5) Abordagem, acompanhamento e mediação de conflitos escolares: Por que a mediação de conflitos na escola; Questões norteadoras para estruturação de programa para mediação de conflitos escolares. Objetivos do conteúdo: Propor discussões e meios para a prática de mediação de conflitos escolares através das análises e percepções das alterações do clima escolar com base no artigo de Álvaro Chrispino do ano de 2007: "Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação." Carga horária: 2 horas.

d) Convencionar junto aos participantes da formação, que informações serão necessárias a produção de um registro de alteração de clima escolar e que possam contribuir posteriormente para mediação de conflitos;

e) Produzir formas de mediação a partir situações hipotéticas de casos de violência escolar;

A ação seguinte será realizada na sequência dessa formação da ação 01, visando utilizar os conhecimentos obtidos nas discussões para definir um instrumento necessário ao processo de sistematização da mediação de conflitos escolares.

3.3– Ação 02: Apresentação de proposta de formulário específico para registros de alterações no clima escolar

A partir da necessidade de sistematizar os processos de mediação de conflitos escolares percebidas nas análises dos registros do livro de ocorrências, consideramos que uma das modificações iniciais a serem realizadas seria nos formatos de registro. Essa constatação está relacionada às dificuldades que ocorreram durante as análises de ler e interpretar os relatos descritos, bem como a de acompanhar a trajetória dos fatos ocorridos com alunos, turmas ou demais comunitários.

Esta ação tem como objetivo estabelecer um formato mais objetivo e imparcial aos registros, para que as informações necessárias à mediação de conflitos sejam mais acessíveis e fidedignas e os dados necessários à problematização do caso, não sejam omitidos. É importante destacar ainda, que essa característica sintética do formulário não será generalizada, porque a preservação da subjetividade de cada caso será indispensável ao processo de mediação. Se o caso envolver diversos sujeitos, o mesmo deverá ser registrado com as subjetividades de cada um em relação ao ocorrido e as atitudes de cada um diante do registro. No caso de sujeitos que não tenham vínculo comunitário algum com a escola, é indispensável mantê-los acessíveis caso seja necessário envolvê-los no processo de mediação.

Esses formulários devem estar disponíveis tanto em formato impresso quanto em formato de arquivo digital gravados em mídia portátil (CD ou pendrive) e poderão ser preenchidos a qualquer momento por qualquer docente, membro da equipe pedagógica ou pelo próprio(a) gestor(a) que tenha participado da formação da Ação 01. Caso não haja disponibilidade de quaisquer desses funcionários para realizar o registro no momento do ocorrido, é fundamental que o mais breve possível seja informado e registrado para que a omissão também não se torne uma forma de violência. Esses formulários devem ser alocados em local de fácil acesso aos habilitados pela formação inicial, devem ser identificados por ordem numérica, assinados pelos sujeitos do conflito e pelo redator e em seguida arquivados em ordem cronológica em pasta específica. Essa precaução com o arquivamento é relevante devido a necessidade de consultar os dados em alterações posteriores.

A carga horária necessária a implementação dessa ação será de duas horas na sequência dos dias da formação da ação 01. Os materiais utilizados serão apenas os slides e uma cópia do formulário para ser distribuída para todos os participantes. O horário também será estipulado conforme autorização da administração escolar e disponibilidade dos docentes e equipes pedagógicas.

Quadro 23– Síntese da Ação 02 - Apresentação de proposta de formulário 01 específico para registros de alterações no clima escolar

Ação 02						
O que fazer?	Por que fazer?	Onde fazer?	Quando fazer?	Quem fará?	Como fazer?	Custo
-Apresentar e adequar proposta de formulário 01, específico para registros de alteração no clima escolar;	-Sistematizar o processo de mediação de conflitos escolares, viabilizando as informações necessárias e indispensáveis ao entendimento do caso registrado;	-Na própria escola, a partir de uma proposta elaborada previamente pelo proponente e adequada após a formação específica da Ação 01;	-Na sequência logo após a formação específica da ação 01;	-Proponente Formador; Gestor escolar, docentes e equipe pedagógica	-Encontro único para exposição, discussão e adequação do formulário 01;	-Impressão dos formulários: Valor: R\$ - 50,00

Fonte: Modelo 5W2H. Adaptado de MERHI, 2007 (Elaborado pelo autor)

Creio que nesse formato experimental e direcionado a esta escola de zona rural em específico, não seja necessária essa inserção em plataforma virtual. Caso a secretaria de educação se interesse em ampliar para outras escolas podemos providenciar posteriormente juntamente com a apresentação de uma nova planilha de custos.

Objetivos específicos para essa ação:

- a) Discutir cada item previsto na proposta de formulário 01;
- b) Adequar às necessidades da escola acrescentando ou retirando itens considerados irrelevantes ao processo de mediação de conflitos;
- c) Perceber a necessidade do preenchimento adequado de cada item;
- d) Identificar e arquivar na sequência adequada cada registro;

A padronização de informações contidas nos registros é fator preponderante para os processos de análise e mediação dos conflitos escolares. Conforme

estipulamos nesta segunda ação, os participantes da formação inicial, proposta na primeira ação, serão as pessoas responsáveis por registrar as ocorrências, encaminhá-las, ou mesmo realizar a mediação no papel de mediadores. Para isso elaboramos uma terceira ação que está diretamente condicionada a auxiliar o mediador em sua função, assim como, tornar acessível à administração escolar as informações sobre todos os trâmites ocorridos neste processo.

3.4– Formulário 1 - Roteiro para registro de alterações no clima escolar

O formulário aqui apresentado deve ser utilizado como padrão para os registros de ocorrências de qualquer alteração observada no clima escolar e deverá ser preenchido por pessoal competente que tenham participado da formação inicial proposta na ação 01 deste PAE. As informações subjetivas precisam seguir as orientações previstas entre parênteses do questionamento principal sem deixar de informar todas quantas que forem exigidas. Mesmo sendo um formulário que exija formação para o preenchimento, o ato de requerer o registro pode ser efetuado por qualquer comunitário que se sinta incomodado com situações irregulares ocorridas no ambiente escolar ou em outro influenciado por ele.

Formulário 01 – Roteiro para registro de alterações no clima escolar

- Informações sobre a parte reclamante:

()Gestor; ()Professor(a); ()Aluno(a); () Merendeiro(a); ()Terceirizado

()Pai/Mãe/ Familiar de aluno(a); ()Comunitário

Nome:_____ Idade:_____

Série:_____ Turma:_____ Turno:_____

OBSERVAÇÕES: (Em caso de pai de aluno ou comunitário, que não possua vínculo com a escola será necessário registrar no espaço abaixo sua forma de relação "vizinho", "comerciante", "líder comunitário", "pai/mãe/familiar/grau de parentesco") e um meio de contato ("telefone", "e-mail", "endereço").

Sequência de reclamações: () 1ª; () 2ª; () 3ª; () 4ª; () 5ª; () _____ª

- Informações sobre a parte reclamada:

() Gestor; () Professor(a); () Aluno(a); () Merendeiro(a); () Terceirizado

() Pai/Mãe/ Familiar de aluno(a); () Comunitário

Nome: _____ Idade: _____

Série: _____ Turma: _____ Turno: _____

Sequência de reclamações: () 1ª; () 2ª; () 3ª; () 4ª; () 5ª; () _____ª

- Descrição do fato: (o que aconteceu, quando, onde, quem presenciou, houve danos físicos, materiais, ou morais, para quem, provável razão para o fato ter ocorrido) _____

Houve contestação por parte do reclamado?

