



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE DIREITO**

**FRANCISCO RAFAEL DIAS BORGES**

**DA MEDIAÇÃO ESCOLAR À UNIVERSITÁRIA: UM NOVO PARADIGMA  
DE ACESSO À JUSTIÇA.**

Salvador

2017

**FRANCISCO RAFAEL DIAS BORGES**

**DA MEDIAÇÃO ESCOLAR À UNIVERSITÁRIA: UM NOVO PARADIGMA DE  
ACESSO À JUSTIÇA.**

Monografia apresentada pelo acadêmico Francisco Rafael Dias Borges como exigência para conclusão do curso de graduação de Bacharelado em Direito da Universidade Federal da Bahia sob a orientação da professora Ana Paula Rocha do Bomfim.

Salvador

2017

**FRANCISCO RAFAEL DIAS BORGES**

**DA MEDIAÇÃO ESCOLAR À UNIVERSITÁRIA: UM NOVO PARADIGMA DE  
ACESSO À JUSTIÇA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Direito da Universidade Federal da Bahia como requisito para a conclusão do curso de Direito.

Aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Ana Paula Rocha do Bomfim(orientadora)  
DOUTORA-UCSAL

---

Ana Livia Carvalho Figueiredo Braga  
DOUTORA-UCSAL

---

Laíse Maria Guimarães Santos  
MESTRE-UFBA

CONCEITO FINAL: \_\_\_\_\_

*A DEUS, MEU PAI GUARDIÃO*

## ***AGRADECIMENTOS***

## RESUMO

As relações humanas nem sempre são harmônicas e pacíficas. Viver em sociedade, inevitavelmente, gera situações de divergências, seja por diferenças culturais, morais, religiosas, políticas, entre outras. O conflito, em sua complexidade, é remetido, quase que instantaneamente, a algo ruim e prejudicial, que deve ser evitado, quando não, encarado com uma lógica adversarial, no qual apenas uma das partes sairá ganhador. Nessa lógica, o conflito é tido pela sociedade como um fenômeno negativo, que trará malefícios a alguma ou a todas as partes divergentes.

Nesse ínterim, cabe salientar, de acordo Moore (XXXX, p.) ,que o conflito é algo que está presente em todas as relações humanas (isso já foi dito acima), sociedades, comunidades e organizações, sendo o conflito definido, conforme assinala Alvares Crispino (XX, p. 15), como toda “opinião divergente ou diferente de ver ou interpretar algum acontecimento”. As subjetividades dos indivíduos são únicas e peculiares, sendo assim, cada um terá percepções, interpretações e posições distintas a respeito de determinados aspectos da realidade

Palavras-chave: Mediação Escolar. Mediação Universitária. Acesso à Justiça. Observatório da Pacificação Social da UFBA. Paz Social.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Tabela classificação dos conflitos realizada por Chrispino com base nos estudos do livro de Moore.....	30
----------	--	----

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACCS	Atividade Curricular em Comunidade e Sociedade
CSVU	Conselho Social de Vida Universitária
INEP Teixeira	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio
MASCs	Meios Adequados de Solução de Controvérsias
PAD	Processo Administrativo Disciplinar
PNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PROAD	Pró-Reitoria de Administração
PROAE	Pró-Reitoria de Ações Afirmativas
RU	Restaurante Universitário
SRU	Serviços de Residências Universitárias
SRU	Serviço de Residência Universitária
UFBA	Universidade Federal da Bahia

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2</b>	<b>O CONFLITO ESCOLAR <i>VERSUS</i> O CONFLITO UNIVERSITÁRIO: TRAÇANDO UM PARALELO</b> .....	17
2.1	CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS CONFLITOS.....	17
2.2.	O CONFLITO NA ESCOLA.....	20
2.3	O CONFLITO NA UNIVERSIDADE.....	26
2.4	TRAÇANDO PARALELOS ENTRE OS CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR E UNIVERSITÁRIO.....	30
<b>3.</b>	<b>A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA E NA UNIVERSIDADE</b> .....	31
3.1	FORMAS USUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA.....	31
3.2	FORMAS USUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA UNIVERSIDADE.....	40
3.2.1	<b>Processo Administrativo Disciplinar</b> .....	40
3.2.2	<b>Ouvidoria</b> .....	43
3.2.3	<b>Casos ligados a Pró- Reitoria de Ações Afirmativas</b> .....	45
<b>4</b>	<b>O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO ESCOLAR E DA MEDIAÇÃO UNIVERSITÁRIA: EXPERIÊNCIAS DO OBSERVATÓRIO DA PACIFICAÇÃO SOCIAL</b> .....	52
4.1	ACEPÇÃO DE ACESSO À JUSTIÇA.....	52
4.2	A MEDIAÇÃO E SEUS PRINCÍPIOS .....	55
4.3	APRESENTANDO O OBSERVATÓRIO .....	58
4.3	EXPERIÊNCIAS DA MEDIAÇÃO ESCOLAR.....	60
4.5	EXPERIÊNCIAS DO PROJETO MEDIAR UFBA.....	65
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	65

## 1 INTRODUÇÃO

As relações humanas nem sempre são harmônicas e pacíficas. Viver em sociedade, inevitavelmente, gera situações de divergências, seja por diferenças culturais, morais, religiosas, políticas, entre outras. O conflito, em sua complexidade, é remetido, quase que instantaneamente, a algo ruim e prejudicial, que deve ser evitado, quando não, encarado com uma lógica adversarial, no qual apenas uma das partes sairá ganhador. Nessa lógica, o conflito é tido pela sociedade como um fenômeno negativo, que trará malefícios a alguma ou a todas as partes divergentes.

Nesse ínterim, cabe salientar, de acordo com Moore (XXXX, p.) ,que o conflito é algo que está presente em todas as relações humanas (isso já foi dito acima), sociedades, comunidades e organizações, sendo o conflito definido, conforme assinala Alvares Crispino (XX, p. 15), como toda “opinião divergente ou diferente de ver ou interpretar algum acontecimento”. As subjetividades dos indivíduos são únicas e peculiares, sendo assim, cada um terá percepções, interpretações e posições distintas a respeito de determinados aspectos da realidade

Essa realidade, de perceber o conflito como sinônimo de algo negativo inquietou o estudioso Deutsch(XX), que desafiou-se a desvendar o conflito em suas facetas, revelando os dois lados da moeda, o conflito em sua face destrutiva e construtiva. O primeiro, caracterizar-se pelo cessamento da relação social entre as partes conflitantes após a resolução do conflito, que normalmente beneficia apenas uma delas, e o segundo, enfatiza (repetição) o lado positivo do conflito, apresentando aos envolvidos novas maneiras de solucionarem suas divergências respeitando os interesses dos mesmos..

Atualmente o Brasil vivencia, quantitativamente, um grande acesso a Educação Básica, isso, em decorrência, sobretudo, dos investimentos aplicados na educação a partir da década de 90. Estima-se, com pesquisa realizada em 2007 pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apresentada em relatório da UNICEF (2009, p. 13) que o Brasil está muito próximo da universalização do ensino fundamental, com 97,6% (noventa e sete vírgula seis por cento) dos jovens entre entre 7 - 14 anos - faixa que concentra a obrigatoriedade do ensino fundamental - na escola. Junto com

essa massificação do acesso à educação vieram também os conflitos, visto que a escola que antes possuía um quadro de estudantes mais “homogêneo, da mesma classe social, da mesma cultura e religião, hoje se depara com a explosão da pluralidade de identidades”, conforme ressalta Pizane (2016, p. 18). Contudo, a escola nada fez para lidar com essas transformações, mantendo-se a mesma, isentando-se de criar novas maneiras de trabalhar com as especificidades de seus alunos, assim como, com as situações/controvérsias advindas dos novos relacionamentos ocorridos neste espaço, principalmente, no que diz respeito à violência entre os próprios estudantes e também seus professores.

Após concluído o ensino médio, alguns estudantes têm a possibilidade de continuar sua formação acadêmica a partir do ingresso em uma universidade. Estas instituições dispõem de uma outra dinâmica estrutural, burocrática e maneira de se mediar os conhecimentos. Como bem afirma Alain Coulon, (2008, p 34 ) o estudante que sai do ensino médio para a graduação passa por múltiplas rupturas, de forma simultânea. Essas rupturas são: 1- nas condições existenciais do indivíduo, gerando, muitas vezes, ansiedade do estudante; 2- nas mudanças com a vida afetiva, pois inúmeros estudantes saem do seio familiar para viver com mais autonomia, muitas morando sozinho e tendo que lidar com as responsabilidades de uma nova vida; e 3- as psicopedagógica, pois, conforme relaciona o autor, enquanto no ensino médio há um tutelamento psicopedagógico do estudante, no ensino superior há um “anonimato” dele (COULON, 2008).

Desta forma, o ambiente das universidades brasileiras, sobretudo, após as criações de políticas públicas voltadas para as ações afirmativas e de inclusão na última década, conta com um público mais heterogêneo. De modo que, a universidade atual é marcada pela crescente diversidade de gênero, raça, cultura e religião, como nunca vista outrora, fomentando, assim, um amplo debate a respeito de diversos temas, inclusive, sobre essa diversidade. Toda essa pluralidade, bem como essa nova relação do estudante recém ingresso com o sistema burocrático, e os novos desafios do ambiente acadêmico podem desencadear conflitos capazes de repercutir negativamente no convívio entre esses atores acadêmicos. O conflito no ambiente escolar e universitário possuem peculiaridades, semelhanças e divergências que este trabalho almeja trazer uma breve explanação.

Frente a este contexto, esse trabalho se propõe abordar, a partir da perspectiva da teoria positiva do conflito, de que forma a mediação no âmbito escolar e a mediação no contexto universitário podem ser utilizadas como como método eficazes na resolução de conflitos. Este trabalho monográfico visa também fazer um paralelo dos conflitos ocorridos na escola e na universidade, e de que forma esses podem ser resolvidos por meio da mediação.

Porém, inicialmente, faz-se mister destacar que a Mediação de Conflitos é um forma de resolução de controvérsias recomendada para solucionar impasses entre pessoas que tenham uma relação continuada. A mediação permite que as partes dialoguem a respeito do desentendimento, com auxílio de um terceiro, o mediador, que atua de maneira imparcial, servindo como ponte que auxilia no diálogo, catalisando informações e conduzindo a conversa para que se preserve ou se restabeleça o vínculo entre eles, podendo chegar a um possível acordo de forma pacífica e construtiva. A sessão de mediação é baseada em princípios como autonomia das partes, confidencialidade, imparcialidade e informalidade.

Intitula-se mediação escolar, por seu turno, conforme Sales e Alencan, 2005, p. 145 (Apud Borja, p. 19) a mediação aplicada no ambiente da escola. Os princípios da mediação escolar são os mesmos, sempre amparados com a solidariedade e a humanidade. A mediação na escola busca instrumentalizar os próprios membros daquele local para que possam atuar como agentes pacificadores e mediadores. Essa temática tem inquietado muitos estudiosos, o que gerou certo impacto de estudos e produções nas últimas décadas.( quais estudos? quais autores?)

Todavia, a mediação no ambiente universitário possui ainda poucas produções teóricas que tratem a cerca dessa temática. A mediação, universitária, por analogia a definição de Sales e Alencar é a mediação feita no ambiente universitário.

Há porém peculiaridades e semelhanças entre a mediação escolar e a mediação universitária, nas quais este trabalho visa investigar, usando para isso os dados e as atividades desenvolvidas pelo Observatório da Pacificação Social da Ufba através do “Projeto Mediar UFBA: Solucionando e Prevenindo Conflitos”.

O Observatório da Pacificação Social da UFBA atua com projeto de mediação escolar, desde o ano xxxx, nas escola xxxxxx.. Os projetos que são desenvolvidos escolas que são palcos do desenvolvimento de projetos de mediação escolar (achei um pouco confuso). Nestes ambientes as capacitações e sensibilizações dos membros da escola possui uma dinâmica única, com atividades específicas para aqueles público alvo. (sugiro mais um parágrafo para explicar o observatório)

Desta forma, pretende-se com este trabalho monográfico abordar as semelhanças, peculiaridades e diferenças entre a Mediação Escolar e a Mediação Universitária. Apresentando também, um rápido panorama de como a Mediação Escolar inspirou a Mediação Universitária, e como essa vêm trazendo um novo paradigma de acesso à justiça, sobretudo por meio das experiências desenvolvidas no Observatório da Pacificação Social da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, por meio dos projetos “MEDIAÇÃO ESCOLAR “ e o “MEDIAR UFBA: prevenindo e solucionando conflitos.

## **2. O CONFLITO ESCOLAR *VERSUS* O CONFLITO UNIVERSITÁRIO: TRAÇANDO UM PARALELO**

Para quem está frequentando alguma instituição de ensino presencial, seja ela do ensino básico ou universitário, pública ou particular, o espaço em que é exercido essa atividade educativa se torna uma segunda casa, vez que o tempo exigido em sala de aula representa considerável parcela do dia. Por conta disso, conflitos, inevitavelmente, existirão, dado a sua inafastabilidade com as relações humanas.

A seguir explanar-se-á o conflito em sua versão macro, classificando-os, de forma geral, e em seguida, pretende-se dissertar sobre a natureza do conflito na escola e por último o conflito na universidade.

### **2.1 A CLASSIFICAÇÃO GERAL DOS CONFLITOS**

Em definição de Eduardo Infante, da Universidade de Sevilla (1998, apud REDORTA, 2006, 15, tradução nossa) o conflito é concebido como um “processo cognitivo-emocional onde os indivíduos percebem que há objetivos incompatíveis dentro da sua relação de interdependência e desejo de resolver as suas diferenças de poder”<sup>1</sup>. Nessa perspectiva, considerando o conflito como um processo subjetivo entre duas ou mais pessoas, entende-se que ele também pode se instaurar entre grupos e instituições.

Vale pontuar uma ressalva a respeito dos conflitos intrapsíquicos, aqueles que não fogem a subjetividade de um próprio ser. Esse tipo de conflito não abordaremos, pois entendemos, que esse poderá ser solucionado com terapias com profissionais gabaritados para tal. (REDORTA, 2006, p. 15). Abordaremos a seguir, portanto, como núcleo de investigação, alguns conflitos que vão além dos intrapsíquicos, isto é, quando ocorre entre, no mínimo, duas pessoas.

---

<sup>1</sup>Conforme a frase original: “Proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”(REDORTA, 2006).

Para o mediador intervir como catalisador de informações e gerenciar o conflito de forma criativa e eficaz faz-se necessário que ele saiba analisá-los e avaliá-los, pois, quando o conflito é trazido à mesa de mediação ele não vem organizado, catalogado. O bom mediador, deve, portanto, ser capaz de explorá-los em suas complexidades e obscuridades. Para o mediador atuar eficientemente no conflito ele precisa de elaborar um “mapa do conflito”, que detalhe por que sucedeu aquele conflito (WEHR, 1979 apud MOORE 1988, p. 61).

