

## A INSERÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA REDE BÁSICA DE ENSINO

*Lucênia Casteliano Matias<sup>1</sup>, Joelma Cláudia de Souza<sup>2</sup>, Éder Rodrigo Gimenes<sup>3</sup>*

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Bacharelado em Serviço Social, EAD/Universidade Cesumar – UNICESUMAR.  
lucenia.casteliano@terra.com.br

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso Bacharelado em Serviço Social, EAD/Universidade Cesumar – UNICESUMAR. jclaudiasouza@hotmail.com

<sup>3</sup> Docente do Curso de Bacharelado em Serviço Social, Doutor em Sociologia Política, EAD/Universidade Cesumar – UNICESUMAR.  
Pesquisador do Núcleo de Pesquisa em Participação Política, Universidade Estadual de Maringá - UEM, Maringá/PR.  
eder.gimenes@unicesumar.edu.br

### RESUMO

O presente artigo tem como tema a importância da inserção do assistente social na rede básica de ensino, atuando como mediador de conflitos na política social de educação, conforme previsto na nova Lei n. 13.935/2019. Nesse sentido, o artigo tem como objetivo geral realizar uma reflexão da educação como um direito social, buscando compreender quais as atribuições do assistente social como agente garantidor dos direitos sociais estabelecidos nas legislações e em sua atuação na educação básica como mediador dos conflitos. Para tanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, que possibilitou compreender a relevância da atuação do assistente social como facilitador na mediação das relações interpessoais conflituosas, onde o mesmo, utilizando a técnica do diálogo, consegue abrandar os conflitos e propor acordos que atendam a demanda das partes, contribuindo para a cultura da paz no ambiente educacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Políticas públicas; Educação; Serviço social; Lei nº 13.935/2019.

### 1 INTRODUÇÃO

A qualidade da educação é uma preocupação mundial na contemporaneidade, tanto que o quarto dentre os dezessete Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) trata do tema, sobre o qual estabeleceu que os países signatários do acordo denominado Agenda 2030 – do qual o Brasil é partícipe – devem “assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (ONU, 2021, online).

Este objetivo é composto por um conjunto de metas. Dentre as preocupações das metas relacionadas ao ODS 4 da Agenda 2030, destacam-se, de modo sintético, três conjuntos de preocupação: a qualidade do ensino, a formação cidadã e profissional dos alunos e a atenção à infraestrutura educacional. Neste artigo, nosso objetivo recai especialmente sobre o segundo conjunto de metas, que remetem à redução das desigualdades, à promoção de direitos humanos e inclusão, à valorização da diversidade de uma cultura de paz e à necessidade de alfabetização e formação com vistas à inserção dos indivíduos no mercado de trabalho.

Em tal contexto, é salutar expor que o assistente social é um agente cuja atuação se pauta pela garantia de que os direitos sejam materializados, de modo que nos concentramos na educação, que se configura como um direito social previsto na Constituição Federal de 1988 (CF-88), bem como em várias normas que regulamentam a educação no Brasil.

Isto posto, esse trabalho tem por finalidade analisar a importância da atuação do assistente social na mediação das relações sociais e institucionais nas escolas de ensino básico, conforme previsto na Lei nº 13.935/2019, pois se observa crescimento considerável da violência no âmbito escolar, propiciando relações interpessoais tensas que influenciam negativamente na vida social dos alunos e no processo do ensino-aprendizagem.

Diante desse contexto, qual a importância da inserção do assistente social na mediação dos conflitos? Quais ferramentas de intervenção podem ser utilizadas por esses

profissionais como técnica de mediação, frente às diversas expressões da questão social que permeiam o ambiente escolar?

Essa pesquisa se justifica pela necessidade de se compreender a relevância da atuação do assistente social na mediação dos conflitos, sendo que seu objetivo geral é realizar uma reflexão da educação como um direito social, buscando compreender quais as atribuições do assistente social como agente garantidor dos direitos sociais estabelecidos nas legislações e em sua atuação na educação básica como mediador de conflitos.