() SIM [descrever no espaço abaixo];

() NÃO [observar se o reclamado realmente reconheceu a irregularidade e registrar aqui a observação]

- Há sanção prevista para este fato no regimento escolar?

- A sanção será aplicada?

()SIM [caso não esteja prevista no regimento escolar justificar o motivo da aplicação];

()NÃO [neste caso, explicar o porquê exemplo: "será dada uma segunda chance ao aluno(a). Se ele(a) reincidir, a sanção será aplicada"];

- Que medidas a escola vai tomar para evitar que isso se repita? (conversar com os pais da parte reclamada, encaminhar ao Conselho Tutelar ou outro órgão público, aplicar sanção específica (qual?), discutir o ocorrido com as partes envolvidas) Quando? (imediatamente ou em data posterior prevista aqui)

ASSINATURA DOS PARTICIPANTES:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

O formulário deverá ser arquivado com a devida identificação junto ao formulário 02 e em ordem cronológica ao ocorrido para que possa ser utilizado em outras ocorrências que estejam relacionadas direta ou indiretamente ao fato relatado.

3.5– Ação 03: Apresentação de proposta de formulário 2 específico para registros de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos

Diante de informações mais apuradas sobre as ocorrências de alteração no ambiente escolar previstas no preenchimento do formulário 1 de registros, é necessário dar continuidade ao processo de mediação de conflitos através da análise e discussão do tema com os envolvidos em cada caso. Para isso é necessário esclarecer o que será o processo de mediação de conflitos.

Entendemos como mediação o processo que envolve os sujeitos responsáveis pelo fato que gerou a alteração do clima escolar e um assistente, que deve atuar com extrema neutralidade propondo alternativas entre os sujeitos que necessitam estabelecer um consenso. Chrispino (2007) destaca:

Chamaremos de mediação de conflito o procedimento no qual os participantes, com a assistência de uma pessoa imparcial – o mediador –, colocam as questões em disputa com o objetivo de desenvolver opções, considerar alternativas e chegar a um acordo que seja mutuamente aceitável. (CHIRSPINO, 2007, p. 22- 23)

Esse acordo seria o ápice de todo o trabalho de mediação, onde as partes chegariam ao consenso, sem perdas significativas e ainda teriam acesso ao aprendizado de uma forma mais inteligente e produtiva de resolver os conflitos. Ainda sobre mediação Chrispino (2007) acrescenta:

A mediação pode induzir a uma reorientação das relações sociais, a novas formas de cooperação, de confiança e de solidariedade; formas mais maduras, espontâneas e livres de resolver as diferenças pessoais ou grupais. A mediação induz atitudes de tolerância, responsabilidade e iniciativa individual que podem contribuir para uma nova ordem social. (CHIRSPINO, 2007, p. 23)

Entre as inúmeras vantagens obtidas através da mediação dos conflitos está a de produzir um ambiente mais saudável e atrativo para o convívio escolar onde o aprendizado deva ocorrer de forma espontânea e sem a imposição de valores preestabelecidos.

O formulário 2 a ser apresentado nesta ação, traz um roteiro padronizado que assim como o formulário 1, objetiva dar apoio ao processo de condução sistematizada da mediação de conflitos. Esse roteiro, bem menos extenso que o da ação anterior, apresenta questionamentos necessários aos diálogos propostos para uma conciliação sensata, tudo isso sem comprometer a subjetividade de cada caso.

Não estamos aqui fornecendo “uma receita pronta” para as discussões e diálogos a serem produzidos na mediação, mas oferecendo um direcionamento para que possamos refletir e discutir ideologias diferentes, estilos de vida, formas de relacionamento, valores culturais, sociais e formas de comunicação. Buscar transformar esse emaranhado de divergências em convergências nas quais novos aprendizados surjam diante dos consensos e da maturidade intelectual e cultural de cada sujeito.

O formulário 2 deve ser preenchido no momento da mediação pelo sujeito educacional que estiver representando o mediador, de forma que as informações relatadas obedeçam os critérios de fidedignidade e imparcialidade. O arquivamento deve ser feito junto ao formulário 1 do registro da ocorrência, e assim como ele, deve ser identificado com a mesma sequência numérica e ordem cronológica.

Quadro 24– Síntese da Ação 03 - Apresentação de proposta de formulário 02 específico para registros de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos

Ação 03						
O que fazer?	Por que fazer?	Onde fazer?	Quando fazer?	Quem fará?	Como fazer?	Custo
- Apresentar e adequar proposta de formulário 02, específico para registros do processo de mediação de conflitos;	-Registrar as ações, diálogos e reflexões realizados no decorrer do processo de mediação de conflitos escolares para que essas informações e o aprendizado obtido com a possam auxiliar futuramente ;	-Na própria escola, a partir da apresentação integral do formulário específico;	-Na sequência logo após a apresentação do formulário 1;	-Proponente Formador; Gestor escolar, docentes e equipe pedagógica;	-Encontro único para exposição, discussão e adequação do formulário 02;	-Impressão dos formulários: Valor: R\$ - 50,00

Fonte: Modelo 5W2H. Adaptado de MERHI, 2007 (Elaborado pelo autor)

A probabilidade de expandir essa ação às demais escolas da rede estadual de educação fica restrita a outra proposta a ser apresentada previamente à SEDUC – AM.

Objetivos específicos para essa ação:

- a) Discutir cada item previsto na proposta de formulário 02;
- b) Analisar o teor de cada questionamento proposto para o processo de mediação no formulário 2;
- c) Discutir a necessidade de utilização dos princípios da fidedignidade e imparcialidade nos diálogos;
- d) Discutir sobre a relevância de Identificar e arquivar na sequência adequada cada registro;

Os referidos registros, além preservar o histórico de mediação de conflitos realizada na escola, servirão como subsídios para outras discussões que surgirem

durante o processo de gestão, assim como deverão ser parte integrante do Projeto Político Pedagógico da Escola e da proposta curricular.

3.6– Formulário 02 - Roteiro para registro do processo de diálogo e sistematização do processo de mediação de conflitos da escola em estudo

O formulário proposto traz algumas sugestões para o diálogo a ser realizado no processo de mediação de conflitos para isso apresenta um índice de informações a serem coletadas durante o momento do diálogo e poderão ser utilizadas posteriormente para elaboração de uma proposta de mediação.

Formulário 02 - Roteiro para registro do processo de diálogo a ser utilizado na mediação de conflitos da escola em estudo

Sujeitos convocados para processo de mediação:

1) Nome: _____ Registro nr: _____

2) Nome: _____ Registro nr: _____

Outros presentes durante a mediação:

Nome: _____ Motivo: _____

Nome: _____ Motivo: _____

Argumento do sujeito 1:

Argumento do sujeito 2:

Proposta Mediadora::

Réplica do sujeito 1:

Réplica do sujeito 2:

Proposta para mediadora::

Observações complementares sobre o processo::

Consenso Final da discussão: (caso não ocorra consenso registrar o motivo)

Os diálogos produzidos durante o processo de mediação de conflitos escolares são de grande relevância para a proposta a ser apresentada como resultado final ou na contribuição para o acompanhamento da sequência de fatos em caso de reincidências. Assim é necessário que além da colaboração do mediador, os sujeitos antagônicos envolvidos nos conflitos, também estejam interessados e comprometidos em colaborar para a produção do consenso. Para isso todos os comunitários devem conhecer essa nova forma de lidar com os conflitos, com a maneira de a escola olhar para esses conflitos e principalmente com a maneira de perceberem esses conflitos.

