

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CENTRO DE ARTES E ARQUITETURA
BACHARELADO EM DESIGN**

CAROLINE GIUBEL PIASSON

**AMPARO: DESIGN THINKING PARA AUXILIAR
A COMUNIDADE ESCOLAR SOBRE
O BULLYING**

**CAXIAS DO SUL
2021**

CAROLINE GIUBEL PIASSON

**AMPARO: DESIGN THINKING PARA AUXILIAR
A COMUNIDADE ESCOLAR SOBRE
O BULLYING**

Monografia apresentada como requisito para aprovação da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Design do Centro de Artes e Arquitetura da Universidade de Caxias do Sul, para obtenção do grau de Bacharel em Design.

Orientadora: Prof. Me. Aline Valéria Fagundes da Silva

CAXIAS DO SUL

2021

CAROLINE GIUBEL PIASSON

**AMPARO: DESIGN THINKING PARA AUXILIAR
A COMUNIDADE ESCOLAR SOBRE
O BULLYING**

Monografia apresentada como requisito para aprovação da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Design do Centro de Artes e Arquitetura da Universidade de Caxias do Sul, para obtenção do grau de Bacharel em Design.

Orientadora: Prof. Me. Aline Valéria Fagundes da Silva

Aprovado em ____/____/____

Banca examinadora

Prof. Me. Aline Valéria Fagundes da Silva
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Me. Douglas Onzi Pastori
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Gabriel Bergmann Borges Vieira
Universidade de Caxias do Sul

Dedico esta monografia a todos aqueles que porventura sofreram e sofrem em silêncio por uma violência diminuída por muitos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado forças para nunca desistir, nos momentos mais difíceis eu sei que esteve comigo. Por ter escolhido e colocado em minha vida pessoas maravilhosas as quais sem elas jamais estaria onde estou. Dentre elas as mais especiais, meus pais, a eles agradeço pelo incentivo, dedicação e amor, vocês foram responsáveis pelos ensinamentos mais importantes da minha vida, eu tenho muito orgulho de vocês e de tudo que fizeram e fazem por mim.

Aos meus amigos agradeço pelo apoio e companheirismo. Sem vocês a vida teria menos graça, menos risadas e menos motivos para ser vivida. Obrigada por me encorajarem quando tive medo, me aconselharem quando precisei e me incentivarem quando desanimei.

Agradeço à minha orientadora, professora e amiga Aline que sempre me motivou, a sua colaboração para a realização deste trabalho vem de muito antes do TCC, vem desde o dia que você acreditou em mim, que você fez eu acreditar que podia, que eu conseguiria, que eu era capaz.

Agradeço também a todos os demais professores que fizeram parte da minha formação, pela disposição, paciência e por todo conhecimento compartilhado por cada um de vocês.

Por fim agradeço a todos que colaboraram para a realização deste trabalho.

“Espero passar por este mundo apenas uma vez. Portanto, todo o bem que eu possa demonstrar para com qualquer semelhante, que eu faça agora. Que eu não adie nem negligencie isso, porque posso não passar por este caminho outra vez.”

Stephen Grellet

RESUMO

O bullying é um problema que atormenta crianças e adolescentes em todo o mundo. No Brasil não é diferente, a escola é o local onde este costuma ocorrer com mais frequência. Por isso, é extremamente importante que a comunidade escolar esteja preparada para reconhecer e agir diante de casos de bullying. Um agravante desse problema está no fato deste ser considerado um problema oculto, o que dificulta que a criança ou adolescente vítima desta violência seja auxiliado. A fim de auxiliar a comunidade escolar diante dessas situações, o presente trabalho buscou, por meio da metodologia do Design Thinking aliada ao Design de Informação, propor soluções frente a este cenário. Assim o resultado apresenta um serviço, produto e marca que pode facilitar o acesso à informação promovendo o ganho de conhecimento. O serviço buscou trazer conteúdos diversificados sobre o problema de forma a incentivar e informar a comunidade escolar, e o produto vem como um material de apoio que proporciona além de informação, reflexão e incentivo. A marca vem de encontro a isso ao buscar representar o objetivo do projeto.

Palavras-chave: Design Thinking. Bullying. Comunidade escolar.

ABSTRACT

Bullying is a problem that plagues children and teenagers all over the world, in Brazil it is no different, school is the place where it tends to occur more often. Due to this, it is extremely important that school members are prepared to recognize and act on cases of bullying. An aggravating factor, this problem is the fact that it is considered a hidden problem, which makes it difficult for the child or adolescent victim of this violence to be helped. In order to help the school community in the face of this problem, this work sought, through the methodology of Design Thinking combined with Information Design, to propose solutions for this scenario. Thus, the result proposed a service, product and brand that facilitated access to information, promoting the gain of knowledge. The service sought to bring diversified content about the problem in order to encourage and inform the school community, while the product comes as support material that provides in addition to information, reflection and encouragement, the brand meets this by seeking to represent the objective from the project.

