Fatec Cruzeiro Prof. Waldomiro May
Revista Científica H-TEC Humanidades & Tecnologia

PROTOCOLO DIGITAL PARA REGISTRO E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA REDE PÚBLICA ESTADUAL: PROPOSTA BASEADA NO *DESIGN THINKING*

Autores
Djalma Diniz[1]
Aline Francisca de Souza[2]

Resumo
A escola é um espaço de interações sociais permeado por conflitos que, quando não mediados adequadamente, podem resultar em situações de violência. Nas escolas públicas do Estado de São Paulo, embora existam políticas e protocolos voltados à convivência escolar, persistem fragilidades nos processos de mediação, sobretudo no acompanhamento após a resolução dos conflitos. Neste sentido, o objetivo do presente trabalho foi desenvolver um protocolo digital, concebido como produto educacional, em alinhamento com as diretrizes da plataforma Conviva e do Protocolo nº 179 da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP). Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza aplicada, desenvolvida a partir de análise da literatura e delineamento metodológico fundamentado na metodologia do *Design Thinking*, com foco na compreensão do contexto escolar e no mapeamento de lacunas nos processo de mediação de conflitos proposta pela SEDUC-SP. Como resultado, foi desenvolvido um protocolo digital que integra organização de dados, classificação orientada das ocorrências e mediação guiada, incluindo a etapa de feedback pós-mediação, inexistente na normativa vigente. O produto educacional apresenta potencial para qualificar as práticas de mediação escolar; no entanto, sua aceitabilidade e viabilidade ainda precisam ser avaliadas em contexto escolar real.

Palavras-chave: Mediação. Conflito escolar. Convivência escolar. *Design Thinking*. Inovação e tecnologia.

DIGITAL PROTOCOL FOR REGISTERING AND MEDIATING CONFLICTS IN THE STATE PUBLIC NETWORK: A PROPOSAL BASED ON DESIGN THINKING

Abstract
The school is a space of social interactions permeated by conflicts which, when not properly mediated, may result in situations of violence. In public schools in the State of São Paulo, although there are policies and protocols aimed at promoting school coexistence, weaknesses persist in mediation processes, particularly regarding follow-up after conflict resolution. In this context, the objective of the present study was to develop a digital protocol, conceived as an educational product, aligned with the guidelines of the Conviva platform and Protocol No. 179 of the São Paulo State Department of Education (SEDUC-SP). This is a qualitative study of an applied nature, developed through literature analysis and a methodological design grounded in the Design Thinking approach, with a focus on understanding the school context and mapping gaps in the conflict mediation processes proposed by SEDUC-SP.As a result, a digital protocol was developed that integrates data organization, guided classification of incidents, and structured mediation, including a post-mediation feedback stage, which is absent from the current regulatory framework. The educational product demonstrates potential to enhance school mediation practices; however, its acceptability and feasibility still need to be evaluated in a real school context.

Keywords: *Mediation. School conflict. School coexistence. Design thinking. Innovation and technology*.

[1] Mestrando no Programa de Mestrado Profissional em Design, Tecnologia e Inovação do Centro Universitário Teresa D'Ávila – PPG-DTI – UNIFATEA. E-mail: djalmadiniz180161@gmail.com
[2] Doutorado em Ciências pela Escola de Engenharia de Lorena da Universidade de São Paulo - EEL/USP e docente no Programa de Mestrado Profissional em Design, Tecnologia e Inovação do Centro Universitário Teresa D'Ávila – PPG-DTI UNIFATEA. E-mail: alinefsmga@gmail.com

INTRODUÇÃO

A escola configura-se como um espaço marcado por intensas interações sociais e pela diversidade de sujeitos, contextos e experiências, o que torna a presença de conflitos um aspecto constitutivo desse ambiente (Vinãs, 2004; Freire, 1996). Entendido como a divergência de interesses, necessidades ou valores, o conflito integra a dinâmica das relações humanas e, portanto, não pode ser compreendido, em si, como um fenômeno negativo (Abramovay, 2002). No entanto, quando tais divergências extrapolam os limites do diálogo e do respeito mútuo, manifestando-se por meio de agressões físicas, verbais ou psicológicas, passam a assumir contornos de violência, afastando-se de sua condição de expressão natural da convivência social (Machado; Martins; Bravo, 2016).

Essa transformação do conflito em violência encontra respaldo em dados empíricos, os quais evidenciam a complexidade e a gravidade das situações vivenciadas no contexto escolar. Estudos realizados por Fodra e Souza (2022), acerca da incidência de conflitos interpessoais entre estudantes do Estado de São Paulo no período de 2017 a 2019, apontam que as formas de violência mais recorrentes foram as agressões físicas e verbais, as ameaças, as práticas de *bullying* e a discriminação. Ademais, observa-se a presença significativa de episódios de violência intrapessoal, com destaque para comportamentos autoinfligidos, frequentemente associados à automutilação. Casos de suicídio entre adolescentes e jovens também se fazem presentes nesse cenário, sendo, em muitos casos, relacionados a experiências prolongadas de *bullying*, modalidade de violência que apresentou crescimento expressivo nos últimos anos. Diante dessa realidade, verifica-se que parte significativa dos profissionais da educação enfrenta dificuldades para o enfrentamento dessas situações, recorrendo predominantemente a estratégias de caráter punitivo e à judicialização como formas de gestão dos conflitos e das violências no ambiente escolar.

Fante (2005) relata que a resposta tradicional para solucionar os conflitos, centradas em sanções punitivas, tende a conter comportamentos no curto prazo sem atuar sobre suas causas. Em contraposição, práticas restaurativas como a mediação escolar priorizam diálogo, corresponsabilidade e reparação das relações (Zehr, 2015; Viñas, 2004). A mediação, conduzida por um terceiro imparcial, promove escuta ativa e construção colaborativa de soluções, desenvolvendo competências socioemocionais como empatia, comunicação não violenta e negociação (Amaral, 2021; Couto; Monteiro, 2021). Essas abordagens reforçam a necessidade de instrumentos que, ao situar o diálogo como eixo da autonomia e da cidadania, desloquem a escola de uma lógica punitiva para uma lógica formativa.

Nas escolas públicas do Estado de São Paulo, políticas e instrumentos oficiais como o

Programa de Melhoria da Convivência e Proteção Escolar (CONVIVA SP) e o Protocolo nº 179, padronizam procedimentos de registro e encaminhamentos, oferecendo visão sistêmica dos tipos de ocorrências (São Paulo, 2019; São Paulo, 2024a; São Paulo, 2024b). Embora o programa represente um avanço nas políticas públicas de convivência, observa-se a existência de fragilidades em seus protocolos de atuação, principalmente em relação à etapa de *feedback* posterior à resolução do conflito. A ausência desse mecanismo limita a avaliação do processo de mediação, uma vez que não permite mensurar a forma como a mediação foi conduzida sem identificar oportunidades de aprimoramento.