3.7– Ação 04: Encontro com rodas de conversa com alunos e demais comunitários para discussão sobre as novas formas de registro e mediação de conflitos disponíveis na escola

Após encerrarmos as atividades de formação previstas na Ação 01, 02 e 03, é justo que os demais sujeitos envolvidos nos conflitos e reacionamentos escolares sejam informados da tecnologia agora disponível na escola. Além disso, os alunos precisam conhecer a funcionalidade dos novos instrumentos à sua disposição – através do mediador – para registros dos casos conflitos e violência na escola.

Para tanto elaboramos esta quarta proposta de ação contida no PAE desta pesquisa na qual o proponente conduzirá uma roda de conversas, estipulando critérios e várias normas de conversa onde o tema principal sejam as novas ferramentas para sistematização da mediação de conflitos escolares.

Os tópicos específicos das rodas de conversas serão informações de como proceder para: - a utilização do registro de alteração do clima escolar (formulário 1); - quem serão os responsáveis que poderão conduzir o processo de registro; - o que deverá ser registrado lá; - a importância de registrar; - como ajudar alguém que precise registrar;

Os encontros com alunos acontecerão durante o período de uma hora por turma e serão conduzidos pelo pesquisador nas próprias salas de aula em horário específico para tal atividade, além de que será distribuído panfleto informativo que auxiliará no dia a dia escolar.

O encontro com pais, responsáveis e demais comunitários, será organizado por turno em local amplo e acessível para discussão, lá serão repassados também panfletos informativos para auxiliar nos procedimentos do dia a dia. Os custos com a ação serão apenas com a impressão de panfletos específicos de informação distribuídos aos discentes após a palestra.

Quadro 25– Síntese da Ação 04 – Palestra informativa novas formas de registro e mediação de conflitos disponíveis na escola

Ação 04						
O que fazer?	Por que fazer?	Onde fazer?	Quando fazer?	Quem fará?	Como fazer?	Custo
- Palestra informativa para discentes;	-Apresentar os dispositivos implantados na escola que auxiliarão na mediação de conflitos;	-Na própria escola e sala de aula em horário específico estipulado pelo gestor(a);	-Na sequência logo após a apresentação do formulário 2;	-Proponente Formador; Todos os discentes;	-Palestra informativa com auxílio de slides;	-Impressão dos panfletos: Valor: R\$ - 200,00 Papel: R\$ 40,00 Impressões: R\$ 160,00

Fonte: Modelo 5W2H. Adaptado de MERHI, 2007 (Elaborado pelo autor)

A disponibilidade de expansão desta ação a outras escolas ficará condicionada a uma nova apresentação de planilha de custos e da disponibilidade do proponente.

Objetivos específicos para essa ação:

- a) Apresentar os novos mecanismos disponíveis para registro e mediação de conflitos;
- b) Enfatizar a importância de eles buscarem auxílio nos registros;
- c) Apresentar quem estarão responsáveis por registrar e mediar os conflitos;
- d) Enfatizar a importância de eles ajudarem os colegas que desejam registrar, mas não se sentem confiantes para isso;

As informações a serem repassadas para os alunos, deverão ser a cada dia mais divulgadas pelos participantes da formação inicial contida na ação 1, sendo essa, uma de suas tarefas previstas para o sucesso do Plano de Ação Educacional proposto nessa pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa pesquisa buscou-se evidenciar os problemas existentes na escola ao não realizar o processo de mediação de conflitos. Percebemos que os registros de ocorrência só conseguem produzir um círculo vicioso, que ao invés de resolver o problema de violência, apenas o expande. A cada punição ou ameaça de punição registrada, a escola acaba se desfigurando como instituição educacional e motivando os sujeitos ali presentes, a tomarem a mesma atitude agressiva em meio aos seus relacionamentos, tornando o ambiente escolar em um campo de batalha.

Como profissional da educação e cidadão, essa pesquisa desconstruiu várias concepções adquiridas no decorrer dos vinte e três anos de trabalho em educação. Significados como respeito mútuo nos relacionamentos, diálogo efetivo e eficiente, tolerância à diversidade hoje fazem parte do alicerce de minhas relações profissionais, sociais e familiares me tornando assim um ser humano melhor e mais completo.

Durante o estudo verificamos também que os conflitos ocorridos na escola são inevitáveis e podem possuir inúmeras influências exteriores, principalmente após os processos da Universalização e Democratização escolar. Os perfis de alunos que antes eram mais passivos ao teor impositivo das "normas de conduta", hoje se tornaram bem mais agressivos no confronto às legislações escolares. O reflexo de tudo isso é percebido através da divulgação de matérias específicas em mídias de informação com imagens de agressão aluno-aluno, aluno-professor e aluno-patrimônio escolar que estão entre as mais divulgadas.

Devido a esse quadro emergente e constante nas escolas, surge a necessidade de a escola se tornar mais, tolerante, compreensiva e reflexiva para lidar com esses conflitos e agravantes relacionado à violência. Para isso, buscamos teorias afins que tratam do processo de mediação dos conflitos baseadas na percepção de como eles acontecem e qual o contexto que produzem. Descobrimos que é necessária uma sistematização desses registros para que possam oferecer suporte confiável aos processos de mediação e criamos um Plano de Ação Educacional voltado exclusivamente para isso: Sistematizar os registros e os

processos de mediação escolar, necessários à continuidade da prática educativa da escola.

Esse Plano de Ação que objetiva conduzir os processos de análise de dados e mediação de conflito no ambiente escolar, apresenta alguns mecanismos que serão indispensáveis ao seu bom funcionamento e implementação. A própria percepção e reconhecimento das violências como problemas, a serem mediados no âmbito da gestão escolar, será o primeiro obstáculo a termos que contornar para dar início às ações previstas no capítulo 3.

Poderão ocorrer nessa fase, dificuldades relacionadas à forma de como a instituição escolar ainda lida com os relacionamentos intraescolares, direcionando as percepções e discussões sempre ao caráter normativo de impor as regras de conduta no ambiente escolar. O reconhecimento da necessidade de tratar dos conflitos escolares através do processo de gestão como mencionado anteriormente, faz com que a escola permaneça na espera que a família ou outras instituições públicas resolvam este problema, quando na verdade estas instituições anseiam que a escola sim, tenha a devida competência para tratar desse problema. Em contrapartida, o momento expressivo e recorrente de embate percebido nos relacionamentos escolares pode vir a contribuir para essa conscientização.

Após o desenvolvimento das ações propostas almeja-se que a escola em estudo ponha em prática as novas metodologias e tecnologias apresentadas, para que possamos posteriormente ter obter um *feedback*. Para isso será necessário que a fase de formação e informação ocorra gradativamente e de forma elucidativa onde cada comunitário reconheça e torne-se responsável pela resolução do problema. Também será imprescindível que os envolvidos dos diversos segmentos da comunidade escolar se sintam motivados a cumprirem com suas eventuais responsabilidades estando para isso, disposto a contribuir no momento que for necessário. Se isso acontecer, teremos um ambiente escolar mais interativo, atrativo e acolhedor onde os relacionamentos aconteçam espontaneamente e o prazer de fazer parte dele contribua para a formação humana e plena não só do discente, mas de cada membro da comunidade.

A dialógica dos conflitos tende a tornar o ambiente escolar mais humano, mais compreensivo e mais tolerante, motivando a expressão individual, a

valorização da diversidade social e a manutenção do bem estar comum a todos os segmentos da comunidade escolar.