Saber vislumbrar esses é de extrema importância para uma boa gestão na sua resolução. O mediador enquanto agente catalisador de informações, tem como função conduzir as partes para um diálogo construtivo a respeito daquele impasse, de modo que, consiga-se estabelecer um diálogo voltado para a resolução efetiva dele, focado nos reais interesses, expectativas e sentimentos das partes. Desta forma, como bem pontua quando o mediador identifica o cerne do conflito conseguirá incrementar táticas para tratar, de fato, sobre os pleitos dos mediandos (MOORE, p. 64).

Buscando explanar um pouco o panorama de variações de conflitos existentes, e também, tendo como finalidade compreender as nuances de suas classificações, consideraremos inicialmente as classificações dos conflitos na concepção de Christopher W. Moore, quando os distinguem entre: conflitos estruturais; conflitos de valor; conflitos de relacionamento; conflitos de interesse; e quanto aos dados (MOORE, 1988, p. 62 - 63).

As causas do conflitos denominados estruturais dizem respeito a comportamento ou interação de padrões destrutivos; desigualdade na repartição, posse e controle de recursos; desigualdade no poder e autoridade; aspectos ambientais ou físicos que dificultam a cooperação; e constrição de tempo. Já os conflitos do tipo “de valor” têm como causa parâmetros distintos em julgar atitudes ou ideias; hábitos de vida, ideologia ou religiosidade dissímil. Os de relacionamento são causados por emoções fortes e por equívocas compreensões ou estereótipos; além de inadequação e ineficiente comunicação; e, também por comportamentos repetitivos/negativos. Os conflitos do tipo “interesse”, têm como causa a sensação ou a real disputa quanto a interesses materiais, isto é, quando se refere ao conteúdo; a disputas de interesses que dizem respeito a procedimentos; e interesses psicológicos. E por último os conflitos “quanto aos dados”, esses têm como causa as

falhas de comunicação; procedimentos de avaliação diferente; transmissão de equivocadas informações; pontos de vista distintos quanto ao que se considera como algo importante (MOORE, 1988).

Em contrapartida, sob o prisma de Vasconcelos, os conflitos comunga de outras classificações, que são subdivididas em quatro espécies:: 1- os de valores, quando diz respeito a diferença na moral, na religião e na ideologia; 2- os ligados à informação, isto é, decorrentes de informações incompletas, distorcidas e com conotação negativa); 3 - os conflitos estruturais (diferença nas circunstâncias sociais, políticas e econômicas dos envolvidos); e 4- os de interesses que podem ser considerados como reivindicação de bens e direitos de interesse comum. (VASCONCELOS, 2015, p. 21).

Percebe-se, então, que enquanto Moore classifica os tipos de conflito em cinco, Vasconcelos subdivide em apenas quatro, não pontuando o conflito que Moore chama de “conflito de interesse”.

Álvaro Chrispino (2007, p.20) alude que Redorta (2004), muito se empenha ao estudo aprofundado do conflito, tanto que dedicou toda uma obra para essa finalidade, explanando os tipos de conflitos, assim como esses ocorrem. O autor compilou a síntese de seus estudos em uma tabela, que por sua precisão e síntese, merece reprodução *ipsis litteris*:

TIPOS DE CONFLITOS...	O CONFLITO OCORRE QUANDO
De recursos escassos	Disputamos por algo que não existe suficientemente para todos.
De poder	Disputamos porque algum de nós quer mandar, dirigir ou controlar o outro.
De auto-estima	Disputamos porque meu orgulho pessoal se sente ferido.
De valores	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De estrutura	Disputamos por um problema cuja solução requer longo prazo, esforços importantes de muitos, e meios estão além de minha possibilidade pessoal.
De identidade	Disputamos porque o problema afeta minha maneira íntima de ser o que sou.
De norma	Disputamos porque meus valores ou crenças fundamentais estão em jogo.
De expectativas	Disputamos porque não se cumpriu ou se fraudou o que um esperava do outro.
De inadaptação	Disputamos porque modificar as coisas produz uma tensão que não desejo.
De informação	Disputamos por algo que se disse ou não se disse ou que se entendeu de forma errada.
De interesses	Disputamos porque meus interesses ou desejos são contrários aos do outro.
De atribuição	Disputamos porque o outro não assume a sua culpa ou responsabilidade em determinada situação.
De relações pessoais	Disputamos porque habitualmente não nos entendemos como pessoas.
De inibição	Disputamos porque claramente a solução do problema depende do outro.
De legitimação	Disputamos porque o outro não está de alguma maneira autorizado a atuar como o faz, ou tem feito ou pretende fazer.

Figura 01: Tabela em que Álvaro Chrispino(2007), sintetiza a classificação dos conflitos feita por Redorta(2004).

Saber distinguir os tipos de conflitos, suas naturezas, origens, como os mesmos decorrem e suas distintas classificações é de suma importância para conjecturar novos meios de solucioná-los no contexto apresentado na sociedade atual, seja tentando preveni-los ou trazendo uma resolução que seja enriquecedora para todos aqueles que vivenciam situações conflituosas . Desta forma, explanando sobre a natureza do conflito de forma macro partiremos para análise do conflitos em seu viés micro, delimitando determinados contextos sobre os quais nos debruçaremos a investigar neste trabalho, do conflito na escola ao conflito na universidade, apresentando suas classificações, origens e os mais recorrentes vivenciados naqueles ambientes.

## 2.2. O CONFLITO NA ESCOLA

A Constituição Federativa do Brasil (1988) assegura, em seu art. 20 ,a Educação como um direito constitucional de todos e dever do Estado e da família. Ainda no art. 206, incisos II, III e VI, certifica que o ensino deverá ser ministrado com base nos seguintes princípios: da liberdade de divulgar o pensamento, a arte o saber; do pluralismo de ideias; e na gestão democrática do ensino, respectivamente. (CF, 1988). Sendo assim, a diversidade e a liberdade de expressão devem ser respeitadas para o fomento de um espaço educativo propulsor da pacificação social.

Hodiernamente, a escola é uma instituição plural, que agrega ampla diversidade de sujeitos, situação intensificada ainda mais nos últimos anos com o processo de massificação do acesso ao ensino, conforme pontua Chrispino (2007). Assim, o ambiente escolar passou a ser terreno fértil de relações interpessoais nas mais variadas composições: entre alunos; direção-professor, aluno-professor; coordenação- professor; comunidade – direção e assim por diante.

Essa convivência é, de certo modo, obrigatória e agudamente duradoura, vez que, normalmente, quando iniciado o ano letivo não se pode escolher, em regra, em não conviver com os que compõem aquele espaço. O conflito, então, como algo

inerente às relações humanas, torna-se o companheiro de jornada mais próximo desses atores escolares.

A escola, enquanto instituição que deve respeitar e promover os referidos princípios constitucionais do ensino (liberdade e pluralidade de pensamento e ideias e da gestão democrática do ensino), transforma-se em palco, por conseguinte, da livre expressão e dos debates. E a partir do momento que a chama da liberdade de manifestação mantém-se acesa, o conflito surge com mais recorrência, devido a exposições de múltiplas ideias e interesses. Então, ela, enquanto instituição propagadora do conhecimento e formadora do cidadão, deveria ser apta a gerenciar bem os conflitos de forma que, na perspectiva construtiva, proporcionasse aos que ali vivem cotidianamente uma forma positiva de encarar o conflito.

Contudo, a repressão ao estudante é descomunal. A todo tempo ele está sendo vigiado, inclusive nos momentos de descontração. Assim:

“A presença de funcionários, que percorrem durante o intervalo todo o pátio onde os alunos se encontram, se coloca como uma vigilância nos momentos em que “teoricamente” os alunos estariam à vontade para conversar, brincar, etc. A simples presença dos funcionários funciona como um mecanismo “disciplinador”, muitas vezes não percebido e por isso mesmo não refletido. São privados além da liberdade física, intelectual também.”

Por outro lado, tendo em vista as seguintes premissas: 1- que o principal objetivo da escola é ensinar e para ensinar demanda-se certa reflexão para aprender sobre o processo do ensinar; 2 - que o conflito pode interferir (positiva ou negativamente) no processo de aprendizado; 3- que a escola é local onde prepara o indivíduo para lidar com a vida; e 4- que na vida o conflito é contumaz, inato e recorrente, deve a escola, então, por esses motivos acima elencados, juntamente com todos os atores escolares, fomentar debates sobre maneiras adequadas de como conviver, solucionar e prevenir conflitos, para assim, formar pessoas que alcancem um grau de autonomia mais avançado. Vale acentuar que as escolas têm como proposta fornecer além do ensino baseado estritamente em conteúdos encontrados nos módulos e manuais.

Outros objetivos da escola está em formar pessoas críticas e que saibam tomar decisões, no sentido de melhor gerir suas vidas. Não obstante, por mais que o professor queira que o aluno seja crítico, ele sempre leva uma crítica já pronta para as aulas; e por mais que o professor queira que os alunos estejam aptos a tomarem decisões, muitas vezes o professor toma decisão para os alunos, conforme pontua Telma Vinha(2012).

O exacerbado tutelamento do estudante dificulta que ele adquira uma postura de autonomia e independência em conduzir suas vidas, inclusive, e em especial, quando para gerenciar os próprios conflitos. A sociedade ocidental pós-moderna tem grande dependência em achar soluções prontas para os seus dilemas, sempre procurando terceirizar a resolução deles, reflexo sobretudo, da cultura da sentença, conforme afirma Fabiana Marion (2010 apud Santana 2012, p.2):

[...]Por conseguinte, a sociedade atual permanece inerte enquanto suas contendas são decididas pelo juiz. Da mesma forma, como o cidadão de outrora que esperava pelo Leviatã para que ele fizesse a guerra em busca da paz, resolvesse os litígios e trouxesse segurança ao encerrar a luta de todos contra todos, atualmente vemos o tratamento e a regulação dos litígios serem transferidos ao Judiciário, esquecidos de que o conflito é um mecanismo complexo que deriva da multiplicidade dos fatores, que nem sempre estão definidos na sua regulamentação; portanto, não é só normatividade e decisão. Unidos pelo conflito, os litigantes esperam por um terceiro que o “solucione”. Espera-se pelo Judiciário para que diga quem tem mais direitos, mais razão ou quem é o vencedor da contenda. Trata-se de uma transferência de prerrogativas que, ao criar “muros normativos”, engessa a solução da lide em prol da segurança, ignorando que a reinvenção cotidiana e a abertura de novos caminhos são inerentes a um tratamento democrático.

Na escola não é diferente, há uma grande tendência de evitar, terceirizar e coibir o conflito através de um sistema de coerção e repressão do estudante.

Os adultos têm, simultaneamente, dois tipos de moral: a heterônoma e a autônoma, conforme defendido por Vinha (2009), baseando em estudos de fincados em Piaget. Segundo a autora esses dois tipos de moral manifestam-se,

simultaneamente, em nosso cotidiano, a depender da situação fática a qual estamos submetidos.

A moral autônoma é a moral que os valores se conservam, independentemente da situação ou do contexto, fazendo com que o sujeito siga os seus próprios valores, tomando uma decisão única independentemente de estar sendo vigiado ou não. Já a moral heterônoma é aquela que, dependendo do contexto, o indivíduo opta por seguir, ou não, determinado valor, sempre condicionando suas atitudes a possíveis recompensas ou coerções impostas. A pessoa que age seguindo a sua moral heterônoma, por exemplo, segue uma regra por conta da controle social, porque está sendo vigiado ou porque terá alguma recompensa social, por exemplo: a pessoa pratica um ato de solidariedade, pois, assim, acredita que será bem visto pela sociedade como uma pessoa bondosa, o que trará a ele algum tipo de recompensa social). Já o indivíduo autônomo cumpre as regras morais que aflora da sua consciência interna, independente de controle externo. Dessa forma, trabalhar o estudante para que ele desenvolva essa moral autônoma de modo que seja um indivíduo empático e solidário seria uma boa maneira de tornar um ambiente escolar pacífico (VINHA, 2009).

Portanto, quando a escola impõe regras para o estudante, de forma unilateral, sem diálogo e empatia, bem provável que aquela regra seja cumprida somente por conta da moral heterônoma, quando ele está sendo vigiado. Para essa regra ser cumprida, então, será necessário que sempre haja um grande arsenal de coibição, fiscalização ou recompensa. Contudo, caso seja trabalhado a construção de valores e que também todos os atores escolares construam suas próprias normas e valores, aquela regra será melhor executada, não porque é uma simples regra a ser cumprida, mas porque foi algo construído em conjunto e decorrente de um grande acordo comum. O próprio grupo, nesse contexto, poderia contribuir para conduzir e realinhar o possível transgressor da norma, diminuindo o nível de fiscalização e atuação da direção escolar.

A mediação, por seu turno, trabalha com a ideia de empatia e construção conjunta de soluções. Nessa linha, se oportunizado ao aluno, e também a todos os membros escolares, a possibilidade de resolver de forma colaborativa as divergências e anseios que vos afligem, certamente as normas seriam melhores

cumpridas, pois foi semeado neles a ideia da autonomia moral, vez que, ajudou na construção de uma solução.

Todavia, grande desafio é a gestão do conflito na escola, pois ele mostra-se multifacetado, isto é, com múltiplas características e peculiaridades, estando permeado nas relações entre alunos e demais atores escolares. O conflito constantemente tem interferência e raízes no ambiente extra-muro escolar; ele também está entre alunos e professores, desencadeando este em inúmeras consequências: dificuldade na aprendizagem do aluno, desmotivação e sensação de insegurança dos discentes. O conflito também se faz presente na relação da comunidade com a escola.

A categorização dos conflitos na escola pode se dar em: culturais, pedagógicos e de atores (NEBOT, 2000, adup CHRISPINO, 2007). Os culturais podem ser subdivididos em: 1 – comunitários; e 2- raciais e identidade. O comunitário são aqueles provenientes das redes sociais dos diferentes membros da escola. Eles rompem as estruturas rígidas dos muros da escola, expandindo fronteiras, tendo como exemplo os bairros e suas peculiaridades, seus arranjos sociais e suas conjunturas socioeconômicas. Já os raciais e de identidade são aqueles grupos sociais que tem um sentimento de afiliação e pertencimento. Essa condição de pertencimento faz com que o indivíduo se sinta parte integrante de algum grupo. Cada grupo possui suas características culturais, ideológica, ritualística, folclórica, o que faz com que cada um tenha seus hábitos e diferenças.

Já os Pedagógicos, ainda segundo o autor, são aqueles que surgem da moldura da forma de transmitir o conhecimento; bem como funcionam como dispositivos de qualidade e controle do ensino, seus ajustes curriculares, acadêmicos; organização de horários, turmas, professores, assim como os métodos avaliativos e outros. Os de atores (ou de pessoas) podem ser subdivididos em: 1 - individuais; 2- grupos e subgrupos; e 3 – familiares. Os individuais são aqueles os quais se originam de um membro da escola. Quando isso ocorre, há grande possibilidade desse indivíduo ser estigmatizado como o causador do conflito; Os em grupos e subgrupos são os que ocorrem em todos os meios: turmas, grupos, docentes, direção e outros; Os familiares, tendo a família com ambiente que origina ações que afetam incisivamente o indivíduo.