Diante deste cenário, o presente trabalho tem como objetivo desenvolver um protocolo digital, concebido como produto educacional, fundamentado na metodologia do *Design Thinking*. A proposta é voltada à orientação da identificação, do registro e da mediação de conflitos na Educação Básica, em consonância com as diretrizes da plataforma CONVIVA e com o Protocolo nº 179 da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo (SEDUC-SP) (São Paulo, 2024a; São Paulo, 2024b; Brown, 2010). Além disso, o protocolo incorpora a etapa de feedback pós-mediação, com o intuito de suprir lacunas presentes nos instrumentos institucionais vigentes e de fortalecer os processos de monitoramento, avaliação e mediação no contexto escolar. Nessa perspectiva, o estudo estabelece diálogo direto com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU, 2015), especialmente com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16, voltado à promoção da paz, da justiça e de instituições eficazes, ao propor o fortalecimento de mecanismos institucionais de mediação de conflitos no ambiente escolar. Ademais, articula-se com o ODS 4, que trata da educação de qualidade, ao contribuir para a construção de contextos educacionais mais seguros, inclusivos e favoráveis aos processos de ensino e aprendizagem.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de Conflitos no Ambiente Escolar

A escola, assim como outros espaços institucionais, configura-se como um ambiente permeado por relações interpessoais complexas, nas quais a ocorrência de conflitos é praticamente inevitável. Conforme destacam Nunes-Valente e Monteiro (2016), as exigências contemporâneas atribuídas à instituição escolar ultrapassam o âmbito estritamente acadêmico, abrangendo dimensões pessoais, sociais e emocionais dos sujeitos envolvidos no processo educativo. As profundas transformações observadas na sociedade atual impõem novas demandas à escola, distintas daquelas vivenciadas em contextos anteriores, o que requer respostas pedagógicas inovadoras e contextualizadas. Nesse sentido, torna-se fundamental a

adoção de mudanças estruturais e educacionais que favoreçam a construção de ambientes escolares mais eficazes, inclusivos e socialmente relevantes.

A ampliação do acesso e a exposição contínua às redes sociais configuram-se como fatores que têm intensificado parte dos conflitos no ambiente escolar, favorecendo sua evolução para manifestações violentas cada vez mais recorrentes e complexas (Fodra; Souza, 2022). Tais dinâmicas contribuem para a naturalização de práticas violentas e para a amplificação de situações conflituosas, impactando negativamente o cotidiano das instituições de ensino e gerando sentimentos de apreensão, insegurança e desamparo entre estudantes, profissionais da educação e demais integrantes da comunidade escolar.

Para mediar e monitorar os conflitos escolares, a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo instituiu o Programa Conviva SP por meio da Resolução SEDUC nº 48/2019, com o objetivo de articular ações pedagógicas e protetivas voltadas à promoção de ambientes escolares seguros (São Paulo, 2019). Em 2024, consolidou-se a utilização da Plataforma CONVIVA, juntamente com a segunda versão do Protocolo nº 179, responsável por padronizar nomenclaturas, níveis de gravidade e encaminhamentos das ocorrências (São Paulo, 2024a; São Paulo, 2024b). A plataforma passou, então, a constituir o sistema oficial de registro das ocorrências escolares, substituindo o antigo Registro de Ocorrência Escolar (ROE) e consolidando-se como instrumento central para o monitoramento e a gestão dos conflitos no ambiente educacional**.** Conforme Rodrigues (2025), a gestão da convivência escolar na rede estadual de ensino passou por diferentes configurações ao longo dos anos, envolvendo o vice-diretor e, em determinados períodos, o professor orientador de convivência, cujas atribuições variaram conforme as normativas vigentes.

Embora representem avanços na sistematização de dados e na transparência administrativa, tais instrumentos não contemplam orientações metodológicas para a mediação dos conflitos no momento de sua ocorrência, mantendo o registro com caráter predominantemente burocrático (Oliveira, 2022). As políticas públicas da SEDUC-SP, nesse sentido, estabelecem padrões administrativos para registro e encaminhamento das ocorrências, sem detalhar procedimentos mediadores (São Paulo, 2019; São Paulo, 2024a; São Paulo, 2024b; Oliveira, 2022). Em contrapartida, evidências empíricas e relatos de intervenções desenvolvidas no Brasil e na região apontam para melhorias no clima escolar e no desenvolvimento da aprendizagem socioemocional quando práticas e instrumentos de mediação são efetivamente incorporados (Rodrigues, 2021; Pinho; Castro; Costa, 2021; Possato et al., 2016).

2.2 Design Thinking como Abordagem Estruturante na Educação

O Design Thinking configura-se como uma abordagem teórico-metodológica centrada no ser humano, orientada à resolução de problemas complexos por meio de processos colaborativos, criativos e interativos (Brown, 2010; Kelley; Kelley, 2014). Essa metodologia é comumente organizada em etapas interdependentes, que compreendem a empatia, definição do problema, ideação, prototipagem e testagem. Tais etapas não devem ser compreendidas como fases lineares ou rígidas, mas como componentes de um ciclo dinâmico de aprendizagem, reflexão e aprimoramento contínuo. Essa lógica não linear possibilita revisões constantes do processo a partir das experiências vivenciadas, favorecendo ajustes metodológicos coerentes com contextos marcados pela complexidade e pela imprevisibilidade. Essa organização tem sido amplamente discutida e difundida na literatura contemporânea, especialmente em contextos educacionais e sociais que demandam soluções adaptativas e contextualizadas (Brown, 2010; Dam; Siemensen, 2023).

A etapa da empatia ocupa posição central na abordagem, uma vez que possibilita compreender de forma aprofundada as experiências, percepções, expectativas e emoções dos sujeitos envolvidos em determinada situação. Por meio dessa escuta sensível, busca-se superar análises superficiais dos problemas e acessar suas causas estruturais e relacionais. Ferramentas como o mapa de empatia contribuem para identificar o que os sujeitos pensam, sentem, dizem e fazem, favorecendo uma leitura mais humanizada dos problemas educacionais (Brown, 2010; Santos; Spagnolo, 2024).

A fase de definição do problema decorre diretamente da escuta qualificada realizada na etapa empática e tem como objetivo delimitar, de forma clara, objetiva e contextualizada, o desafio a ser enfrentado. Essa definição orienta as ações subsequentes e evita soluções genéricas ou descoladas da realidade institucional. Em seguida, a ideação estimula a geração colaborativa de possibilidades de solução, valorizando a diversidade de perspectivas e o protagonismo dos sujeitos envolvidos no processo (Kelley; Kelley, 2014; Brown, 2020; Santos; Spagnolo, 2024).

A prototipagem, por sua vez, permite materializar as ideias elaboradas, ainda que em versões preliminares, possibilitando sua experimentação em contextos reais. A etapa de testagem complementa esse processo ao promover a avaliação sistemática das soluções implementadas, favorecendo ajustes, replanejamentos e o aperfeiçoamento contínuo das práticas desenvolvidas. Esse movimento contribui para a consolidação de ações mais eficazes, sustentáveis e alinhadas às demandas institucionais (Brown, 2010; Dam; Siemensen, 2023).

Quando aplicado a problemas sociais complexos, o pensamento de design amplia sua

função para além da inovação de produtos e serviços, assumindo um papel estratégico na transformação de contextos institucionais e comunitários. Nessa perspectiva, o *Design Thinking* contribui para a construção de soluções socialmente responsáveis, centradas nas pessoas e orientadas para a resolução colaborativa de desafios coletivos. Conforme destaca Brown (2020), a abordagem do design aplicada ao campo social favorece processos de empatia, cocriação e experimentação, possibilitando a elaboração de respostas mais sensíveis, sustentáveis e alinhadas às necessidades reais dos sujeitos envolvidos.