Para Escola tais atitudes são preponderantes na melhoria da qualidade do ensino, pois o aprendizado só acontece de forma efetiva quando há motivação para a busca do conhecimento. O reconhecimento do que é importante para a coletividade, mas que indiretamente contribui para o bem estar individual será percebido através dos diálogos, a percepção da verdadeira função social do indivíduo e o senso de solidariedade e justiça são atributos específicos exercidos durante o processo de mediação de conflitos motivando para assim os alunos e futuros cidadãos comporem uma sociedade melhor e mais evoluída.

O gestor escolar deve ser o grande articulador desse processo, e para isso, deve desenvolver competência necessária para propor, motivar, implementar, avaliar e adaptar todos os procedimentos à realidade específica das escolas, caso contrário as mudanças não sairão do papel. Caso as propostas aqui apontadas sejam efetivamente acatadas no ambiente escolar em estudo, estimamos que essas novas formas de abordagens previstas para a gestão dos conflitos, tornem o ambiente escolar mais agradável, mais compreensivo, mais democrático, mais justo, mais produtivo e especialmente mais humano no contexto dos relacionamentos.

REFERÊNCIAS:

ABRAMOVAY, Miriam; AVANCINI, Marta. **O bê-á-bá da intolerância e da discriminação**. Artigo periódico UNICEF. Brasília. Capítulo 02. Páginas 30 a 58. Ano 2008.

AMAZONAS. Conselho estadual de Educação do Amazonas CEE-AM. **Regimento Geral das Escolas Estaduais do Amazonas**. Resolução 122/2010. Manaus, 2010.

_____. Tribunal de Contas do Estado do Amazonas. **Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Amazonas**. Lei nº 1762. Manaus, 1986.

_____. Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino do Amazonas. **Plano Estadual de Educação do Amazonas PEE - AM**. Manaus, 2015.

ARAGUAIA, Mariana. "**Teoria da Evolução**"; *Brasil Escola*. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/biologia/teoria-da-evolucao.htm>>. Acesso em 11 de maio de 2016.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Revista Eletrônica Em Tese. Vol. 2 nº 1, janeiro-julho/2005, p. 68-80 Florianópolis – SC.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB)**. Nº 9394/96.

_____. Ministério da Educação. **Plano Nacional de Educação (PNE)**. Lei Nº 13.005/2014 Brasília – DF 2014.

_____. Casa Civil. **Estatuto da Criança e do Adolescente. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências**. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm>. Acesso em: 10 maio. 2013.

BURGOS, M. B. **Seminário de Reforma da Educação Pública: Fortalecimento das instituições públicas: Justiça Responsiva**. Revista Eletrônica Pesquisa e debate em Educação – CAED/UFJF. Juiz de Fora. Volume 02. Número 02. Páginas 179 a 209. Ano 2012.

_____, M. B. **A Escola e o mundo do aluno: estudos sobre a construção social do aluno e o papel institucional da escola**. 1. Ed. Rio de Janeiro. P. 217 a 220. Garamond. 2014.

CANDIAN, Juliana; REZENDE, Wagner. **Contexto Normativo do clima escolar e o desempenho dos alunos: implicações para o debate sobre gestão escolar**. Revista Eletrônica Pesquisa e debate em Educação – CAED/UFJF. Juiz de Fora. Volume 03. Número 02. Páginas 25 a 41. Ano 2013.

CHARLOT, B.(2002) A violência na escola: como os sociólogos franceses abordam essa questão. "Revista Sociologias". Porto Alegre, n.8, ano 4, p.432-443, jul./dez.

CHRISPINO, Álvaro. **Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação.** Revista Eletrônica Ensaio: Avaliação e políticas públicas em Educação. Rio de Janeiro. Volume 15. Número 54. Páginas 11- 28. Período janeiro/março 2007;

DEBARBIEUX, E.(2001) A violência na escola francesa: 30 anos de construção social do objeto. (1967-1997). "Educação e Pesquisa", São Paulo, v. 27, n.1, jan./jun., pp. 163- 193.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>.

_____.(2002) Violência nas escolas: divergências sobre palavras e um desafio político In: DEBARBIEUX, E; BLAYA, C. (Orgs.) "Violência nas Escolas e Políticas Públicas". Brasília: UNESCO, p. 59 a 92.

_____; BLAYA, C.(Orgs.)(2002) "Violência nas escolas e políticas públicas". Brasília: UNESCO.

DICIONÁRIO online de português latim - português. **Origem da palavra conflito.**

Disponível em: <http://pt.glosbe.com/pt/la/conflito>

Acesso em 20.03.2016

FONSECA, D. C.; RODRIGUES, Miriam C. B.; ANTONIO, S. L. E. **Violência e (in)disciplina: os "livros de ocorrências" escolar em análise.** Livro - 1. XVI ENDIPE - Encontro Nacional de Didática e Práticas de Ensino - UNICAMP Junqueira & Marin Editores p.000753. Campinas – SP – 2012.

GAMA, A. S. Livros de Ocorrência: da prática do Vigiar e Punir aos 'recursos para o bom adestramento'. Web-Revista Discursividade, v. 1, p. 95-120, 2009.

GIDDENS, Anthony. *Modernidade e Identidade.* Trad. Plínio Dentzien. Jorge Zahar Editor. Rio de Janeiro. 2002.

LIBÂNEO, J. C.; OLIVEIRA, J.F de; TOSCHI. **Educação escolar: política, estrutura e organização.** 2. Ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2001.

NASCENTE, Renata M. M; LUIZ, M. C.; FONSECA, D. C. **Conflitos e livros de ocorrência no cotidiano da escola pública: alguns caminhos de investigação.** 37ª Reunião Nacional da ANPEd - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação. UFSC – Florianópolis 2015.

PENIN, Sonia Teresinha de Sousa. **Progestão: Como articular a função social da escola com as especificidades e as demandas da comunidade?** Módulo I. Brasília: CONSED, 2001.

SARLET, Ingo W. **Os Direitos Sociais como Direitos Fundamentais: contributo para um balanço aos vinte anos da Constituição Federal de 1988**, Revista do Instituto de Hermenêutica Jurídica. Belo Horizonte – MG. 2008. P. 163 a 206.

SILVA, Lidiane Rodrigues Campêlo da; DAMACENO, Ana Daniella; MARTINS, Maria da Conceição Rodrigues; SOBRAL, Karine Martins; FARIAS, Isabel Maria Sabino de. **Pesquisa documental: Alternativa investigativa na formação docente**. Trabalho apresentado no IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE / III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia. p. 4554-4566. Curitiba-PR. Ano 2009.