Assim, nota-se que o conflito na escola é endêmico e tem diversas gênesis, com origens em influências nas condições socioeconômicas e estruturais da família do aluno, do seu contexto com a violência e o tráfico de drogas, bem como em decorrência, também, da submissão do professor a sobrecargas de trabalho e exposição cotidiana a situações de violência física e moral existentes no ambiente escolar.

O documentário “Pro dia Nascer Feliz”<sup>2</sup>, quando mostra a realidade da Escola Estadual Parque Piratininga II, situada em Itaquaquetuba, distante 50 km da cidade de São Paulo, expõe um conflito entre professor-alunos-direção muito recorrente, ao menos no momento de criação do documentário, ano de 2004: as faltas constantes dos professores. Os alunos se incomodavam por vários motivos. Um deles era o fato de ter que se deslocar até a escola e não ocorrer a aula, dependendo o aluno, em vão, tempo e recursos, além dos prejuízos educacionais, pois muitas vezes o professor substituto também não comparecia.

Esse contexto é uma realidade em muitas escolas públicas do país. O absenteísmo<sup>3</sup> é uma das causas que mais prejudicam o aprendizado e a permanência do aluno na escola (ZAPONI; SILVA, 2009,). Muitos dos professores justificam as suas faltas devido a própria conjuntura do sistema educacional, tendo como causa do conflito as questões estruturais da educação. Muitos professores atrelam a sua ausência no trabalho a problemas de saúde desenvolvidos no ambiente escolar, a exemplo da doença de burnout<sup>4</sup> proveniente do grande pico de estresse e ansiedade desenvolvidos na própria escola.

Percebemos, então, que atualmente a figura do professor quanto profissional inquestionável de suas atitudes e ações dentro da sala de aula está sendo desmistificada. Hodiernamente, há um grau de questionamento de seus métodos avaliativos, sua frequência, sua postura impositiva, dentre outros.

Há de se registrar, também, que a figura do professor fora desmistificada de tal maneira que ele perdeu drasticamente sua autonomia quanto educador. A visão

---

<sup>2</sup> O Documentário “Pro dia Nascer Feliz”, sob a direção e roteiro de João Jardim, relata sobre a realidade da educação brasileira, vista ao olhar dos educandos e educadores. Disponível em: <[https://www.youtube.com/watch?v=nvsbb6XHu\\_I&t=3418s](https://www.youtube.com/watch?v=nvsbb6XHu_I&t=3418s)>.

<sup>3</sup> O absenteísmo trata-se de uma expressão utilizada para designar a falta do empregado ao trabalho.

<sup>4</sup> A síndrome de Burnout compreende os sintomas característicos do colapso resultante da exaustão diante das exigências profissionais.

do professor como mero prestador de serviços nas escolas particulares é ainda mais forte, sendo o professor um prestador de serviços e a escola fornecedora de serviços educacionais, estando caracterizado uma relação de consumo<sup>5</sup>, haja vista ter os dois pólos necessários para essa relação: a figura do fornecedor - no caso a escola; e o consumidor, o tomador do serviço - o aluno.

## 2.3 O CONFLITO NA UNIVERSIDADE

No bojo dos processos históricos e políticos contemporâneos, assistiu-se nas últimas décadas uma mudança bastante circunstancial no perfil demográfico dos discentes e docentes nas Universidades brasileiras. As políticas de ações afirmativas trouxeram uma nova perspectiva de convivialidade no seio da academia e alavancaram uma mudança de paradigma que pretende romper as raízes históricas do colonialismo, do patriarcado e das mazelas da organização nacional em forma de democracia de mercado, conforme avalia Milton Santos (1997, p. 138).

A universidade, permeada de contradições, dissensos, contrassensos, esperanças, olhares convexos e reconvexos diante do mundo, entrecortada de presentes, passados e futuros é um palco privilegiado de ação e articulação dentro do corpus social. E por ser uma instituição transcultural e transhistórica, carrega consigo o peso de ser um palco permanente e singular de disputa de poder. Essa forte tensão existente dentro dos muros da academia revela os sintomas de uma sociedade que está estruturada em torno de um processo de segregação massiva que se funda no trinômio: gênero, classe e etnia. Os centros de sapiência no Brasil sempre foram destinados aos filhos da aristocracia: homens, brancos e advindos de famílias afortunadas. Segundo Saffioti “a desigualdade longe de ser natural, é posta pela tradição cultural, pelas estruturas de poder, pelos agentes envolvidos na trama de relações sociais” (1999, p. 83) .

---

<sup>5</sup> A relação de consumo se estabelece conforme especificação dos arts. 2º e 3º da Lei 8.078 de 1990, Lei que dispõe sobre a proteção do consumidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm)

Há um discurso fortemente arregimentado ao longo dos anos para dar validade às posturas nocivas dentro dos muros das Universidades. Sejam os preceitos, as tradições, as doutrinas, as “liberdades de cátedra” ou as idiosincrasias de professores e alunos, todas essas visões dogmáticas e hierarquizantes fazem da Universidade um ambiente hostil e bastante conflituoso.

Obviamente que é possível se compreender que há dentro da matriz de referência da academia uma postura questionadora, que convoca os sujeitos a saírem da posição de acomodamento e lançarem a dúvida sobre as formas de conhecimento vigentes e sobre os fenômenos sociais, e por ser assim, há uma áurea de conflitualidade que nasce do confronto de ideias, da divergência e do dissenso. Mas é preciso delimitar que há uma proficuidade nesta forma de conflito, ou seja, há sempre a possibilidade de renovação e superação de pensamentos, refutação dos anacronismos e da libertação de um paradigma pouco representativo de uma época.

Afinal, como diz Boaventura de Souza Santos (ano), “a universidade vai para onde o mundo vai e é por isso que uma boa universidade deve ajudar a mudar o mundo”, e não há mudança sem renovação, tampouco, muda-se aquilo que não se põe em questionamento. A crítica e a autocrítica são as engrenagens que movimentam o processo de avanço social, político e histórico.

Entretanto, quando a conflitualidade assume uma forma destrutiva, negativa, aniquiladora e pouco interessada com o desenvolvimento humano e comunitário, haverá uma ruptura do processo de expansão das aprendizagens, dos conhecimentos e dos saberes. Quando se quebra a harmonia do espírito que deve reger as relações no plano acadêmico, a conta, infelizmente, não fecha. E neste contexto, os problemas, as crises e os dilemas são abundantes frente a uma escassez de alternativas, soluções e caminhos capazes de dar uma resposta fecunda às situações de animosidade nascidas por ocasião da convivência nos espaços universitários.

Assim, percebe-se que há fatores exógenos e endógenos que propiciam a conflitualidade no campo acadêmico. Os da primeira ordem nascem de uma tensão constante da relação Universidade versus Sociedade, segunda a qual às lógicas

culturais, políticas e históricas se impõem de maneira vertical no modus operandi das instituições de ensino superior.

Em outras palavras, há uma grande teia de relações de poder que são facilmente visualizáveis através da observação, por exemplo, da disputa de vagas para o acesso às Universidades Públicas no Brasil, experiência que denota uma forte conflitualidade entre os concorrentes e que revela a busca pela manutenção de um status quo de privilégios históricos para uma minoria de pessoas. Por isso, ao se pensar nos programas de ações afirmativas, é necessário não apenas cuidar dos processos seletivos para o ingresso, como também, estratégias capazes de dar aos estudantes advindos de famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica uma real possibilidade de permanecerem nos cursos e disputarem os espaços de poder de forma justa e equânime.

No que se refere aos fatores endógenos é possível perceber que são frutos das relações interpessoais dos indivíduos que dão corpo e substrato à Universidade, nesta perspectiva, há conflitos que se reportam às relações entre professor versus professor; professor versus aluno; professor versus funcionários da administração; aluno versus aluno e assim por diante.

Curioso observar que há conflitos internos que são notadamente reflexos dos conflitos externos à Universidade. Ou seja, os problemas sociais e as relações de poder atravessam os muros da academia e ganham novas formas e contornos no contexto Universitário. Por isso mesmo é que a crescente politização da sociedade e a mobilização dos movimentos sociais têm servido para chamar atenção para o debate em torno da natureza conflituosa das relações dentro da Universidade.

A incorporação de matrizes culturais divergentes e diferentes às Universidades nos últimos anos tem servido para externar as dificuldades de se construir um ambiente pacífico e capaz de produzir inovação, ciência, conhecimento e tecnologia. Mas todo esse processo é bastante interessante para provocar uma modificação de paradigma e oferecer, quem sabe, uma nova matriz ideológica às casas de saber do nosso país, para que possam ser um palco efetivo de articulação de saberes em prol da sociedade.

Além desse panorama, faz-se necessário retomar a compreensão de que o ingresso à vida universitária, por si só, já é algo tumultuado, crítico e conflituoso, por

assim dizer, conforme afirma Alain Coulon (2008, p. 31) “a primeira tarefa que um estudante deve realizar quando ele chega à universidade é aprender o ofício de estudante”, na medida em que, “a entrada na vida universitária é como uma passagem: é necessário passar do estatuto de aluno para o de estudante”.

Isso requer que os antes alunos, agora estudantes, sejam confrontados diariamente com um novo mundo, carregado de novos signos, significados e sentidos. O próprio espaço e a lógica da organização arquitetônica das instalações universitárias provocam um estranhamento nos indivíduos que participam desse processo de transição, afinal, os campi das universidades são imensos “infinitamente maiores que um colégio, ao ponto de que eles [os estudantes] têm dificuldades, no início, de encontrar a sala de aula ou a secretaria certa” (COULON, 2008, p. 35).

Há na universidade uma série de ordens, regras, normas e expectativas que precisam ser seguidas/atendidas pelas pessoas recém-chegadas. Ao contrário do ambiente escolar, que é baseado na tutela, no acompanhamento e pela tutoria da relação do aluno com o conhecimento, o meio acadêmico exigirá do estudante uma postura de autonomia, autogestão e autotutela do seu tempo, dos seus gastos e do próprio relacionamento com o conhecimento. Isso significa que além das pressões subjetivas e objetivas ocasionadas pelas relações com os pares, há uma situação de conflituosidade intrapessoal do estudante que provoca ressonâncias em seus coeficientes de rendimentos, em suas relações com os professores, com o mundo acadêmico e suas peculiaridades em geral.

Neste sentido, vê-se que há um grande processo de afiliação à universidade que precisa ser lido e entendido para que se compreenda com exatidão a natureza dos conflitos no mundo acadêmico. Afinal, muitas vezes uma simples “discussão” nascida em sala de aula ou nos corredores da universidade possui raízes profundas que estão fincadas no social e nas subjetividades. Enxergar esse polissistema em sua complexidade e dinamismo é fundamental para se criar estratégias de mediação de conflitos que atendam as expectativas dos sujeitos e que possibilitem a construção de um ambiente mais harmonioso e saudável.

A civilização ocidental, historicamente, tem privilegiado a separação em detrimento da ligação e a análise em detrimento da síntese, algo que se vê constantemente refletido nos modelos institucionais adotados pelas universidades e

que se impõe às relações cotidianas dos indivíduos na vida acadêmica. Conforme afirma Edgar Morin (2003, p. 20) “ligação e síntese continuam subdesenvolvidas. E isso porque a separação e a acumulação sem ligar os conhecimentos são privilegiadas em detrimento da organização que liga os conhecimentos”.

O paradigma eurocêntrico de produção de conhecimento tem se demonstrado cada vez mais anacrônico, inconsistente e inadequado à realidade sociocultural brasileira. Por isso, nossas universidades precisam repensar uma forma de redesenhar suas bases políticas, administrativas e institucionais para responder a heterogeneidade de agentes, sujeitos e indivíduos envolvidos nas relações dentro e fora da academia.

É impossível pensar numa Universidade que pretenda ser uma referência de articulação de saberes que não dialogue com as questões emergentes do social, que feche os olhos às questões de classe, de gênero e etnicorraciais, e principalmente, que não se proponha a pensar estratégias de aproximação dos setores não-hegemônicos para dentro das suas salas de aula.

Assim, percebe-se que as Universidades do século XXI, nomeadamente as brasileiras, precisarão estar dispostas a autocrítica constante para se integrarem efetivamente com a população plural e diversa deste país, para que se torne uma instituição sócia referenciada, engajada e preocupada em responder com pertinência às questões cogentes deste tempo, e, sobretudo, para que seja capaz de integrar indivíduos ideologias, propostas e inovações através de uma lógica pautado no conflito de ideias e não no conflito de categorias, hierarquias e desejos superficiais.

#### 2.4 TRAÇANDO PARALELOS ENTRE OS CONFLITOS NO AMBIENTE ESCOLAR E UNIVERSITÁRIO

Neste sentido, vê-se que há um grande processo de afiliação à universidade que precisa ser lido e entendido para que se compreenda com exatidão a natureza dos conflitos no mundo acadêmico. Afinal, muitas vezes uma simples “discussão” nascida em sala de aula ou nos corredores da universidade possui raízes profundas que estão fincadas no social e nas subjetividades. Enxergar esse

polissistema em sua complexidade e dinamismo é fundamental para se criar estratégias de mediação de conflitos que atendam as expectativas dos sujeitos e que possibilitem a construção de um ambiente mais harmonioso e saudável.

A civilização ocidental, historicamente, tem privilegiado a separação em detrimento da ligação e a análise em detrimento da síntese, algo que se vê constantemente refletido nos modelos institucionais adotados pelas universidades e que se impõe às relações cotidianas dos indivíduos na vida acadêmica. Conforme afirma Edgar Morin (2003, p. 20) “ligação e síntese continuam subdesenvolvidas. E isso porque a separação e a acumulação sem ligar os conhecimentos são privilegiadas em detrimento da organização que liga os conhecimentos”.

O paradigma eurocêntrico de produção de conhecimento tem se demonstrado cada vez mais anacrônico, inconsistente e inadequado à realidade sociocultural brasileira. Por isso, nossas universidades precisam repensar uma forma de redesenhar suas bases políticas, administrativas e institucionais para responder a heterogeneidade de agentes, sujeitos e indivíduos envolvidos nas relações dentro e fora da academia.

É impossível pensar numa Universidade que pretenda ser uma referência de articulação de saberes que não dialogue com as questões emergentes do social, que feche os olhos às questões de classe, de gênero e etnicorraciais, e principalmente, que não se proponha a pensar estratégias de aproximação dos setores não-hegemônicos para dentro das suas salas de aula.

Assim, percebe-se que as Universidades do século XXI, nomeadamente as brasileiras, precisarão estar dispostas a autocrítica constante para se integrarem efetivamente com a população plural e diversa deste país, para que se torne uma instituição sócia referenciada, engajada e preocupada em responder com pertinência às questões cogentes deste tempo, e, sobretudo, para que seja capaz de integrar indivíduos ideologias, propostas e inovações através de uma lógica pautado no conflito de ideias e não no conflito de categorias, hierarquias e desejos superficiais.

### 3. A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA E NA UNIVERSIDADE

A escola e a universidade são instituições educativas que possuem algumas semelhanças e também singularidades. No trato do conflito em si, é possível projetar semelhanças, mas também diferenças, pois elas possuem formas de resolução de conflitos diferente, com características próprias, no entanto, ambas com traços do ideal da “Cultura da sentença”, onde o conflito é solucionado por outrem.

