

PRÁTICAS RESTAURATIVAS NA GESTÃO DE CONFLITOS ESCOLARES: UM ESTUDO DE CASO ENVOLVENDO UMA REDE MUNICIPAL DE ENSINO

RESTORATIVE PRACTICES IN THE MANAGEMENT OF SCHOOL CONFLICTS: A CASE STUDY INVOLVING A MUNICIPAL EDUCATION NETWORK

BETHÂNIA SOARES DOS SANTOS

Universidade Franciscana, Santa Maria, RS, Brasil
Mestre em Ensino de Humanidades e Linguagens
<https://orcid.org/0009-0006-8973-5602>

NOEMI BOER

Universidade Franciscana, Santa Maria, RS, Brasil
Doutora em Educação Científica e Tecnológica. E-mail: noemiboer@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3745-2196>

Submissão: 14-11-2025 - Aceite: 21-01-2026

RESUMO: Neste estudo, analisaram-se os impactos das práticas restaurativas na gestão dos conflitos escolares da rede municipal de Santa Maria, RS. Na investigação, objetivou-se ouvir a responsável pela condução das práticas restaurativas no município, identificar os principais conflitos que ocorrem nas escolas da rede, relacionando-os às estratégias restaurativas adotadas, e aprofundar a compreensão acerca da temática em questão. O estudo foi fundamentado nos princípios das práticas restaurativas, compreendidas como uma abordagem educativa, baseada no diálogo e na construção de relações mais justas e humanizadas. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com delineamento em estudo de caso, que envolveu a análise de documentos institucionais, a realização de entrevista e a aplicação de questionários a 83 gestores escolares, entre 2023 e 2024. Os resultados evidenciam que os conflitos são recorrentes no cotidiano escolar, porém se configuram como oportunidades de aprendizagem socioemocional, quando mediados por estratégias restaurativas, como círculos de diálogo, mediação de pares e escuta ativa. Concluiu-se que as práticas restaurativas ultrapassam a resolução imediata dos conflitos e se constituem como uma filosofia educativa voltada à consolidação de políticas educacionais inclusivas, orientadas à construção de uma cultura de paz e à ampliação de práticas humanizadoras no ambiente escolar.

PALAVRAS-CHAVE: Diálogo. Responsabilização. Reparação de danos.

ABSTRACT: This study analyzes the impacts of restorative practices on the management of school conflicts in the municipal school system of Santa Maria, RS. The investigation aimed to listen to the person responsible for implementing restorative practices in the



Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons
Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.

municipality; to identify the main conflicts that occur in the schools of the system, relating them to the restorative strategies adopted; and to deepen the understanding of the theme in question. The study is grounded in the principles of restorative practices, understood as an educational approach based on dialogue and on the construction of more just and humanized relationships. It is a qualitative study, designed as a case study, which involved the analysis of institutional documents, the conduct of an interview, and the administration of a questionnaire to 83 school administrators. The time frame of the investigation comprised the years 2023 and 2024. The results show that conflicts are recurrent in everyday school life; however, when mediated by restorative strategies such as dialogue circles, peer mediation, and active listening, they become opportunities for socio-emotional learning. It is concluded that restorative practices go beyond the immediate resolution of conflicts and constitute an educational philosophy aimed at consolidating inclusive educational policies, oriented toward the construction of a culture of peace and the expansion of humanizing practices in the school environment.

KEYWORDS: Dialogue. Accountability. Harm reparation.

Introdução

O presente estudo é um recorte da dissertação de mestrado da primeira autora que buscou analisar as práticas restaurativas na gestão de conflitos escolares na rede municipal de ensino, em um município localizado no interior do Rio Grande do Sul. Emerge, portanto, da experiência profissional da autora que, como pedagoga, desenvolve atividades nos Anos Iniciais e na gestão escolar. Essa dupla função propiciou experiências singulares na mediação de conflitos e em Práticas Restaurativas, tendo em vista que a escola, enquanto espaço de socialização, é permeada por diferentes formas de comunicação e interação humana.

Nesse contexto, os conflitos são inevitáveis e fazem parte do processo de convivência. Entretanto, o modo como são conduzidos pode determinar se eles se tornarão oportunidades de aprendizagem ou fontes de violência e exclusão. Nesse cenário, a Comunicação não Violenta, desenvolvida por Marshall Rosenberg (2006), que propõe uma forma de interação baseada na empatia, na escuta ativa e na expressão autêntica das necessidades humanas, considera práticas fundamentais para a construção de um ambiente escolar mais empático, cooperativo e democrático.

O autor entende a Comunicação não Violenta como uma linguagem que promove conexões genuínas entre as pessoas, destacando seu potencial transformador nas relações humanas. Fundamentada na premissa de que todos os seres humanos possuem necessidades básicas universais, a Comunicação não Violenta compreende que a violência verbal, emocional ou física emerge, quando essas necessidades não são reconhecidas ou atendidas. Essa abordagem fomenta relações pautadas no respeito, na cooperação e na corresponsabilidade, estruturada em quatro componentes essenciais: observação, sentimento, necessidade e pedido (Rosenberg, 2006). Portanto, a Comunicação não Violenta representa uma linguagem de compaixão, capaz de reconectar os indivíduos com sua humanidade e com a dos outros.

As Práticas Restaurativas têm origem nos Estados Unidos e chegaram ao Brasil na década de 1990, influenciadas pela Justiça Restaurativa. A autora Kay Pranis (2010) é referência

nesse campo, apresentando fundamentos teórico-metodológicos que enfatizam o diálogo e a responsabilização como meios de resolução de conflitos. Desse modo, as Práticas Restaurativas e a Comunicação não Violenta representam abordagens inovadoras na gestão escolar contemporânea, orientadas pelo diálogo, pela empatia e pela corresponsabilidade. Ambas propõem alternativas aos modelos disciplinares tradicionais, baseados na punição, favorecendo uma cultura escolar que prioriza a cooperação, a escuta e o respeito mútuo. Essas práticas emergem de um contexto em que as escolas enfrentam desafios relacionados à diversidade, aos conflitos interpessoais e às desigualdades sociais, exigindo novas formas de gestão que integrem justiça, inclusão e cultura de paz.

Essa abordagem se baseia em princípios como participação, responsabilização e reparação de danos, propondo uma mudança de foco: do castigo à restauração das relações. Em vez de estigmatizar os envolvidos em um conflito, busca-se restabelecer o diálogo e reconstruir os vínculos afetivos e comunitários. No contexto escolar, as Práticas Restaurativas contribuem para a formação de cidadãos críticos e empáticos, fortalecendo valores como solidariedade, respeito e diversidade (Pranis, 2010; Belletti, 2021; Spengler, 2021). Conforme os autores, ao promover espaços de escuta ativa e decisões coletivas, a escola torna-se um ambiente mais democrático e inclusivo, favorecendo o desenvolvimento integral do estudante.

No contexto escolar, a Comunicação não Violenta tem se mostrado uma estratégia relevante para a mediação e prevenção de conflitos ao incentivar a reflexão sobre os sentimentos e necessidades que permeiam cada situação (Pranis, 2010). Nessa perspectiva, os conflitos deixam de ser percebidos como ameaças à harmonia escolar e passam a ser compreendidos como oportunidades de aprendizagem e de fortalecimento das relações interpessoais. O educador, nesse processo, assume o papel de mediador sensível e reflexivo, promovendo o diálogo, a empatia e o respeito mútuo entre os sujeitos. A aplicação da Comunicação não Violenta possibilita que professores, estudantes e demais membros da comunidade escolar desenvolvam competências socioemocionais que favorecem uma convivência ética e colaborativa.