SITE origemdapalavra.com.br. **Origem da palavra conflito/conflitus/conflitugere**. Disponível em: <http://origemdapalavra.com.br/site/palavras/conflito/>
Acesso em 20.03.2016

SOUZA, C. A. D., Nascimento, K., & Azevedo, I. A. S. (2006). **Registros em livros de ocorrência das escolas públicas de cidades localizadas a leste de Minas Gerais: uma análise documental**. Anais I Seminário internacional de Direitos Humanos, Violência e Pobreza, Rio de Janeiro. 2006.
Disponível em: http://www.unicef.org/brazil/pt/Cap_02.pdf

SPOSITO, M. P. **Um breve balanço da pesquisa sobre violência escolar no Brasil**. *Revista Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 27, n.1, p. 87-103, jan./jun., 2001.
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ep/v27n1/a07v27n1.pdf>.
Acesso em: 20/12/2011

APÊNDICE A

Quadro 26– Classificação teórica e síntese da narrativa dos registros em maior evidência na escola

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
01	001/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais Setoriais	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: O Vigilante da escola Paulo¹⁴ procura a administração da escola para registrar ato de ameaça verbal do aluno Roberto que já havia cometido anteriormente outros atos de desacato. O aluno Roberto nega o ocorrido e afirma que não acontecerá novamente. O Gestor George adverte que em caso de reincidência o caso será encaminhado ao setor judiciário competente.</p>					
<p>Análise: Inicialmente podemos constatar que conteúdo do registro é insuficiente para uma classificação única dos níveis de violência. Ele esclarece que houve uma ameaça, mas também que já ocorrera outros casos de desacatos que não são descritos. Essa característica se estende ao tipo de conflito de relacionamento, pois apesar das evidências da existência de um "comportamento negativo repetitivo", o fato também retrata um "padrão destrutivo de comportamento ou interação" que o classifica como conflito Estrutural. A definição de conflito escolar Cultural Comunitário já possui uma definição mais restrita, pois os demais tipos de conflitos escolares fogem das características do registro. O clima escolar fica definido de forma restrita também, pelo ocorrido promover uma alteração na qualidade dos relacionamentos desse ambiente de convivência escolar.</p>					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
02	002/2011	1	De Relacionamento	Culturais Comunitários	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: A aluna Sarah procurou a administração para registrar que a aluna Janete lhe agrediu fisicamente com um tapa no rosto no momento do recreio. A aluna Janete confirmou o ocorrido e tentou justificar que apenas revidou uma agressão verbal racista feita por Sarah anteriormente. Sarah negou o ocorrido e disse que Janete a confundiu com o aluno Vitor. Vitor também negou o ocorrido. O Gestor George advertiu que nada justifica uma agressão e muito menos a prática de racismo, e que se houver qualquer outro tipo de situação como essa, a administração da escola deverá ser informada imediatamente, para que tome as devidas providências, e aplique as devidas punições aos agressores.</p>					

¹⁴ Nomes fictícios utilizados para preservar as identidades reais de cada comunitário;

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
03	003/2011	2	Valor/ Estruturuais	Organizacionais Setoriais	Normativo
Resumo da Narrativa: A professora Suze procurou a administração para registrar que a aluna Marta aproveitou-se de sua ausência por alguns instantes na sala de aula, para rasurar anotações do diário de classe da mesma. As anotações referiam-se ao registro de recusa dessa mesma aluna a fazer as devidas atividades em uma aula anterior. O secretário Denis registrou o ocorrido para posteriores providências.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
04	004/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais	Normativo
Resumo da Narrativa: O aluno Alfredo foi chamado pela administração para tomar ciência de reclamações recorrentes de docentes sobre sua atitude de desacato às normas da escola. As reclamações foram feitas mediante supostas atitudes de perturbação do ambiente de sala de aula que comprometiam a atenção dos demais colegas e dos próprios docentes no momento da aula expositiva. O aluno tomou ciência do fato, assinou o registro e foi advertido que em caso de nova reincidência será punido conforme regimento escolar.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
05	005/2011	2	De Relacionamento	Pedagógico em grupos e subgrupos	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O monitor do Projeto Jovem Cidadão Cláudio procurou a administração para registrar o fato de desentendimento verbal ocorrido no momento da prática desportiva do referido projeto. Os envolvidos, alunos Pedro e Bruno trocaram ofensas verbais diante de toda a turma e monitor. Os alunos assinaram o registro e tomaram ciência através do secretário Denis que em caso de reincidência serão suspensos das atividades do projeto.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
06	006/2011	2	De Relacionamento	Organizacionais Setoriais	Inter - relacional
Resumo da Narrativa: O Gestor George registrou o ocorrido nesta administração que o aluno Nélio, do Ensino Médio Tecnológico, noturno, ao ser chamado para justificar a não utilização do fardamento escolar, se recusou utilizando palavras de desagravo ao gestor e afirmando que o registro não tem nenhuma validade para ele. Mesmo assim, foi advertido que em caso de reincidência será punido conforme regimento escolar. Assinaram o Livro apenas o Gestor e a professora presente em sala de aula.					

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
07	007/2011	1	De Relacionamento	Organizacioal	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O aluno José procurou esta administração para registrar que no momento das atividades do Projeto Jovem Cidadão, do monitor Cláudio, o aluno Pedro (citado no registro 005) o desferiu golpes com uma casca de ingá (material flexível, porém resistente) em suas costas, o que deixou vários hematomas e causou tumulto entre os alunos que participavam da atividade. O aluno Pedro foi punido com advertência por escrito e seus pais ou responsáveis foram convocados a comparecer a escola para maiores esclarecimentos. Também foi esclarecido na ocasião ao aluno José e seus responsáveis que eles poderiam buscar apoio nas instituições policiais e judiciais responsáveis.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
08	008/2011	2	De Relacionamento	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: Gestor George registrou que aluno Joaquim, do Ensino Médio Tecnológico, do turno noturno o desacatou em frente aos seus colegas de sala de aula e o professor presente ao ser informado que iria ser registrada sua ausência no Simulado do ENEM. O referido aluno, logo após cometer o desacato saiu de sala. O Gestor registrou ainda que iria procurar os órgãos judiciais competentes para registrar o ocorrido.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
09	009/2011	2	De Relacionamento	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: Gestor George registrou que aluno Nélio, do turno noturno, novamente o desacatou com palavras de baixo calão em frente aos seus colegas de sala de aula e da professora Izabel. O fato aconteceu em função do mesmo, junto aos demais moradores da mesma comunidade, terem sido convocados a assinar uma ocorrência sobre as faltas da rota de transporte escolar que atende a mesma. Indignado o aluno se dirigiu ao gestor com as seguintes palavras: "Eu não vou assinar porra nenhuma porque isso não serve para nada! Não tem filho da puta algum que me faça assinar".					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
10	010/2011	1	De Relacionamento	Culturais	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A professora Neide do 2º ano de ensino Fundamental procurou esta administração para registrar o ocorrido entre os alunos Marcio e Ronaldo. Ela afirmou que os referidos alunos se agrediram durante o horário do recreio em sala de aula. O aluno Marcio desferiu uma lambada com corda de náilon no aluno Ronaldo, que revidou batendo a cabeça do outro no					

quadro. Foi verificado que o aluno Marcio já possui outros registros de ocorrências na escola e que seus pais ou responsáveis não comparecem para assinar os referidos registros. Então os dois foram advertidos por escrito e mais uma vez foi solicitada a presença dos pais na escola para os devidos esclarecimentos.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
11	011/2011	1	De Relacionamento	Pedagógico	Instrucional