Keywords: Design Thinking. Bullying. School community.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1– Mapa desenvolvido por Beck para o metrô de Londres.....	43
Figura 2 –Transformação de informação para conhecimento.....	44
Figura 3– As Três Lentes do Human Centered Design.....	45
Figura 4 – Metodologia Lupton.....	47
Figura 5 – Processo de execução do projeto.....	47
Figura 6 – Materiais de apoio utilizados pela psicóloga Roberta.....	52
Figura 7 – Dados sobre o bullying.....	54
Figura 8 – Dados levantados em Caxias do Sul.....	55
Figura 9 – Mapa e empatia educadora.....	66
Figura 10 – Mapa de empatia diretora.....	66
Figura 11 – Mapa de empatia pai.....	67
Figura 12 – Mapa de empatia aluna.....	67
Figura 13 – Livros Escola sem bullying.....	69
Figura 14 – Atividades Programa turma legal.....	70
Figura 15 – Livros Respeitar é preciso.....	71
Figura 16 – Material Kiva.....	72
Figura 17 – Livros Olweus Bullying Prevention Program.....	73
Figura 18 – Produtos The Diana Award.....	74
Figura 19 – Material Anti-Bullying Alliance	75
Figura 20 – Site Entretanto.....	76
Figura 21 – Site Diversa.....	77
Figura 22 – Site porvir.....	78
Figura 23 – Marcas analisadas.....	79
Figura 24 – Pesquisa visual da marca Escola sem bullying.....	79
Figura 25 – Pesquisa visual da marca Anti bullying alliance.....	80
Figura 26 – Pesquisa visual The Diana Award.....	81
Figura 27 – Pesquisa visual Kiva.....	82
Figura 28 – Cartas XPLANE's.....	84
Figura 29 – Racism Untaught	85
Figura 30 – Informações presentes nas cartas.....	86
Figura 31 – Cartas UXCards	87
Figura 32 – Paleta Natureza realçada.....	88

Figura 33 – Paleta Prazeres do cotidiano.....	88
Figura 34 – Moodboard P/V 22 1.....	89
Figura 35 – Moodboard Moodboard P/V 22 2.....	90
Figura 36 – Moodboard tons neutros.....	91
Figura 37 – Diretrizes projetuais.....	93
Figura 38 – Mapa mental comunidade escolar.....	94
Figura 39 – Conceitos da marca.....	96
Figura 40 – Namings.....	97
Figura 41 – Resultado para pesquisa no INPI para “amparo”.....	98
Figura 42 – Geração de alternativas.....	99
Figura 43 – Refinamento da alternativa escolhida.....	100
Figura 44 – Marca escolhida.....	100
Figura 45 – Cores institucionais/ Cores secundárias.....	101
Figura 46 – Cor do naming.....	102
Figura 47 – Área de segurança.....	102
Figura 48 – Versão monocromática.....	103
Figura 49 – Blueprint de serviço contratação e workshop.....	104
Figura 50 – Blueprint de serviço para professores.....	105
Figura 51 – Blueprint Workshop gratuito.....	107
Figura 52 – Blueprint de produto.....	108
Figura 53 – Business Model Canvas de Serviço.....	109
Figura 54 – Produtos.....	110
Figura 55 – Mapa de expectativas.....	111
Figura 56 – Moodboard cartas.....	112
Figura 57 – Layout cartas.....	113
Figura 58 – Moodboard caixinha.....	114
Figura 59 – Embalagem produto.....	114
Figura 60 – Manual de Identidade Visual.....	116
Figura 61 – Camisetas adulto e infantil	117
Figura 62 – Agenda.....	117
Figura 63 – Cartão de visita.....	118
Figura 64 – Exemplo livro do projeto destaque Amparo.....	121
Figura 65 – Layout site.....	122
Figura 66 – Mapa do site.....	123

Figura 67 – Instagram.....	124
Figura 68 – Mockup caixa e cartas.....	126
Figura 69 – Mockup cartas frente e verso.....	127
Figura 70 – Verso das cartas.....	128

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Análise de características da marca Escola sem bullying.....	80
Quadro 2 – Análise de características da marca Anti bullying alliance.....	81
Quadro 3 – Análise de características da marca The Diana Award.....	82
Quadro 4 – Análise de características da marca Kiva.....	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABA	Anti-Bullying Alliance
ABRAPIA	Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e à Adolescência
BNCC	Base Nacional Comum Curricular
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CTAP	Conselho Técnico Administrativo Pedagógico
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
HCD	Human-Centered Design
IBFE	Instituto Brasileiro de Formação de Educadores
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
OPBB	Olweus Bullying Prevention Program
PeNSE	Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar
SAVE	Sevilha contra a Violência Escolar
SBDI	Sociedade Brasileira de Design da Informação
SOE	Serviço de Orientação Educacional
TCLE	Termo de consentimento livre e esclarecido
UFCSPA	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
ULBRA	Universidade Luterana do Brasil
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
WGSN	Worth Global Style Network

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	17
1.1 TEMA	18
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA	19
1.3 Objetivo Geral	19
1.4 Objetivos Específicos	19
2. JUSTIFICATIVA	20
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
3.1 O Bullying	22
3.1.2 Atores envolvidos no bullying	26
3.1.3 As conseqüências do bullying e as reações individuais das vítimas	28
3.1.3 O bullying como violência	30
3.1.1 Ações frente ao bullying na história	32
3.2 Habilidades sociais e competências socioemocionais	34
3.2.1 Habilidades socioemocionais na comunidade escolar	36
3.4 Papel da escola frente ao problema	38
3.5 Conhecimento por parte dos professores	41
3.6 Design de informação	42
4 METODOLOGIA	45
5 Ouvir	48
5.1 Coleta de dados – entrevistas	48
5.1.1 Entrevista com profissionais	48
5.1.1.1 Psicóloga	48
5.1.1.2 Professor e pesquisador acadêmico	53
5.1.2 Questionários com vítimas de bullying e professores	57
5.1.3 Entrevista com vice-diretora	59
5.1.4. Entrevista com mãe de uma vítima de bullying	60
5.2 Personas	62
5.2.1 Mapa de empatia	64
5.3 Estudos de caso	68
5.3.1 Serviços	68
5.3.1.1 Escola sem bullying	68
5.3.1.2 Programa turma legal	69
5.3.1.3 Respeitar é preciso	70