De acordo com Pranis (2010), a prática da comunicação empática, nas escolas, contribui para a diminuição de situações de *bullying*, desrespeito e indisciplina, fortalecendo os vínculos afetivos e o sentimento de pertencimento. Assim, a Comunicação não Violenta consolida-se não apenas como ferramenta de resolução de conflitos, mas também como uma estratégia pedagógica voltada ao desenvolvimento integral do estudante, em consonância com os princípios da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), que valoriza a formação ética, emocional e relacional do indivíduo (Brasil, 2017).

Tendo presente os princípios supracitados, cabe mencionar que, no Rio Grande do Sul, a Lei nº 15.934, de 1º de janeiro de 2023, institui normas sobre práticas restaurativas no âmbito educacional e o município de Santa Maria, RS, instituiu o Programa Municipal de Práticas Restaurativas nas Escolas, tendo como marco a Lei nº 6.185/2017. O programa articula ações formativas e pedagógicas, voltadas à mediação de conflitos, ao fortalecimento de vínculos e à promoção do diálogo entre todos os membros da comunidade escolar (Santa Maria, 2017). Essa legislação reflete o compromisso do município com uma educação humanizada, que reconhece o conflito não só como oportunidade de aprendizado e transformação, mas também como avanço significativo na consolidação de uma cultura de paz.

A partir dessas considerações iniciais, o problema de pesquisa que emergiu da realidade observada é: Quais são os impactos das práticas restaurativas na gestão dos conflitos escolares da rede municipal de Santa Maria, RS? Para responder à pergunta de pesquisa, foi estabelecido o objetivo geral do estudo com a intenção de analisar os impactos das práticas restaurativas na gestão dos conflitos escolares da rede municipal de ensino de Santa Maria, RS. De modo específico, buscou-se: (1) ouvir a coordenadora do Programa Todos na Escola e responsável pela condução das práticas restaurativas no município; (2) identificar os principais conflitos que ocorrem nas escolas da rede e relacioná-los às estratégias restaurativas apropriadas; (3) aprofundar a compreensão relativa à temática do estudo com vistas a melhorar os processos de gestão de conflitos escolares.

Para tanto, o presente estudo está organizado em seções: primeiro, o texto introdutório; depois, o percurso metodológico da pesquisa, descrevendo a construção dos elementos que fazem parte da interpretação dos dados. Na sequência, as análises dos resultados para, nas considerações finais, ser retomada a pergunta inicial e, a partir das discussões realizadas, apontar perspectivas para estudos futuros.

Metodologia

No delineamento metodológico, de natureza predominantemente qualitativa, adotou-se, como estratégia de investigação, o estudo de caso. A pesquisa qualitativa busca compreender, em profundidade, os significados atribuídos pelos participantes aos fenômenos sociais e educacionais, valorizando os processos, as relações e os contextos em que estes se desenvolvem. De acordo com Bogdan e Biklen (1991), esse tipo de investigação caracteriza-se como um processo interpretativo, no qual o pesquisador analisa os dados de forma indutiva, considerando a perspectiva dos participantes. Na área educacional, a pesquisa qualitativa é frequentemente classificada como naturalista, uma vez que o pesquisador se insere no ambiente de estudo, observando comportamentos e práticas em seu contexto real, sem intervenção artificial. Nesse sentido, a escolha do estudo de caso mostrou-se adequada por possibilitar uma análise intensiva, contextualizada e aprofundada de um fenômeno específico, as práticas restaurativas, no interior de um sistema municipal de ensino.

O estudo de caso caracteriza-se pela utilização de múltiplas fontes de dados, como entrevistas, questionários e documentos institucionais, que, em conjunto, oferecem uma visão abrangente e integrada do objeto pesquisado (Bogdan; Biklen, 1991). Conforme Yin (2015), essas fontes constituem evidências fundamentais do estudo de caso. Assim, a coleta de dados envolveu a análise de documentos institucionais da Secretaria de Município da Educação (SMEd), a realização de entrevista semiestruturada e a aplicação de questionário aos gestores escolares da rede municipal e o acesso ao campo ocorreu por intermédio da própria Secretaria que autorizou a participação dos gestores e a disponibilização dos documentos necessários à investigação.

Com isso, o estudo foi desenvolvido no âmbito da Secretaria de Município da Educação de Santa Maria, Rio Grande do Sul, instituição responsável pela formulação, coordenação e implementação das políticas educacionais da rede municipal. A escolha dessa instituição justifica-se pelo fato de o município contar com a implementação institucionalizada das práticas

restaurativas por meio do Programa Todos na Escola, o que confere relevância e singularidade ao caso investigado. A rede municipal de ensino é composta por 28 Escolas de Educação Infantil (EMEI) e 55 Escolas de Ensino Fundamental (EMEFs), distribuídas em quatro (04) regiões administrativas, denominadas Norte, Sul, Leste e Oeste, atendendo a um público diversificado, o que possibilitou analisar as práticas restaurativas de forma sistêmica, considerando tanto a gestão central quanto as unidades escolares.

Participaram da pesquisa a coordenadora do Programa Todos na Escola, responsável pela condução das práticas restaurativas no município, e 83 gestores escolares. Os participantes foram selecionados a partir do critério de envolvimento direto com a gestão escolar e com a implementação ou acompanhamento das práticas restaurativas nas instituições educativas. Foram observados os critérios éticos estabelecidos pela Resolução CNS nº 510/2016, cujo projeto foi submetido ao Sistema CEP/Conep e aprovado pelo Parecer nº 7.129.538, emitido pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Franciscana (UFN), em 08 de outubro de 2022.

Todos os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e participaram de forma voluntária, mediante consentimento livre e esclarecido. A distribuição das escolas por região administrativa e categoria encontra-se apresentada no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 - Quadro demonstrativo da distribuição das escolas por região administrativa e por categoria

Região	Categoria	Total de Escolas	Número de alunos	Número de professores
Norte	EMEI- 07 EMEF-12	19	4.576	477
Sul	EMEI- 07 EMEF-15	22	6.010	577
Leste	EMEI- 06 EMEF-16	22	5.074	524
Oeste	EMEI- 08 EMEF-12	20	4.757	468
Total	EMEI- 28 EMEF-55	83	20.417	2.046

Fonte: SMEd Santa Maria, RS (2024)

Como procedimento de análise dos dados, recorreu-se à técnica de Análise de Conteúdo, na perspectiva de Bardin (2016). A análise dos dados foi realizada de forma qualitativa e interpretativa, buscando identificar recorrências, sentidos e significados presentes nos discursos dos participantes e nos documentos analisados. As informações provenientes das diferentes fontes foram trianguladas, conferindo maior consistência e validade aos resultados do estudo, conforme orientações de Yin (2015). Com esse procedimento, possibilitou-se articular as percepções da gestão central e das unidades escolares, favorecendo uma compreensão holística das práticas restaurativas no contexto da rede municipal de ensino.

A Análise de Conteúdo foi desenvolvida em três etapas principais: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, inferência e interpretação (Bardin, 2016). Na etapa de pré-análise, realizou-se a organização do *corpus*, com leitura flutuante dos dados

provenientes da entrevista realizada, dos questionários e documentos institucionais, visando à familiarização com o material e à definição dos eixos analíticos.

Na fase de exploração do material, procedeu-se à codificação dos dados, adotando-se, como unidade de registro, o tema, considerado adequado para apreender os sentidos atribuídos pelos participantes às práticas restaurativas e à gestão dos conflitos escolares. A categorização ocorreu de forma mista, combinando categorias definidas *a priori*, a partir do referencial teórico e dos objetivos da pesquisa, com categorias emergentes, construídas a partir da recorrência e relevância dos conteúdos presentes nos dados empíricos.

Por fim, na etapa de tratamento dos resultados e interpretação, os dados categorizados foram analisados de forma interpretativa e reflexiva, articulando-se os achados empíricos com o referencial teórico, de modo a possibilitar inferências consistentes e a construção de compreensões acerca do fenômeno investigado.