Após concluído o ensino médio, alguns estudantes têm a possibilidade de continuar sua formação acadêmica, com o ingresso em uma universidade. Estas instituições dispõem de uma outra dinâmica estrutural, burocrática e maneira de se mediar os conhecimentos.

Como bem afirma Alain Coulon, (2008, p 34 ) o estudante que sai do ensino médio para a graduação passa por múltiplas rupturas, de forma simultânea. Essas rupturas são: 1- nas condições existenciais do indivíduo, gerando, muitas vezes, ansiedade do estudante; 2- nas mudanças com a vida afetiva, pois inúmeros estudantes saem do seio familiar para viver com mais autonomia, muitas morando sozinho e tendo que lidar com as responsabilidades de uma nova vida; e 3- a psicopedagógica, pois, conforme relaciona o autor, enquanto no ensino médio há um tutelamento psicopedagógico do estudante, no ensino superior há um “anonimato” dele (COULON, 2008). Em síntese apontaremos os principais pontos posicionamentos a respeito das maneiras usuais de resolução de conflitos nessas instâncias objetivando desvendar as principais nuances e perspectivas com base em estudiosos da área, tais como X, Y e Z.

#### 3.1 FORMAS USUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ESCOLA

No ambiente escolar existem alguns aspectos marcantes que o caracteriza e os diferencia de certa forma de outros espaços educacionais, diga-se quanto ao ângulo estrutural, a gama de profissionais, ao patamar organizacional e funcional, e sobretudo, no que diz respeito ao seu público-alvo e como ocorre o intercâmbio de

saberes e fazeres na tríade escola-família-comunidade, que por âmbito, constituem o processo educacional.

Neste contexto, pensar nas formas usuais de solução de conflitos na escola, demanda-nos refletir sobre reverberações geradas neste espaço. Inicialmente, trazemos à baila a questão do professor, considerando sua função e papel social, além do modo com que este profissional, habitualmente, tem se portado frente a situações de impasses em seu meio de trabalho.

Na primeira etapa da educação, intitulada “Educação Básica”<sup>6</sup>, a presença da figura do professor no acompanhamento psicopedagógico do aluno é, se comparada com o do período universitário, muito ampla. Isso em certa medida não é ruim, posto que, há um respaldo tanto por parte do professor como do educando acerca de todo o desenvolvimento pedagógico. Ocorre que, em alguns estudos são questionadas a intervenção demasiada do professor, sobretudo, em situações de conflitualidades no contexto escolar (VINHA, 2004). Mormente, quando analisado o grau de intromissão desse dado tutelamento do professor para com seu alunado, em ocasiões que o professor intervém, muitas vezes de forma despreparada, observa-se que tal atitude pode acarretar negativamente na formação do indivíduo, principalmente na constituição de um cidadão crítico e autônomo, capaz de lidar, dialogar e tratar dos seus próprios conflitos.

Cotidianamente, o educador em exercício se depara com situações conflituosas que lhe diz respeito direta ou indiretamente, seja quando o conflito ocorre entre aluno-aluno, entre professores-gestão, professor-aluno, professor-pais, professor-outros funcionários e demais possibilidades. Esse fato, quase que clichê, estará presente continuamente, e dentre esses ocorridos, que são habituais em qualquer escola, diga-se: divergências de opiniões, agressões físicas, violência verbal, Bullying e seu hall de possibilidades, descontentamento com atitudes dos profissionais, má julgamento de situações, subalternidade àqueles que impõe regras, ausência de espaços amplamente democráticos, e tanto outros que requerem do educador alguma resposta.

---

<sup>6</sup> A educação básica é assegurada pelo Ministério da Educação, tendo como fundamentação a Constituição de 1988, LDB 9394/96, Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Básica-DCNEB e Estatuto da Criança e do Adolescente. A etapa da Educação Básica se caracteriza como a fase da Educação indispensável para o exercício da cidadania e base para avanços futuros no mundo do trabalho e estudos vindouros. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-educacao-basica>>.

A maneira que o professor se portar diante de situações como estas muito nos importa, consoante com (BAGAT, 1986; ARAÚJO, 1993; DEVRIES e ZAN, 1995; VINHA, 2000, apud VINHA, 2004) mesmo que o professor se mantenha estável frente a conflitos no espaço escolar, a relação pré-estabelecida entre ele e a turma, no tocante a sua conduta influenciará coercitivamente no desenvolvimento sociomoral da criança no tratamento de suas adversidades.

Os valores morais, por seu turno, são edificados com base no convívio e na interação dos indivíduos em sociedade, Piaget (1994, p.264) afirma que “[...] os indivíduos [não passam a ter o] valor moral por si próprios, só o grupo constitui um fim legítimo”, teoriza o autor quando alude seu posicionamento ao de Durkheim (1924), o qual defendia que a moral é obra da sociedade e que ela varia como as sociedades, ou seja, frente às especificidades e necessidades de cada grupo, valores morais comuns se estabelecem entre os membros que a compunham. E na escola não é diferente, valores são estabelecidos conforme previamente definidos dentro daqueles espaço.

Nota-se que a formação moral do sujeito influencia na tomada de decisões. As atitudes humanas, por conseguinte, podem, comumente, desencadear-se em relações conflituosas. A edificação moral do indivíduo, influencia, então, de que forma ele resolverá suas contendas.

Podemos seguir determinada regra pois ela fora estabelecida e porque há um sistema coercitivo que cobra a execução da mesmas, a exemplo da moral heterônoma defendida por Piaget (1994), ou podemos seguir determinada regra pois nossos valores e nossa construção intrasubjetiva conduz para aquela decisão, independentemente da formação de um sistema coercitivo, o que constitui nossa moral autônoma.

Piaget (1994) ainda em análise dos estudos de Durkheim sobre a Educação Moral, sinaliza que a questão da punição corporal desenvolveu-se na escola e daí ecoou sobre a família, é deste contexto que adveio o surgimento de comportamento agressivo em ambientes escolares. O autor ao fazer uma comparação entre a sociedade e a escola, apresenta-nos determinado transunto “Todas as vezes que populações, dois grupos de indivíduos, mas de cultural desigual, se encontram em contatos seguidos, alguns sentimentos desenvolvem-se, predispondo o grupo mais

culto, ou julgando-se tal a violentar o outro (DURKHEIM, 1924 apud PIAGET, 1994). Considerando tal colocação, trazemos à baila o comportamento do professor no ambiente de trabalho, onde ocupa determinado lugar no patamar hierárquico dos atores escolares, que consecutivamente o induz a usufruir desta condição para impor-se: ditando regras, disciplinando, aplicando castigos, omitindo-se, gritando, ameaçando, expondo os alunos entre outros fatores, não sabendo como lidar com esses conflitos de forma positiva.

No ambiente escolar há um vasto sistema coercitivo que busca que os seus atores, sobretudo, o alunado cumpram fielmente as regras impostas de forma unilateral, seja pela gestão escolar ou professores. Isto é, a todo tempo o estudante está sujeito a um sistema de controle no qual pouco incentiva o desenvolvimento da sua moral autônoma, vez que, os empasses, mesmo aqueles que envolva tão somente os próprios estudantes, são solucionados, em grande parte, ou pela gestão escolar ou pelos professores. Há, portanto uma interferência incisiva dos professores e gestão na resolução do conflito, tomando para si o conflito alheio, sempre solucionando-o de forma impositiva, impelindo sua visão, sua cultura e seus entendimentos na tentativa de trazer uma solução.

Vistas ao que fora explanado, ponderamos que a tratativa do conflito em muitos ambientes escolares, principalmente nas instituições públicas, está impregnada ao sistema de ensino, ou seja, trata-se de algo já posto, com formas disciplinares de se manter a ordem, de ditar as regras. Por outro lado, observamos também que há um despreparo dos profissionais tanto no caráter formativo, quanto em capacitação adequada para lidar com o conflito, pois a gestão de conflitos não compõe o currículo de formação dos professores, estes por sua vez, são formados para ensinar, abstendo-se da necessidade de caráter formativo das demais demandas que são adicionadas a sua prática em campo.

Em diversas situações somos sujeitos a lidar com o conflito. Nos últimos anos, inúmeras tendências têm surgido a fim de contribuir com soluções de conflitos interpessoais de maneira mais otimizada para os envolvidos, dentre elas: a Resolução 125 do CNJ que dispõe do tratamento adequado do conflito<sup>7</sup>, o novo

---

<sup>7</sup> Resolução Nº 125 de 29/11/2010 dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>.

Código de Processo Civil, Lei 13.1058, que tem um trato atencioso para as práticas autocompositivas e a Lei 13.1409, Lei de Mediação, que dispõe sobre a mediação entre particulares e práticas autocompositivas de conflitos no âmbito da Administração Pública.

Neste certame, Deluty (1979 apud LEME, 2004; VINCENT, 2009) defende a teoria de que existem três tendências em evidência nos que tratam da resolução de conflitos em si, sobretudo, aqueles de raízes interpessoais, são elas: a agressão, a submissão e a assertividade.

Estudos como o de Leme (2004) que tratam do “Resolução de Conflitos Interpessoais: Interações entre Cognição e Afetividade na Cultura”; e de Vincent (2009) que aborda “Resolução de Conflitos Interpessoais: Interações entre Cognição e Afetividade na Cultura” dialogam piamente com os estudos de Deluty (1979). A fim de expor de forma sucinta as três tendências de resolução de conflitos, usaremos tais estudos como suporte bibliográfico para desmembrar os termos defendido por Deluty. Contudo, destacaremos com mais ênfase as tendências que encontram-se com mais frequência no ambiente escolar.

De acordo com Leme (2004); Vicent (2009), Deluty (1979) caracteriza a contenção de conflitos através da propensão agressiva como aquela que leva o sujeito a agir utilizando diversas formas coercivas, seja desrespeitando os direitos do outro, podendo também fazer uso de violência, tanto física quanto psicológica. Por outro lado, o comportamento submisso frente há um conflito ocorre quando o sujeito abstém-se do próprio direito em detrimento ao do outro. E por último, a conduta assertiva, atina-se a um comportamento sem enfrentamentos, sem coerção, onde ambas as partes agem em defesa do próprio direito, considerando os direitos e sentimentos da outra parte.

Em análise da realidade, podemos perceber que trata-se de comportamentos que usufruímos em nosso cotidiano. Todo sujeito social terá em algum momento da vida que lidar com algum conflito, e a sua postura variará conforme a situação, agindo assíncronamente, ora sendo agressivo, assertivo ou submisso.

---

<sup>8</sup>Lei 13.105, novo Código de Processo Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>.

<sup>9</sup> Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)

Haja vista este pressuposto, ainda em consonância com as tendências postas por Deluty(1979), em observância ao termo agressividade, autores como Dollard; Doob; Miller; Sears (1939 apud VINCENT 2009, p. 25) definem este termo segundo a linha de raciocínio tradicional , considerando que “[...] a agressão é qualquer sequência de comportamento, cujo, objetivo é causar dano à pessoa a quem é dirigida”.

Refletindo sobre a agressividade como tendência para resolução de conflitos, sobre esta, Leme (2004, p.368) assinala que:

“[...] a agressividade é a tendência de resolução de conflitos interpessoais mais estudada na literatura, provavelmente por envolver maior risco para os envolvidos nos possíveis confrontos que enseja. É, ainda, a que mais apresenta dificuldades como objeto de investigação porque [...] o comportamento dela resultante, a agressão, é uma conduta que, além de episódica, não é facilmente definível, assumindo diferentes formas de manifestação, cuja evolução é também variável, e também, porque está sujeita à influência de variáveis, tanto biológicas como sociais.

Comportamentos de agressividade na escola é muito recorrente. Tanto do aluno para com o professor, tanto entre alunos e seus pares, quanto partindo do professor para o aluno. Manifestações de violência física e verbal também são constantes. Exemplo dessas situações de violência são sobretudo as verbais e psicológicas, vez que, o professor faz uso do seu poder hierárquico impondo suas posições, quando não ameaçando os alunos com punições relacionadas a aprovação quiçá outras, na tentativa de conter e/ou resolver as contendas pretendidas.

O comportamento submisso é aquele que, além de não enfrentar o conflito, aceita, sem maiores questionamentos, colocando-se em desvantagem frente a imposição de pensamento do outro, ou seja, o sujeito curvar-se em detrimento do outro. Na psicologia, conforme Vincent (2009) há uma discussão em relação ao uso dos termos “passivo” e “submisso” quando estuda esse não enfrentamento em algumas situações. Posto que, o primeiro termo caracteriza-se pelos atos de permanecer-se inerte, indiferente frente a alguma situação, e já o segundo termo, a submissão, está intrinsecamente ligado aos atos de obedecer, sujeitar-se a algo ou alguém, subordinar-se ao imposto por outrem. Corroborando ainda com Vincent (2009, p.31) há “[...] um processo que a nosso ver implica uma ação interna a fim de

resguardar e calar os próprios direitos, opiniões e sentimentos, privilegiando os dos outros”.

Na escola não é incomum a resolução de conflito se desencadear por meio da estratégia agressiva ou submissa. Os professores e a gestão incentivam essas duas formas praticadas, vez que, são formas que muitos, equivocadamente, acham ser as mais rápidas de se estancar o conflito. Exemplo clássico de um comportamento submisso incentivado por professores é quando o educador exige que um colega peça desculpas ao outro por conta de algum desentendimento entre eles. Agindo dessa forma, além de estar tomando para si o conflito, está submetendo-o a uma situação de submissão, pois não levou em consideração os sentimentos e razões dos envolvidos.

Já a disposição assertiva, por sua vez, diferentemente da agressiva e submissa, reage em relação a situação de conflito, de forma a defender as suas opiniões e direitos, contudo, observando os sentimentos, a cultura, as posições e os interesses do outro que está na relação conflituosa (LEMER, 2004). Vincent (2009, p.34) considera a tendência assertiva como a única que não usa da violência como patamar, neste esteio,

Compreende também o ouvir e o falar, pois ao mesmo tempo em que o sujeito assertivo considera as idéias, sentimentos e argumentos de todos os envolvidos em um conflito, ele expressa-se de forma a esclarecer suas idéias, sentimentos e argumentos. Um dos componentes essenciais do estilo assertivo que o torna admirável é a forma pacífica e não agressiva com que as pessoas de estilo assertivo enfrentam conflitos.

O assertivo, então, desenvolve a resolução do conflito de forma empática e cooperativa, buscando uma solução que seja o mais próximo do justo. Segundo Lemer (2004, p. 371) “Neste sentido, é o mais desejável dos comportamentos em situações de conflito, embora nem sempre seja o mais aconselhável, como, por exemplo, em uma situação que envolve risco físico, ou quando ceder pode representar o fortalecimento de um vínculo”. Além disso, através desse princípio é possível alcançar a igualdade de direitos e deveres, outrossim, o respeito e a dignidade da pessoa humana.

Sendo assim, entende-se que a maneira mais adequada de solução de conflitos na escola é por meio da estratégia do comportamento assertivo. Agindo assertivamente o estudante defende seus interesses, posições e direitos, contudo,

sempre observado os interesses e direito do outro envolvido no conflito. Em suma, a forma assertiva de resolução de conflito trabalha com a ideia de empatia, diálogo e construção cooperativa.