No âmbito educacional, o *Design Thinking* assume caráter estruturante ao oferecer um referencial que orienta tanto práticas pedagógicas quanto processos de gestão escolar, favorecendo a escuta ativa, o protagonismo dos sujeitos e a construção coletiva de alternativas frente aos desafios cotidianos das instituições de ensino. Ao priorizar processos participativos e colaborativos, essa abordagem contribui para o fortalecimento de práticas democráticas e para a ampliação do engajamento da comunidade escolar na resolução de problemas complexos.

Na educação, essa abordagem teórico-metodológica contribui de maneira significativa para a qualificação dos processos de mediação escolar, ao integrar empatia, diálogo, corresponsabilidade e acompanhamento das ações propostas. Ao favorecer práticas educativas mais reflexivas e restaurativas, apresentando-se como um referencial potente para a promoção de uma cultura de paz e para o fortalecimento de ambientes escolares mais acolhedores e colaborativos (Brown, 2020; Santos; Spagnolo, 2024). Ao articular teoria, prática e reflexão crítica, essa estratégia contribui para a construção de respostas educacionais mais coerentes com os desafios contemporâneos da escola pública (Brown, 2010; Kelley; Kelley, 2014; Dam; Siemensen, 2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Delineamento da Pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza aplicada, fundamentada na análise da literatura e estruturada a partir de um delineamento metodológico ancorado na abordagem do *Design Thinking*. Essa configuração alinha-se ao método projetual e mostra-se especialmente adequada ao desenvolvimento de um protótipo de plataforma digital, uma vez que o *Design Thinking* favorece processos de criação, experimentação e validação de soluções inovadoras, articulando teoria e prática de forma integrada.

3.2 Campo de Pesquisa

O estudo concentra-se na ação do vice-diretor ou o professor orientador de convivência (POC), responsável pela mediação de coflitos nas escolas estaduais que ofertam ensino fundamental, anos finais e/ou ensino médio no Estado de São Paulo, onde a densidade de interações e conflitos é historicamente relevante (São Paulo, 2019; São Paulo, 2024b).

3.3 Análise da Literatura, Identificação e Diagnóstico do Problema

Para o desenvolvimento da pesquisa foi realizado uma análise documental fundamentada na legislação vigente, com ênfase na Resolução SEDUC nº 48/2019, que institui o Programa CONVIVA SP, e no Protocolo de Gestão de Ocorrências Escolares nº 179/2020. Esses documentos forneceram subsídios essenciais para o mapeamento de diretrizes, procedimentos e responsabilidades relacionadas ao enfrentamento de conflitos no cotidiano escolar, permitindo o delineamento de lacunas existentes entre o registro burocrático e a intervenção pedagógica efetiva.

Inicialmente, foi desenvolvida a partir de uma imersão e análise documental das principais normativas relacionadas à gestão da convivência escolar, incluindo a Resolução SEDUC nº 48/2019, que institui o Programa CONVIVA SP, o Protocolo nº 179/2020, a segunda versão publicada em 2024 e à 3ª Versão do Protocolo SEDUC 179 (atualizações mais recentes de 2024/2025 dentro do sistema CONVIVA). O propósito dessa etapa foi mapear diretrizes e evidenciar lacunas entre o registro burocrático e a efetiva realização de intervenções pedagógicas.

Após a análise documental, os dados obtidos durante a imersão foram organizados, categorizados e interpretados com o objetivo de compreender o contexto e definir com precisão o problema central, para que pudesse realizar a síntese e ideação. A análise e síntese crítica das informações possibilitou identificar padrões, tensões e necessidades latentes que, frequentemente, não são evidentes em um primeiro olhar. Dessa síntese emergiu uma compreensão mais empática e fundamentada da situação, orientando a formulação de um desafio relevante para o desenvolvimento da solução. A etapa de ideação caracterizou-se como o momento de transição entre o entendimento aprofundado do problema e a geração de alternativas criativas, sendo marcada pela divergência de ideias e pela liberdade para explorar múltiplas possibilidades sem julgamentos prévios. Técnicas como *brainstorming*, mapas mentais e provocações visuais foram empregadas para ampliar o repertório de soluções (Brown (2009).

3.4 Protocolo Digital para Registro e a Mediação de Conflitos na Rede Pública Estadual

Para a criação do protocolo digital, preliminarmente foram criados protótipos de baixa fidelidade por meio de *wireframes* desenhados em papel, que permitiram definir o fluxo de navegação e a disposição dos elementos do formulário digital. A partir desses esboços, desenvolveu-se um protótipo de alta fidelidade utilizando a biblioteca *React* para construir a interface do usuário. A escolha por uma aplicação *web* justificou-se pela facilidade de acesso, uma vez que dispensa instalação e permite uso direto em qualquer navegador.

A plataforma selecionada para o desenvolvimento do protocolo dos registros de ocorrência de conflitos e das mediações no ambiente escolar foi a *Gemini*, em razão de sua capacidade de processamento de linguagem natural, flexibilidade de uso e potencial de adaptação a diferentes contextos educacionais. Trata-se de uma tecnologia baseada em inteligência artificial, capaz de interpretar comandos textuais, organizar informações e apoiar processos de tomada de decisão, características que a tornam especialmente adequada às demandas de mediação e registro de conflitos escolares. Em contraste com plataformas digitais tradicionais, geralmente estruturadas a partir de formulários rígidos e fluxos previamente definidos, a *Gemini* possibilita uma interação mais dinâmica, permitindo que o usuário descreva situações de conflito de forma contextualizada. Essa característica favorece uma compreensão mais aprofundada dos casos e a organização das informações de modo alinhado à complexidade das relações no ambiente escolar.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a análise dos documentos oficiais e diagnóstico do cenário atual, foi criado o protocolo digital, que consiste em um formulário interativo desenvolvido pelos autores, concebido como produto educacional para apoiar a gestão escolar na identificação, registro e mediação de conflitos. sua criação foi fundamentada na metodologia do *Design Thinking* e alinhada às diretrizes do Protocolo nº 179 da SEDUC-SP, garantindo aplicabilidade prática e coerência com as políticas públicas da rede estadual.

O produto educacional foi desenvolvido para ser acessado por meio de qualquer navegador de internet em computadores, tablets ou smartphones, usando *Gemini* como plataforma digital baseada em IA. A escolha por uma plataforma web visa garantir a acessibilidade e a facilidade de uso, eliminando a necessidade de instalação de softwares e permitindo que o gestor utilize a ferramenta no local e no momento mais convenientes.

A interface foi projetada para ser limpa e intuitiva, reduzindo a carga cognitiva do usuário e permitindo que ele se concentre no processo de mediação, e não na complexidade da

ferramenta. A estrutura do formulário é sequencial e dividida em seções claras, guiando o gestor passo a passo, desde a identificação inicial da ocorrência até a finalização do registro e a impressão de um relatório consolidado. Entre suas funcionalidades, destaca-se a classificação automática da gravidade da ocorrência, como já mencionado, construída com base nos critérios estabelecidos pelo Protocolo nº 179 e passível de ajuste manual pelo gestor, contribuindo para agilizar a tomada de decisão e reduzir subjetividades na avaliação inicial do caso.