As práticas restaurativas na voz da coordenadora do Programa Todos na Escola

Nesta seção, apresenta-se uma síntese da entrevista realizada com a coordenadora do Programa Todos na Escola, com destaque ao modo como as Práticas Restaurativas têm contribuído para a reintegração de alunos infrequentes e/ou evadidos no ambiente escolar. Registram-se também resultados observados em termos de melhoria no engajamento e no desempenho escolar desses estudantes. Cabe destacar que a entrevistada é Licenciada em Educação Física e pós-graduada em Orientação Educacional, possuía 39 anos de experiência no magistério, 26 deles na rede municipal de ensino de Santa Maria, RS. Seu percurso profissional foi marcado pela atuação político-pedagógica, com dois mandatos como vereadora, o que lhe conferiu uma visão ampliada sobre as políticas públicas e as dinâmicas escolares.

O interesse pelas práticas restaurativas emergiu da vivência direta com crianças e adolescentes, envolvidos em conflitos habituais e, muitas vezes, carentes de suporte emocional e social. A entrevistada percebeu que era necessário criar espaços seguros de escuta e mediação, capazes de restabelecer vínculos, aproximando os alunos da escola. Segundo seu relato, a introdução das práticas restaurativas em Santa Maria contou com o apoio do Ministério Público, que ofereceu formações e espaços de diálogo entre educadores, gestores e demais agentes escolares. Com o tempo, a rede passou a incorporar essas práticas de forma mais estruturada, por meio de grupos de estudo e ações voltadas à cultura de paz. Os depoimentos, a seguir, são apresentados em *itálico*, por representarem transcrição textual da fala da entrevistada.

*– A Secretaria de Educação de Santa Maria, RS, desenvolve continuamente estratégias de Práticas Restaurativas para aproximar os alunos da escola, garantindo uma trajetória de sucesso acadêmico e possibilitando que completem a escolaridade obrigatória no tempo adequado. A preocupação em manter os alunos na escola é uma constante no município. Desde 1997, a estratégia **Combate à Evasão Escolar** tem sido utilizada para reintegrar alunos evadidos e infrequentes ao ambiente escolar. Em maio de 2023, o município instituiu a Resolução Nº 48 do Conselho Municipal de Educação, que estabelece diretrizes para a Busca Ativa Escolar. Esse processo articula a identificação e o acompanhamento dos alunos infrequentes, compreendendo a busca ativa como uma estratégia conjunta entre as políticas públicas sociais. Quando a infrequência persiste, são adotadas ações de acolhimento na escola,*

como as Práticas Restaurativas, visando criar um ambiente de pertencimento e significado para os estudantes. Essas estratégias incluem a garantia das aprendizagens e o enfrentamento das causas da exclusão escolar, respeitando as especificidades de cada nível, etapa e modalidade de ensino.

Atualmente, uma das iniciativas de maior destaque é o Programa Todos na Escola, que vem ampliando suas ações desde 2021. Uma estratégia para o sucesso do programa é a parceria intersetorial, compreendendo os profissionais da escola, da secretaria de Educação, da Saúde, do Conselho Tutelar e Assistência Social do município. Estes integram uma rede de apoio para trazer e manter os alunos na escola com as Práticas Restaurativas, garantindo as suas aprendizagens. Essa rede de apoio atua em parceria, promovendo ações dentro da escola e também fora dela, como encaminhamentos para a área da saúde, a mobilização da comunidade por meio de campanhas, utilização de mídias locais e divulgação junto às associações na comunidade. Este programa tem se destacado no município, tornando-se referência dentro da rede e têm mostrado eficácia no combate à evasão escolar.

De acordo com os dados do sistema Educar Web (sistema da rede municipal de ensino de Santa Maria), no ano de 2024, o número total de estudantes evadidos foi de 211 estudantes. Deste total, setenta e oito (78) estudantes eram alunos da EJA (Educação de Jovens e Adultos). Já os da educação Infantil foram sessenta e quatro (64) evadidos. E do Ensino Fundamental foram sessenta e nove (69). Baseados nestes dados como prática, as pessoas envolvidas nesta ação foram os responsáveis pelo Programa Todos na Escola no ano de 2024, desenvolvendo as práticas restaurativas e elaborando ações para as escolas em conjunto com o Conselheiros Tutelares de cada região e os serviços de saúde e Assistência Social através de reuniões semanais da Rede de Apoio Escolar (RAE). Também acontece como prática para minimizar a evasão escolar, visitas preventivas do Programa nas escolas, bem como realizadas práticas restaurativas e círculos de paz com as famílias e apoio constante à gestão escolar.

As ações mencionadas acima estão ocorrendo desde o início do ano letivo que aconteceu em 24/02/2025, com o objetivo de promover o retorno significativo destes estudantes evadidos no ano letivo anterior. Para isso ressalta-se a elaboração de projetos em parceria com a Secretaria Municipal de Educação e as coordenações pedagógicas das escolas que são o elo entre os professores para a efetiva proposta de recuperação de aprendizagem individual para cada estudante, respeitando o nível em que cada um se encontra no retorno à escola neste ano letivo de 2025. Podemos afirmar que a Lei das Práticas Restaurativas foi uma necessidade para orientar as escolas, com a eficácia para atender todos com estratégias que apresentem dados de eficiência e sempre auxiliando as escolas a resolver problemas frequentes e pontuais.

O relato da professora revela, de forma sensível e crítica, a complexidade do trabalho com Práticas Restaurativas no contexto escolar. Sua longa trajetória na educação municipal de Santa Maria, RS, e sua vivência política ampliaram sua compreensão sobre as múltiplas dimensões que envolvem os conflitos escolares, as relações interpessoais e as fragilidades das políticas públicas voltadas à infância e à adolescência.

A partir de sua experiência, é possível observar não apenas os avanços obtidos com a implementação das práticas restaurativas, a ampliação do espaço de escuta para os estudantes e o fortalecimento da cultura de paz, mas também os desafios ainda persistentes, como a ausência da família na vida escolar, a desvalorização do educador e a fragilidade das políticas públicas voltadas à inserção social de adolescentes em situação de vulnerabilidade.

A participação da professora foi fundamental para esta pesquisa, pois trouxe elementos concretos da realidade nas escolas e nas redes de apoio intersetoriais que atuam na prevenção da evasão escolar e na promoção do bem-estar socioemocional dos alunos. Ao descrever, com

clareza e profundidade, os caminhos percorridos pela Secretaria Municipal de Educação de Santa Maria, RS, especialmente no que se refere à implementação de programas como “Todos na Escola”, a entrevistada contribuiu significativamente para a compreensão do impacto das Práticas Restaurativas na permanência e no engajamento dos estudantes, assim como no fortalecimento dos vínculos entre escola, família e comunidade.

A entrevista, portanto, ofereceu subsídios valiosos para a análise dos dados desta dissertação, enriquecendo a reflexão sobre as possibilidades e os limites das práticas restaurativas no contexto educacional público. Ao dar voz a uma protagonista atuante na implementação dessas práticas, nesta pesquisa, reafirma-se o compromisso com uma educação mais humanizada, participativa e transformadora.

Análise das respostas da gestão escolar das EMEIs

A análise dos dados, obtidos a partir da pesquisa desenvolvida junto às escolas da rede municipal de educação de Santa Maria, RS, com foco na implementação e nos impactos das práticas restaurativas no ambiente escolar, integra dados quantitativos e qualitativos, oriundos de questionários aplicados às equipes gestoras. A análise contempla conflitos que envolvem crianças, bem como situações que mobilizam a atuação das equipes escolares, possibilitando uma compreensão ampliada da convivência institucional e das respostas adotadas frente a essas situações.