Resumo da Narrativa: O monitor do Projeto Jovem Cidadão, Cláudio, procurou esta administração para registrar que as alunas Estéfane e Maria se agrediram no momento da atividade esportiva devido ao impacto ocorrido no momento do jogo. Tal atitude causou tumulto entre os alunos presentes e infringiu as normas de participação do projeto. As alunas foram advertidas por escrito que em caso de reincidência deverão ser desligadas do projeto.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
12	012/2011	1	De Relacionamento	Culturais	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: O Secretário Denis registrou que novamente o aluno Pedro, advertido por escrito anteriormente por agressão, espancou o aluno Adonai com socos e batendo sua cabeça contra um dos ônibus do transporte escolar no momento do recreio. Novamente foram chamados os responsáveis por Pedro para tomarem ciência do ocorrido e assinar o referido registro.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
13	013/2011	1	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: O Gestor George registrou pela terceira vez o Desacato do aluno Nélío do turno Noturno. No ocorrido o aluno se negou a retirar o assessorio boné, que estava sobre seu rosto durante a aula e ofendeu com palavras de baixo calão a professora Izabel que solicitou por ser proibido pelo regimento escolar. O gestor entrevistou pedindo para o aluno que se dirigisse a sala de professores para resolver o problema e o mesmo se negou usando novamente palavras de ofensa moral. Finalmente o gestor paralisou a aula até que o aluno saísse da sala e em seguida assinou o documento de suspensão do aluno por 10 dias das atividades escolares, punição esta prescrita no regimento geral das Escolas estaduais do Amazonas.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
14	001/2012	2	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A Gestora Gisele e o Secretário Denis registraram para os devidos fins, a presença dos responsáveis pelas alunas Larissa e Cássia que vem a alguns dias discutindo e trocando ofensas em sala de aula, nas demais dependências da escola e até fora dela com as

demais colegas. Na presença dos pais e alunas foi pedido para que evitassem esse tipo de atitude constrangedora e conflituosa na escola.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
15	002/2012	2	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele e o secretário Denis registraram a presença da mãe do aluno Raimundo do 9º ano de Ensino Fundamental, turno vespertino. O referido aluno foi acusado pelo professor Fernando de expressar palavras de assédio moral à aluna Géssica, assim como vem tratando a mesma com apelidos maliciosos que também a ofendem moralmente. Na ocasião, foi solicitado a mãe que tome as devidas providências para que isso não mais aconteça sob pena de punição.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
16	003/2012	2	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A aluna Larissa procurou esta administração para registrar que foi supostamente ameaçada de com um "canivete" pela aluna Débora do 6º ano. A aluna Débora foi chamada esclarecer o ocorrido e negou ter feito tal ameaça, porém afirmou ter muita "raiva" da aluna Larissa. Na ocasião as alunas foram informadas que em caso de reincidência sofrerão as devidas punições, assim também como foi solicitada a presença dos seus responsáveis na escola para devidos esclarecimentos.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
17	004/2012	1	De Relacionamento	Organizacional	Normativo

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele reuniu com vários pais de alunos supostamente envolvidos em um furto de bebidas que ocorreu da quadra da escola onde foi realizado o evento cultural organizado pela escola denominado Festa da Primavera. Após conversa com a Gestora os pais aceitaram ressarcir supostamente a perda da escola por seus filhos estarem envolvidos no ocorrido. Os pais ainda aproveitaram a oportunidade para reclamar de uma das promoções do referido evento cultural denominada "cadeia do amor", que envolvia atos de assedio a menores. A gestora justificou que esta promoção havia ocorrido sem sua autorização e quando os professores perceberam trataram de rapidamente fazer parar. A gestora e secretário pediram desculpas aos pais pelo inconveniente e se comprometeram a não deixar mais esse tipo de situação acontecer.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
18	001/2013	1	De Relacionamento	Pedagógico em grupos e subgrupos	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A professora Izabel procurou esta administração para registrar que a aluna Marcia e o aluno Mateus, do turno noturno, Ensino Médio Tecnológico, após troca de ofensas verbais em sala de aula partiram para agressões físicas onde Marcia desferiu socos e chutes contra Mateus que não revidou. Após o ocorrido a professora tentou apaziguar o clima entre os dois, mas a aluna saiu da sala e não deu atenção. Em seguida a aluna retornou e continuou a agredir Mateus na presença da Professora e do Apoio Pedagógico. Os dois foram suspensos das atividades de sala de aula até comparecerem acompanhados por seus responsáveis para maiores esclarecimentos. Os alunos ainda assinaram um "termo de responsabilidade" que afirma que em caso de reincidência os dois serão transferidos da escola. Posteriormente os responsáveis compareceram e foram informados do ocorrido.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
19	002/2013	2	De Relacionamento	De Atores	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele procurou esta administração para registrar que a aluna Solange a desacatou com palavras grosseiras e acusações supostamente infundadas sobre o relacionamento profissional entre a gestora e de sua mãe, que também é funcionária da escola. A aluna ainda afirmou que só respeita o professor José (Apoio Pedagógico da escola) e sua mãe. A gestora alertou a aluna que tal ato poderia ser punido com sua transferência da escola e a aluna retrucou que não se importava com isso. O professor José se dispôs a conversar posteriormente com a aluna para tentar amenizar o problema.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
20	001/2014	1	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele procurou esta administração para registrar que o aluno Tiago agrediu com um soco no rosto o aluno Felipe no horário do intervalo. O aluno agressor foi suspenso por três dias das atividades de sala de aula e os pais foram comunicados imediatamente tomando ciência do ocorrido e se comprometendo a conversarem com seus filhos a respeito do problema. Também foi solicitado ao aluno Felipe que não tentasse revidar a agressão e que se houvesse reincidência comunicasse imediatamente que providenciará a transferência de Tiago.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
21	002/2014	3	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele procurou esta administração para registrar que a responsável pelo aluno Elenilson esteve na escola para ser comunicada do problema de indisciplina do aluno em sala de aula. Na ocasião a responsável também foi alertada que se persistir com tal comportamento será advertido por escrito e em seguida transferido da escola.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
22	003/2014	1	De Relacionamento	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: O Secretário Samuel registrou nesta administração que o aluno Pascoal se desequilibrou e caiu sobre uma das janelas da sala de aula quebrando a vidraça do mesmo ao participar de uma suposta brincadeira de dança com os colegas. Aparentemente o aluno não se machucou, mas causou dano físico a estrutura da escola. O secretário foi comunicado pela tutora do Projeto Jovem Cidadão e foi averiguar o fato, posteriormente a constatação do ocorrido o secretário fez um discurso de conscientização na sala e o aluno se dispôs a ressarcir os gastos com a reposição da vidraça.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
23	004/2014	3	De Relacionamento	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: O Secretário Samuel registrou nesta administração a presença do aluno Pascoal ao qual foi repassado o orçamento de reposição da vidraça que ele supostamente danificou em sala de aula (conforme registro 003/2014). O mesmo novamente se comprometeu a repor em uma data proposta por ele mesmo.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
24	005/2014	1	Estrutural	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O Secretário Samuel registrou nesta administração que a caixa de energia elétrica da escola foi danificada no horário em que o vigilante de empresa terceirizada estava em serviço. Posteriormente o ocorrido será informado à administração da empresa responsável pelos vigilantes para que seja reparado o dano.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
25	006/2014	1	De valor	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A Gestora procurou esta administração para registrar a presença de dois policiais do Programa Ronda no Bairro que compareceram à escola para conversar com alguns alunos (supostamente acusados de furto) para tentar sensibilizá-los quanto ao ocorrido. A visita foi solicitada pela própria gestora depois de ocorridos dois casos consecutivos de furto de celulares na sala de aula da turma do 7º ano 2, turno vespertino. Um dos casos aconteceu no dia 07/06/2014 quando o celular do aluno Messias foi furtado de sua mochila enquanto ele saía para o intervalo. O outro caso aconteceu com o professor Daniel que no dia 09/06/2014 (dois dias depois) foi também vítima de furto no momento em que conduzia materiais didáticos para utilizar em aula.					