Ao acessar a plataforma por meio do link <https://Gemini.google.com/share/2c9ffb75e774>, o usuário é direcionado à página inicial, conforme ilustrado na Figura 1. A tela apresenta do conteúdo do formulário que se inicia com o título *"Registro de Ocorrência e Mediação de Conflitos Escolares"*. Abaixo do título, o texto destaca que o protocolo é fundamentado em pesquisas sobre mediação escolar, desenvolvido no âmbito de um mestrado profissional e orientado pelos princípios do *Design Thinking*. O texto menciona também a sua finalidade: orientar equipes gestoras na identificação, registro e encaminhamento de ocorrências segundo normas estabelecidas, contribuindo para práticas de mediação colaborativas e eficazes. As informações foram organizadas de modo a atender tanto às demandas administrativas quanto às necessidades pedagógicas da gestão escolar, mantendo coerência com os princípios de mediação de conflitos e formação institucional discutidos ao longo do trabalho

Figura 1 - Registro de Ocorrência e Mediação de Conflitos Escolares

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Após o texto introdutório e explicativo sobre a funcionalidade da plataforma, o usuário poderá acessar os campos de identificação da instituição, data e horário, além de opções para indicar local e natureza do conflito e descrição da situação ocorrida, conforme mostrado na Figura 2. Este campo inclui campos para preenchimento do nome completo da escola e da data e horário do conflito escolar. Há listas de opções com caixas de seleção para indicar o local da ocorrência, como sala de aula, pátio, corredores, biblioteca, refeitório, quadra,

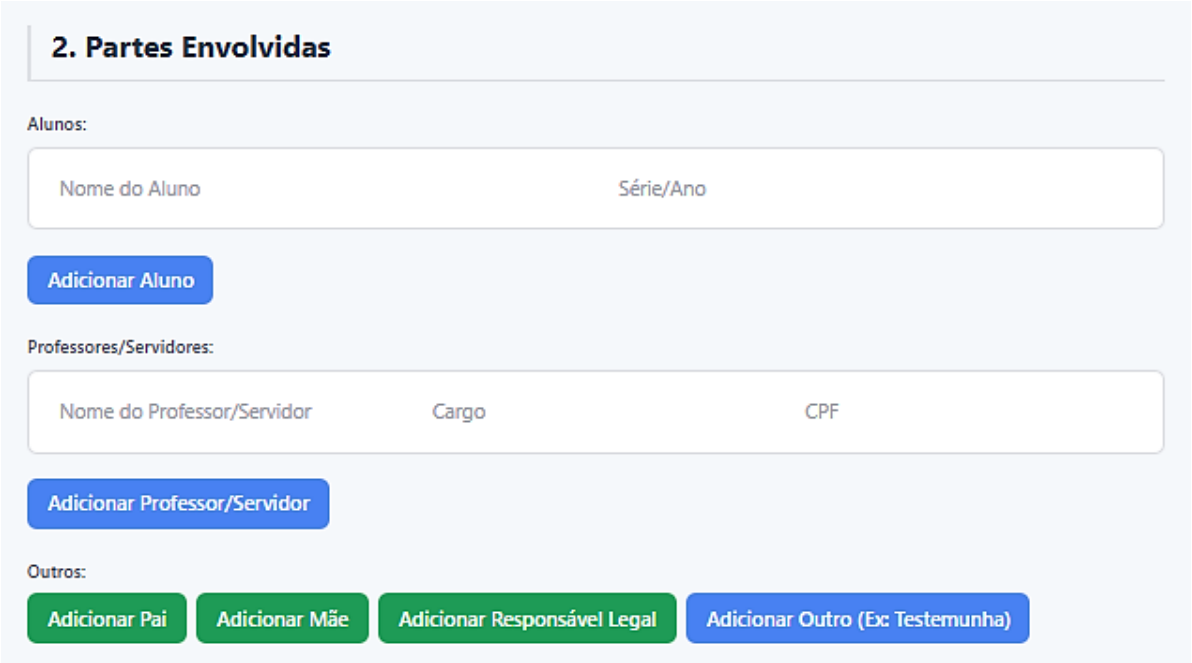
banheiros, portão, fora da escola, redes sociais ou outro. Existe também um espaço para indicar a natureza do fato, como agressão física ou verbal, *bullying*, *cyberbullying*, discriminação, assédio moral ou sexual, furto ou roubo, dano ao patrimônio, exclusão social, uso ou porte de substâncias ilícitas, porte de objeto perigoso ou outro.

Figura 2 - Dados da ocorrência de conflito no ambiente escolar, considerando o local e natureza do conflito.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Ao preencher os dados iniciais, o usuário será direcionado para a Figura 3, onde poderá adicinar no registro o nome ano/série dos envolvidos e nome do professor/servidor que acompanhou e identificou o conflito no ambiente escolar. Esses dados são relevantes, pois permitem a identificação precisa dos envolvidos, a compreensão do contexto da ocorrência e o acompanhamento adequado das ações pedagógicas e administrativas necessárias posteriores.

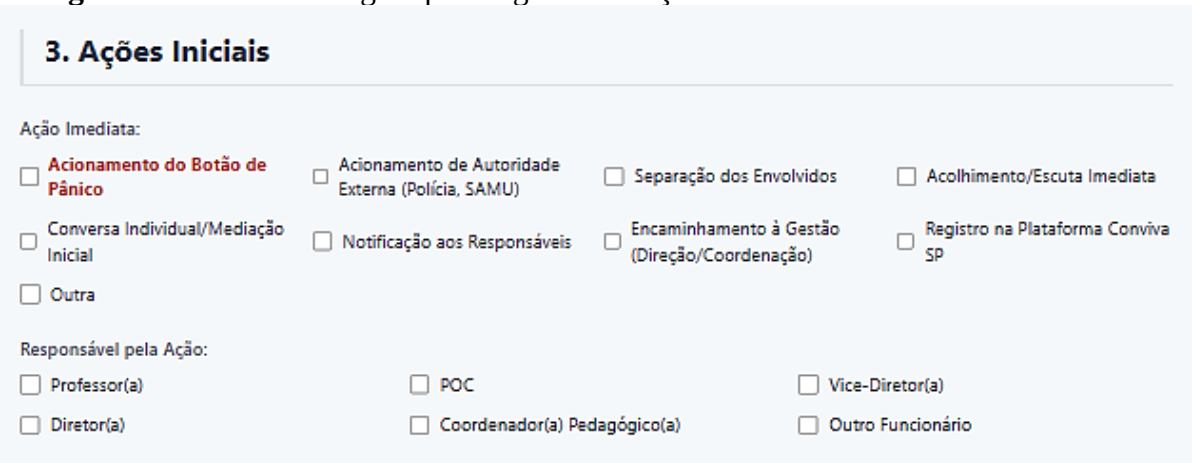
Figura 3 - Formulário digital com identificação dos envolvidos



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Após o preenchimento dos indivíduos envolvidos no conflito escolar, o usuário poderá acessar o tópico 3 de "Ações iniciais" do protocolo de registro digital. Nesta fase, o protocolo de registro possui duas seções: Ação imediata e o responsável pela ação (Figura 4). Na ação imediata, será possível em casos mais graves, marcar as opções, de acionamento de botão do pânico ou acionamento de autoridade externa (Polícia, SAMU). Quando a ocorrência for mais branda, poderá ser selecionado as opções de separação dos envolvidos, acolhimento/escuta imediata, conversa individual/mediação inicial, notificação aos responsáveis, encaminhamento à gestão (direção/coordenação) e registro na plataforma CONVIVA-SP. Na mesma tela, será possível selecionar o responsável pela ação, que poderá ser o professor(a), diretor(a), vice-diretor(a), POC, coordenador(a) pedagógico(a) ou outro funcionário.