No contexto da Educação Infantil, os conflitos entre crianças, frequentemente compreendidos como situações problemáticas do cotidiano escolar, revelaram-se, nesta investigação, um importante campo de análise relacionado ao desenvolvimento infantil e à construção de competências socioemocionais. No estudo, abrangeram-se vinte e oito (28) EMEIs, distribuídas nas quatro regiões administrativas do município de Santa Maria: Norte, Sul, Leste e Oeste. Por meio dos questionários aplicados às equipes gestoras, buscou-se compreender a frequência com que os conflitos entre crianças ocorriam nessas instituições e como tais situações eram percebidas no âmbito da gestão escolar.

Na Região Norte, das sete escolas participantes, três relataram que os conflitos ocorriam algumas vezes, duas afirmaram que esses episódios não ocorriam e duas indicaram ocorrência pontual, não havendo registro de ocorrência frequente. Padrão semelhante foi identificado na Região Oeste onde, entre oito escolas, quatro relataram ocorrência eventual, duas afirmaram não vivenciar conflitos e duas indicaram episódios pontuais. Na Região Sul, entre as sete EMEIs participantes, quatro escolas (55%) indicaram que os conflitos ocorriam algumas vezes, uma (10%) relatou ocorrência pontual e duas (35%) afirmaram não enfrentar esse tipo de situação. Na Região Leste, composta por seis escolas, três relataram ausência de conflitos, duas indicaram ocorrência eventual e uma mencionou ocorrência pontual. De modo geral, observou-se que a ocorrência frequente de conflitos não foi registrada em nenhuma das EMEIs investigadas; contudo, situações esporádicas ou pontuais mostraram-se recorrentes, especialmente nas regiões Norte, Sul e Oeste. Esses resultados indicam que, mesmo em contextos marcados por rotinas lúdicas e acolhedoras, os conflitos entre crianças integram o cotidiano institucional e devem ser compreendidos como parte inerente do processo de desenvolvimento infantil e não como falhas comportamentais.

A partir desse panorama empírico, torna-se necessário compreender os conflitos entre crianças à luz das teorias do desenvolvimento infantil. Jean Piaget (1994) destaca que os conflitos entre pares são fundamentais para a construção da moralidade autônoma, pois, ao vivenciar disputas e negociações, a criança desenvolve a capacidade de considerar o ponto de vista do outro, interiorizar regras sociais e construir noções de justiça e cooperação. Lev Vygotsky (2007), por sua vez, enfatiza que o desenvolvimento cognitivo ocorre inicialmente no plano social cujos conflitos representam oportunidades de aprendizagem, situadas na zona de desenvolvimento proximal.

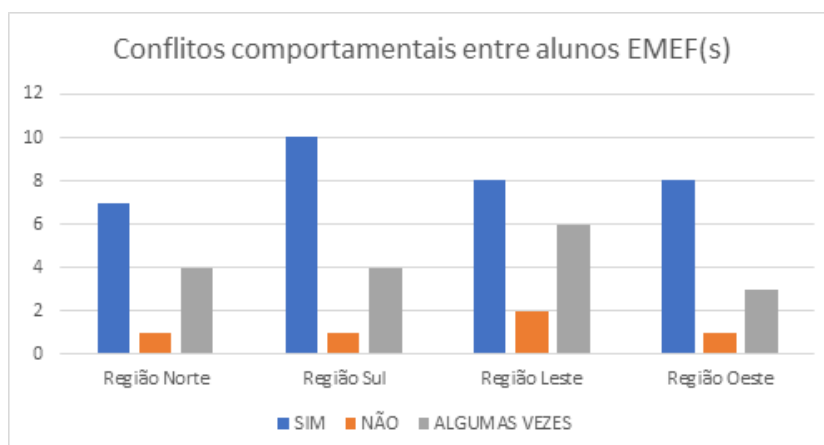
Maria Montessori (2017), em *A descoberta da criança*, reforça que o papel do adulto, diante dos conflitos, deve ser o de mediador e não de agente repressivo. Para a autora, a mediação favorece o desenvolvimento da autorregulação, da empatia e da autonomia infantil, alinhando-se à concepção de uma educação que respeita os tempos e as necessidades da criança. Nessa perspectiva, a “nova educação”, termo utilizado por Montessori, não se limita a oferecer meios para a execução de ações, mas proporciona liberdade para que a criança os utilize de forma consciente e responsável.

A BNCC corrobora com essa compreensão ao destacar, na Educação Infantil, o campo de experiência “O eu, o outro e o nós”, que visa a promover a convivência, o respeito e a resolução pacífica de conflitos, reconhecendo o protagonismo infantil e a centralidade das interações sociais (Brasil, 2017). Nesse sentido, os dados empíricos analisados confirmam que os conflitos comportamentais na Educação Infantil, quando mediados de forma intencional e dialógica, desempenham um papel formativo essencial. Esses achados reforçam a importância das práticas restaurativas como estratégia pedagógica capaz de transformar situações de conflito em oportunidades educativas, favorecendo a construção de uma cultura de paz, de empatia e de cooperação nas EMEIs. Assim, as práticas restaurativas configuram-se como um dos pilares para o fortalecimento de uma educação pautada nos princípios da convivência democrática, do respeito mútuo e do desenvolvimento integral das crianças.

Análise das respostas da gestão escolar das EMEFs

A presença de conflitos comportamentais entre alunos nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental (EMEFs) da rede pública constitui uma realidade amplamente reconhecida pelas equipes escolares e tem sido uma das principais motivações para a implementação de práticas restaurativas, como estratégia de enfrentamento dessas situações. A análise, aqui apresentada, baseia-se nas respostas obtidas nas quatro regiões da cidade, Norte, Sul, Leste e Oeste, o que permitiu compreender tanto a frequência dos conflitos quanto as formas institucionais de atuação. No gráfico 1, mostra-se o somatório de dados relativos aos conflitos comportamentais entre alunos das EMEFs, por região, segundo os gestores das escolas.

Gráfico 1 - Demonstrativo de conflitos comportamentais entre alunos das EMEFs, por região de Santa Maria, RS



Fonte: dados de pesquisa

Na Região Norte, das doze (12) EMEFs participantes, sete escolas relataram vivenciar frequentemente conflitos entre alunos. Outras quatro indicaram que os conflitos ocorrem algumas vezes, enquanto apenas uma afirmou não enfrentar esse tipo de situação. Esses dados mostram que, embora parte das instituições tenha conseguido reduzir a frequência dos conflitos, mais da metade das unidades escolares desta região ainda os vivencia de maneira recorrente.

Na Região Sul, entre as quinze (15) escolas respondentes, dez (10) relataram a presença constante de conflitos entre estudantes. Outras quatro indicaram que os conflitos ocorrem esporadicamente e apenas uma afirmou não registrar esse tipo de ocorrência. De modo semelhante, na Região Leste, entre as dezesseis (16) EMEFs participantes, oito enfrentam conflitos com frequência, seis relataram ocorrência ocasional e duas disseram não registrar conflitos comportamentais entre alunos. Por fim, na Região Oeste, oito das doze (12) escolas participantes reconheceram vivenciar conflitos frequentemente, enquanto três relataram ocorrência esporádica e apenas uma escola informou não enfrentar esse tipo de situação.

A análise desses dados permite constatar que os conflitos comportamentais entre alunos estão presentes em todas as regiões da cidade, com maior incidência nas regiões Sul e Oeste. O número significativo de escolas, que relataram lidar frequentemente com tais situações, é acima de 50%, o que evidencia a necessidade de estratégias contínuas, sistemáticas e sustentáveis para a mediação e transformação desses conflitos, reafirmando a importância das práticas restaurativas, como política pública voltada à promoção da convivência escolar.

Quando articulados aos dados qualitativos junto às gestões escolares, observa-se que as EMEFs, apoiadas pela SMEd, tendem a avaliar positivamente as intervenções recebidas, mesmo diante da persistência dos conflitos. Os relatos apontam que a mediação promovida pela SMEd contribuiu para o restabelecimento do diálogo, da escuta qualificada e da reconfiguração das relações entre os sujeitos envolvidos, alunos, famílias ou profissionais da educação.