Por fim, cabe destacar que este artigo se trata de uma versão ampliada e posterior de trabalho de conclusão de curso de Bacharelado em Serviço Social, modalidade de educação a distância da Universidade Cesumar (EAD/Unicesumar) da primeira e segunda autoras, intitulado “A inserção do assistente social na rede básica de ensino atuando na mediação dos conflitos com base na Lei nº 13.935/2019”.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Para atingir o objetivo desse trabalho a metodologia utilizada baseou-se na realização de uma pesquisa bibliográfica, de natureza básica qualitativa, com vistas à construção de uma revisão de literatura.

Pesquisas bibliográficas implicam na consulta, leitura, interpretação, análise e síntese de argumentos e informações presentes em livros, artigos científicos e legislações (MACEDO, 1994; LIMA; MIOTO, 2007; PIZZANI *et al*, 2012). Para este artigo, buscou-se por textos que discorrem sobre a educação como direito social e a mediação de conflitos.

A revisão de literatura tem vários objetivos, entre os quais citamos: a) proporcionar um aprendizado sobre uma determinada área do conhecimento; b) facilitar a identificação e seleção dos métodos e técnicas a serem utilizados pelo pesquisador; c) oferecer subsídios para a redação da introdução e revisão da literatura e redação da discussão do trabalho científico (PIZZANI *et al*, 2012, p. 54).

Cabe destacar que a pesquisa bibliográfica é método recorrente em investigações que visam a compreensão ampla sobre temáticas, podendo ser desenvolvida de maneira isolada ou em conjunto com a coleta de dados qualitativos ou quantitativos (GIMENES, 2019).

No caso desta pesquisa, a definição da abordagem bibliográfica e da construção de revisão de literatura está atrelada às instruções de realização do trabalho de conclusão de curso de Bacharelado em Serviço Social da EAD/Unicesumar.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A discussão em torno da pertinência e da importância da inserção de profissionais do Serviço Social nos ambientes escolares é multifacetada e permite abordagens diversas.

Neste artigo, optamos por tratar dos temas relacionados à pesquisa bibliográfica em seções que discutem a legislação nacional sobre a educação enquanto direito social, a problemática das expressões da questão social na escola, a necessidade de mediação no âmbito escolar com vistas à resolução de conflitos e a promoção da cultura da paz mencionada como meta do ODS 4.

### 3.1 EDUCAÇÃO COMO DIREITO SOCIAL E A ATUAÇÃO DO ASSISTENTES SOCIAL

Embora o objeto de discussão desse artigo seja analisar a importância da inserção do profissional de Serviço Social, compondo a equipe multiprofissional na rede básica de

ensino com base na Lei nº 13.935/2019, se torna necessário compreender que o assistente social tem como função a garantia dos direitos dos cidadãos, sendo a educação um direito social assegurado na CF-88 em seu artigo 6º: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 1988).

O direito à educação básica é reafirmado por outras legislações que versam sobre o direito do acesso ao ensino básico, bem como a permanência das crianças e adolescentes nas escolas, sendo dever do Estado ofertar essa política pública de forma gratuita e de qualidade, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), Lei nº 9.394/1996, que traz no seu artigo 5º a previsão da educação como direito público e particular de todo cidadão:

O acesso à educação básica obrigatória é direito público subjetivo, podendo qualquer cidadão, grupo de cidadãos, associação comunitária, organização sindical, entidade de classe ou outra legalmente constituída, e ainda, o Ministério Público, acionar o poder público para exigi-lo (BRASIL, 1996).

Nessa mesma legislação, o artigo 21 destaca sobre a composição da educação básica: “A educação escolar compõe-se de: I - educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio; II - educação superior” (BRASIL, 1996). Essa previsão garante a educação básica e gratuita a partir dos 05 aos 17 anos, fases que estão abrangidas pela pré-escola, ensino fundamental e ensino médio, contudo, estende-se também para os indivíduos que não concluíram as etapas de escolarização na idade prevista.