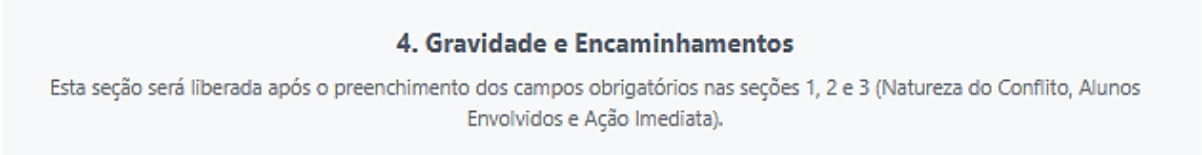
Figura 4 - Formulário digital para registro das ações iniciais em ocorrências escolares



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Seguindo o preenchimento do formulário, será possível indicar a gravidade do conflito escolar na seção “Gravidade e Encaminhamentos”, a qual é disponibilizada somente após o preenchimento dos campos obrigatórios das etapas anteriores. Essa seção é fundamental para a correta definição dos encaminhamentos necessários, atuando como uma etapa complementar no processo de mediação do conflito.

Figura 5 - Gravidade e Encaminhamento do conflito escolar



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

O próximo tópico presente no registro digital corresponde à etapa “Análise de Gravidade e Encaminhamentos”, desenvolvida a partir do Protocolo 179, é possível realizar a classificação do nível de gravidade da ocorrência em leve, moderada, grave e gravíssima, como mostrado na Figura 6.

Figura 6 - Análise de Gravidade e Encaminhamentos

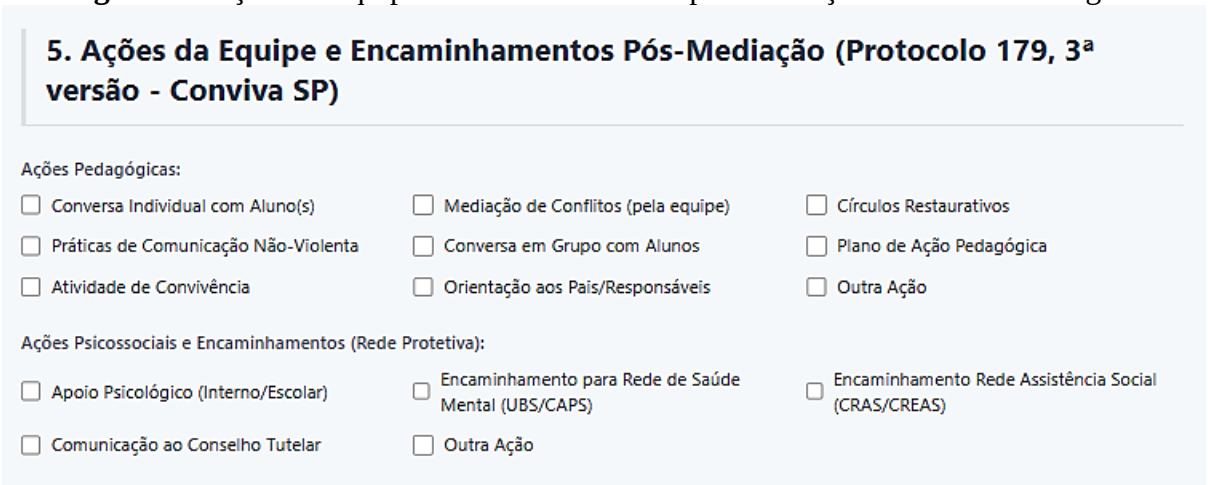
Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Será indicada a opção leve quando se tratar de conflitos de baixa complexidade, sem agressão física ou verbal grave, que podem ser resolvidos com intervenção imediata da equipe pedagógica. Exemplos fornecidos incluem pequenos desentendimentos, discussões leves e brincadeiras inadequadas. A opção de conflito moderado envolve conflitos como desrespeito,

ameaças, pequenos furtos, *cyberbullying* leve, ou que exigem mediação mais estruturada. Podem gerar mal-estar e impactar o ambiente escolar, como brigas sem lesão, *bullying* verbal persistente, danos leves ao patrimônio. A opção grave são ocorrências que configuram violação de direitos, agressões físicas com lesão, ameaças sérias, porte de objetos perigosos (sem intenção de uso para agressão), ou que exigem acionamento da rede de proteção. Já a opção gravissima corresponde à situações de alto risco que envolvem lesão corporal grave, porte ou uso de armas, crimes, tentativa de suicídio, ou que demandam intervenção policial e de serviços de emergência.

Na imagem 7, é possível identificar a lista de encaminhamentos indicados por ordem de prioridade. Nesta sessão existem indicações de ações da equipe e encaminhamentos pós-mediação. Entre as ações pedagógicas estão a conversa individual com aluno(s), mediação de conflitos (pela equipe), círculos restaurativos práticas de comunicação não-violenta, conversa em grupo com alunos, plano de ação pedagógica, atividade de convivência e orientação aos pais/responsáveis. Nas ações psicossociais e encaminhamentos (Rede Protetiva), o aluno poderá ser encaminhado para apoio psicológico (Interno/Escolar), encaminhamento para rede de saúde mental (UBS/CAPS), encaminhamento rede assistência social (CRAS/CREAS) e comunicação ao Conselho Tutelar.

Figura 7 - Ações da equipe e encaminhamentos pós-mediação do formulário digital



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

A Figura 8 apresenta a seção do formulário digital intitulada “Finalização do Registro”, que corresponde à etapa de encerramento do processo de mediação da ocorrência escolar. Nessa seção, é disponibilizado um campo para observações adicionais, no qual podem ser registradas informações complementares e relevantes sobre o caso, acompanhado de um recurso de correção textual por meio de inteligência artificial. Além disso, o formulário dispõe de um espaço destinado à identificação do responsável pelo registro, com o

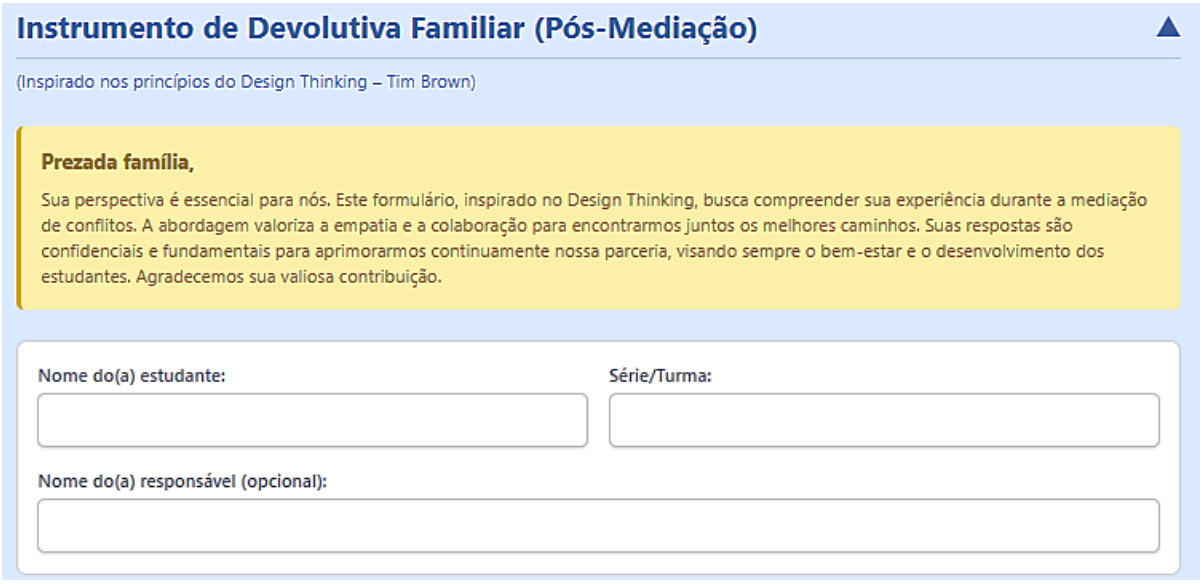
preenchimento do nome completo e a seleção do cargo exercido, como POC, Diretor(a) ou Vice-Diretor(a).