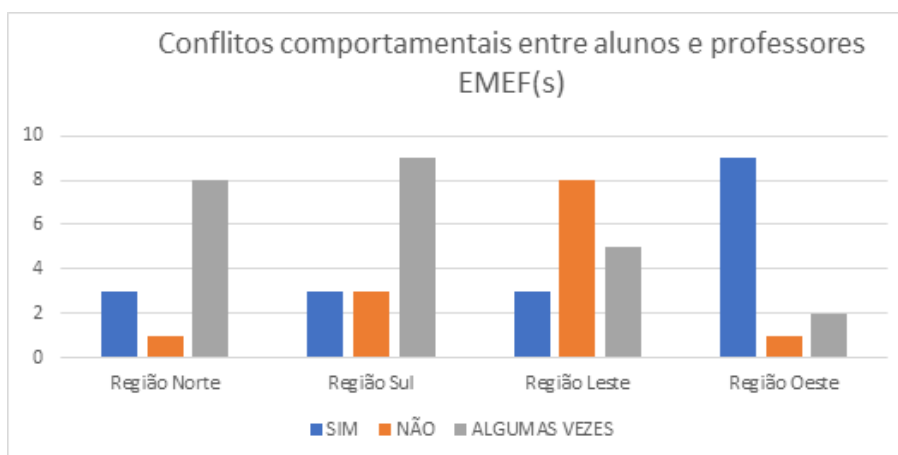
Outro aspecto relevante é o fortalecimento da autonomia institucional das escolas. Diversas EMEFs afirmaram desenvolver internamente práticas restaurativas, por meio da formação continuada de suas equipes, da realização de círculos de diálogo e da articulação com redes de proteção social. Esse movimento evidencia um processo de institucionalização da

cultura restaurativa, que ultrapassa intervenções pontuais e se consolida como uma abordagem pedagógica transversal, voltada à convivência ética, respeitosa e democrática no ambiente escolar.

Apesar dos avanços, os dados também evidenciam desafios significativos, especialmente, em contextos de baixa adesão familiar aos processos restaurativos ou em casos de maior complexidade, demandando uma atuação intersetorial mais robusta. Situações como a transferência de alunos, mencionadas por algumas escolas, revelam os limites da atuação isolada da instituição escolar e apontam para a urgência de ampliação do engajamento comunitário e do suporte das políticas públicas na manutenção dos vínculos escolares.

A análise integrada dos dados quantitativos e qualitativos mostra que os conflitos entre alunos são uma realidade recorrente nas EMEFs da rede municipal de ensino. Entretanto, também revela a existência de um movimento consistente de resposta institucional, com destaque à consolidação das práticas restaurativas, como estratégia pedagógica eficaz de resolução de conflitos. Tal eficácia se confirma, especialmente, quando há apoio técnico da SMEd, formação continuada dos profissionais da educação e articulação em rede com outras políticas públicas. O fortalecimento dessa cultura restaurativa nas escolas, contudo, exige investimentos contínuos, sensibilidade pedagógica e o compromisso coletivo com a construção de ambientes educacionais mais justos, acolhedores e inclusivos. No Gráfico 2, mostra-se o somatório de dados relativos aos conflitos comportamentais entre alunos e professores das EMEFs, por região, segundo os gestores das escolas.

Gráfico 2 - Demonstrativo de conflitos entre alunos e professores das EMEFs, por região de Santa Maria, RS



Fonte: dados de pesquisa

A ocorrência de conflitos comportamentais entre alunos e professores nas EMEFs constitui uma realidade relevante, embora, muitas vezes, subnotificada ou invisibilizada nas políticas públicas voltadas à convivência escolar. Diferente dos conflitos entre estudantes, esses embates envolvem uma relação assimétrica de autoridade, além de dimensões emocionais e pedagógicas que exigem abordagens cuidadosas, baseadas na escuta ativa, no respeito mútuo e na responsabilização compartilhada.

Com base nos dados obtidos por meio de questionário aplicado às EMEFs, apresenta-se a análise por região administrativa da cidade, especialmente, no que se refere à adoção de práticas restaurativas, como recurso de mediação e reconstrução das relações. Na Região Norte, participaram da pesquisa doze (12) escolas. Destas, três relataram enfrentar, com frequência,

conflitos entre alunos e professores, enquanto duas escolas afirmaram não vivenciar esse tipo de situação. A maioria, sete escolas, declarou que tais conflitos ocorrem algumas vezes. Esses dados indicam que, embora a alta frequência de conflitos seja minoritária, as ocorrências esporádicas são comuns e exigem atenção por parte das equipes escolares.

Na Região Sul, entre as quinze (15) EMEFs respondentes, cinco escolas afirmaram vivenciar esses conflitos com frequência. Outras duas relataram não registrar esse tipo de situação, enquanto oito escolas indicaram que os conflitos ocorrem eventualmente. Isso mostra que a maioria das escolas enfrenta situações ocasionais, mas ainda há uma parcela significativa que lida com ocorrências frequentes. Na Região Leste, das dezesseis (16) escolas participantes, quatro relataram enfrentar, frequentemente, conflitos entre alunos e professores, enquanto outras quatro afirmaram não vivenciar esse tipo de problema. Oito escolas indicaram que esses conflitos ocorrem algumas vezes, sugerindo um cenário mais equilibrado na região, embora as ocorrências frequentes sigam presentes em uma parcela considerável das unidades escolares.

Na Região Oeste, o número de conflitos frequentes é significativamente maior. Das doze (12) EMEFs participantes, oito escolas informaram vivenciar, com frequência, esse tipo de situação. Outras três relataram ocorrência eventual e uma escola apenas afirmou não enfrentar conflitos entre docentes e discentes. Esse panorama revela uma realidade mais crítica nesta região, associada, provavelmente, a contextos sociais e escolares mais complexos, exigindo atenção redobrada por parte da gestão educacional.

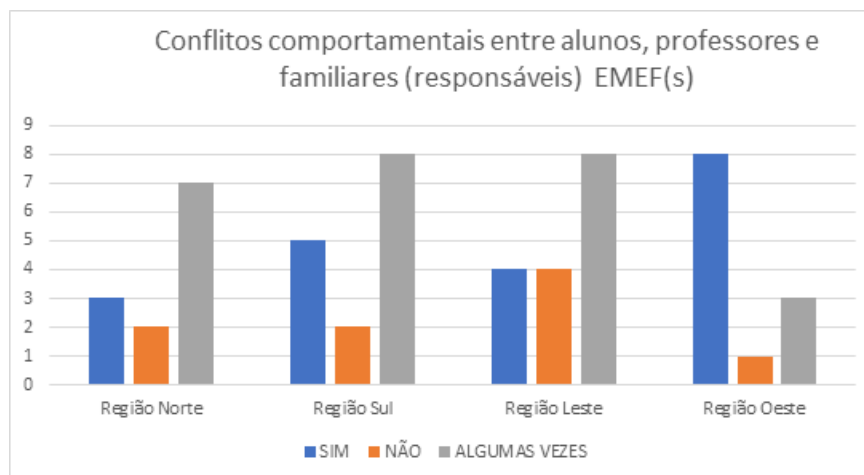
Ao integrar os dados quantitativos às informações qualitativas fornecidas pelos gestores escolares, percebe-se que, embora as práticas restaurativas tenham sido inicialmente mais direcionadas aos conflitos entre estudantes, em algumas escolas, elas vêm sendo aplicadas também a situações com professores. Círculos restaurativos, espaços de escuta e mediações estruturadas vêm sendo utilizados como ferramentas para restabelecer o diálogo, reconhecer responsabilidades mútuas e reconfigurar as relações entre docentes e discentes.