5.3.1.4 Kiva	71
5.3.1.5 Olweus Bullying Prevention Program	72
5.3.1.6 The Diana Award	73
5.3.1.6 Anti-Bullying Alliance	74
5.3.2 Sites	75
5.3.2.1 Entretanto	75
5.3.2.2 Diversa educação inclusiva na prática	76
5.3.2.3 Porvir	77
5.3.2.4 Pesquisa Visual	78
5.3.3 Marcas	78
5.3.3.1 Escola sem bullying	79
5.3.3.2 Anti bullying alliance	80
5.3.3.3 The Diana Award	81
5.3.3.4 Kiva	82
5.4.4 Produto	83
5.4.4.1 XPLANE's Discovery Cards	83
5.4.4.2 Racism Untaught	84
5.4.4.3 UXCards	86
5.5 Pesquisa de tendências	87
5.6 Briefing	91
5.6.1 O quê?	91
5.6.2 Por quê?	92
5.6.3 Para quem?	92
5.6.4 Como?	92
5.7 Diretrizes projetuais	92
6 Criar	93
6.1 Marca	93
6.1.1 Mapa Mental	94
6.1.2 Arquétipo de marca	95
6.1.3 Naming da marca	96
6.1.4 Geração de alternativas	98
6.1.5 Cromia da marca	100
6.1.6 Brand book	102
6.2 Design de serviço	103
6.2.1 Blueprint de serviço	104

6.2.2 Business Model Canvas de Serviço	108
6.3 Design de produto	109
6.3.1 Mapa de Expectativas do Produto	110
6.3.2 Geração de alternativas	112
7 Implementar	115
7.1 Design de marca	115
7.1.1 Manual de Identidade Visual	115
7.1.2 Pontos de contato	116
7.2 Design de serviço	118
7.2.1 Consultorias	119
7.2.2 Workshops	119
7.2.3 Site	121
7.2.4 Redes sociais	123
7.3 Design de produto	124
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	128
REFERÊNCIAS	129
APÊNDICE A- MANUAL DA MARCA AMPARO	137
APÊNDICE B- TELAS SITE AMPARO	146
APÊNDICE C- CARTAS AMPARO	153
APÊNDICE D- PÁGINAS DOS LINKS DO QR CODE	160
APÊNDICE E- LIVRETO QUE ACOMPANHA AS CARTAS	161
APÊNDICE F- QUESTIONÁRIO	162
APÊNDICE G- MATERIAL DOS QR CODE	163
APÊNDICE H- DESENHO TÉCNICO DA EMBALAGEM	164
APÊNDICE I – FACA DE CORTE DA EMBALAGEM	165
APÊNDICE J - TERMO DE CONSENTIMENTO	166

1.INTRODUÇÃO

Segundo relatório da UNESCO publicado em 2019, globalmente, uma em cada 3 crianças sofre bullying, e, em geral, são crianças vistas como “diferentes” e, portanto, têm mais chances de sofrer com esta violência. Os principais fatores levantados pela pesquisa são: aparência física, raça, nacionalidade, cor e gênero. No Brasil em pesquisa realizada pelo PeNSE¹ em 2019, que contou com a participação de 188 mil estudantes, entre 13 e 17 anos, sendo estes de 4.361 escolas de 1.288 municípios de todo o país, apontou que 23% dos estudantes afirmaram ter sido vítimas de bullying nos últimos 30 dias anteriores à pesquisa. A pesquisa também levantou que 16,5% afirmaram terem sido vítimas pela aparência do corpo, 11,6% pela aparência do rosto, 4,6% pela cor ou raça, 2,5% pela orientação sexual, 2,4% pela religião e 0,9% pela região de origem (IBGE, 2019).

O PeNSE também apontou que 30,0% sentia que ninguém se preocupava com eles na maioria do tempo e 21,4% afirmaram que a vida não valia a pena ser vivida. Infelizmente a pesquisa aplicada no Brasil não relacionou esses dados com os motivos, diferente da UNESCO (2019) que apontou que crianças que sofrem bullying têm cerca de duas vezes mais chances de apresentarem sentimentos de solidão e pensamentos suicidas. Segundo os dados levantados, dentre as vítimas, 23,4% delas já haviam considerado seriamente a tentativa de suicídio.

A escola é o local mais suscetível ao bullying, isto porque ele costuma ocorrer entre pares, seja por auto afirmação seja pela fase de formação que as crianças e jovens passam em idade escolar, nenhuma escola seja ela particular ou pública está livre da problemática (FANTE, 2005). O bullying é considerado um problema oculto, isso muitas vezes dificulta o diagnóstico por parte da escola ou responsáveis, ocasionando que a vítima lide com o problema sozinha, o que pode gerar consequências negativas graves as mesmas (FANTE, 2005. SILVA, 2010). Este dado pode ser evidenciado diante de pesquisas como a realizada por Bradshaw *et al* (2007) que demonstra a baixa percepção do bullying por parte dos educadores em relação a informada pelos estudantes, segundo esta, os professores relataram um número de casos menor que 10%, já nos relatos oferecidos pelos estudantes a prevalência de vítimas frequentes seria de 33%.

¹ PeNSE (Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar): Investiga informações que permitem conhecer e dimensionar os fatores de risco e proteção à saúde dos adolescentes.

Portanto, é importante questionar se as medidas tomadas pela escola frente ao bullying estariam sendo efetivas, mediante o fato de que nem todos os casos vêm ao conhecimento da mesma.

Para tal, é necessário trabalhar-se o tema de maneira a alcançar todos os estudantes de forma a não permitir o desamparo a nenhuma vítima. O alcance por meio de uma abordagem informativa tem o objetivo de conscientizar, seja o agressor sobre suas ações, seja o expectador sobre seu papel, seja a vítima a buscar ajuda. Assim, outras providências podem ser tomadas pela escola e responsáveis, já que estas só são realizadas diante do conhecimento do fato. Para isso as competências socioemocionais se destacam no auxílio à criança e ao adolescente frente ao problema já que estas envolvem o estudo das emoções, como empatia e pela tomada de decisões responsáveis, assim sendo, pensar antes de reagir, colocar-se no lugar do outro, expressar sentimentos, expor, em vez de impor, proteger a emoção, gerenciar a ansiedade, filtrar estímulos estressantes, trabalhar perdas e frustrações, ser resiliente, ter coerência, autoestima, autoimagem, entre outras (CURY, 2015).