Figura 8 - Finalização do Registro de conflitos escolares no formulário digital

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Após o registro da ocorrência, será aberta uma nova imagem que apresenta a etapa do formulário digital intitulado “Instrumento de Devolutiva Familiar (Pós-Mediação)”, desenvolvido a partir dos princípios do *Design Thinking* e destinado aos indivíduos que foram atendidos no processo de mediação escolar, como mostrada na Figura 9.

Figura 9 - Instrumento de Devolutiva Familiar após a mediação



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

O objetivo da devolutiva familiar é coletar a percepção da família sobre a experiência durante a mediação de conflitos escolares, destacando a importância da empatia e da colaboração para encontrar soluções conjuntas. O texto introdutório reforça que as respostas são confidenciais e fundamentais para aprimorar a parceria entre escola e responsáveis,

visando o bem-estar e desenvolvimento dos estudantes.

Após a apresentação da informação da devolutiva, o participante responderá a sessão do formulário digital intitulada “Empatia e Acolhimento (Nossa percepção)”, também fundamentada nos princípios do *Design Thinking*. Essa seção reúne questões relacionadas ao acolhimento, à segurança no diálogo e à compreensão demonstrada pelo mediador durante o processo de mediação. As respostas são organizadas em cinco níveis, sendo elesa revisão necessária (quando não está satisfeito), pontos a alinhar, neutro/em reflexão, recomeço em construção e parceria fortalecida. Essas opções podem ser selecionadas por meio de botões circulares (Figura 10).

Figura 10 - Seção “Empatia e Acolhimento (Nossa percepção)” do formulário digital, fundamentada nos princípios do *Design Thinking*

1. Empatia e Acolhimento (Nossa Percepção)

Princípio do Design Thinking: Empatia. Buscamos compreender profundamente sua vivência e sentimentos durante todo o processo.

Pergunta	Revisão Necessária	Pontos a Alinhar	Neutro / Em Reflexão	Recomeço em Construção	Parceria Fortalecida
Em que medida você sentiu que sua perspectiva sobre o ocorrido foi acolhida e ouvida pela equipe escolar?	○	○	○	○	○
A atmosfera do diálogo proporcionou a segurança e o conforto necessários para você expressar suas preocupações abertamente?	○	○	○	○	○
Você percebeu que o mediador demonstrou real compreensão sobre o impacto do evento em seu(sua) filho(a) e em sua família?	○	○	○	○	○

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

O responsável pelo aluno ou o próprio aluno maior de 18 anos envolvido em mediação do conflito pode indicar uma dessas opções em relação a diferentes aspectos avaliativos, tais como: o grau em que sua perspectiva sobre o ocorrido foi acolhida e ouvida pela equipe escolar; se a atmosfera do diálogo proporcionou segurança e conforto para a expressão de suas preocupações; e se o mediador demonstrou compreensão efetiva acerca do impacto do evento em seu(sua) filho(a) e em sua família. Essa estrutura possibilita uma análise qualitativa orientada por níveis graduais de percepção, contribuindo para o acompanhamento reflexivo do processo. Este instrumento de análise e avaliação é estruturado em cinco eixos analíticos, organizados de modo a refletir as etapas da mediação orientada pelo *Design Thinking*. O primeiro eixo, Empatia e Acolhimento (Nossa percepção), fundamenta-se no princípio da empatia e tem como finalidade compreender a vivência e os sentimentos dos participantes ao longo de todo o processo de mediação e contempla aspectos relacionados à escuta ativa, ao

acolhimento das narrativas apresentadas e à criação de um ambiente seguro para o diálogo, elementos essenciais para a construção de relações de confiança no contexto escolar.

O segundo eixo, Clareza e Definição (Nosso entendimento), embora não esteja explicitamente representado nas imagens, constitui uma extensão conceitual do eixo anterior. Apoia-se no princípio da definição do problema e busca verificar o grau de compreensão compartilhada acerca da situação mediada, bem como a participação ativa dos envolvidos na construção das soluções e a viabilidade dos encaminhamentos propostos. Essa organização reforça a importância da corresponsabilização e do entendimento comum do conflito como condições fundamentais para a efetividade das ações mediadoras.

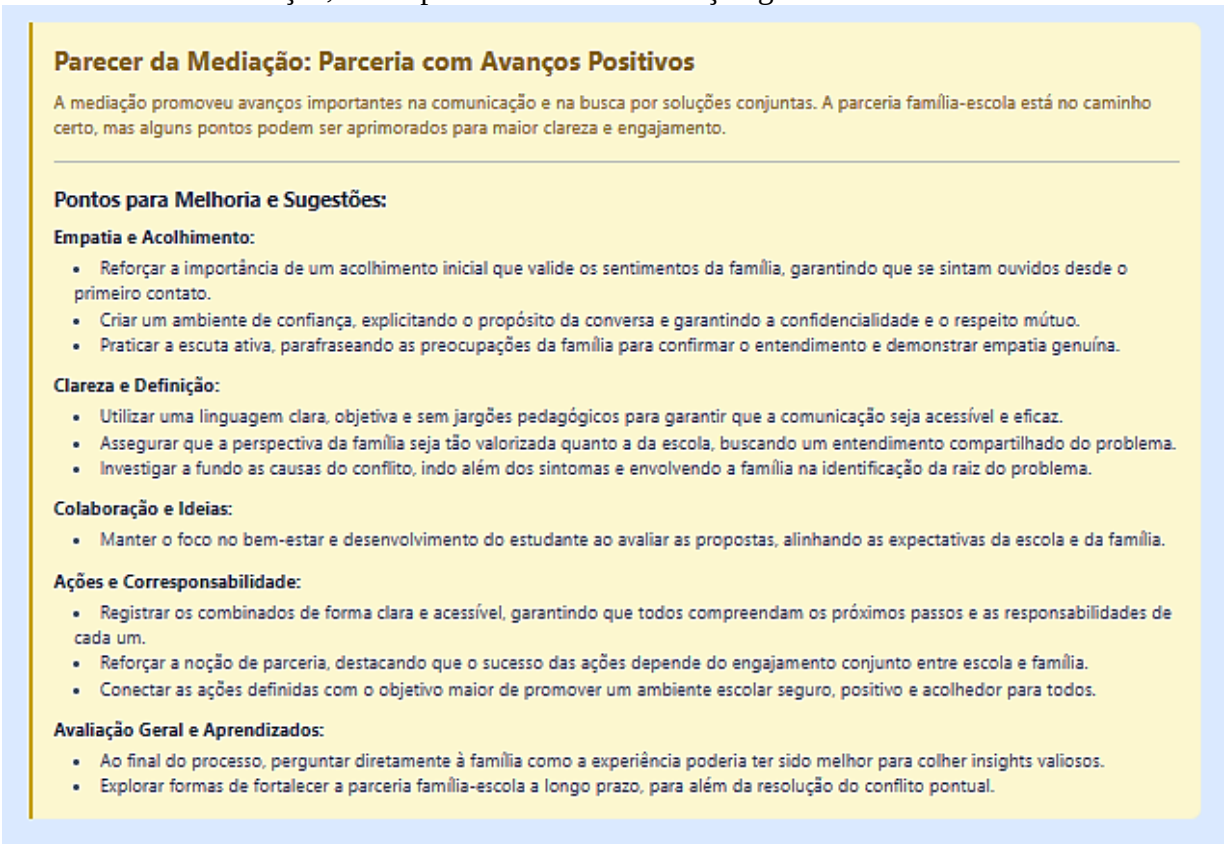
O terceiro eixo, Colaboração e Ideias (Nossa construção), relaciona-se aos princípios da ideação e da colaboração, enfatizando a construção conjunta de alternativas e soluções para o conflito, a partir do diálogo e da cooperação entre os participantes. Na sequência, o quarto eixo, Ações e Corresponsabilidade (Nossos compromissos), fundamenta-se no princípio da prototipação e focaliza a transformação do diálogo em ações concretas, destacando a clareza dos acordos estabelecidos, a definição dos papéis atribuídos a cada parte e o potencial das decisões construídas coletivamente para a promoção de um ambiente escolar mais seguro e positivo.