Além disso, alguns gestores de escolas relataram desenvolver práticas restaurativas de forma autônoma, demonstrando um avanço no processo de institucionalização dessa abordagem, como parte da cultura escolar. A formação continuada dos profissionais, o apoio da SMEd e a articulação com outras políticas públicas são fatores apontados como fundamentais para o fortalecimento dessas ações. No entanto, os desafios persistem, porque, em muitos casos, os conflitos entre alunos e professores são silenciados ou tratados de forma punitiva, sem espaço para uma escuta qualificada ou para a reconstrução de vínculos. Isso reforça a necessidade de ampliar a formação dos educadores e a consolidação de políticas públicas que priorizem também a saúde mental e emocional dos profissionais da educação, promovendo ambientes escolares mais saudáveis e colaborativos.

Em síntese, a análise dos dados aponta que os conflitos entre alunos e professores estão presentes, de forma significativa, nas EMEFs da rede municipal, com maior incidência na Região Oeste. A consolidação de uma cultura restaurativa, integrada ao cotidiano pedagógico e às políticas de formação e de apoio institucional, revela-se caminho promissor para o fortalecimento das relações interpessoais no ambiente escolar. Promover uma convivência ética, respeitosa e democrática exige o envolvimento de toda a comunidade educativa e o compromisso contínuo com uma educação humanizada e transformadora. No Gráfico 3, mostra-se o somatório de

dados relativos aos conflitos comportamentais entre alunos, professores e familiares em EMEFs, por região, segundo os gestores das escolas.

Gráfico 3 - Demonstrativo de conflitos entre alunos e professores e familiares, por região de Santa Maria, RS



Fonte: dados de pesquisa

Os conflitos que envolvem alunos, professores e familiares ou responsáveis nas EMEFs representam uma dimensão complexa da convivência escolar, muitas vezes, marcada por ruídos de comunicação, desencontros de expectativas e fragilidades no vínculo entre escola e comunidade. Ao contrário dos conflitos que ocorrem apenas dentro da esfera escolar, aqueles que envolvem os responsáveis legais dos estudantes estendem o campo das tensões para além dos muros da escola, exigindo estratégias de mediação mais amplas, intersetoriais e sustentadas por princípios de escuta, acolhimento e corresponsabilidade.

Com relação aos conflitos que envolvem alunos, professores e familiares, especialmente no que se refere ao uso de práticas restaurativas, como ferramenta de aproximação e reconstrução de vínculos entre escola e família, registra-se que, na Região Norte, das doze (12) escolas participantes, três relataram vivenciar frequentemente conflitos. Outras duas escolas afirmaram não enfrentar esse tipo de situação, enquanto a maioria (sete) indicou que os conflitos ocorrem algumas vezes. Esses dados apontam para uma realidade em que os episódios não são predominantes, mas se manifestam de forma pontual e recorrente, demandando atenção e estratégias preventivas.

Na Região Sul, das quinze (15) escolas respondentes, cinco afirmaram enfrentar frequentemente esse tipo de conflito, enquanto duas declararam que não, mas a maioria (oito) indicou que tais episódios ocorrem ocasionalmente. O cenário reflete a importância de fortalecer o diálogo entre escola e família, sobretudo, quando há tensões envolvendo o processo pedagógico, regras institucionais ou questões comportamentais.

Na Região Leste, entre as dezesseis (16) escolas participantes, quatro relataram vivenciar conflitos com frequência, quatro afirmaram não registrar esse tipo de situação e metade das escolas (oito) declarou que esses episódios ocorrem algumas vezes. Essa distribuição, relativamente equilibrada entre os três níveis de resposta, pode indicar um contexto de desafios moderados, com potencial para fortalecimento das práticas de mediação escolar e envolvimento das famílias em ações educativas conjuntas.

Na Região Oeste, dos doze (12) estabelecimentos escolares participantes, oito afirmaram enfrentar, com frequência, conflitos entre alunos, professores e familiares. Apenas uma escola declarou não vivenciar esse tipo de situação, enquanto três indicaram ocorrência esporádica. Trata-se da região com índice mais elevado de conflitos frequentes na categoria, o que pode estar relacionado a fatores sociais, econômicos e/ou educacionais que influenciam diretamente a relação entre escola e comunidade.

A análise integrada desses dados quantitativos e qualitativos evidencia que os conflitos entre a escola e as famílias dos estudantes constituem uma realidade presente em todas as regiões da cidade, com maior intensidade na Região Oeste. Embora nem sempre se manifestem por meio de agressividade ou confronto direto, os conflitos produzem impactos significativos no clima escolar, no engajamento dos estudantes e na saúde emocional dos profissionais da educação, especialmente, quando não existem espaços institucionais de escuta e mediação. Em resposta a esses desafios, algumas escolas têm recorrido às práticas restaurativas como estratégia para reaproximar as famílias da instituição, promovendo círculos de diálogo, reuniões pautadas na escuta ativa e ações de sensibilização, voltadas à redução de resistências e ao fortalecimento da corresponsabilidade pelo processo educativo. Quando bem conduzidas, tais práticas favorecem a reconstrução da confiança entre escola e comunidade, ampliando a compreensão das famílias acerca dos desafios enfrentados no cotidiano escolar.

Contudo, os dados também revelam limites e tensões nesse processo. Algumas escolas relatam ausência ou baixa participação das famílias nas reuniões, resistência em reconhecer os limites da atuação escolar e, em determinados casos, posicionamentos de defesa excessiva dos filhos, que dificultam a mediação dos conflitos. Essas situações evidenciam relações assimétricas e fragilizadas entre escola e família, exigindo uma atuação gestora pautada no diálogo, conforme defende Freire (2005), para quem o diálogo constitui uma prática libertadora, capaz de humanizar as relações e promover a construção coletiva de soluções. Nesse sentido, o gestor escolar assume papel central como mediador, articulador e facilitador dos processos de escuta, negociação e corresponsabilização. Além disso, os conflitos entre escola e famílias não devem ser compreendidos apenas como entraves, mas como oportunidades educativas, quando mediados por práticas dialógicas e restaurativas, articuladas às competências socioemocionais previstas pela BNCC. Esse enfoque permite que as situações de conflito contribuam para o desenvolvimento de empatia, autorregulação e responsabilidade nos estudantes, ao mesmo tempo em que fortalece a parceria com as famílias. Esse cenário reforça a necessidade de políticas públicas integradas, voltadas à formação continuada dos profissionais da educação, à sensibilização das famílias e à mediação comunitária. A institucionalização da cultura restaurativa demanda ações intersetoriais que articulem a Secretaria Municipal de Educação, os serviços da rede de proteção social e demais políticas públicas, ampliando o alcance das práticas restaurativas para além dos muros da escola.

Em síntese, os conflitos envolvendo alunos, professores e familiares, nas Escolas Municipais de Ensino Fundamental da rede municipal, requerem uma abordagem sensível, articulada e contínua. O fortalecimento da cultura restaurativa, aliado ao suporte técnico e formativo da SMEd e à atuação integrada com outros serviços públicos, mostra-se fundamental para transformar esses episódios em oportunidades de reconstrução de vínculos e de qualificação da convivência escolar. Promover a escuta mútua, o respeito e a corresponsabilidade configuram-se como um caminho essencial para consolidar uma escola acolhedora, democrática e comprometida com

a aprendizagem e o bem-estar coletivo. À luz dos fundamentos teórico-práticos que sustentam uma gestão escolar, orientada pela ética da responsabilidade, pela comunicação empática e pela cultura da paz, compreende-se que as práticas restaurativas e a Comunicação não Violenta convergem para uma proposta de gestão democrática e humanizada. Essa perspectiva reconhece a afetividade, a ética e o diálogo como elementos estruturantes da ação pedagógica e da liderança escolar, contribuindo para a construção de uma educação comprometida com a paz, o bem-viver coletivo e a transformação social.