Porém para que estas medidas cheguem até os alunos a equipe escolar deve estar preparada para repassá-las a estes, para que isso seja possível é necessário conscientizar e informar primeiramente os membros das escolas. E é a partir disso que medidas de prevenção, conscientização e combate podem ser tomadas e refletidas aos demais membros da comunidade escolar.

Neste cenário o design pode contribuir para alcance deste objetivo, sendo através dele possível criar um serviço que facilite a comunidade escolar a ter acesso a informações de qualidade que auxiliem a lidar com a problemática do bullying.

1.1 TEMA

Design, bullying e comunidade escolar.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Como o design pode auxiliar a comunidade escolar frente a problemática do bullying ser considerado uma violência oculta?

1.3 Objetivo Geral

Desenvolver um projeto de marca, serviço e produto que facilite o acesso à informação por parte da comunidade escolar a fim de auxiliá-la diante da problemática do bullying ser considerado uma violência oculta.

1.4 Objetivos Específicos

- a) Contextualizar o bullying e seus reflexos na comunidade escolar;
- b) Compreender a realidade de vítimas do bullying;
- c) Pesquisar programas e iniciativas que visam prevenir e conscientizar a respeito do bullying;
- d) Conscientizar a comunidade escolar sobre o problema;
- e) Contribuir para o debate sobre o bullying por meio da criatividade e colaboração;

2. JUSTIFICATIVA

Não é de hoje, que ataques à escolas são cometidos no Brasil e no mundo, muitas vezes este local é escolhido pela vulnerabilidade do ambiente, que em sua maioria são de jovens e mulheres, por outro lado, em muitos destes casos os autores são apontados como vítimas de bullying e que por vingança tem como alvo seus agressores ou o ambiente como um todo. Existem casos onde ainda se tem dúvidas sobre a relação do bullying com os ataques, porém há casos confirmados como do ocorrido na Escola Municipal Tasso da Silveira, no bairro de Realengo, no Rio de Janeiro em 2011. No dia 7 de abril, Wellington Menezes de Oliveira, foi até sua antiga escola, onde adentrou carregando em sua mochila duas armas de fogo, usadas posteriormente para atirar nos alunos, vitimando 12 crianças e deixando mais 12 feridas (BERNARDO, 2021). Dois dias antes Wellington havia gravado um vídeo onde contava como planejava se infiltrar na escola e a motivação para o crime, em suas palavras

A luta pela qual muitos irmãos do passado morreram e eu morrerei não é exclusivamente pelo que é conhecido como bullying, a nossa luta é contra pessoas cruéis, covardes que se aproveitam da bondade, da inocência, da fraqueza de pessoas incapazes de se defenderem.(CANAL VEJA, 2018, não paginado).

Adriana, mãe de uma das vítimas, fundou a associação “Os Anjos de Realengo” que luta pela segurança nas escolas e na capacitação de profissionais na prevenção ao bullying, segundo ela, "o *bullying* é um monstro que precisa ser enfrentado. Ele existe, é real e vive dentro de nossas escolas. O Massacre de Realengo não pode cair no esquecimento. Lembrar é reagir. Esquecer é permitir" (BERNARDO, 2021, não paginado). Em 2014 o Senado Federal tornou 7 de abril o Dia Nacional de Combate ao Bullying e à Violência na Escola, parlamentar relatora do projeto ressaltou que situações como a de Realengo motivam indagações sobre o padrão de desenvolvimento cognitivo e emocional dos jovens (SENADO, 2016)

Recentemente um novo ataque a escola chocou o país, mais especificamente na pequena cidade de Saudades-SC, onde um jovem de 18 anos, portando uma arma branca, adentrou na Escola Aquarela e desferiu golpes que levaram ao óbito duas funcionárias da creche e três crianças de um ano de idade, após atentou à própria vida mas foi impedido por pessoas que chegaram ao local. Não demorou

muito para que se fosse levantado o perfil do autor, em contato com a família e conhecidos foi relatado que o mesmo sofria bullying, o que também foi apontado pelo advogado criminalista Demetryus Eugenio Grapiglia em pronunciamento em seu canal no youtube que leva seu nome. O advogado acrescenta que o bullying não justifica atos como este, mas que diante de tantos casos onde os autores costumam ter sido vítimas de bullying ações para que este tipo de violência não ocorram deveriam ser tomadas.

Em coletiva dada à imprensa no dia 14 de maio, a Polícia Civil informou que a ideia inicial de Fabiano Kipper Mai, era adquirir uma arma de fogo para atacar pessoas com as quais havia estudado junto, porém não conseguindo esta e de posse de uma arma branca seu alvo mudou para a creche onde encontraria alvos mais vulneráveis (GULARTE, 2021).

Fante, antropóloga especialista em bullying, afirma que este problema não pode ser apontado como único responsável por essas tragédias e que existem outros fatores, porém, ela acrescenta que “quando se é exposto de forma humilhante em um grupo, há a possibilidade de que o indivíduo venha a conceber ideias de vingança” (FANTE, 2005, p. 65). Assim o bullying pode ser visto como um motivador, para que jovens que já tenham uma predisposição psicológica para esse tipo de crime, de fato o executem. Esses jovens costumam apresentar diversos sinais antes de chegar a esse extremo, mas a família e escola nem sempre estão preparadas para identificar.

Em casos extremos como os citados acima, é comum surgir da população indignação e pedidos de justiça, muitos rechaçam a iniciativa de buscar-se a motivação para tais crimes, relacionando este ato a tentativa de justificar-se o crime. Talvez tomadas pela raiva estas podem não perceber que importância de se relacionar o bullying com ataques a escolas, não está em justificar o ato, mas sim em buscar maneiras de se evitar situações como esta. Buscar-se a motivação para tais atos não exime o autor de cumprir pena, mas permite que ações de combate e prevenção sejam elaboradas para evitar casos como este.