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
26	007/2014	3	De Relacionamento	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: O secretário Samuel procurou esta administração para registrar finalmente o repasse do valor estipulado para reposição da vidraça da sala de aula, a qual o mesmo se responsabilizou a pagar (conforme registros 003 e 004/2014).					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
27	008/2014	2	De relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O secretário Samuel registrou nesta administração a conversa com as responsáveis pelas alunas do 6º ano 01, turno matutino, Clarice e Stéfane. As senhoras. Tereza e Ana Clara foram convocadas a comparecer à escola para tratar dos ocorridos anteriores que resultaram em advertência para suas filhas. As referidas alunas continuamente vêm trocando palavras grosseiras de insulto no ambiente interno e externo da escola. O secretário solicitou que fosse tomada uma providência para que essas discussões cessem e que em caso de reincidência, as duas alunas seriam notificadas pela escola ao Conselho Tutelar Municipal.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
28	009/2014	3	De valor	Pedagógico em grupos e subgrupos	Normativo
Resumo da Narrativa: A professora Milena procurou esta administração para registrar que durante a sua aula, disciplina de História, na turma do 6º ano 01, turno matutino, abordou os aluno Gleison e a aluna Estela jogando baralho (cartas) enquanto ela copiava conteúdo no quadro. A professora afirmou que já havia solicitado anteriormente que os alunos não trouxessem esse tipo de material para sala de aula. Então, a professora confiscou o jogo de cartas e registrou que só devolverá pessoalmente aos responsáveis.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
29	001/2015	1	De relacionamento	Pedagógico em grupos e subgrupos	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: O aluno Patrick do 1º ano de Ensino Médio 02, turno vespertino, procurou esta administração para registrar que foi agredido durante a aula de educação física pela aluna Mônica que o acusava de tê-la desrespeitado com apelidos maliciosos. O aluno agredido também registrou que logo após o ocorrido a aluna pediu desculpas e perdão pelo engano e disse que já sabia quem realmente a tinha desacatado. Mesmo assim o aluno decidiu manter o registro para que não aconteça novamente. A aluna foi chamada e confirmou o fato admitindo o engano e					

dizendo que foi o aluno Jaime quem realmente a apelidou. O aluno Jaime também foi chamado e confirmou o ocorrido justificando não ter a intenção de tê-la ofendido tão significativamente e pediu desculpas aos dois colegas de turma. A administração apenas acompanhou o processo de conciliação e registrou o fato.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
30	002/2015	2	De Relacionamento	Culturais Comunitários	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A Sra. Anastácia procurou esta administração para registrar que seu filho, Moisés, aluno do 2º ano 01 de ensino médio, turno vespertino, vem diariamente sendo ameaçado pelos alunos Vilfredo e Franciomar do 2º ano 03, também de ensino médio e do mesmo turno por conta de uma briga ocorrida no final de semana anterior em uma festa da comunidade local. Conforme a mãe de Moisés, seu filho foi espancado pelos dois alunos que continuam ameaçando-o, e ela veio solicitar intervenção da escola "antes que aconteça o pior". A gestora afirmou não ter sido comunicada de nada até então, mas convocou uma audiência para data posterior com a presença de todos os alunos envolvidos na briga, outros que presenciaram, o representante do conselho tutelar municipal e um dos policiais responsáveis pela ronda no bairro para ouvir ambas as partes.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
31	003/2015	2	De relacionamento	Pedagógico em grupos e subgrupos	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: O pai do aluno Cláudio do 6º ano 01, turno matutino, Sr. Malaquias, compareceu nesta administração para registrar que seu filho lhe comunicou que os alunos Éder Jofre e Betanael, os dois do 7º ano 01 do mesmo turno, vem diariamente lhe fazendo ameaças de espancamento dentro e fora a escola. A administração convocou imediatamente três dos professores dos alunos acusados para participarem da conversa e os professores afirmaram que também têm muita dificuldade de lidar com esses alunos em sala de aula pelo fato dos mesmos não participarem das aulas e não cumprirem com os deveres e atividades de sala. Em seguida os alunos acusados foram chamados advertidos que essas atitudes não serão toleradas na escola e devem parar imediatamente. Também foram advertidos de que em caso de reincidência, serão aplicadas as punições cabíveis. (Obs: Apenas os alunos assinaram o registro. Nem o pai, nem os professores e nem a administração assinou).

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
32	004/2015	3	Estrutural	Pedagógico em grupos e subgrupos	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: O secretário Samuel registrou nesta administração que os Alunos Cláudio Emanuel do 7º ano 01 e Rafael Dantas do 9º ano 01, ambos do turno matutino, estavam ingerindo

bebida alcoólica (vinho) no momento do intervalo de aula no campo de futebol comunitário em frente a escola. A administração convocará os responsáveis para comunicar o ocorrido e efetuará as devidas providências.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
33	005/2015	2	Estrutural	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração que o aluno Eder Jofre, 7º ano 01, turno matutino (registro 003/2015) foi visto em posse de uma faca no interior da sala de aula. O fato ocorreu 04 dias antes deste registro e na oportunidade estamos deixando cientes o aluno e sua avó sra. Marcela que portar arma nas dependências da escola não é permitido pelo regimento interno das Escolas Estaduais e que em caso de reincidência o aluno será punido conforme o referido documento legal.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
34	006/2015	3	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a presença da sra. Vanessa, mãe do aluno Tadeu do 7º ano, turno matutino, que veio em busca de informações do ocorrido entre o seu filho e o aluno Eder Jofre (registros 003 e 005/2015), pois ficou sabendo através do próprio Tadeu que Eder o havia ameaçado na escola com uma faca. A mãe relatou ainda, que ao ficar sabendo do ocorrido no final de semana, foi imediatamente à casa de Eder e de sua avó Marcela tomar satisfações para denunciar a polícia. A gestora chamou imediatamente os alunos envolvidos, outro aluno Jones que acompanhou o fato e o motorista do transporte escolar Newton, que na ocasião estava responsável pela sala. Explicou que o problema começou porque Tadeu chamou Eder de "filho da puta", o que levou a discussão entre os dois, mas que nenhuma ameaça foi feita, inclusive o aluno Jean, da mesma turma, relatou que percebeu a faca no bolso de Eder no outro dia e a tomou entregando-a ao referido motorista. O aluno Tadeu, confirmou os relatos na presença de todos. A gestora então solicitou a sra. Vanessa que antes de tomar quaisquer atitude que comprometa a escola e outras pessoas procure saber o que verdadeiramente aconteceu. Assinaram o registro, os responsáveis pelos alunos envolvidos e o referido motorista do transporte escolar.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
35	007/2015	3	De relacionamento	Organizacional	Normativo

Resumo da Narrativa: Foi registrada nesta administração a presença do pai do aluno Alessandro, que foi convocado oficialmente para tratar de alguns ocorridos quanto ao desempenho e comportamento em sala de aula. Na ocasião foi chamado o professor Moisés, da disciplina

matemática para expor algumas situações que passou com o aluno no momento de sua aula e pediu providências do pai. O pai justificou que o filho não era assim, mas que devido a alguns problemas familiares pelas quais o aluno vem passando, ele tem mudado de comportamento até mesmo em casa. A administração registrou a justificativa.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
36	008/2015	2	De Relacionamento	Organizacional	Normativo

Resumo da Narrativa: O secretário Samuel registrou nessa administração a presença da mãe dos alunos Mario do 6º ano 01 e Delcivam do 8º 01, ambos do turno matutino e moradores da Comunidade Sol Nascente, vizinha a comunidade onde é situada a escola. A sra. Maria Eunice foi convocada para esclarecer algumas situações relacionadas aos seus filhos alunos da escola. O aluno Mário já se retirou várias vezes da sala por reclamar de estar se sentindo mal, com dores abdominais e dor de cabeça. O aluno Delcivam, há dois dias atrás foi flagrado e abordado por um professor com uma faca, tabaco e três cigarros no interior de sua mochila em sala de aula justificados por ele como materiais do seu trabalho de pescador. A mãe informou que seu filho mais novo Mario sempre apresenta esses mesmos problemas de saúde em casa e ainda não pôde levá-lo ao médico para uma consulta. Quanto ao filho mais velho, Delcivam a mãe confirmou a versão do filho e acrescentou que ele vem à aula de canoa com um motor "rabeta" e quando o capim enrola na palheta é necessário utilizar a faca para cortar. Mesmo assim a gestora apresentou o item do regimento interno que proíbe quaisquer pessoas, inclusive docentes, de adentrarem a escola portando quaisquer tipos de arma e solicitou à mãe que isso não aconteça mais. A mãe finalmente acatou a norma e se comprometeu em não deixar mais que isso aconteça.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
37	009/2015	1	De Relacionamento	Atores	Inter-relacional