Cabe destacar também o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA), Lei nº 8.069/1990, que objetiva a proteção integral da criança e do adolescente, sendo um dos pontos de extrema relevância nessa lei a instituição dos conselhos tutelares em todos os municípios do nosso país, garantindo a proteção daquele público específico diante das situações de violação de direitos. Na esfera educacional, pode-se considerar a evasão escolar como violação dos direitos das crianças e adolescentes.

Por fim, houve mais recentemente a regulamentação da Lei nº 13.935/2019, que dispõe sobre a prestação de serviços de Psicologia e de Serviço Social nas redes públicas de educação básica:

Art. 1º as redes públicas de educação básica contarão com serviços de psicologia e de serviço social para atender às necessidades e prioridades definidas pelas políticas de educação, por meio de equipes multiprofissionais.

§ 1º As equipes multiprofissionais deverão desenvolver ações para a melhoria da qualidade do processo de ensino-aprendizagem, com a participação da comunidade escolar, atuando na mediação das relações sociais e institucionais.

§ 2º O trabalho da equipe multiprofissional deverá considerar o projeto político-pedagógico das redes públicas de educação básica e dos seus estabelecimentos de ensino (BRASIL, 2019).

Tal regulamentação ocorreu após quase 20 anos tramitando no Congresso Nacional, num processo moroso, entre arquivamentos e desarquivamentos e, mesmo sendo sancionada tardiamente, é uma lei fundamental para que se efetive a universalização da educação como um direito social, conforme assegurado nas legislações vigentes no país.

### 3.2 EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL NA ESCOLA E A MEDIAÇÃO

Os assistentes sociais são profissionais integrantes de uma categoria que foi gestada

com a finalidade de atender as necessidades e interesses do capitalismo e mediar os conflitos existentes da correlação de forças entre capital e trabalho, de modo que na contemporaneidade as demandas continuam sendo advindas dessa contradição, pois os conflitos ocorrem devido à desigualdade social. Segundo Amaro (2012), o ambiente escolar é complexo, pois os indivíduos que frequentam esse espaço trazem questões relacionadas à sua vivência na sociedade capitalista que é responsável pelas desigualdades sociais, acarretando assim, inúmeros problemas em diversas esferas de sua convivência.

Quando se trata da mediação nas relações sociais e institucionais escolares, é necessário analisar todo o contexto social que envolve os sujeitos dentro e fora desse ambiente, a fim de estabelecer um olhar crítico sobre as mais diversas expressões da questão social que permeiam a realidade daquela comunidade escolar, principalmente se tratando das questões sociais causadas pela desigualdade social e econômica.

Como destaca lamamoto (1997), ao abordar a expressão da questão social, trata-se de como as manifestações das desigualdades aparecem com o desenvolvimento da sociedade capitalista e têm forte relação com a influência do Estado, contribuindo para a perpetuação do capitalismo que atende apenas os interesses de uma pequena parcela da sociedade, propagando ainda mais a desigualdade social no país.

Nesse sentido, lamamoto (1997, p. 14) aponta as expressões da questão social sob a perspectiva de desigualdades, sendo que a desigualdade social é fator preponderante para desencadear as manifestações da questão social e pode até mesmo ser interpretada como forma de rebeldia, pois é “mola propulsora” para o conflito por diversos motivos e em vários espaços.

Muitos conflitos ocorrem porque alunos não se sentem pertencentes àquele ambiente que frequentam, com sentimento de exclusão ou humilhação, devido a fatores como diferenças do padrão financeiro, cultural, social e até mesmo físico. Diante desses problemas, não raras vezes identificam-se casos de alunos que se retraem, não compartilhando essas angústias com seus familiares, colegas ou até mesmo com os professores.

Conforme aponta Alves (2010), muitos pais têm a visão de que o ambiente escolar é suficiente para suprir todas as necessidades educacionais, culturais e até emocionais dos seus filhos e depositam nessas instituições de ensino toda responsabilidade para formação e capacitação, bem como visualizam que a ascensão social depende exclusivamente da formação escolar/acadêmica, desconsiderando a realidade social e cultural advindas do meio social que os filhos são pertencentes.