Prevenir neste caso, vai muito além do que a própria palavra remete, identificar os casos de bullying e demandar a ajuda necessária a vítima, se faz extremamente necessário, já que muitas destas não tendo um acompanhamento adequado acabam desenvolvendo quadros de depressão, ansiedade, fobia-social até situações extremas de suicídios e homicídios. Porém o bullying é conhecido por

ser uma violência oculta, que costuma ocorrer muitas vezes longe do olhar dos adultos e que por vergonha ou medo a vítima se cala e não busca ajuda dos mesmos (FANTE, 2005). Por estes e outros motivos muitas vezes as vítimas sofrem com consequências negativas tanto imediatas como tardias sozinhas, o que acaba por agravar um quadro que poderia ser revertido.

Assim, o bullying precisa ser evidenciado para que a vítima possa ser auxiliada de maneira correta e não desenvolver quadros mais graves. O design é um campo que pode contribuir efetivamente para a facilitação do acesso à informação por parte da comunidade escolar, seja por meio da criação de artefatos educacionais com abordagens socioemocionais e informativas, seja através de um serviço especializado que contribua para entendimento e tomada de decisões e ações. O design de informação tem por objetivo organizar as informações e apresentá-las de maneira acessível, compreensível, útil e simples a seu público.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 O Bullying

Por mais que o termo bullying seja recente e seus estudos também, a violência que caracteriza-o já aparecia em obras literárias, como em "Os Dias Escolares de Tom Brown" (Tom Brown's Schooldays), clássico que se passa na década de 1830, na Inglaterra. O pioneiro na pesquisa sobre bullying foi o professor Dan Olweus realizada na universidade de Bergen, na Noruega (1978-1993), o objetivo de sua pesquisa era avaliar as taxas de ocorrência e as formas pelas quais o bullying se apresentava na vida escolar dos alunos, e contou com mais de 84 mil estudantes, cerca de mil pais e quatrocentos professores. O resultado mostrou que 1 a cada 7 alunos estavam envolvidos em casos de bullying, seja como vítima seja como agressor (SILVA,2010, Pág. 111). Cleo Fante (2005) reforça a importância das pesquisas de Olweus para o diagnóstico de bullying:

Dan Olweus, pesquisador da Universidade de Bergen, desenvolveu os primeiros critérios para detectar o problema de forma específica, permitindo diferenciá-lo de outras possíveis interpretações, como incidentes e gozações ou relações de brincadeiras entre iguais, próprias do processo de amadurecimento do indivíduo (FANTE, 2005, p. 45).

O termo bullying é comumente usado para descrever atos de violência física, psicológica, verbal e social, intencionais e repetitivos, praticado por um ou mais indivíduos, e que acarretam em danos físicos e psicológicos, além de prejudicar o desempenho dentro e fora do ambiente escolar. (WILLIAMS et al, 1996). Para Allan Beane, “o termo bullying descreve uma ampla variedade de comportamentos que podem ter impacto sobre a propriedade, o corpo, os sentimentos, os relacionamentos, a reputação e o status social de uma pessoa” (2010, p.18).

Existem outros termos para definirem essa violência ao redor do mundo como a Noruega e Dinamarca que adotaram o termo “*mobbing*”, da Suécia e Finlândia com o termo “*mobbing*”, na Itália “*prepotenza*” ou “*bullismo*”, na França como “*harcèlement quotidién*”, no Japão como “*yjime*”, na Alemanha como “*aggressionen unter shülern*”, na Espanha como “*acoso y amenaza entre escolares*” e em Portugal como “*maus-tratos entre pares*”. Porém com a dificuldade de encontrar termos correspondentes em seu idioma para a palavra bullying muitos países adotaram o termo em inglês para definir o problema, como é o caso do Brasil (FANTE, 2005).

Tanto o termo como o conceito foram importados para o Brasil, este processo acarretou problemas, que podem ser identificados já em conceituações de autores brasileiros. Alguns afirmam que o bullying ocorre em casa, no trabalho, em presídios, porém esta generalização e não especificação do local vem prejudicando seu entendimento e contribuindo para sua banalização (MEDEIROS, 2012). Como exemplo, podemos citar as situações que ocorrem em ambiente de trabalho, neste caso as definições corretas seriam de “assédio moral”, “assédio psicológico” ou “mobbing” que descrevem a exposição de trabalhadores a humilhações, intimidações, isolamentos por colegas de poder vertical ou horizontal (Guimarães & Rimoli, 2006).

Medeiros (2012), afirma que o maior problema desta importação está em não seguir a “tradição destes países de determinar o uso do termo”, ele reforça que usar o termo bullying para designar situações “de violência que ocorrem em lugares diferentes da escola, como família, no local de trabalho, no trânsito, ou ainda em situações de discriminação e preconceito” dificulta o seu diagnóstico em ambiente escolar e o entendimento por parte da comunidade escolar como pais, alunos e professores, refletindo na banalização do termo pela população, associando-o e utilizando-o para qualquer conflito.

Silva (2010), descreve que o Bullying é um termo de origem inglesa, utilizado para “qualificar comportamentos violentos no âmbito escolar”. Já Fante(2005) deixa o local subentendido em sua definição ao usar o termo aluno para descrever as vítimas e os agressores, mesmo descrevendo que o bullying pode ser reconhecido em outros contextos como condomínios, clubes, famílias, prisões, etc. Porém toda sua pesquisa e exemplos são voltados ao ambiente escolar, como também o programa ao qual ela descreve e idealizou, “Educar para a paz” voltado e implementado em escolas. Aqui vemos como duas das principais autoras sobre o tema no país acabam se desencontrando em suas definições.