Resumo da Narrativa: O aluno Sérgio, do ensino médio Tecnológico, turno noturno, procurou esta administração para registrar que Marcos, aluno do 3º ano de ensino médio, turno vespertino, o agrediu com um tapa no rosto, no interior da quadra da escola, quando assistia a uma partida de futsal dos Jogos internos da escola. Imediatamente foi convocado o aluno Marcos e os responsáveis pelos dois alunos para esclarecer o ocorrido. Através do relato dos alunos e dos responsáveis constatou-se que o fato teria ocorrido por ciúmes de um relacionamento de Sérgio com uma outra aluna suposta namorada de Marcos. Em seguida o aluno Marcos pediu desculpas e se comprometeu em respeitar o colega e vizinho de comunidade.

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
38	010/2015	1	De Relacionamento	Pedagógico em grupos e subgrupos	Normativo
Resumo da Narrativa: A gestora registrou nesta administração que os alunos Átila e Jones, ambos do 7º ano, turno matutino trocaram agressões físicas no momento do lanche escolar, no refeitório da escola. Foram convocados durante o registro, os alunos infratores e dois dos colegas que estavam próximos ao ocorrido, com a intenção de os mesmos esclarecerem o motivo que resultou nas agressões. Em seguida os alunos Átila e Jones foram punidos prestando serviços de ajudar a merendeira a servir o lanche e depois a funcionária da limpeza a limpar o refeitório todos os dias. A vigência da punição teve período de duas semanas.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
39	011/2015	3	De Relacionamento	Organizacional	Inter-relacional
Resumo da Narrativa: A Gestora Gisele registrou nessa administração que a aluna Maxiana, do 7º ano 01, turno matutino, saiu da escola sem comunicar e deixou sua mochila com materiais escolares. Os professores dessa turma confirmaram que essa atitude da aluna vem ocorrendo diariamente e que a mesma se encontra sem notas nas avaliações da maioria deles, prejudicando com isso o andamento de seus trabalhos. A gestora decidiu então encaminhar a aluna ao Conselho Tutelar Municipal, visto que as convocações aos familiares e responsáveis ultimamente não foram atendidas.					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
40	012/2015	2	Estrutural	Organizacional	Normativo
Resumo da Narrativa: A gestora Gisele e alguns professores da escola registraram nesta administração a saída sem autorização dos alunos Willian, Walter, Geremias e Dorival. Esses alunos estão vindo a escola todos os dias, mas nem sequer entram na sala de aula. Imediatamente foram convocados os pais, solicitado providências e registrado o fato na presença e com assinatura de todos. Ao mesmo tempo foi registrada também pela gestora a presença do aluno Pascoal (registros 003, 004 e 007/2014), do qual vem recebendo inúmeras reclamações sobre apelidar e tratar com desrespeito os colegas de turma. Na oportunidade, também foram convocados três professores da turma, para relatar o comportamento do aluno em sala. O aluno foi advertido que esse tipo de conduta não é admitido na escola, bem como os trajes que estava usando, como uma camisa pichada e corte de cabelo diferenciado. Assinaram o registro a gestora e professores.					

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
41	013/2015	2	De Valor	Pedagógico individual	Normativo
<p>Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a uma conversa de conciliação entre a gestora e o aluno Pascoal (registros 003, 004 e 007/2014) que nos últimos dias tem sido alvo de reclamações por indisciplina em sala de aula e falta de compromisso para com seus estudos. O aluno comparece a escola sem nenhum material escolar, não participa das aulas, não faz as atividades e avaliações e se comporta muito mal durante as aulas expositivas. O aluno reconheceu seu comportamento irregular e confirmou as informações de que foi usuário de drogas até o início do ano letivo. Relatou também que fica aborrecido com seus pais que acham que ele ainda é usuário de drogas e que muitas vezes vem para a escola sem se alimentar. Ainda relatou que já passou por situações constrangedoras como ter que pular do alto da arquibancada do campo da comunidade para não ser preso pela polícia como seus colegas foram. Em seguida foram chamados os professores da escola e motoristas do transporte escolar para decidir o que deveria ser feito com o aluno, visto que o mesmo pediu mais uma oportunidade para mudar sua atitude, dentre elas, cumprir algumas exigências de imediato como a de cortar o cabelo, e participar das atividades de sala de aula. O aluno acatou as exigências e se comprometeu em ser um aluno melhor. Caso haja reincidência o aluno será encaminhado diretamente ao conselho tutelar municipal, pois sua mãe já compareceu inúmeras vezes à escola para tratar do comportamento de Pascoal e apesar de ter se comprometido em intervir, não foram observadas alterações no comportamento do aluno.</p>					
ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
42	014/2015	2	De Relacionamento	Pedagógico individual	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: A gestora Gisele registrou nesta administração a presença dos pais do aluno Pascoal (registros 003, 004, 007/2014 e 12/2015) para tratar dos problemas relacionados ao comportamento do seu filho na escola. Na ocasião a mãe relatou que Pascoal é usuário de drogas e que não os obedece mais, não ouve seus conselhos e que têm observado hábitos estranhos do mesmo como falar sozinho. A gestora relatou que em sua ultima conversa com o aluno, ele afirmou ter parado de usar drogas, mas os pais desmentiram afirmando que ele passa a noite na rua com outros usuários da comunidade. Imediatamente a gestora ligou para a Conselheira Tutelar Cassia que registrou o ocorrido por telefone mesmo e informou que estava aguardando terminar o período de férias dos demais conselheiros para poder sair da sede do município e visitar as comunidades de Zona Rural. Enquanto isso, o aluno deverá continuar frequentando regularmente a escola sob a observação efetiva de seu comportamento.</p>					

ITEM	NR. REGISTRO	NÍVEL DE VIOLÊNCIA ESCOLAR	TIPO DE CONFLITO	TIPO DE CONFLITO ESCOLAR	CONTEXTO DO CLIMA ESCOLAR OBSERVADO
43	015/2015	1	De Relacionamento	Culturais Comunitários	Inter-relacional
<p>Resumo da Narrativa: A professora Alcimara procurou esta administração para registrar que durante o horário do intervalo para o lanche, a aluna Maitê, o aluno Laudelino e o aluno Cláudio Emanuel, todos do 7º ano 01, turno matutino, danificaram a fechadura da porta de sua sala de aula com uma brincadeira de abrir e bater com muita força tentando machucar um ao outro. Os alunos foram convocados pela gestora e informados que esse tipo de atitude não será tolerada na escola e que deveriam repor os gastos com a nova fechadura. A aluna Maitê prontamente perguntou quanto era o valor de reposição e pagou R\$-30,00 (trinta reais) pela reposição. A gestora em seguida afirmou não ser justo que uma só aluna pague pelos demais e dividiu o pagamento em 50% para Maitê e 50% para Laudelino e Cláudio.</p>					

FONTE: Elaborado pelo autor a partir dos dados de pesquisa