Por fim, o eixo Avaliação e Aprendizados (Nossa evolução), baseado nos princípios de teste e iteração, possibilita uma apreciação global da condução do processo pela equipe escolar, incorporando um campo aberto destinado ao registro de sugestões e comentários. Essa etapa reforça a lógica de avaliação contínua e de aprimoramento das práticas de mediação, ao permitir a escuta sistematizada dos participantes após a conclusão do processo. Em todos os eixos, as respostas são organizadas em cinco níveis avaliativos, que variam de *revisão necessária* a *parceria fortalecida*, viabilizando o acompanhamento qualitativo das percepções dos envolvidos e suprindo uma lacuna identificada nas normativas vigentes, que não preveem mecanismos estruturados de feedback pós-mediação. Também será possível realizar uma observação sobre o processo de mediação com respostas livres, para serem analisadas pelo mediador após o atendimento. Este roteiro de mediação guiada auxiliará o mediador a conduzir o diálogo de forma reflexiva, fortalecendo práticas de corresponsabilidade e promovendo a ressignificação do registro como ato pedagógico.

Após o preenchimento de todos os dados, será disponibilizada ao mediador de conflitos a tela intitulada “Parecer da Mediação: Parceria com Pontos de Atenção”, conforme apresentado na Figura 11. Essa etapa possui caráter orientador e formativo, pois apresenta sugestões voltadas à melhoria do processo de mediação em aspectos fundamentais, como

empatia, clareza na comunicação, colaboração entre as partes, corresponsabilidade e avaliação geral da condução do caso. Dessa forma, o parecer contribui para o aprimoramento das práticas mediadoras, favorecendo a reflexão crítica do mediador e a qualificação contínua das ações realizadas no contexto escolar.

Figura 11 - Seção "Parecer da Mediação: Parceria com Pontos de Atenção" do formulário digital, com sugestões para melhoria em áreas como empatia, clareza, colaboração, corresponsabilidade e avaliação geral.



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

O formulário de registro de conflito escolar, fundamentado na metodologia do *Design Thinking*, incorpora aspectos avaliativos que ampliam a escuta e a participação das famílias, ao permitir a indicação do grau de acolhimento de sua perspectiva, da segurança proporcionada pelo diálogo e da compreensão demonstrada pelo mediador quanto ao impacto do ocorrido. Assim, o instrumento contribui para o aprimoramento das práticas de mediação e para o fortalecimento de uma cultura de paz no contexto escolar. Tal concepção dialoga com o entendimento de Digiácomo (2025), ao ressaltar que a atuação do mediador escolar demanda sensibilidade às diversidades culturais, compreensão dos contextos sociais e institucionais nos quais a escola está inserida, bem como domínio de competências comunicativas. Nesse sentido, a formação desse profissional deve ultrapassar o mero treinamento técnico, fundamentando-se em princípios éticos, pedagógicos e democráticos, de

modo a assegurar um ambiente acolhedor e seguro para a expressão das vivências e narrativas dos estudantes. Ademais, a efetividade das práticas de mediação está diretamente relacionada à articulação com a participação ativa das famílias e da comunidade, uma vez que a corresponsabilização entre os diferentes atores sociais constitui elemento central para a consolidação de uma cultura de paz no espaço escolar.

Conforme a definição da UNESCO, a cultura de paz fundamenta-se no fortalecimento do diálogo, da tolerância e da convivência pacífica, o que pressupõe a adoção de práticas pedagógicas voltadas à mediação de conflitos e à promoção do respeito mútuo (UNESCO, 2019). Nesse sentido, o potencial transformador da ferramenta apresentada manifesta-se na sua capacidade de qualificar a intervenção ao oferecer um método claro, que amplia a segurança do profissional na condução de conversas complexas; de promover a prática reflexiva, uma vez que o parecer gerado ao final da seção de mediação estimula o gestor a analisar a eficácia de sua atuação e a identificar possibilidades de aprimoramento; de otimizar o tempo, ao automatizar a classificação da gravidade da ocorrência e centralizar todas as informações em um único ambiente, facilitando o registro posterior na Plataforma CONVIVA e a gestão documental; e de fomentar uma cultura de diálogo, ao orientar a mediação por um percurso que valoriza a escuta atenta e a colaboração. Dessa forma, a ferramenta contribui para que os estudantes reconheçam e pratiquem formas construtivas de resolução de conflitos, favorecendo a consolidação de uma cultura de paz no contexto escolar.

Segundo Silva (2010), a mediação deve constituir-se como parte integrante dos Projetos Educativo e Curricular da escola, contemplando o desenvolvimento de competências como o reconhecimento da existência de conflitos, a escuta ativa, a imparcialidade, a identificação e distinção entre interesses e necessidades, a empatia e a capacidade de acolher as emoções e os sentimentos do outro. Além disso, a aprendizagem voltada à gestão de conflitos complexos e à exploração dos interesses próprios e alheios visa favorecer e potencializar a atuação dos sujeitos envolvidos como mediadores no contexto escolar. O produto educacional apresentado excede a função de um simples formulário digital, pois foi concebido como uma ferramenta de formação em serviço destinada à equipe gestora, assim como citado por Silva (2010). Seu uso recorrente permite que o gestor não apenas otimize o próprio trabalho, mas também internalize as etapas de um processo de mediação estruturado e pautado na empatia.

Um elemento particularmente relevante no design do software é a implementação de travas de segurança lógica, que impedem o acesso à seção de “Gravidade e Encaminhamentos” antes do preenchimento dos campos destinados à coleta de evidências e à

escuta das partes envolvidas. Essa arquitetura orienta o gestor a respeitar o fluxo metodológico proposto e evita análises precipitadas ou decisões de caráter punitivista. A tecnologia atua, portanto, como um dispositivo de garantia da imparcialidade, assegurando que a classificação da ocorrência decorra de um processo investigativo fundamentado na escuta, na análise contextual e na empatia, e não de reações impulsivas ao conflito.