Para Medeiros (2012), as características que definem os tipos de violência se diferem diante dos locais e personagens inseridos nestes. Definições mais diretas e claras podem colaborar para a compreensão do fenômeno, a partir disto ele analisou os principais autores sobre o tema no Brasil e autores estrangeiros os quais traduções estão disponíveis em português, 15 no total, entre eles Fante e Silva, chegando a conclusão que a melhor definição para o termo seria

Um conjunto de atitudes hostis e agressivas, que ocorrem de maneira direta ou indireta, intencionais e repetitivas e sem motivação evidente, adotado por um ou mais alunos contra outro(s) no ambiente escolar, sem distinção de gênero ou de idade, que apresenta diferença de poder entre os envolvidos, causando dor, angústia e sofrimento para vítima e o sentimento de satisfação para o agressor (MEDEIROS, 2012, p.107).

Assim, por mais que existam contradições entre autores sobre os locais onde o bullying pode acontecer, todos concordam que ele está presente e acontece nas escolas, sendo este o principal local de pesquisas sobre o tema. É compreensível também que o bullying tenha um conceito difícil de ser compreendido pela população já que este é um tema de estudo recente, no Brasil os principais livros que abordam o tema surgiram no país a partir do ano de 2004 com a obra traduzida de Alessandro Constantini e a publicação do brasileiro Aramis Lopes Neto.

A partir desta compreensão é importante ressaltar que o bullying pode ser dividido de duas maneiras: direta e indireta, ambas sendo prejudiciais às vítimas. A direta inclui agressões físicas (bater, chutar, tomar pertences) e verbais (apelidar de maneira pejorativa e discriminatória, insultar, constranger); a indireta acontece através de disseminação de rumores a fim de discriminar e excluir a vítima de seu grupo social, para Fante esta é a que mais causa prejuízo e traumas irreversíveis

(Fante, 2005). Beane nos ajuda compreender melhor o que são essas manifestações de bullying, começando pelo físico, ele descreve:

Bater, dar tapas, cotoveladas e empurrões com os ombros. Empurrar, forçar com o corpo, colocar o pé na frente. Chutar. Tomar, roubar, danificar ou desfigurar pertences. Restringir. Beliscar. Enfiar a cabeça da outra criança no vaso sanitário. Enfiar outra criança no armário. Atacar com comida, cuspe, e assim por diante. Ameaças e linguagem corporal intimidadora (Beane,2010, p. 19-20).

Já o verbal se caracteriza por ações como dar apelidos ofensivos, fazer comentários insultuosos, humilhantes e racistas, provocações repetidas e assédio. Ameaças e intimidação, além de cochichar sobre as crianças pelas costas também se encaixam nessa definição (BEANE, 2010). Já a forma indireta ele observa da seguinte maneira:

Destruir e manipular relacionamentos (por exemplo, jogando melhores amigos um contra o outro. Destruir reputações (focar, espalhar rumores maliciosos e cruéis e mentir sobre outras crianças). Excluir o indivíduo de um grupo (rejeição social, isolamento). Constrangimento e humilhação. Linguagem corporal negativa, gestos ameaçadores. Pichação ou bilhetes com mensagens ofensivas (Beane,2010, p. 22).

Alguns autores dividem as formas de bullying de maneiras diferentes, como Silva, que divide da seguinte maneira:

Verbal (insultar, ofender, falar mal, colocar apelidos pejorativos, “zoar”) física e material (Bater, empurrar, beliscar, roubar, furtar ou destruir pertences da vítima) psicológica e moral (Humilhar, excluir, discriminar, chantagear, intimidar, difamar) sexual (Abusar, violentar, assediar, insinuar) virtual ou Cyberbullying (celulares, filmadoras, internet, etc.) (SILVA, 2011, p. 7).

A autora Beatriz Silva defini o cyberbullying como uma das formas mais agressivas de bullying e acrescenta:

Os ataques ocorrem por meio de ferramentas tecnológicas como celulares, filmadoras, máquinas fotográficas, internet e seus recursos (e-mails, sites de relacionamentos, vídeos). Além da propagação das difamações serem praticamente instantâneas, o efeito multiplicador do sofrimento das vítimas é imensurável. O *cyberbullying* extrapola, em muito, os muros das escolas e expõe a vítima ao escárnio público. Os praticantes dessa modalidade de perversidade também se valem do anonimato e, sem nenhum constrangimento, atingem a vítima da forma mais vil possível. Traumas e consequências advindos do bullying virtual são dramáticos (SILVA, 2011, p. 8).

Podemos dizer, que o *cyberbullying* é uma evolução do bullying, que se expandiu junto com a tecnologia e a forma de nos comunicarmos. Para melhor entender estas formas de bullying é necessário compreender quem participa e quais são seus papéis desempenhados dentro desta violência.

3.1.2 Atores envolvidos no bullying

De forma geral podemos separar esses atores em agressor, vítima e espectador, Cleo Fante vai além e separa-os em cinco classificações. O agressor demonstra pouca empatia, e costuma ser membro de uma família desestruturada, que tem pouco ou nenhum relacionamento afetivo. Os pais costumam ter um comportamento violento ou agressivo para lidar com conflitos. Custa adaptar-se às normas e é considerado malvado e adota condutas anti-sociais (Fante, 2005). Lopes Neto ressalta que “fatores individuais também influem na adoção de comportamentos agressivos: hiperatividade, impulsividade, distúrbios comportamentais, dificuldades de atenção, baixa inteligência e desempenho escolar deficiente”(2005, p.167).

Já a vítima agressora é aquela que reproduz as agressões sofridas, tendo passado por situações de sofrimento na escola, buscando em indivíduos mais frágeis reproduzir a violência que ele mesmo tenha sofrido. Diferente desta, a vítima provocadora é aquela que provoca e atrai reações agressivas com as quais não sabe lidar, ela costuma responder ou brigar, mas geralmente de maneira ineficaz, costuma ser hiperativa, inquieta, dispersiva e ofensora (FANTE, 2005).