Porém, a partir da pesquisa de Lemer (2004), realizada conforme com um método definido por Deluty (1979), na qual foram aplicadas os métodos em escolas brasileiras com finalidade de esclarecer aspectos envolvidos na violência interpessoal e nas inter-relações entre cognição e afetividade no funcionamento psicológico no que tange a resolução de conflitos. Desta forma, foi constatado que o índice de comportamentos submissos e agressivos para a solução de conflito no Brasil são altos, se comparado com o estudo realizado por Deluty nos Estados Unidos. Em contrapartida, no Brasil, a pesquisa apresentou casos eventuais do uso da assertividade.

Todavia, Vincent (2009, p.24) ressalva que “Para os teóricos interacionistas, os estilos agressivos, submissos e assertivos seriam resultado da interação entre o meio e o sujeito”.

Ressalta-se que não somos intrinsecamente assertivos, submissos ou agressivos. Segundo Vicentin (2009, p. 38) “[...] devemos evitar atribuir rótulos às pessoas”, vez que, quando se discute estilos de resolução de conflitos estamos nos referindo às tendências mais recorrentes e praticadas por determinada pessoa. O indivíduo pode exercer determinado comportamento a depender das variadas situações que está submetidos (VICENTIN, 2009).

O comportamento submisso, que é decorrente, muitas vezes, da convivência com figuras de autoridade que faz uso de métodos repressivos e coercitivos, limitando interações, pode trazer malefícios para a construção formacional da criança, sobretudo, no desenvolvimento da sua autonomia (VINHA, ano)

Entretanto, tais tendências são tratadas por pais e professores como amostra pró-sociais a serem seguidas, e muitas vezes agem induzindo-os a seguirem determinado estilo de resolução, ou seja, impulsionando-os a serem, submissos, agressivos ou assertivos. Esta perspectiva de formação, de ensinamento, através da subalternidade pode acarretar inúmeras consequências formativas para os educando.

Em concordância com Lemer (2004) acreditamos que o processo de socialização pelo qual todo sujeito passa na sociedade em que vive exerce uma função significativa no seu aprendizado no que tange a resolução de conflitos. Ou seja, há uma herança intrínseca na sua formação social, sendo que cada grupo social expressará diferentes valores, contudo, esses valores não assumem um papel definitivo em sua conduta, pois cada indivíduo sempre irá optar pelo estilo de resolução de impasses que é conveniente na situação, considerando seus reflexos culturais e sociais.

Tais tendências, apresentadas em síntese anteriormente, tratam sobre o comportamento coercitivo, submisso e assertivo que fazem parte do hábito de formas usuais de resolução de conflitos nas escolas mais frequentes. A seguir, para compreendermos melhor como são tratados os conflitos na universidade, faremos um apanhado sobre como as resoluções tradicionalmente constituem-se, assim como, as metodologias utilizadas de maneira mais específica.

### 3.2 FORMAS USUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA UNIVERSIDADE

Quando o estudante sai do ensino escolar para uma universidade pública uma nova realidade lhe é apresentada: ele não mais será submetido ao exacerbado controle dos professores, funcionários e de uma gestão escolar. Na universidade a autonomia, no sentido de controle de sua vida e de suas atitudes, é ampliada. O então universitário decidirá, com maior flexibilidade, a gestão dos seus horários. Não existirá mais um professor acompanhado os seus passos tão de perto, pois como afirma Coulon (ano) o estudante universitário é quase que um “anônimo”. Em suma, o estudante adquire mais autonomia quanto a gestão de sua vida.

Contudo, essa autonomia não é plena. Muda-se a estrutura burocrática de resolução do conflito, mas o conflito muitas vezes ainda é terceirizado para outras instâncias da universidade. Há, nas universidades a figura do Processo Administrativo Disciplinar, a Ouvidoria, a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, há as casas estudantis com suas organizações políticas de resolução de conflitos, e além de tudo a autocomposição inominada, dentre outras formas de resolução de conflitos. A seguir abordaremos algumas dessas configurações na universidade,

tendo como objeto as Universidades Federais, contextualizando com a realidade da Universidade Federal da Bahia - UFBA.

### **3.2.1 Processo Administrativo Disciplinar**

A universidade pública pode resolver parte de seus conflitos por meio de um modelo processual tradicional, o Processo Administrativo Disciplinar - PAD, semelhante àquele praticado no judiciário, sendo o seu transcurso lento e fadigoso para as partes, sobretudo, para aqueles que são denunciante (MOREIRA, 2012). Este método raramente produz efeitos construtivos para a instituição, uma vez que são comuns em processo dessa natureza a imposição de uma lógica adversarial, estabelecendo a dicotomia ganhador-perdedor.

O PAD é respaldado pela Constituição Federal (1988) e regulamentado pela Lei nº 8.112/10 (BRASIL, 1960), em seus Títulos IV (do Regime Disciplinar, arts. 116 a 142) e V (do processo administrativo disciplinar, arts. 143 a 182), devendo suas disposições serem aplicadas em conformidade com todo o ordenamento jurídico, sobretudo, com a Lei nº 9.784/11 (BRASIL, 1999), Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

O PAD tem definição no art. 149, título V, da Lei nº 8.112, quando dispõe: “processo disciplinar é o instrumento destinado a apurar responsabilidade de servidor por infração praticada no exercício de suas atribuições, ou que tenha relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido” (BRASIL, 1960).

O artigo 1º da Lei nº 9.784 (BRASIL, 1999), expressa que essa legislação preocupa-se em estabelecer “normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta” [aspirando, principalmente] à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração”.

---

<sup>10</sup> A lei 8.112 dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm)>.

<sup>11</sup> A lei 9.784 Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9784.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9784.htm)>.

O Manual de Processo Administrativo Disciplinar (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2016) ressalta que os Princípios do Contraditório, da Legalidade, da Presunção de Inocência, da Informalidade Moderada, da Verdade Real, bem como todos os outros que regem a Administração Pública devem ser observados no processo, que será conduzido por uma comissão designada para tal fim, conforme estabelece a Lei 8.112, no seguinte artigo:

Art. 149. O processo disciplinar será conduzido por comissão composta de três servidores estáveis designados pela autoridade competente, observado o disposto no § 3º do art. 143, que indicará, dentre eles, o seu presidente, que deverá ser ocupante de cargo efetivo superior ou de mesmo nível, ou ter nível de escolaridade igual ou superior ao do indiciado.(BRASIL, 1960) <sup>12</sup>

O PAD tem grande relevo na solução de diversos conflitos, sendo em alguns casos muito relevante a sua instauração, para garantir, com base no Princípio da Legalidade, que não haja lesão aos interesses públicos da Administração e também dos administrados.

É preciso ponderar, todavia, que nem todos os conflitos na universidade são considerados atos de indisciplina, tipificado na legislação, não sendo, portanto, solucionáveis por meio do desse procedimento disciplinar. É necessário fazer uma análise de cada caso para que, então, verifique-se a sua admissibilidade. Há uma multiplicidade grande sobre as possibilidades dos conflitos.

Há de se ponderar também que atualmente com o avançar do Direito Administrativo, bem como com a criação de leis e políticas públicas que incentivam e estimulam a consensualidade, a exemplo da Lei nº 13.140/13 de 26 de Junho de 2015 (BRASIL, 2015), onde são apresentadas novas perspectivas para a implementação de uma política da consensualidade.

Nem sempre o PAD leva em conta os reais interesses e expectativas das partes, inclusive da Administração. Taiz Rogerio e Maria Tereza Dias (p. 23) afirmam

---

<sup>12</sup> (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97), Lei que alterou os dispositivos das Leis nºs 8.112, de 11 de dezembro de 1990, 8.460, de 17 de setembro de 1992, e 2.180, de 5 de fevereiro de 1954, e dá outras providências.

<sup>13</sup> Lei que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>.

que, por vezes, a situação denunciada nem mesmo requer a instauração desse processo, tampouco a abertura de sindicância, sobretudo em casos que é notória existência de desavença pessoal que desencadeou a denúncia. Trouxe, os autores, uma hipótese exemplificativa de um caso concreto:

[...] a mãe, insatisfeita com a diretora da escola onde estuda seu filho, a denunciou por conduta discriminatória, pois que a criança não pôde entrar no colégio após o horário, tendo a diretora permitido o atraso a outros alunos. Logo após, fora verificada a inexistência de ato infracional que gerou o arquivamento da denúncia sem instauração do PAD. Embora a situação jurídica tenha sido resolvida, o conflito relacional entre as envolvidas permaneceu sem solução.

Esse processo disciplinar muito se assemelha a lógica adversarial do tradicional sistema judiciário, onde busca-se a intervenção de um terceiro, que, em regra, decide sobre as vidas das partes, contemplando, ao final do processo, um como vencedor e submetendo o outro como perdedor. Ocorre que, é possível vislumbrar contextos que nem o próprio vitorioso sente-se como tal, devido a diversos motivos, dentre eles elenca-se o desgaste emocional, físico e financeiro. Nesse ínterim, registra-se aqui uma nova possibilidade de utilização da mediação como ferramenta propulsora da eficiência nos Processos Administrativos Disciplinares.

### **3.2.2 Ouvidoria**

Outro meio muito requisitado para a solução de conflitos nas universidades são por meio das ouvidorias universitárias. O setor de Ouvidoria, na universidade, segundo Jenifer Palmeira, Maria Aparecida Stacia e Rosani Sgari (2014, p.2) , pode ser definido como:

[...] órgão responsável pelo controle de qualidade dos serviços oferecidos pela universidade. Ao ouvidor cabe ouvir e registrar as reclamações, críticas, elogios e sugestões, procurando reagir como mediador das questões e contribuir como uma ferramenta de gestão aos processos administrativos, técnicos e humanos de uma instituição universitária. Uma ouvidoria tem o objetivo de representar o cidadão junto à instituição que está vinculada, além de preservar e respeitar os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Dentre as importantes contribuições que uma ouvidoria pode oferecer, destacamos duas, das 10 elencadas por Tassiara Baldissera Camatti (2014), quais sejam: 1- quanto a organização e gestão da instituição - vez que, com a interação desempenhada pela ouvidoria com os variados escalões hierárquicos e setores na busca de esclarecimentos e soluções, a ouvidoria passa a conhecer profundamente a universidade. Dessa forma, a sua contribuição poderá ser no sentido de propor alternativas de organização e gestão da instituição, por meio de informações privilegiadas que tem o condão de desvendar as fragilidades que possam comprometer o todo organizacional; outra contribuição é 2- quanto a política de atendimento aos estudantes - pois, estar disposta a comunicar-se, conforme defende a autora, é o ponto forte da ouvidoria. Valorizar a voz do aluno, estando posto a proporcionar uma resolução para as demandas do alunado, quando plausíveis e cabíveis, é dentre as missões da ouvidoria, a principal, destaca a autora (CAMATTI 2014).

A origem das ouvidorias universitárias no Brasil tem influência em três ouvidorias: a da Universidad Simón Froser, no Canadá; a da Universidade de Berkeley, nos Estados Unidos; e da Universidade Estadual de Nova York. A primeira proposta de criação de uma ouvidoria universitária tem registro na mídia paraibana, em 1990 (CAMATTI, 2014). Contudo, a primeira surgiu no Brasil apenas em em 1992, na Universidade Estadual do Espírito Santo, posteriormente na Universidade de Brasília- UNB, em 1993, seguida pela Universidade de Londrina- UEL, em 1994.

Segundo fontes de Scroferneker (2010), citado por Camatti (2014) somente após o ano de 1998 começou uma expansão gradativa na implementação de ouvidorias universitárias, partindo de uma marca de 28 ouvidorias universitárias, no ano de 2001, para a marca de 135 universidades com serviço de ouvidoria, de um total de 592 universidades contabilizadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP<sup>14</sup>, naquele ano. Em análise desses dados, é notório a constante preocupação em criar ferramentas aptas a ajudar a gestão dos conflitos no ambiente acadêmico.

Em pesquisa realizada na Universidade de Federal de Santa Catarina, por Moreira (2012), mostra que 1.176 (mil cento e setenta e seis) reclamações e 106 (cento e seis) denúncias são catalogadas na Ouvidoria naquela universidade, entre

---

<sup>14</sup> Ambiente virtual do INEP. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/>>.

os anos de 2009 e 2011. O denominado “entrevistado 2” de Moreira (2012), afirma que as relações mais conflituosas naquele ambiente de estudo são entre discente e servidores docentes, destacando-se o elemento “poder” como a fonte mais comum.

Na Universidade federal da Bahia - UFBA, a ouvidoria fora instalada há pouco mais de 2 anos e já exerce um papel significativo na busca pelo diálogo entre os atores acadêmicos para resolver conflitos na Universidade, tendo grande reconhecimento da comunidade acadêmica. Prova disso foi a obtenção de grande porcentagem de procura, como é possível perceber em pesquisa realizada pelo Observatório da Pacificação Social da UFBA, através do projeto MEDIAR UFBA (anexos XX YY, ZZ..), em vários locais da universidade. Foram aplicados questionários em restaurantes universitários, Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAD), pontos de ônibus dos ônibus universitário (BUZUFBA). Participou ao todo 235 membros da comunidade acadêmica. Quando questionados a forma de resolver os conflitos na universidade, tendo como opção marcar: “ouvidoria”, “liderança estudantil”, “reitoria”, “delegacia”, “entidade de classe” e “poder judiciário”, 91 entrevistados, o que corresponde a 38,72% do universo de 235, responderam que a ouvidoria era o principal meio. Tal dado revela o quanto a ouvidoria é vista como um órgão com potencial de resolução de conflitos no cenário acadêmico da UFBA.

Nesta toada, inequívoca a relevância das ouvidorias universitárias para a tentativa de diálogo entre a comunidade acadêmica, evidenciado por tamanha procura da comunidade universitária. Contudo, nem sempre as ouvidorias conseguem fazer uma ponte adequada entre o denunciante e o denunciado. A forma de solução de conflitos nas ouvidorias, em regra, não tem como escopo primordial o restabelecimento do diálogo e a manutenção da relação. Busca-se, tão somente, a tentativa de resolução superficial do conflito, encaminhando a demanda para órgãos terceiros da universidade para que este faça alguma interferência, pois não cabe ao ouvidor o poder de decisão de mérito. Nesse sentido, aponta LYRA (1990) que cabe ao ouvidor:

[...]receber queixas e sugestões, reclamações e denúncias sobre o desempenho dos serviços da Universidade e encaminhá-las, acompanhadas de parecer, aos órgãos competentes. Estes disporiam de tempo limitado para responder ao Ombudsman, sob pena de responsabilidade administrativa. Seria, obviamente, dada ampla publicidade às atividades desenvolvidas pelo Ouvidor, que não teria qualquer poder decisório e sim o poder irrestrito de encaminhar e debater toda matéria que fosse submetida à sua apreciação, bem como o de

formular sugestões e críticas aos diversos níveis e setores da administração universitária”. O Ombudsman teria mandato de dois anos e seria eleito, seja pelos colegiados superiores da instituição, seja por eleição direta (LYRA, 1990).