De fato, são muitos os pesquisadores que apontam a educação como recurso importante à emancipação humana, ascensão social, ampliação de oportunidades e redução de desigualdades e da condição de vulnerabilidade no Brasil (NEVES, 2007; MENEZES FILHO; KIRSCHBAUM, 2015; AMARAL, 2019; COSTA; BASSO; OLIVEIRA, 2019), o que também encontra-se no âmbito internacional e em perspectiva histórica (BOURDIEU, 1998, BOURDIEU; PASSERON, 2014).

Entretanto, faz-se salutar destacar que, além de impactos futuros, a educação atua no tempo presente da vida social, de modo que a formação holística de assistentes sociais (ANDRÉ, 2011; FERREIRA; AZEVEDO; STEFANUTO, 2018) lhes permite analisar e compreender os alunos como indivíduos sociais inseridos em famílias, relações e contextos, o que significa que os profissionais do Serviço Social têm formação profissional que permite perceber esses alunos para além, mas também, no espaço escolar (CECÍLIO; BERNARDO; CURI, 2018).

Daí a importância da implantação de leis que garantam o acesso à educação, assim como a permanência desses alunos no ambiente escolar, responsabilizando o Estado por conceder meios para efetivação de uma educação abrangente, que seja capaz de minimizar essas desigualdades trazidas pelas expressões da questão social.

### 3.3 MEDIAÇÃO COMO FERRAMENTA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Existem situações de conflito que demandam a mediação do assistente social por meio do diálogo, buscando a resolução do problema apresentado, uma vez que a mediação, utilizada para gerenciamento de conflitos interpessoais, se apresenta como facilitadora. Segundo Goleman (1999), a mediação para gerenciamento de conflitos é utilizada para propor acordos entre as partes e pode ser vista como uma aptidão social do mediador, que procura trazer a solução para os desacordos, por meio de negociação.

Compreende-se que a mediação só será eficaz se houver a cooperação dos indivíduos envolvidos no conflito, de modo que o mediador pode utilizar o diálogo para o convencimento das partes na composição de um acordo. Esse mesmo viés de entendimento da importância do diálogo é trazido por Toni (2017, p. 224), ao afirmar que “a mediação como um novo modo de gestão de conflitos interpessoais envolve na sua operacionalização a comunicação, a cooperação e a negociação”.

Assim, o assistente social pode atuar na mediação como um facilitador na contribuição da composição do acordo, estabelecendo o estreitamento das relações entre os envolvidos no conflito.

O processo de mediação implica na utilização da atividade técnica, sendo que não existe a obrigatoriedade do mediador de conflitos ser servidor do Poder Judiciário, conforme trata a Lei nº 13.140/2015, que, em seu artigo 1º, em parágrafo único, prevê a mediação como atividade técnica: “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

Conforme abordado por Monteiro (2020), qualquer pessoa graduada a pelo menos dois anos em qualquer curso de nível superior reconhecido pelo Ministério da Educação e que tenha sido capacitado pode atuar como mediador de conflitos, de modo que, portanto, o profissional de Serviço Social se enquadra nessas exigências.

Quando se trata de conflito, seja ele escolar ou não, deve-se analisar que o problema não pode ser visto apenas como negativo, é preciso entender que também tem aspectos positivos, pois serve para indicar que algo não está bem ou existe algo que precisa ser tratado, sendo que muitos conflitos não se manifestam de maneira violenta, como, por exemplo, o *bullying* e o *cyberbullying* (violência virtual), que geralmente acontecem de maneira velada, o que torna ainda mais difícil a sua identificação. Por tais justificativas, a escola precisa ficar atenta e agir quando percebida qualquer situação que seja violadora de direitos (PARADISO, 2017).