Por outro lado, temos a vítima típica que é um indivíduo, “geralmente pouco sociável, que sofre repetidamente as consequências dos comportamentos agressivos de outros e que não dispõem de recursos, status ou habilidades para reagir ou fazer cessar essas condutas prejudiciais” (FANTE, 2005, p. 71). Ela sente dificuldade de impor-se ao grupo, fisicamente e verbalmente, e não tem uma conduta agressiva, o que tranquiliza seu agressor sobre uma possível reação. Por último temos o espectador, é o que presencia o bullying, não sofre nem o pratica, e costuma adotar a lei do silêncio por temer se tornar a próxima vítima do agressor (FANTE, 2005).

Fante (2005) ressalta que mesmo que essa conduta afete todos os envolvidos, ou seja, todos de alguma maneira estão sendo afetados, a vítima é a

que especialmente sofre mais com as consequências negativas do bullying, as quais podem ultrapassar os limites da escola e trazer prejuízos tanto no presente como futuramente em suas relações de trabalho, sociais, familiares, físicas e mentalmente. Lopes destaca que “é pouco comum que a vítima revele espontaneamente o bullying sofrido, seja por vergonha, por temer retaliações, por descrever nas atitudes favoráveis da escola ou por recear possíveis críticas”(2005, p.167). Muitas vezes o bullying ocorre longe do olhar dos adultos, aliado ao fato das vítimas não reagirem e não falarem das agressões sofridas Lopes(2005) acrescenta porque entende-se que pais e professores têm pouca percepção do bullying, subestimando-o e atuando de forma insuficiente para a redução e combate do problema.

É devido a essas características que o bullying é conhecido como uma violência oculta, e Fante (2005) destaca o mutismo da vítima como um dos principais problemas para detecção e a observação dos adultos ao seu redor se torna fundamental para auxiliá-la. Porém a dificuldade de pais e professores de identificar a ocorrência deste costuma dificultar o auxílio à vítima.

Outro ponto relacionado à dificuldade de se lidar com o bullying é a desconsideração deste como um problema. A crença de que o bullying não passa de uma brincadeira e que não deve-se levar este assunto tão a sério, leva a vítima a não expor seu sofrimento ou quando exposto a não ter muitas vezes a atenção necessária, como descrito pelas próprias vítimas em pesquisas individuais realizada por Fante (2005), muitas se queixavam que ao relatarem as agressões sofridas a seus professores, estes não davam atenção e importância ao fato.

Segundo as vítimas, quando reclamavam e pediam ajuda aos professores, as respostas mais comuns que ouviam era para que revidassem ou ignorassem o fato. Infelizmente, tais orientações distanciam-se em muito do procedimento adequado a esses casos, pois não permitem que se tomem as providências cabíveis. As vítimas, nessa hora, precisam de proteção e de soluções que as ajudem a se livrar das condutas agressoras de alguns companheiros – condutas com as quais não conseguem lidar ou às quais são incapazes de responder de maneira eficaz (Fante, 2005, p. 70-71).

Desta maneira em vez do problema ser resolvido ele se agrava, levando a criança a enfrentá-lo sozinha, sem orientação da melhor maneira de se lidar com isso, ela acaba muitas vezes se isolando, evadindo-se da escola, perdendo sua auto-estima, criando rancor pelos colegas e a própria escola, entre outras questões.

O levantamento feito pela ABRAPIA(2004) mostrou que entre as vítimas que solicitaram ajuda apenas 23,7% tiveram seu objetivo atingido, ou seja receberam ajuda. Este não é o único problema que é evidenciado na pesquisa, ela aponta também que 51,8% dos autores do bullying admitiram não ter levado nenhuma advertência ou orientação sobre seus atos, tendo assim a certeza da impunidade e da aceitação dos adultos pelos seus atos.

O bullying não é um problema que crianças e adolescentes conseguem lidar sozinhos, a orientação de um adulto para auxiliá-los a compreender e lidar com a situação da melhor maneira possível se faz indispensável, para não haver consequências negativas da violência. É importante ressaltar que as reações e consequências que estas vítimas vão apresentar dependem de outros fatores, que se fazem necessários sua abordagem para melhor compreender tanto o fenômeno quanto as vítimas.

3.1.3 As consequências do bullying e as reações individuais das vítimas

Cada ser humano reage diferente ao mesmo estímulo, Maximiano (2005) diz que todos nós somos semelhantes e diferentes ao mesmo tempo, cada ser humano é diferente não apenas dos demais, mas também de si própria em diferentes momentos de sua vida e em diferentes situações. Silva (2011) afirma que cada um de nós possui uma personalidade, os traços desta são os responsáveis pelas reações que manifestamos diante dos acontecimentos de nossa vida. Sendo que a biologia cerebral não nasce pronta, segundo a neurociência, tudo que manifestamos não está previamente moldado, e pode ser alterada de acordo com nossas vivências de maneira positiva ou negativa. Assim sendo, a autora acrescenta que em função de cada ser humano ter suas próprias habilidades e dificuldades, observa-se comportamentos diferentes frente ao bullying.

Nesse sentido, ela acrescenta que pode-se observar alguns comportamentos diante do bullying, o primeiro é o comportamento de vítimas que têm o auxílio de profissionais da área da saúde mental. Esses profissionais ajudam esses indivíduos a adquirirem habilidades específicas para que diante de provocações, conflitos tenham uma postura mais assertiva, além de trabalhar a autoestima, auto superação e novas relações interpessoais. Outro comportamento observado é do indivíduo que tem como traço da personalidade a resiliência, que é capaz de

transformar a violência sofrida em aprendizado, gerar soluções para superação de seus problemas e traumas.