Discussão do estudo

A partir de Boys-Watson e Pranis (2011), compreende-se que a educação deve preparar os indivíduos para a complexidade e a incerteza do mundo, promovendo a compreensão mútua e a solidariedade. As práticas restaurativas e a comunicação não violenta, nesse contexto, revelam-se ferramentas fundamentais para a formação de sujeitos autônomos, críticos e compassivos, capazes de transformar o ambiente escolar em um espaço de convivência, diálogo e justiça social. Em vista disso, é desejável que as práticas restaurativas ocupem um lugar central na escola e que possam ser estruturadas em torno de três dimensões: diálogo, responsabilização e reparação de danos, conforme Figura 1.

Figura 1 - Relação entre práticas restaurativas, diálogo, responsabilização e reparação de danos



Fonte: elaborado pelas autoras (2024)

Para fundamentar a discussão deste estudo, recorre-se inicialmente à Martha Nussbaum, autora cujas contribuições são centrais para o campo do Ensino de Humanidades e Linguagens e, portanto, essenciais para a análise da educação na contemporaneidade. A autora oferece aportes fundamentais para compreender a relevância das dimensões éticas, emocionais e humanísticas no processo educativo, articulando-se diretamente aos fundamentos das práticas restaurativas. Em sua obra *Sem fins lucrativos*: por que a democracia precisa das humanidades, Nussbaum (2010) defende uma educação humanista que valorize as artes, a literatura, a filosofia e as ciências humanas, por compreender que essas áreas desenvolvem a capacidade de reflexão crítica, a empatia e o respeito às diferenças, elementos indispensáveis à convivência democrática e à inclusão. Esses princípios dialogam diretamente com os dados desta pesquisa, que evidenciam conflitos recorrentes entre escola e família, indicando fragilidades nas relações dialógicas e na

corresponsabilização pelo processo educativo. Assim, a perspectiva de Nussbaum contribui para compreender que tais conflitos não se restringem a problemas disciplinares, mas refletem limites na formação ética e relacional promovida pela escola.

Inspirada no pensamento socrático, Nussbaum (2010) defende que a escola se constitua como espaço de reflexão ética e de diálogo, no qual os estudantes aprendam a lidar com conflitos de forma crítica, respeitosa e responsável. Essa concepção articula-se às práticas restaurativas ao compreender a convivência como processo educativo, voltado ao desenvolvimento da autonomia moral, aspecto que se mostra fragilizado em contextos escolares onde prevalecem práticas punitivas, conforme revelado pelos relatos dos gestores participantes da pesquisa. Suas ideias dialogam também com Edgar Morin (2000) e Paulo Freire (2005), ao propor uma educação que integre razão e sensibilidade, técnica e ética. Incorporar esse pensamento significa defender uma formação integral que contemple dimensões cognitivas, afetivas e estéticas, condição fundamental para a consolidação de práticas restaurativas no cotidiano escolar.

Nesse sentido, a escola torna-se espaço privilegiado para o exercício da cidadania e da cultura de paz, uma vez que “educar é um ato de amor e diálogo” e quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender”, segundo Paulo Freire (2005). Essa perspectiva dialógica aproxima-se dos fundamentos da Comunicação não Violenta, pois ambas valorizam a escuta, o respeito e a compreensão do outro como sujeito de direitos. Os dados da pesquisa indicam que, em situações de conflito, especialmente envolvendo famílias, a ausência de escuta qualificada e de diálogo sistemático tende a intensificar tensões, o que reforça a pertinência do pensamento freiriano para a análise do contexto investigado. Paulo Freire (2019) reforça que a educação libertadora deve promover a conscientização e o diálogo como formas de superação da opressão, princípios que sustentam a mediação de conflitos e a gestão democrática.

Além disso, a BNCC enfatiza o desenvolvimento das competências socioemocionais e da educação para a convivência, indicando que o ambiente escolar deve ser espaço de acolhimento, respeito à diversidade e cooperação (Brasil, 2017). Os achados da pesquisa evidenciam que, embora esses princípios estejam presentes nos documentos normativos, sua efetivação ainda encontra limites na prática escolar, especialmente, quando inexistem políticas institucionais de mediação de conflitos e formação continuada dos profissionais. A mediação de conflitos, associada à Comunicação não Violenta, contribui para o cumprimento desses princípios ao favorecer a gestão democrática e a cultura de cooperação, em oposição às práticas punitivas e coercitivas tradicionalmente utilizadas.

Nesse contexto, torna-se imprescindível considerar os marcos legais que sustentam essa abordagem. A Resolução CNE nº 2/2019, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação Inicial e Continuada de Professores, destaca a necessidade de uma formação que contemple dimensões éticas, emocionais e relacionais (Brasil, 2019), convergindo com os pressupostos da Comunicação não Violenta e das práticas restaurativas. Do mesmo modo, o Plano Nacional de Educação (PNE), especialmente nas metas 7 e 19, reforça a promoção da qualidade da educação e da gestão democrática, aspectos diretamente relacionados à mediação de conflitos no ambiente escolar (Brasil, 2014). Em âmbito local, o Plano Municipal de Educação também sinaliza a importância de ações voltadas à convivência escolar e à participação da comunidade, o que dialoga com os desafios evidenciados pelos gestores entrevistados (Santa Maria, 2015).

A implementação dessas práticas, contudo, requer investimento consistente em formação continuada. É fundamental que professores e gestores sejam sensibilizados e capacitados à escuta empática e à comunicação respeitosa como ferramentas pedagógicas. Os dados da pesquisa revelam que a ausência de preparo emocional e comunicacional dos educadores contribui para o agravamento dos conflitos, em vez de sua resolução, confirmando os apontamentos teóricos sobre a centralidade da formação docente nesse processo. Com isso, as práticas restaurativas e círculos de diálogo somente se consolidam, quando há formação adequada e compromisso institucional (Pranis, 2010; Boys-Watson e Pranis, 2011).

Experiências relatadas por Pranis (2010) demonstram que escolas com programas de mediação e Comunicação não Violenta apresentam redução significativa da violência e melhoria das relações interpessoais. Essas evidências dialogam com os resultados desta pesquisa, que indicam melhores indicadores de convivência em escolas onde há ações sistemáticas de diálogo, mediação e envolvimento da comunidade escolar. Tais resultados reforçam o potencial transformador dessas práticas no cotidiano educacional.

Assim, a mediação de conflitos no contexto escolar objetiva restabelecer o diálogo e reconstruir as relações interpessoais, tratando as divergências de forma construtiva e educativa (Spengler, 2017). Ao integrar a Comunicação não Violenta aos processos de mediação, a escola transforma o conflito em oportunidade de aprendizagem, estimulando valores como empatia, solidariedade e responsabilidade. Rosenberg (2006) destaca que a mediação pode ocorrer tanto por meio de programas institucionais quanto de práticas pedagógicas em sala de aula, ressaltando o papel do mediador - professor, gestor ou estudante - na escuta ativa e na facilitação do diálogo. Com os dados empíricos desta pesquisa, confirma-se essa perspectiva ao se evidenciar que a presença de mediadores preparados favorece a reconstrução da confiança e o fortalecimento das relações interpessoais.

Como síntese, a Comunicação não Violenta e a mediação de conflitos configuram-se como ferramentas complementares e indispensáveis à promoção de uma educação humanizadora. Ao favorecer o diálogo, o respeito e a empatia, contribuem para a consolidação de uma cultura de paz na escola, transformando o conflito em oportunidade de crescimento pessoal e coletivo. Dessa forma, os dados da pesquisa não apenas corroboram os referenciais teóricos mobilizados, como também evidenciam tensões entre o ideal normativo e a prática cotidiana, apontando a necessidade de políticas públicas, formação continuada e compromisso institucional para a efetivação dessas propostas. Assim, a escola reafirma seu papel como espaço de formação de cidadãos críticos, conscientes e emocionalmente competentes, capazes de conviver, de forma solidária e respeitosa, em sociedade.