Conforme destaca Fante (2005, p. 119):

O *bullying* é aquela expressão que se apresenta de forma velada, por meios de um conjunto de comportamentos cruéis, intimidadores, prolongadamente contra a mesma vítima, e cujo poder destrutivo é perigoso à comunidade escolar e à sociedade como um todo, pelos danos causados ao psiquismo dos envolvidos.

A equipe multiprofissional deve ter percepção de que existe algo conflituoso no espaço escolar, sendo possível agir antes que o problema ganhe proporções maiores. É necessário redobrar a atenção quando se percebe que um aluno fica sempre calado, isolado, não interage com outros colegas, ou até mesmo manifesta comportamentos violentos, pois essas atitudes podem ser sinais que o sujeito pode estar sendo vítima de incivildades e sofrendo de forma silenciosa.

É importante ressaltar que identificar o *bullying* é responsabilidade de toda a equipe

multiprofissional, pois somente os professores não são capazes de perceber e atuar nesses conflitos, já que se trata de uma violência que não está presente somente nas salas de aula, especialmente porque o *bullying* é uma violência difícil de ser percebida e geralmente acontece de forma velada.

Conforme destaca Pereira (2009), o *bullying* tem o poder de machucar, fere a alma do indivíduo através de atitudes e palavras ditas que magoam, destroem emocionalmente a vítima. E essa violência que acontece de forma dissimulada só pode ser percebida com muita observação, onde nota-se a mudança comportamental da vítima, que muitas vezes se retrai, se isolando socialmente, ou se torna agressiva.

### 3.4 MEDIAÇÃO NA PROMOÇÃO DA CULTURA DA PAZ

A cultura da paz, destacada dentre as metas do ODS 4, que o desenvolvimento de educação com qualidade, se pauta pela não violência em suas múltiplas interfaces, que são, em expressiva medida, atravessadas pela questão social e seus desdobramentos em desigualdades e vulnerabilidades sociais. Trata-se de uma discussão presente majoritariamente em pesquisas no campo da educação (MACÊDO; SILVA; LUCENA, 2021; SILVA; ARAÚJO, 2021; RAMOS *et al*, 2021), que carece de atenção por parte de assistentes sociais especialmente após a publicação da Lei nº 13.935/2019.

A técnica da mediação é fator determinante para a promoção da cultura da paz. Segundo Monteiro (2020), o objetivo da mediação e da justiça restaurativa é minimizar a questão da violência, não apenas no contexto escolar, mas também todo tipo de violência que ocorre fora dos muros da escola e pode refletir no espaço escolar, seja a violência física, psicológica ou verbal, bem como a violência estrutural promovida pelo Estado, por conta da falta de serviços básicos essenciais que devem ser ofertadas pelo poder público através das políticas públicas nas áreas da saúde, educação, segurança pública e segurança alimentar, entre outras.

Todos os conflitos que emergem dentro ou fora do âmbito escolar afetam direta ou indiretamente a vida dos estudantes e da comunidade de um modo geral, sendo de suma importância discutir e implantar a cultura da paz nas escolas, uma vez que não é possível ter qualidade de ensino se o ambiente for violento.

O Plano Nacional de Educação (PNE), Lei nº 13.005/2014, expõe em sua redação:

Garantir políticas de combate à violência na escola, inclusive pelo desenvolvimento de ações destinadas à capacitação de educadores para detecção dos sinais de suas causas, como a violência doméstica e sexual, favorecendo a adoção das providências adequadas para promover a construção da cultura de paz e um ambiente escolar dotado de segurança para a comunidade (BRASIL, 2014).

O assistente social, como agente mediador, utiliza as técnicas do diálogo e da escuta qualificada como ferramentas nesse processo de apaziguar as relações conflitantes, permitindo, assim, que aquilo que está sendo argumentado entre as partes possa ser levado para uma composição de acordo. Essas decisões de tratar as questões conflitantes através do diálogo, propondo a cultura da paz, são iniciativas que vem ao encontro do que foi estabelecido pela ONU, quando trata sobre a universalização da paz entre os povos.