Contudo, há de observar que na Universidade Federal da Bahia, por conta do processo de sensibilização do Projeto Mediar UFBA realizado na ouvidoria e na comissão de ética desta instituição, além da capacitação dos seus servidores, com cursos básicos em mediação de conflitos, vem abrindo portas para uma nova postura institucional da ouvidoria quanto a resoluções adequadas de conflitos, vistas a proporcionar um novo paradigma de acesso à justiça.

### **3.2.3 Casos ligados a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil e Ações Afirmativas da UFBA - PROAE**

Com o Plano Nacional de Assistência Estudantil-PNAES15 (BRASIL, 2010), o suporte a permanência de estudantes de baixa renda, que cursam graduação presencial nas Instituições Ensino Superior-IES, aumentou sensivelmente nos últimos anos, sobretudo, após o decreto presidencial Nº 7.234, DE 19 DE JULHO DE 2010, que dispõe sobre o referido Plano. O seu objetivo é possibilitar, prioritariamente, aos estudantes provenientes da rede pública de educação básica ou aqueles que tenham renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio, a permanência na universidade com igualdades de oportunidade. Para isso o plano assegura que o estudante tenha acesso à moradia, transporte, saúde, cultura, apoio pedagógico dentre outros de acordo com art. 2º (BRASIL, 2010).

Diante desse contexto está inserido os Serviços de Residências Universitárias - SRU, que fornece ao estudante além da habitação, proporcionando, também, para o universitário acesso à equipamentos e utensílios de uso coletivo, fornecimento de água, internet, refeições, segurança e limpeza dos espaços coletivos, é um ambiente altamente passível ao conflito cotidianamente, e tem sido palco de grande investimento da PROAE quanto a resolutividade de conflitos, apesar de se saber que

---

<sup>15</sup> Lei 7.234 dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm)>.

o público estudantil da UFBA requeiem de assistência de modo geral em relação a estes pontos.

fazendo um adendo a partir da análise micro de um dos tantos espaços da universidade onde o conflito aspira, as residências universitárias se destacam como espaços que são, em regra, coletivos. Na Universidade Federal da Bahia, em Salvador/Ba, há, atualmente, 4(quatro) complexos de moradias, localizados estrategicamente nas redondezas dos campis. São elas: a Residência Universitária n. 01, n. 02, n. 03 e a n. 05 (Residência Universitária Estudante Frederico Perez Rodrigues Lima), organizada de modo que comporta cerca de 400 (quatrocentos) graduandos ou mais. O processo seletivo para a ingresso nessas residências é feito todo início de semestre, conduzido pela Pró-Reitoria de Ações Afirmativas - PROAE<sup>16</sup>, priorizado o ingresso de estudantes domiciliados no interior do Estado da Bahia ou em outros Estados Federados.

A pluralidade regional desses estudantes, bem como cultural, de orientação sexual, de credo, regional, de gênero e de ideologia é o mais vasto possível. Assim como é um espaço de convivência plural, é também um palco de variados conflitos, sobretudo, entre os próprios estudantes, foram criados meios para facilitar a resolução de conflitos nestes espaços, ora ditados pela PROAE, ora ditados pela representação estudantil dessas moradias.

Através do questionário aplicado no Restaurante Universitário - RU da Residência Universitária n. 02, locada no Largo da Vitória, constatou-se que os conflitos mais recorrente presenciados/vivenciados por eles são entre alunos x professores, pois dos 56 participantes da pesquisa, 40 marcaram essa opção. O segundo tipo de conflito que obteve mais marcações foi o conflito entre alunos, com 26 marcações de acordo coma figura 2, que segue:

---

<sup>16</sup> Ambiente virtual da Pró-Reitoria de Assistência estudantil. Disponível em <<https://proae.ufba.br/pt-br/servico-residencia>>.

## Qual a forma de solução de conflitos utilizada por vocês?

37 respostas

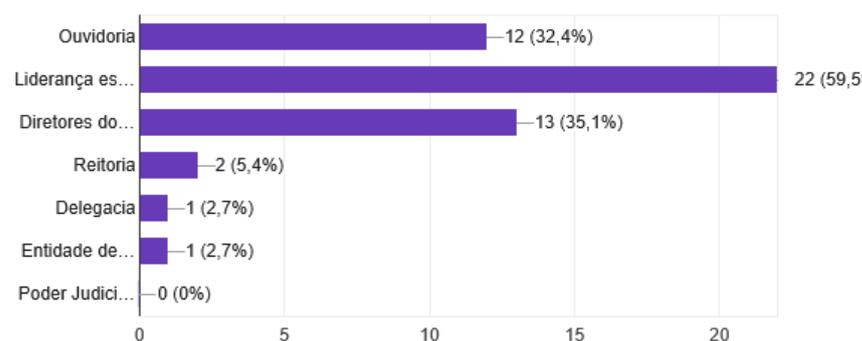


Figura 02, ilustração da pesquisa realizada pelo Observatório da Pacificação Social em 2017, no restaurante universitário da Residência 02(Largo da Vitória). pesquisa completa disponível em anexo.

Constata-se que o segundo conflito mais recorrente entre os entrevistados no RU do Largo da Vitória é entre alunos (com 46% de marcações, conforme possível constatar anexo XX). Esses estudantes elencaram as “Lideranças estudantis” como principal meio de solução de conflito (figura 02). Esses estudantes possuem uma estrutura de organização política ímpar, com grande resolução de seus impasses sendo deliberados em assembleias estudantis, visto que, muitos deles são originários em decorrência da convivência em ambientes coletivos, que afeta um grupo ou coletividade de estudantes.

A primeira residência estudantil da UFBA surgiu há mais de 61 anos, na época com outros caráter de assistencialismo, objetivava-se receber estudantes do interior do estado para estudar na capital, independente da classe social. A PROAE, por sua vez, é mais um instituto que fora acrescido ao hall de Pró-reitorias da UFBA, sendo que sua existência data-se de apenas 11 anos atrás. Atualmente é a responsável por toda estrutura organizacional de assistência estudantil da universidade, dentre elas, a oferta do serviço de residência universitária, bolsa moradia, alimentação, transporte, assistência aos estudantes de origem quilombola ou indígena, assim como, assiste todo o público universitário, em dada medida, mesmo não estando estes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, regulamentando e acompanhando psicopedagogicamente o público de estudantes da UFBA.

No caso das residências universitárias, essas estruturas baseiam-se sua funcionalidade no Regimento Geral do Serviço de Residência Universitárias<sup>17</sup> (UFBA, 1997), o qual trata-se de uma proposta sistematizada por comissão indicada pelos Residentes com a participação da Superintendência Estudantil, que foi aprovada em assembleia conjunta das Residências Universitárias em 21 de agosto de 1993, sofrendo modificações incorporadas através de uma reunião no Conselho Social de Vida Universitária<sup>18</sup> em 1996. Assim como, buscam a resolutividades de seus conflitos através do que está regulamentado neste documento. Por exemplo, no regimento da Residências Universitárias da UFBA no capítulo XI onde fala do regime disciplinar, tratando das proibições, e posteriormente no capítulo XII, das penalidades, são elencados possíveis situações a serem evitadas nestes ambientes, tais como:

Art. 46 [...]

I – Qualquer conduta que coloque em risco a integridade física ou que implique em danos morais (calúnia, injúria ou difamação);

II – Comportamento que perturbe a ordem da Residência, prejudicando o desenvolvimento de suas atividades;

III – Destruir, danificar ou subtrair qualquer bem de uso coletivo ou pessoal, pertencente ao patrimônio público ou particular, voluntariamente;

IV – Apossar-se, sem prévia autorização, de qualquer objeto de uso coletivo, para utilização pessoal exclusiva;

V – Comercializar produtos que sejam proibidos por lei, especialmente drogas e outras substâncias entorpecentes;

VI – Guardar ou portar armas de fogo. (UFBA, 1997, p. 8)

Que são situações relatadas pelas representações das residências que vem gerando conflitos nestes espaços da universidade.

Na contemporaneidade, as outras minorias estudantis, sejam elas: bolsista moradia e alimentação, estudantes quilombolas e indígenas; vem tentando regulamentar os seus micro grupos com criação de regimentos internos, para desta forma conseguirem resolver os conflitos de convivência universitária de forma mais adequada. Seguindo está linha de raciocínio tais impasses são resolvidos em primeiro planos nas assembleias ordinárias de cada grupo de assistidos, atualmente, não só as residências universitárias têm representações estudantis, existem outros

---

<sup>17</sup> Disponível em anexo.

<sup>18</sup> “O CSVU é o Conselho Social de Vida Universitária. É um fórum de discussão a respeito da vida acadêmica dos estudantes, funcionários e professores da UFBA. É através do CSVU que se pensa as políticas de assistência estudantis voltadas para os estudantes de baixa renda. O CSVU foi implementado em 1992; possui estatuto próprio; é composto por professores; representante dos servidores técnico-administrativo e Superintendência Estudantil; representante do DCE, das Residências Universitárias e presidido pelo Reitor.” Disponível em: <[http://www.residencia.ufba.br/csvu/informe\\_csvu.htm](http://www.residencia.ufba.br/csvu/informe_csvu.htm)>.

micro grupos de representação, como as representações dos bolsistas moradias, dos bolsistas transportes, dos bolsistas alimentação, dos bolsistas quilombolas e indígenas. No segundo momento, caso não haja resolutividade entre os próprios estudantes, tradicionalmente as situações conflituosas são passadas para a PROAE, onde sofrem interferência de um assistente social, psicólogo, pedagogo e possivelmente um PAD. Quando não alcançado o objetivo fim destas questões, tratando-se de um impasse que envolve as demais instâncias da UFBA, como possíveis casos de violências, assédio moral e outros, o dissídio é passado para o CSVU, onde é dialogado com os membros de sua composição para atingir um objetivo plausível através da exposição das partes e julgamentos dos constituintes do conselho.

Tal padrão explanado acima se assemelha ao que vem sendo posto do Regimento Geral das Residências Universitárias da UFBA (UFBA, 1997), quando cita em suas penalidades, descritas no Capítulo XII, art. 47: “I – Repreensão; II – Advertência; III – Suspensão, como medida cautelar; IV – Exclusão.” E logo após sinaliza como devem ser dirimidos tais situações conflituosas, conforme o art. 48, art. 49 e Parágrafo Único:

“Art. 48 Na aplicação das penalidades serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o SRU, as circunstâncias agravantes, atenuantes e os antecedentes do infrator.

Art. 49 As penalidades I, II e III devem ser aplicadas após discussão em assembleia. Cabe somente à Assembleia decidir acerca da aplicação das penalidades I, II e III.

§ Único – Em caso de recurso, este será encaminhado para julgamento à CRR/CPA, ficando o CSVU como última instância. (UFBA, 1997, p. 9).

Atualmente, a PROAE tem tentado implantar outros meios de resolução de conflitos estudantis, como é o caso na inserção da mediação universitária como opção de diálogo entre as partes e o fato de ter ativado novamente o conselho social de vida universitária que há anos não estava ativo, que serão explanados com mais ênfase no capítulo seguinte.

A mediação ofertada pela PROAE-UFBA vem tornando-se institucionalizada, tanto que, quando o aluno submete alguma demanda que diz respeito a má convivência entre os assistidos pelo Serviço de Residência Universitária - SRU, a

mediação é parte do procedimento de tentativa de solução do impasse, conforme é possível constatar no Manual de Procedimentos da Ufba em anexo (numeração).

Partindo das premissas que o conflito é inerente ao convívio humano e que ele se origina das diferenças subjetivas de cada ser, a universidade de modo geral é palco dos variados conflitos. Sendo assim, é de suma importância que instâncias como a Pró-Reitoria de Assistência Estudantil assumam também a responsabilidade de encarar novos desafios para a solução desses impasses no ambiente universitário.

### **3.2.4 Autocomposição inominada**

A autocomposição do conflito, não necessariamente segue um roteiro ou técnicas que auxiliam a obtenção autocomposição. O diálogo, sem emprego de técnicas de resolução de conflitos que coaduna-se com a autocomposição, são muito comuns para a resolução de conflitos, não só no ambiente universitário, , não somente no ambiente universitário, mas como em vários outros.

Exemplo e prova disso foi o resultado de uma pesquisa realizada por Talita Almeida e Janaina Machado em dois Institutos de ensino profissionalizantes, localizados na cidade de Nova Iguaçu, cidade do estado do Rio de Janeiro, no ano de 2009. Essa pesquisa revelou três mecanismos de pacificação de conflitos mais usuais naquele ambiente, quais sejam: a aplicação da legislação vigente (incluindo normas e regulamentos internos), o uso da autoridade e o diálogo. Esse diálogo muitas vezes é incentivado e conduzido por um líder que ocupa cargo com alguma superioridade hierárquica em relação aos envolvidos no conflito (p. 14).

Deve-se, então, reconhecer a importância das diversas formas de autocompor os conflitos. Contudo, nem sempre esses métodos de solução de controvérsias se tornam eficazes, vez que, muitas não encaram o conflito em sua perspectiva positiva, ou é conduzido por terceiros sem preparo para tal, o que poderá prejudicar na gestão do impasse, desencadeando em comportamentos agressivos ou submissos.

Após apresentado este patamar, é possível constatar que tanto na escola quanto na universidade a resolução de conflitos não respeita a autonomia das partes para que um acordo seja alcançado. Há sempre um aparato de coerção social para que determinado comportamento, regra ou lei seja cumprido. Não assegurando que

as partes envolvidas sejam incentivadas a resolverem os seus litígios de forma positiva. Ademais, há uma terceirização do conflito, ao invés de um fomento que as partes se auto-resolvam.

## **4 O ACESSO À JUSTIÇA ATRAVÉS DA MEDIAÇÃO ESCOLAR E DA MEDIAÇÃO UNIVERSITÁRIA: EXPERIÊNCIAS DO OBSERVATÓRIO DA PACIFICAÇÃO SOCIAL (escrever algo antes de começar)**

### **4.1 ACEPTÃO DE ACESSO À JUSTIÇA**

O conceito atual de acesso à justiça não se limita a ideia de simplesmente acessar o judiciário. A compreensão sobre acesso à justiça é ampla de tal forma que não está adstrito ao mero peticionar ao estado-juiz. Nessa perspectiva, a mediação e outras formas de autocomposição podem ser encaradas como instrumentos que possibilitam esse acesso. Nessa linha, leciona Wilson Alves de Souza:

O conceito de acesso à justiça não pode ser examinado sob o enfoque meramente literal, vale dizer, não há lugar, na atualidade, para a afirmação de que o acesso à justiça significa apenas manifestar postulação ao Estado-juiz, como se fosse suficiente garantir aos cidadão o direito à porta de entrada dos tribunais (SOUZA, 2011, p. 25).

Contudo, nem sempre foi assim. Nos Estados liberais “burgueses” dos séculos dezoito e dezenove, o acesso à justiça significava, basicamente, o direito formal do indivíduo de propor ou contestar alguma demanda (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Esse direito era considerado como “direito natural”, anterior ao estado, incubindo a ele, o Estado, portanto, assegurar, apenas, acesso formal a esse direito natural, isto é, acessar a jurisdição.