Considerações finais

No presente estudo, objetivou-se analisar os impactos das práticas restaurativas na gestão dos conflitos escolares da rede municipal de Santa Maria, RS. A temática, por sua natureza interdisciplinar e atual, revelou-se relevante tanto do ponto de vista acadêmico, por contribuir para a ampliação do conhecimento técnico-científico sobre metodologias de mediação de conflitos no ambiente educacional, quanto do ponto de vista social, por se apresentar como instrumento de fortalecimento das políticas públicas educacionais, voltadas à convivência escolar

e à construção de uma cultura de paz, podendo servir de referência a outras redes municipais e instituições escolares.

Os três objetivos específicos foram alcançados, resultando em um conjunto articulado de achados. A análise permitiu compreender o processo de institucionalização das práticas restaurativas no município, a partir da Lei Municipal nº 6.185/2017, que consolidou uma política pública inovadora ao reconhecer formalmente a justiça restaurativa no ambiente escolar. Essa política estrutura-se em princípios, como acolhimento humanizado, diálogo e corresponsabilidade, os quais se alinham às diretrizes educacionais da Unesco (Delors, 1990) e aos sete saberes propostos por Morin (2000), voltados à formação integral de sujeitos éticos, autônomos e solidários.

A investigação empírica, realizada junto às gestões escolares das 83 EMEIs e EMEFs da rede municipal, evidenciou que os conflitos mais recorrentes ocorrem entre alunos e entre alunos e professores, com maior incidência nas EMEFs das regiões Sul e Oeste. Nas EMEIs, embora os conflitos se manifestem de forma mais pontual, eles integram o processo de socialização infantil, reforçando a importância de abordagens educativas desde a primeira infância. Esses resultados possibilitaram identificar que práticas, como círculos restaurativos, rodas de conversa, mediação e escuta ativa, mostram-se adequadas para lidar com diferentes tipologias de conflitos, promovendo ambientes mais empáticos, cooperativos e participativos.

De forma analítica, os dados indicam que as práticas restaurativas não se limitam à resolução pontual de conflitos, mas contribuem para a construção de uma cultura de convivência baseada no respeito, na solidariedade e na corresponsabilidade, em consonância com os pilares da educação, propostos por Delors (1990), e com a perspectiva de educação integral, defendida por Morin (2000). Conforme Belletti (2021), tais práticas ampliam a consciência coletiva e fortalecem os vínculos comunitários, aspecto corroborado pelos achados nesta pesquisa.

Do ponto de vista científico, neste estudo, há avanço quanto à aplicabilidade das práticas restaurativas na gestão escolar de uma rede pública de médio porte, quanto aos dados quantitativos e qualitativos e quanto aos subsídios para o aprimoramento das políticas públicas e da formação docente. Destaca-se, ainda, a necessidade de incorporar, de modo sistemático, a mediação de conflitos e o desenvolvimento de competências socioemocionais tanto nos cursos de licenciatura quanto nos programas de formação continuada, ampliando o horizonte de uma educação humanizadora.

No entanto, alguns desafios permaneceram evidentes. A escassez de registros sistematizados e de acompanhamento institucional das práticas restaurativas limita a avaliação de seus impactos a longo prazo. Soma-se a isso a resistência de parte dos profissionais da educação, frequentemente associada à ausência de formação específica e à sobrecarga de demandas cotidianas. Além disso, as diferenças contextuais entre as escolas impõem limites à generalização dos resultados, reforçando a necessidade de compreender cada instituição como um contexto singular.

Apesar desses desafios, os resultados apontam perspectivas promissoras para investigações futuras. Recomenda-se o desenvolvimento de estudos em outras etapas da educação básica, bem como pesquisas que incorporem a percepção de estudantes e famílias sobre os impactos das práticas restaurativas. Destaca-se, ainda, a relevância de pesquisas longitudinais que acompanhem, ao longo do tempo, indicadores como clima escolar, rendimento acadêmico e frequência, de modo a aprofundar a compreensão dos efeitos dessas práticas.

Portanto, reafirma-se o papel da escola como espaço de formação cidadã, diálogo e cultura de paz. As práticas restaurativas, quando integradas ao projeto político-pedagógico e sustentadas por políticas públicas consistentes, configuram-se como instrumentos potentes para a consolidação de uma educação inclusiva, democrática e participativa. Sua implementação exige investimento contínuo em formação, acompanhamento e engajamento coletivo, mas os resultados observados justificam plenamente esse esforço. Conclui-se, assim, que as práticas restaurativas representam não apenas uma metodologia de gestão de conflitos, mas também uma filosofia educativa comprometida com a transformação das relações humanas no espaço escolar. Ao promover o diálogo, a escuta e a corresponsabilidade, ressignificam o papel da escola como lugar de encontro, cuidado e reconstrução de vínculos, contribuindo para uma educação orientada à paz, à justiça e à solidariedade.

Referências

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2015.

BELLETTI, T. de F. M. **Justiça restaurativa, liderança moral e clima escolar: percepções de profissionais**. 2021.

BOGDAN, R.; BIKLEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. Porto: Porto Editora, 1991.

BOYES-WATSON, C.; PRANIS, K. **No coração da esperança: guia de práticas circulares**. Tradução Fátima de Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Departamento de Artes Gráficas, 2011.

BRASIL. Decreto nº 9.603, de 10 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 dez. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. Aprova o Plano Nacional de Educação (PNE) e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2014.

BRASIL. Lei nº 13.803, de 10 de janeiro de 2019. Altera a Lei nº 9.394/1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2019.

BRASIL. Lei nº 14.180, de 1º de julho de 2021. Institui a Política de Inovação Educação Conectada. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2 jul. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Secretaria Especial para Assuntos Jurídicos. Lei nº 14.874, de 28 de maio de 2024. Dispõe sobre a pesquisa com seres humanos e institui o Sistema Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. **Diário Oficial da União**, publicado em 29 de maio de 2024, edição 103, seção 1, p. 3-7. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-14.872-de-28-de-maio-de-2024-562729297>. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Base Nacional Comum Curricular, 2017. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br>. Acesso em: 10 nov. 2024.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 31.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. (Coleção Leitura).

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 91. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MONTESSORI, M. **A descoberta da criança: pedagogia científica**. São Paulo: Kírion, 2017.

MORIN, E. **A educação e a complexidade do ser e do saber**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

NUSSBAUM, M. **Sem fins lucrativos: porque a democracia precisa das humanidades**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2015.

PIAGET, J. **O juízo moral na criança**. 4. ed. São Paulo: Summus Editorial, 1994.

PRANIS, K. **Processos circulares de construção de paz**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena 2010.

RIO GRANDE DO SUL. Lei nº 15.934, de 1º de janeiro de 2023. Institui normas sobre práticas restaurativas no âmbito educacional do Estado do Rio Grande do Sul. **Diário Oficial do Estado**, Porto Alegre, RS, 2 jan. 2023.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SANTA MARIA (Município). **Lei nº 6.185, de 26 de dezembro de 2017**. Institui o Programa Municipal de Práticas Restaurativas nas Escolas de Santa Maria e dá outras providências. Santa Maria, RS, 2017.

SANTA MARIA (Município). **Documento Base - Plano Municipal de Educação**. 2015. Disponível em: https://www.santamaria.rs.gov.br/arquivos/baixar-arquivo/documentos/doc_20150507-1290.pdf. Acesso em 24 nov. 2025.

SPENGLER, F. M. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

UNIVERSIDADE FRANCISCANA. Comitê de ética em pesquisa. **Parecer consubstanciado nº 7.129.538, de 08 de outubro de 2024**. Santa Maria, RS:CEP/ UFN, 2024.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

YIN, R. **Estudo de caso**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.