Como aponta Maldonado (2004, p. 7):

A cultura da paz é definida pelas Nações Unidas como um conjunto de valores, atitudes, condutas e estilos de vida que rejeitam a violência e previnem conflitos indo às suas raízes para resolver os problemas pelo diálogo e a negociação entre indivíduos, grupos e nações.

Desta forma, compreende-se que o pretendido pela cultura da paz é a propagação

de um modo não conflitivo de solucionar questões de forma abrangente, seja no âmbito educacional ou social. Cabe ainda ressaltar que a cultura da paz no espaço escolar corrobora para formar indivíduos mais empáticos, uma sociedade mais justa e igualitária, em que dialoga com a finalidade de atuação de assistentes sociais, inclusive com relação à perspectiva de que ao desempenho escolar e à qualidade da educação pode-se associar o desenvolvimento da conscientização e da emancipação na formação cidadã dos alunos.

#### 4 CONCLUSÃO

Diante do exposto, compreende-se que mesmo existindo inúmeras legislações que tratam sobre a educação como um direito social, é visível que não existe a efetivação desses direitos de modo satisfatório, pois a educação não consegue abranger a todos de forma igualitária e isso se deve às inúmeras expressões da questão social que permeiam o ambiente educacional e provocam os conflitos. Não sem razão, a qualidade da educação é um problema mundial, tanto que compõe a agenda dos grandes ODS da ONU a serem atendidos até 2030.

Nesse sentido, destaca-se a importância da presença do profissional de Serviço Social compondo a equipe multidisciplinar na rede básica de ensino, pois o assistente social tem um arcabouço teórico que o capacita, por conta de sua práxis profissional, a intervir nesses conflitos, utilizando técnicas e ferramentas como a observação, a escuta qualificada e o diálogo com vistas a possibilitar a realização do diagnóstico dos fatos responsáveis pelos conflitos para, através da mediação, contribuir para o estabelecimento de acordos entre as partes conflitantes, promovendo um ambiente escolar harmônico, objetivado pela cultura da paz.

Assim, conclui-se que a Lei nº 13.935/2019 trouxe a possibilidade da atuação do assistente social na política social educacional de maneira mais efetiva, salientando que esse profissional, como um agente garantidor de direitos sociais, deve atuar com o intuito de proporcionar aos indivíduos a garantia do direito do acesso à educação de forma universal e igualitária, bem como a permanência dos estudantes no sistema educacional, contribuindo para a equidade no desenvolvimento da sociedade.

#### REFERÊNCIAS

ALVES, I. A. O que a chacina em Realengo tem a nos dizer: uma análise sobre os discursos da violência escolar no Brasil. **Polyphonia**, v. 21, n. 2, jul./dez. 2010. p. 537-548.

AMARAL, T. O futuro da educação tem que começar agora. *In*: REIS, F. (Org.). **Revolução 4.0: A educação superior na era dos robôs**. São Paulo: Cultura, 2019. p. 187-196.

AMARO, Sarita. **Serviço Social na educação: bases para o trabalho profissional**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

ANDRÉ, G. M. Formar assistentes sociais para uma mediação em direitos humanos. **Intervenção Social**, n. 38, 2011. p. 35-43.

BOURDIEU, P. **Escritos de educação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

BOURDIEU, P; PASSERON, J. **A reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino**. Petrópolis: Vozes, 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Imprensa Oficial, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 16 jul. 2021.

BRASIL. **Lei n.8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 jul. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8069.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm). Acesso em: 16 jul. 2021.

BRASIL. **Lei n. 9394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Diário Oficial [da] República federativa do Brasil. Poder Legislativo, Brasília/DF, 23 de dez. 1996. Seção 1, n. 248, p. 27833 – 27841. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 16 jul. 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.005, de 25 de junho de 2014**. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Plano Nacional de Educação PNE 2014-2024: Linha de Base. – Brasília, DF: Inep, 2015. Disponível em: <http://pne.mec.gov.br/18-planos-subnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-2014>. Acesso em: 16 jul. 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre A mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 16 jul. 2021.