À medida que cresceu o tamanho e a complexidade da sociedade do *laissez-faire*<sup>19</sup>, os direitos humanos começou a sofrer transições bruscas, desprendendo-se da visão individual do direito para ganhar uma nova faceta mais coletiva do que individual (CAPPELLETTI;GARTH, 1988).

Hodiernamente, o acesso à justiça tem respaldo em diversos ordenamentos jurídicos, sendo reconhecido, na nossa Magna Carta, o direito ao amplo acesso à

justiça, garantido como direito fundamental, com fulcro no art. 5º, inc. XXXV, quando dispõe: “A Lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988).

O princípio da ampla acessibilidade ao judiciário tem sua gênese com a Carta de 1946, a qual possuía o seguinte texto: “A Lei não poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual” (BRASIL, 1946).

A Constituição Cidadã de 1988, por sua vez, incluiu esse princípio, assegurando o acesso à justiça, de modo igualitário, ao menos em tese, para toda a sociedade, institucionalizando a assistência jurídica, garantindo a defesa dos direitos difusos, criando os juizados especiais, assim como fortalecendo e criando instituições que atuam junto do Poder Judiciários, a exemplo do Ministério Público, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública (CORREIA, 2012 apud ARRUDA, 2014).

A acepção da terminologia “acesso à justiça”, na pós-modernidade sofre interferência de fatores sociológicos, políticos, religiosos e filosóficos. Sendo assim, apesar de inúmeras debates a respeito da temática, não é possível encontrar um significado que pacifique e uniformize o entendimento.

Assim, temos diversas concepções sobre o que seria “acesso à justiça”. A primeira é evidenciada o acesso à justiça quanto acesso ao judiciário, pois entende como sinônimos justiça e Poder Judiciário. O segundo conceito entende justiça em sua concepção axiológica, isto é, compreendendo o acesso à justiça como o acesso a uma ordem de valores e de direitos fundamentais.

A construção de um novo paradigma de acesso à justiça coaduna-se, portando, com a concepção ampla do conceito de acesso à justiça, no qual entende-se justiça como a efetivação, de fato, de uma pretensão, mesmo que não seja decidido por um terceiro. Nesse ínterim, instrui o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016, p.39):

[...] que o acesso à justiça está mais ligado à satisfação do usuário (ou jurisdicionado) com o resultado final do processo de resolução de conflito do que com o mero acesso ao poder judiciário, a uma relação jurídica processual ou ao ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto. De fato, as pesquisas desenvolvidas atualmente têm sinalizado que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo, bem como, nas hipóteses permitidas por lei. Alguma participação do jurisdicionado na seleção dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumenta significativamente essa percepção de justiça. Com isso, o acesso à Justiça passa a ser concebido como um acesso a uma solução efetiva para o conflito por meio de participação adequada – resultados, procedimento e sua condução apropriada – do Estado.

#### 4.1 A MEDIAÇÃO ESCOLAR E DA MEDIAÇÃO UNIVERSITÁRIA

A mediação é um método de condução ou resolução de situações conflituosas, ou supostamente conflituosas, em que as partes envolvidas na controvérsia procuram um terceiro, o mediador, para conduzir a sessão de mediação. Esse terceiro facilitador, que deverá manter-se imparcial e equidistantes das partes, tem como incumbência proporcionar que os mediandos desenvolvam um diálogo de modo que elas, alcancem, sozinhas, uma possível resolutividade para seus impasses.

A mediação é considerada uma forma autocompositiva de resolução de conflitos, vez que o mediador não interfere incisivamente na resolução da demanda, não emitindo opinião ou juízo de valor a respeito do impasse posto à mesa. (DIDIER, 2015); (VASCONCELOS, 2008); (CNJ, 2016).

Assim, conceitua Ana Paula Rocha do Bomfim a mediação:

“[...] como um meio de resolução de conflitos, baseado na autonomia das partes, através da qual é escolhido um terceiro, estranho ao conflito e dotado de total independência, que auxiliará as partes a chegarem a um acordo, de forma a restaurar a comunicação e recompor a relação ao status anterior, sempre explorando uma visão prospectiva do conflito.

Vasconcelos (2017, p.60) por sua vez, considera “[...] a mediação um método dialogal de solução ou transformação do conflito[...]”. A mediação é indicada para conflitos em que os envolvidos tenham alguma relação continuada, na qual os envolvidos tenham algum tipo de vínculo anterior ao impasse (art. 165, § 3º, CPC). A título de exemplo dessas relações continuadas podemos elencar os vínculos familiares, de vizinhança e vínculos entre sócios.

Neste lapso, cabe salientar algumas diferenças entre conciliação e mediação. Segundo Vasconcelos (2017, p. 65) “[...] a conciliação é uma atividade mediadora direcionada ao acordo, qual seja, tem por objetivo central a obtenção de um acordo, com a particularidade de que o conciliador exerce leve ascendência hierárquica, pois toma iniciativas e apresenta sugestões, com vistas à conciliação”. O que diferencia o conciliador do mediador, como aponta o CPC, art. 165, § 2º é que o mediador “atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes [e] poderá sugerir soluções para o litígio[...]”. Assim, o conciliador, diferente do mediador, poderá propor soluções para aquele conflito pontual. Já, uma

semelhança entre mediação e conciliação que merece destaque é que ambas técnicas acontecem com a presença de um terceiro para auxiliar as partes a chegarem a autocomposição.

Enquanto a mediação, adota princípios da autonomia da vontade, da confidencialidade e da inexistência de hierarquia, a conciliação adota princípios que respalda a hierarquia e limita a autonomia da vontade e a confidencialidade (VASCONCELOS, 2017). Isto é, a mediação, como propulsora do diálogo, é uma ferramenta que se apresenta mais próxima do estilo de resolução que preserva a autonomia e a assertividade.

Entrementes, a mediação como método de pacificação social também encaixa-se para o deslinde de questões provenientes dos ambientes escolares e universitários, haja vista, o convívio nesses locais serem, muitas vezes, duradouro e contínuo, a exemplo de relação entre alunos e seus pares, professores - alunos, professores e seus pares, servidores e técnicos e assim por diante. A mediação preserva a essencialidade na construção autônoma do diálogo e dos acordos, sem interferência de terceiros, sobretudo terceiros que tenham hierarquia superior. Coadunando com a ideia de construção da autonomia nesses espaços, propomos através deste trabalho apresentar a mediação escolar e mediação universitária.

Diferente do paradigma de solução de conflitos na escola e na universidade, onde nestes preservam-se a interferência incisiva de um terceiro para a solução de algum conflito, a mediação preza pela autonomia das partes em chegarem, por si, a resolução do seus próprios dilemas. Não há um terceiro ditando o que é melhor para cada um. Os mediando devem, com base em sua própria criatividade e independência, prospectar e consolidar o possível acordo. Desta forma, a autonomia é incentivada...

Ao conduzir a sessão de mediação, o mediador e os mediados deverão observar princípios inatos ao procedimento, tais como o sigilo, confidencialidade, imparcialidade, voluntariedade, não-adversariedade, informalidade e flexibilidade.

É confidencial, pois, diferente da regra do processo judicial, o procedimento de mediação não é público. Isto é, a regra é que os relatos e expressões manifestadas na sessão de mediação sejam sigilosas. Inclusive, nas sessões

individuais<sup>20</sup> também são amparadas por esse princípio, desde que o mediando assim queira. A confidencialidade é, portanto, um princípio que visa resguardar a intimidade dos conflitantes. Desta forma, preserva as relações e suas privacidades. Vale salientar que quando os mediados estão resguardados por esse princípio a possibilidade de externar suas intimidades e sentimentos é maior, o que possibilita aos envolvidos um maior grau de empatia na resolução do impasse, vez que manifestam-se com mais autenticidade(SANTOS, 2008) .

A imparcialidade também deve ser fazer presente. O mediador deve manter-se equidistantes das partes, sem nenhum interesse particular na demanda, vedado beneficiar qualquer das partes ou apresentar algum traço de favoritismo e prejulgamento da questão com base em suas vivências passadas. O mediador, portanto, deve-se manter distantes dos julgamentos morais, para não interferir no deslinde da questão. Contudo, em casos que o mediador se depara com um grande desequilíbrio de poder entre as partes, cabe a ele empoderar a parte frágil, incentivando-a falar e validando os seus sentimentos, para buscar o equilíbrio na sessão de mediação.

O princípio da voluntariedade é um requisito que sustenta a mediação. Sem o consentimento das partes em participar desse procedimento, não é possível iniciar ou transcorrer a mediação. Desta forma, não é possível que haja qualquer coerção ou obrigatoriedade na realização da mediação. Assim, não é possível vislumbrar que a escolar ou a universidade obriguem que haja mediação entre seus membros. E assim entendemos que tem que ser. A mediação é uma forma de pacificação social que preza pela voluntariedade, devendo ser incentivada e tratada como política pública, mas nunca como prática obrigatória.

Por outro lado, na mediação judicial, há de observar o que dispõe o art. 334 do CPC, pois, segundo entendimentos, ele pode estar em divergência com o princípio da voluntariedade, vez que, o dispositivo prescreve que a regra é a ocorrência da audiência de conciliação ou mediação, salvo duas hipóteses: 1 - manifestação, expressa, em sentido contrário de todos os litigantes; ou 2 - quando não admite-se autocomposição. Quanto à primeira hipóteses, Fredie Didier (2015)

---

<sup>20</sup> Sessão individual ou sessão privada é um recurso que o mediador pode utilizar para ficar a sós com apenas uma das partes. Essa ferramenta, é utilizada em um ponto da mediação que a comunicação na sessão conjunta não está ocorrendo de forma eficiente

pontua, que: “ O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição(art. 319, VII, CPC), e o réu, por petição, apresentada com dez dias de antecedência, contados da data da audiência (art. 334, § 5o, CPC)”. Caso uma das partes falte, injustificadamente, a essa audiência, esse ato será considerado atentatório à dignidade da justiça, devendo ser sancionado com multa revertida em favor da União ou do Estado (§ 8o, art. 334, CPC).Contudo, entendemos que esse ordenamento jurídico não obriga a resolução de um acordo por autocomposição, mas tão somente em comparecer a essa audiência preliminar de autocomposição.

Levando esse contexto para a dinâmica da escola e da universidade, é preciso iniciativas sensibilizadoras fomentar a mediação como ferramenta eficaz e construtiva para o deslinde da questão e para a preservação e restabelecimento do diálogo. Assim, seria de relevância, juntamente com a sensibilização, a implantação de políticas pública no sentido de inserção da mediação como ferramenta de pacificação social.

O princípio da não adversariedade compreende em não polarizar o conflito, ou seja, em não trazer a perspectiva do ganhador-perdedor. Na perspectiva de Joel Dias Figueira Júnior(1999), o caráter não-adversarial da mediação deve ser interpretado como “[...] uma resposta ao incremento da agressividade e desumanização de nossos dias, através de uma nova cultura” Por se tratar de um importante princípio balizador do diálogo prospectivo, o mediador deverá informar, logo no rapport<sup>21</sup>, que no procedimentos de mediação não há adversários, mas, sim, uma questão para ser solucionada por meio cooperação mútua. Essa forma cooperativa muito se assemelha a tendência assertiva de resolução de conflito abordado por Deluty(1979). Nessa perspectiva, é possível construir uma solução que haja um grau de satisfação para ambos, sempre amparados na empatia e no respeito aos sentimentos e direitos do outro.

Quanto ao princípio da flexibilidade e informalidade: a mediação é flexível, pois pode ser usada em conflitos de diversas naturezas, sem preocupação com modelos pré-estabelecidos e formais. Dessa forma, a depender do natureza do conflito, da personalidade dos mediandos e do espaço que se brotou a contenda, por

---

<sup>21</sup> Rapport é uma técnica usada na mediação na qual o mediador visa estabelecer uma relação de confiança e empatia para com os mediandos

exemplo, o mediador poderá seguir determinados caminhos ou usar técnicas distintas, na tentativa de moldar os procedimentos ao caso concreto.

Nesta linha, a mediação por ter base na informalidade e na flexibilidade, poderá ser aplicada, com diversas características e peculiaridade, em diversos ambiente: nas comunidade, nos bairros, no meio empresarial, na escola, nas universidades etc.

Nessa perspectiva, abordaremos a mediação escolar e a mediação universitária, desenvolvidas através dos respectivos projetos: “Mediação Escolar em Pauta” e o “Mediar Ufba: Prevenindo e Solucionando Conflitos”, ambos desenvolvidos através do Observatório da Pacificação Social da Ufba.

#### 4.2 APRESENTANDO O OBSERVATÓRIO

O Programa Observatório da Pacificação Social desde 2012, ano de sua implementação, com sede na Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, vem executando ações de pesquisa e extensão com o intuito de difundir a cultura da paz e os meios adequados de resolução de conflitos.

A efetivação do Programa surgiu a partir das ações que o ACCS - Atividade Curricular em Comunidade e Sociedade coordenado pela Prof. Dra. Ana Paula Rocha do Bomfim, lotada na Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, com o título “Observatório da Pacificação Social via MESCs”.

Atualmente, o programa congrega diversos projetos de natureza interdisciplinar como o projeto “Mediação Escolar”; “Mediação Familiar”; Mediação Universitária”; “MASCs Empresarial”; “Mediação nos Bairros”; “Mediação Comunitária” e “Ensino Jurídico”.

O Programa busca desenvolver atividades regulares de caráter intervencionista tanto na comunidade quanto no âmbito escolar e universitário em proveito a efetivação do acesso à justiça, bem como, desenvolver atividades de pesquisa com o intuito de promover a construção de conhecimento no âmbito dos meios adequados de resolução de conflitos.

Atualmente é composto por 03 professores, 20 bolsistas, 27 extensionistas além dos 35 alunos matriculados no ACCS que automaticamente se tornam ligados ao Observatório onde ajudam na concretização das ações dos projetos. Cada projeto além de realizar leitura de diversos textos relacionado aos meios adequados de resolução de conflitos realizam saídas semanais de caráter intervencionista a fim de difundir a cultura da paz.

A atuação dos projetos “Mediação Escolar” e “Mediação Universitária” vem ganhando ao longo do tempo significativo destaque no que diz respeito à difusão da cultura da paz e, conseqüentemente, promovendo o acesso à justiça.

Por entender que o ambiente escolar e o ambiente universitário possuem atores semelhantes e configuram relações conflituosas parecidas o Observatório da Pacificação social através dos projetos “Mediação Escolar em Pauta” e “MEDIAR UFBA: prevenindo e solucionando conflitos” vem agindo de forma a garantir que esses conflitos sejam melhores administrados.

#### 4.3 EXPERIÊNCIAS DO MEDIAÇÃO ESCOLAR EM PAUTA

O conflito no ambiente escolar sem sombra de dúvidas afeta significativamente o desenvolvimento da educação no país. O aumento e proliferação desses conflitos, manifestados às vezes pela violência, acarreta ao âmbito escolar um negativismo que pode influenciar no estímulo daqueles agentes que integram esses espaços, tudo isso por não saberem como administrar as situações conflituosas.