Além disso, o sistema possibilita a geração de um relatório consolidado em formato PDF, que reúne os dados da ocorrência, o parecer resultante do processo de mediação e os anexos inseridos. Esse recurso favorece a integração entre tecnologia e gestão, ao facilitar tanto o arquivamento quanto a comunicação institucional. Ademais, o protocolo incorpora uma camada tecnológica de apoio à redação, por meio de ferramentas de Inteligência Artificial integradas à etapa final do registro. Tal funcionalidade auxilia o gestor na revisão técnica do texto, reduzindo o uso de adjetivações subjetivas e assegurando que o relatório final apresente uma linguagem neutra, clara e profissional. Dessa forma, o sistema consolida-se como uma ferramenta estratégica de apoio à gestão escolar, ao promover a padronização dos registros, a qualificação das informações documentadas e a transparência nos processos de mediação, contribuindo para tomadas de decisão mais responsáveis, eficazes e alinhadas às práticas institucionais.

CONCLUSÃO

O protocolo desenvolvido apresenta-se como um instrumento potencialmente capaz de qualificar a atuação dos gestores e das equipes escolares, ao integrar a organização das informações, a classificação orientada das ocorrências e a condução estruturada do processo de mediação. Destaca-se, como diferencial do produto, a incorporação de uma mediação guiada por etapas que favorecem a escuta, o diálogo e a construção coletiva de soluções, bem como a inclusão de um mecanismo de feedback posterior à resolução do conflito, inexistente na normativa vigente, o que amplia as possibilidades de avaliação do processo mediador e de aprimoramento contínuo das práticas institucionais. É importante ressaltar que a plataforma a ser desenvolvida não substitui o CONVIVA, mas sim, atua como recurso complementar, organizando informações e oferecendo suporte metodológico para mediação precedente ao registro oficial (São Paulo, 2024a; São Paulo, 2024b).

No entanto, reconhece-se que os resultados apresentados possuem caráter propositivo e teórico-aplicado, uma vez que o protocolo ainda não foi implementado em contexto escolar real. Assim, como perspectiva de continuidade e aprofundamento deste estudo, aponta-se a necessidade de submissão do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa, condição indispensável para a realização de aplicações empíricas envolvendo participantes da comunidade escolar. A

partir dessa etapa, recomenda-se a aplicação piloto do protocolo em unidades escolares da rede pública, com vistas à análise de sua viabilidade, funcionalidade e adequação às rotinas institucionais. Tais investigações poderão fornecer subsídios para o aperfeiçoamento do produto educacional, bem como para sua eventual ampliação e adaptação a outros contextos e redes de ensino, consolidando-o como uma ferramenta inovadora de apoio à gestão da convivência escolar.

REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, Miriam. **Violência nas escolas**. Brasília, DF: UNESCO, 2002.

AMARAL, A. P. **Mediação de conflitos no ambiente escolar**: desenvolvimento de competências socioemocionais. São Paulo: Educação e Paz, 2021.

BROWN, Tim. ***Design Thinking***: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2010.

BROWN, Tim. ***Design Thinking* aplicado a problemas sociais**. São Paulo: Alta Books, 2020.

COUTO, L. M.; MONTEIRO, E. S. Mediação escolar como ferramenta na resolução de conflitos no espaço educacional. **Revista Educação Pública**, v. 21, n. 16, 2021. Disponível em: https://educacaopublica.cecierj.edu.br. Acesso em: 3 nov. 2025.

DAM, R. F.; SIEMENSEN, T. Y. **What is *Design Thinking*?** Interaction Design Foundation, 2023. Disponível em: https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking. Acesso em: 3 nov. 2025.

DIGIÁCOMO, Eduardo. Mediação escolar como estratégia para a cultura de paz: um estudo sobre sua eficácia e desafios na prática. **Revista PPC – Políticas Públicas e Cidades**, Curitiba, v. 14, n. 5, p. 1–18, 2025. ISSN 2359-1552.

FANTE, Cleo. **Fenômeno *bullying***: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. 2. ed. Campinas: Verus, 2005.

FODRA, Sandra Maria; SOUZA, Marilene Proença Rebello de. Convivência escolar como política pública no Estado de São Paulo. **RPGE – Revista On-line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 26, n. esp. 3, e022092, jul. 2022. DOI: https://doi.org/10.22633/rpge.v26iesp.3.16952.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

KELLEY, Tom; KELLEY, David. **Confiança criativa**: libere seu potencial criativo e aplique a inovação no dia a dia. Rio de Janeiro: HSM, 2014.

MACHADO, Cristiane; MARTINS, Angela Maria; BRAVO, Maria Helena. Relações de convivência e situações de conflitos: desafios na gestão de escolas de educação básica. In: CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO, 5.; CONGRESSO LUSO-BRASILEIRO DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO, 8., 2016. **Política e gestão da educação: discursos globais e práticas locais**. Rio de Janeiro: ANPAE, 2016. (Biblioteca ANPAE – Série Cadernos ANPAE, v. 41).

NUNES-VALENTE, Maria; MONTEIRO, Ana Paula. Inteligência emocional em contexto escolar. **Revista Eletrónica de Educação e Psicologia**, v. 7, p. 1–11, 2016.

OLIVEIRA, Achilles Alves de; SILVA, Yara Fonseca de Oliveira. Mediação pedagógica e tecnológica: conceitos e reflexões sobre o ensino na cultura digital. **Revista Educação em Questão**, v. 60, n. 64, e-28275, 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Transformando nosso mundo**: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Nova York: ONU, 2015.

PINHO, F. O.; CASTRO, R. F.; COSTA, E. P. Mediação de conflitos: impactos de uma intervenção pedagógica em uma escola pública na Amazônia Ocidental do Brasil. **NTQR**, v. 7, p. 367–376, 2021.

POSSATO, B. C. et al. O mediador de conflitos escolares: experiências na América do Sul. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 20, n. 2, p. 357–366, 2016.

RODRIGUES, Juliane Green. **A contribuição sociológica para os conflitos escolares: um estudo a partir do programa Conviva São Paulo – SP**. 2025. 112 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2025.

SANTOS, D. O.; SPAGNOLO, F. *Design Thinking* na educação: inovação pedagógica e práticas colaborativas. **Revista Educação Pública**, v. 23, n. 21, 2024.

SÃO PAULO (ESTADO). Secretaria da Educação. **Resolução SEDUC nº 48, de 1º de outubro de 2019**. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 2 out. 2019.

SÃO PAULO (ESTADO). Secretaria da Educação. **Protocolo 179 – Segunda versão**. São Paulo: SEDUC-SP, 2024a.

SÃO PAULO (ESTADO). Secretaria da Educação. **Documento orientador do CONVIVA para 2024**. São Paulo: SEDUC-SP, 2024b.

SILVA, Ana Maria Costa e. Conflito(s) e mediação em contextos educativos. **Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación**, v. 18, n. 1, p. 7–18, 2010. ISSN 1138-1663.

UNESCO. **Building peace in the minds of men and women**. Paris: UNESCO, 2019.

VIÑAS, J. **Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación**. Barcelona: Graó, 2004.