BRASIL. **Lei n. 13.935 de 11 de dezembro de 2019**. Dispõe sobre a prestação de serviços de Psicologia e de serviço social nas redes públicas de educação básica. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/L13935.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13935.htm). Acesso em: 16 jul. 2021.

CECÍLIO, D. M.; BERNARDO, R. C.; CURI, S. D. C. **Seminário temático em saúde, educação e habitação**. Maringá, PR: Unicesumar, 2018.

COSTA, M. L. F.; BASSO, S. E. de O.; OLIVEIRA, D. H. I. de. Tecnologias educacionais e a interação no processo ensino-aprendizagem. **TICs & EaD em Foco**, v. 5, n. 1, 2015. p. 153-165.

FANTE, C. **Fenômeno Bullying**: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz. São Paulo: Verus, 2005.

FERREIRA, J. A. de O. A.; AZEVEDO, R. O. M; STEFANUTO, V. A. Contribuições de assistentes sociais para a formação humana de estudantes da EPTNM do IFAM. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 2, n. 2, 2018. p. 133-151.

GIMENES, É. R. **Métodos e técnicas de pesquisa**: uma abordagem introdutória. Maringá, PR: Unicesumar, 2019.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva,



1999.

IAMAMOTO, M. V. O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. **Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional**, n. 6, 1997. Disponível em: [http://www.fnepas.org.br/pdf/servico\\_social\\_saude/texto2-2.pdf](http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/texto2-2.pdf). Acesso em: 16 jul. 2021.

LIMA, T. C. S. de; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Katálysis**, v. 10, 2007. p. 37-45.

MACEDO, N. D. de. **Iniciação à pesquisa bibliográfica**: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. 2. ed. rev. São Paulo: Loyola, 1994.

MACÊDO, M. J. I. de; SILVA, S. S. da; LUCENA, A. M. A. de. A importância das relações humanizadas no contexto escolar como promotora de uma cultura de paz. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 7, n. 4, 2021. p. 386-398.

MALDONADO, M. T. **Os construtores da paz**: caminhos da prevenção da violência. 2. ed. São Paulo: Moderna, 2004.

MENEZES FILHO, N.; KIRSCHBAUM, C. Educação e desigualdade no Brasil. In: ARRETCHE, M. (Org.). **Trajetórias das desigualdades**: como o Brasil mudou nos últimos cinquenta anos. São Paulo: UNESP/CEM, 2015. p. 109-132.

MONTEIRO, C. R. T. **Assistente Social na Educação**. Plataforma Hotmart, 2020, online.

NEVES, C. E. B. Desafios da educação superior. **Sociologias**, ano 9, n. 17, 2007. p. 14-21.

ORGANIZAÇÃO das Nações Unidas. **Plataforma Agenda 2030**. Disponível em: <http://www.agenda2030.org.br/ods/4/>. Acesso em: 09 jul. 2021.

PARADISO, S. R. **Tópicos especiais (Serviço social)**. Maringá, PR: Unicesumar, 2017.

PEREIRA, S. M. de S. **Bullying e suas implicações no ambiente escolar**. São Paulo: Paulus, 2009.

PIZZANI, L; SILVA, R. C. da; BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 10, n. 1, 2012. p. 53-66.

RAMOS, R. S. S.; MORAIS, A. C.; SANTOS, I. S. F. dos; SOUZA, S. de L.; CARVALHO, R. C. de. Cultura de paz com crianças quilombolas na educação infantil: relato de experiência. **Revista Elo – Diálogos em Extensão**, v. 10, 2021. p. 1-8.

SILVA, T. R. da; ARAÚJO, M. da S. L. Proposta para a construção de uma cultura de paz no contexto escolar. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 7, n. 1, 2021. p. 348-359.

TONI, A. **Serviço social e mediação familiar**. Tese (doutorado) - Programa de Pós-

Graduação em serviço social. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2017.