O Projeto “Mediação Escolar em Pauta” nasce com o objetivo de facilitar a administração desses conflitos pelos professores, alunos e funcionários no ambiente escolar. Criado em 2014, vem tornando a realidade do acesso à justiça mais próximo dos atores que configuram o recinto escolar, pois faz com que o conflito seja encarado de forma positiva, oportunizando o diálogo e a autonomia para resolução de seus próprios impasses.

Desde a sua implementação o projeto “Mediação Escolar em Pauta” vem se debruçando na realização de “atividades de extensão em escolas da rede pública, mediante a sensibilização de alunos, professores, servidores, pais e colaboradores

acerca da cultura da paz, além das capacitações em mediação, que aumenta cada vez mais o número de agentes multiplicadores da cultura da paz.

Verificada a existência e o grau de conflituosidade e/ou violência do ambiente escolar a etapa da sensibilização é elementar para o início da implementação do projeto. É nessa etapa que os agentes que constituem o ambiente escolar tem o primeiro contato com a mediação. É importante e essencial, pois é apresentado para aqueles indivíduos, pela primeira vez, uma ferramenta que pode transformar a forma de como eles procedem com as situações conflituosas podendo modificar os antigos métodos utilizados até então.

O “Mediação Escolar em Pauta” ao realizar a primeira etapa, a sensibilização, apresenta para a escola escolhida quais os propósitos do projeto e os meios utilizados para a sua implementação.

#### 4.4 EXPERIÊNCIAS NO MEDIAR UFBA

O Projeto “MEDIAR UFBA: prevenindo e solucionando conflitos”, assim como o Mediação Escolar em Pauta, incentiva o acesso à justiça, por meio da promoção dos MASC's, como forma de pacificação social, só que no ambiente universitário. O MEDIAR UFBA surgiu em 2014 inspirado em outro projeto de extensão do Observatório de Pacificação Social - a Mediação Escolar, em atuação desde 2012.

O “MEDIAR UFBA: prevenindo e solucionando conflitos”, assim como o “Mediação Escolar em Pauta”, projetos com sede no Observatório da Pacificação Social incentiva o acesso à justiça, por meio da promoção dos MASC's, como forma de pacificação social, só que no ambiente universitário. O projeto MEDIAR UFBA surgiu em 2014 a partir da experiência bem sucedida do projeto MEDIAÇÃO ESCOLAR que vem atuando desde 2012.

Frente a esta conjuntura exposta, enquanto fruto dessa perspectiva educacional-socializadora, a Mediação Universitária surgiu com o intuito de facilitar a resolução de conflitos gerados no âmbito acadêmico em decorrência de problemas institucionais ou ainda, aqueles que mesmo sendo pessoais afetam, de alguma forma, a esfera educacional e social dos membros da universidade. Desse modo, utilizar a mediação como um mecanismo adequado possibilita, de alguma forma, a

construção de um espaço pautado pelo sentido de universalidade visto sob um enfoque coletivo e humanizador.

Desde seu surgimento, o Mediar Ufba vem realizando diversas atividades dentro dos espaços de convívio da Universidade. Todas elas realizadas por extensionistas do Observatório de Pacificação Social da Faculdade de Direito da UFBA, sendo estas, pensadas com a finalidade de possibilitar o acesso dos membros da academia a Mediação. Sensibilizar a comunidade acadêmica sobre a possibilidade de acesso à justiça sem estar subordinado às amarras e a falida jurisdição estatal é conceder, antes de tudo, um dos direitos básicos do homem: o acesso a efetividade da justiça.

Na maioria das vezes, essas atividades são realizadas com uma sequência lógica para alcançar os objetivos pretendidos: há, primeiramente, as sensibilizações, acompanhada, quando viável, de uma coleta de dados, e a partir da análise de conflituosidade sobrevêm a realização das capacitações. Dessarte, os agentes que constituem a comunidade universitária poderão administrar seus conflitos tornando o ambiente saudável e harmonioso para a convivência.

A atuação do Mediar UFBA têm dois pilares: a sensibilização e a capacitação. A sensibilização trata-se de um método pedagógico utilizado pelo Observatório da Pacificação Social para apresentar os MASC's e, sobretudo, a Mediação para o seu público-alvo, no caso específico do Mediar UFBA, a comunidade acadêmica, que é composta, como já descrito anteriormente, por docentes, discentes, corpo técnico-administrativo e terceirizados. Já a capacitação é o momento em que os extensionistas, juntamente com os professores vinculados ao Observatório expõe um curso básico de formação básica em mediação, com intuito de formar agentes multiplicadores.

Essas duas ferramentas educativas promovem a consciência dos sensibilizados que são sujeitos de direito - direito de ter uma resolução efetiva de suas demandas através da mediação.

Na processo de sensibilização, várias ferramentas são utilizadas para disseminar a informação a respeito dos MASC's, em especial o Instituto da Mediação e, ocasião que se divulga os trabalhos e serviços desempenhados pelo Observatório. Usa-se, por exemplo, algumas táticas para levar informação para a

comunidade, tais como: distribuição de cartilhas informativas, abordagens individuais, palestras e, quando não, realização de encenação de conflitos por meio do “Teatro do Improviso”, muitas dessas atividades registradas na galeria de fotos do Observatório.

O propósito maior é que a Mediação seja propagada de forma didática e impactante e acessível a todos. Em algumas situações a Sensibilização pode vir acompanhada de coleta de dados, quando os Extensionistas do Observatório aplicam questionários para investigar o nível de conflituosidade daquele ambiente.

Os dados coletados servem como balizadores para possíveis intervenções e capacitações. Quando coletados os dados, indaga ao entrevistado se ele conhece a mediação e, em seguida, procede-se a aplicação de questionários sobre os tipos e natureza do conflito no plano universitário, questionário no anexo xx”

O “Teatro do Improviso”, também é de expressiva envergadura para proporcionar à comunidade acadêmica o acesso à justiça. Através dele é possível que os conflitos são comuns a realidade cotidiana da universidade e que poderão ser solucionados por meio das técnicas da mediação. O “Teatro do Improviso” é uma encenação na qual os extensionistas simulam um desentendimento entre eles por conta de algum conflito, em algum ambiente universitário de grande circulação.

Um exemplo dessa atuação foi a intervenção teatral feita no Restaurante Universitário de Ondina: simulou-se um conflito em que houve um provável desrespeito à fila do Restaurante Universitário, momento em que um dos atores, aparentemente fura a fila, conforme narrar-se-á a seguir em tópico vindouro, oportunidade em que será compartilhada a experiência da sensibilização no Restaurante Universitário de Ondina. Após a apresentação teatral e depois de grande mobilização no ambiente em questão, explica-se que aquele desentendimento fora uma apresentação cênica, mas que o conflito está presente nas relações intersubjetivas da Universidade, monção em que apresenta-se a Mediação como forma adequada para solucionar aquela e outras situações de impasse.

A Capacitação Básica em Mediação<sup>22</sup>, por sua vez, é o momento posterior à Sensibilização. Nela, o Projeto Mediar atua com o objetivo de formar agentes

---

<sup>22</sup> É possível observar alguns registros fotográficos de capacitações de agentes multiplicadores da mediação no ambiente

multiplicadores, isto é, pessoas aptas a serem mediadoras e propagadoras da mediação em seus Núcleos e Institutos da Universidade, além de se tornarem aptas em solucionar os seus próprios conflitos.

A Capacitação é um curso que desmembra-se em dois estágios: o teórico e o prático. Na fase teórica é a ocasião em que se apresenta toda a base científica e biográfica sobre o Instituto da Mediação de Conflitos: caminha-se no decurso da Capacitação a explanação de temas desde a “Moderna Teoria do Conflito<sup>23</sup>”, que envolve temáticas como “o que é o conflito?”, “a visão positiva do conflito”, “a mediação como método para a resolução de conflitos”, explicando e exemplificando cada princípio que rege o procedimento da mediação sempre em diálogo com os conflitos pertinentes ao campo universitário.

O segundo estágio do curso designa-se a fase prática, na qual são praticados os sociodramas. Sociodramas, por sua vez, nada mais é que simulações de sessões de mediação de conflitos. Nesta etapa desenvolvem-se, de forma prática, as capacidade dos mediadores em formação para, de fato, vivenciar a experiência de ser um mediador. Nessas simulações o capacitando tem o desafio de conduzir sessões de mediação e desenvolver habilidades que um mediador deve dominar, tais como: estabelecimento de um bom Rapport<sup>24</sup>, escuta dinâmica ou ativa, capacidade de síntese e de parafraseamento, dentre outras técnicas da mediação.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito maior é que a Mediação seja propagada de forma didática e impactante e acessível a todos. Em algumas situações a Sensibilização pode vir

---

virtual do observatório de pacificação social. Disponível em: <<http://www.observatorio.direito.ufba.br/galeria-de-fotos>>. Acesso em: 15 de agosto de 2017.

23 BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016

24 Segundo Christopher W. Moore 1988 o *Rapport* trata-se do método inicial usado pelo mediador para fincar vínculos no tratamento das controvérsia no primeiro momento da sessão de mediação, tais como o acolhimento inicial das partes, construção da credibilidade, instruções sobre o processo e estruturação de compromissos em relação ao procedimento. Disponível no seu livro *Processo de mediação: estratégias práticas para mediação de conflitos*. Disponível em: <[www.fd.unl.pt/docentes\\_docs/ma/tgau\\_MA\\_27213.pdf](http://www.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/tgau_MA_27213.pdf)>. Acesso em: 19 de jun. de 2017.

acompanhada de coleta de dados, quando os Extensionistas do Observatório aplicam questionários para investigar o nível de conflituosidade daquele ambiente.

Os dados coletados servem como balizadores para possíveis intervenções e capacitações. Quando coletados os dados, indaga ao entrevistado se ele conhece a mediação e, em seguida, procede-se a aplicação de questionários sobre os tipos e natureza do conflito no plano universitário, questionário no anexo xx”

O “Teatro do Improviso”, também é de expressiva envergadura para proporcionar à comunidade acadêmica o acesso à justiça. Através dele é possível que os conflitos são comuns a realidade cotidiana da universidade e que poderão ser solucionados por meio das técnicas da mediação. O “Teatro do Improviso” é uma encenação na qual os extensionistas simulam um desentendimento entre eles por conta de algum conflito, em algum ambiente universitário de grande circulação.

Um exemplo dessa atuação foi a intervenção teatral feita no Restaurante Universitário de Ondina: simulou-se um conflito em que houve um provável desrespeito à fila do Restaurante Universitário, momento em que um dos atores, aparentemente fura a fila, conforme narrar-se-á a seguir em tópico vindouro, oportunidade em que será compartilhada a experiência da sensibilização no Restaurante Universitário de Ondina. Após a apresentação teatral e depois de grande mobilização no ambiente em questão, explica-se que aquele desentendimento fora uma apresentação cênica, mas que o conflito está presente nas relações intersubjetivas da Universidade, monção em que apresenta-se a Mediação como forma adequada para solucionar aquela e outras situações de impasse.

O conflito no ambiente escolar sem sombra de dúvidas afeta significativamente o desenvolvimento da educação no país. O aumento e proliferação desses conflitos, manifestados às vezes pela violência, acarreta ao âmbito escolar um negativismo que pode influenciar no estímulo daqueles agentes que integram esses espaços, tudo isso por não saberem como administrar as situações conflituosas.

O Projeto “Mediação Escolar em Pauta” nasce com o objetivo de facilitar a administração desses conflitos pelos professores, alunos e funcionários no ambiente escolar. Criado em 2014, vem tornando a realidade do acesso à justiça mais próximo

dos atores que configuram o recinto escolar, pois faz com que o conflito seja encarado de forma positiva, oportunizando o diálogo e a autonomia para resolução de seus próprios impasses.

Desde a sua implementação o projeto “Mediação Escolar em Pauta” vem se debruçando na realização de “atividades de extensão em escolas da rede pública, mediante a sensibilização de alunos, professores, servidores, pais e colaboradores acerca da cultura da paz, além das capacitações em mediação, que aumenta cada vez mais o número de agentes multiplicadores da cultura da paz.

Verificada a existência e o grau de conflituosidade e/ou violência do ambiente escolar a etapa da sensibilização é elementar para o início da implementação do projeto. É nessa etapa que os agentes que constituem o ambiente escolar tem o primeiro contato com a mediação. É importante e essencial, pois é apresentado para aqueles indivíduos, pela primeira vez, uma ferramenta que pode transformar a forma de como eles procedem com as situações conflituosas podendo modificar os antigos métodos utilizados até então.

O “Mediação Escolar em Pauta” ao realizar a primeira etapa, a sensibilização, apresenta para a escola escolhida quais os propósitos do projeto e os meios utilizados para a sua implementação.

Em contrapartida, sob o prisma de Vasconcelos, os conflitos comunga de outras classificações, que são subdivididas em quatro espécies:: 1- os de valores, quando diz respeito a diferença na moral, na religião e na ideologia; 2- os ligados à informação, isto é, decorrentes de informações incompletas, distorcidas e com conotação negativa); 3 - os conflitos estruturais (diferença nas circunstâncias sociais, políticas e econômicas dos envolvidos); e 4- os de interesses que podem ser considerados como reivindicação de bens e direitos de interesse comum. (VASCONCELOS, 2015, p. 21).

Percebe-se, então, que enquanto Moore classifica os tipos de conflito em cinco, Vasconcelos subdivide em apenas quatro, não pontuando o conflito que Moore chama de “conflito de interesse”.

Essa realidade, de perceber o conflito como sinônimo de algo negativo inquietou o estudioso Deutsch(XX), que desafiou-se a desvendar o conflito em suas facetas, revelando os dois lados da moeda, o conflito em sua face destrutiva e

construtiva. O primeiro, caracterizar-se pelo cessamento da relação social entre as partes conflitantes após a resolução do conflito, que normalmente beneficia apenas uma delas, e o segundo, enfatiza (repetição) o lado positivo do conflito, apresentando aos envolvidos novas maneiras de solucionarem suas divergências respeitando os interesses dos mesmos..

Atualmente o Brasil vivencia, quantitativamente, um grande acesso a Educação Básica, isso, em decorrência, sobretudo, dos investimentos aplicados na educação a partir da década de 90. Estima-se, com pesquisa realizada em 2007 pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apresentada em relatório da UNICEF (2009, p. 13) que o Brasil está muito próximo da universalização do ensino fundamental, com 97,6% (noventa e sete vírgula seis por cento) dos jovens entre entre 7 - 14 anos - faixa que concentra a obrigatoriedade do ensino fundamental - na escola. Junto com essa massificação do acesso à educação vieram também os conflitos, visto que a escola que antes possuía um quadro de estudantes mais “homogêneo, da mesma classe social, da mesma cultura e religião, hoje se depara com a explosão da pluralidade de identidades”, conforme ressalta Pizane (2016, p. 18). Contudo, a escola nada fez para lidar com essas transformações, mantendo-se a mesma, isentando-se de criar novas maneiras de trabalhar com as especificidades de seus alunos, assim como, com as situações/controvérsias advindas dos novos relacionamentos ocorridos neste espaço, principalmente, no que diz respeito à violência entre os próprios estudantes e também seus professores.