Porém existem jovens que não conseguem lidar com essa violência e carregam os traumas por toda sua vida adulta, tornando-se adultos inseguros, depressivos, ansiosos e muitas vezes agressivos, até mesmo reproduzindo a violência que sofreram em seus relacionamentos profissionais ou familiares. Outra parcela de crianças e adolescentes podem desenvolver transtornos psiquiátricos graves, como pânico, depressão, bulimia, compulsão, anorexia, ansiedade generalizada, fobias, psicoses, entre outros, como destaca SILVA (2011). Ela destaca também que nesses casos, o bullying é um fator desencadeante para que estes transtornos venham à tona em jovens já predispostos geneticamente a estas patologias.

Ela ressalta o comportamento de crianças que apresentam quadro clínico compatível com transtornos de desenvolvimento, especialmente do espectro autistas, estas apresentam uma significativa piora em seus sintomas físicos e psicológicos quando vítimas do bullying. Assim, observa-se que este tipo de violência causa uma piora em problemas preexistentes, como também pode abrir portas para quadros mais graves, estes podem acometer tanto crianças e adolescentes como adultos como consequência da violência sofrida no período escolar.

3.1.3 O bullying como violência

O bullying é uma forma de violência extremamente nociva e mesmo que praticado por um menor gera responsabilidade civil. Além disso, a lei garante ao Estado, a sociedade e a família comando constitucional para agirem preventivamente. Como estabelece o Art. 227(1988)

É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988, não paginado).

Segundo o Art. 942 do Código Civil, "os bens do responsável pela ofensa ou violação do direito de outrem ficam sujeitos à reparação do dano causado; e, se a

ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação” (2002, não paginado). Em caso do autor não ter idade para responder judicialmente, terceiros podem ser responsabilizados pela reparação, o Art 932, também do Código Civil, responsabiliza “os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia” (2002, não paginado). Em outro inciso (IV) são descritos também como responsáveis os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos, sendo assim a escola também pode ser responsabilizada por danos causados por menores que estejam sob sua cautela.

A responsabilidade da escola ou de estabelecimentos de ensino se dá pelo fato de que a partir do momento que os pais deixam seus filhos e lá não podem permanecer no local, é da escola a total responsabilidade pelos mesmos, já que os pais não têm o comando enquanto lá permanecem. As escolas que forem negligentes em tomar providências diante de alertas são obrigadas a indenizar os alunos vitimizados. Fonte ressalta que

quando os pais buscam auxílio na escola e esta não responde adequadamente, a solução será procurar o Conselho Tutelar, que, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente em seu artigo 232, prevê pena para quem "submeter criança ou adolescente sob sua autoridade, guarda ou vigilância a vexame ou a constrangimento" (FANTE, 2005, p. 78).

Porém, quando a escola pede o comparecimento dos pais para tratar do assunto e estes não comparecem ou não dão a devida atenção ao caso, o Conselho Tutelar também deve ser acionado para tomar as devidas providências, afinal a omissão da família dá vez à responsabilidade civil segundo o art. 932, I, do Código Civil (2002).

No Brasil, o combate à violência contra crianças e adolescentes tomou força após a promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), em 13 de julho de 1990, em que crianças e adolescentes passam a ser tratados como sujeitos de direitos e como grupo prioritário. Minayo nos explica que

a violência contra crianças e adolescentes é todo ato ou omissão cometido pelos pais, parentes, outras pessoas e instituições capazes de causar dano físico, sexual e/ou psicológico à vítima. Implica, de um lado, uma transgressão no poder/dever de proteção do adulto e da sociedade em geral

e, de outro, numa coisificação da infância. Isto é, uma negação do direito que crianças e adolescentes têm de serem tratados como sujeitos e pessoas em condições especiais de desenvolvimento (MINAYO, 2001, p. 26).

O ECA (2019) é considerado o maior símbolo da proteção à criança e ao adolescente no país, além disso, ele surgiu para reafirmar a responsabilidade da família da sociedade e do Estado sobre esta parte da população, em garantir as condições de desenvolvimento, assegurando-os de toda forma de violência, exploração e discriminação. Segundo a Lei nº 8.069, artigo 5 sancionada em 13 de Julho de 1990

Nenhuma criança ou adolescente será objeto de qualquer forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão, punido na forma da lei qualquer atentado, por ação ou omissão, aos seus direitos fundamentais (BRASIL, 1990, Art. 5).

Ainda se tratando de violência a Lei da Escuta, sancionada em 4 de abril de 2017, estabelece a garantia de direitos de crianças e adolescente vítimas ou testemunhas de violência, estabelecendo medidas de assistência e proteção, dentro desta está o artigo 4 que tipifica as formas de violências, estas são, violência física, psicológica, sexual e institucional. Sendo que, na exemplificação da violência psicológica encontra-se dividida-se em três sendo a primeira:

qualquer conduta de discriminação, depreciação ou desrespeito em relação à criança ou ao adolescente mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, agressão verbal e xingamento, ridicularização, indiferença, exploração ou intimidação sistemática (bullying) que possa comprometer seu desenvolvimento psíquico ou emocional (BRASIL, 2017, Art. 4).

Enfim, o bullying não pode ser negligenciado, nem ser considerado como brincadeiras normais da idade, nesses casos o Conselho Tutelar e até mesmo, em muitos casos, o Ministério Público devem ser acionados para que o Poder público tome as medidas cabíveis.

3.1.1 Ações frente ao bullying na história

O bullying é uma forma de violência que ocorre tradicionalmente nas escolas e em seus arredores, isso porque esta é uma violência que costuma ocorrer entre

pares e a escola é um dos principais locais onde ocorre este encontro. Silva (2011) afirma que o bullying não traz somente exclusão social mas em muitos casos a evasão escolar, a escola acaba se tornando um ambiente hostil, ao qual a vítima busca evitar. Vale ressaltar a importância de estudos e pesquisas para as medidas antibullying serem tomadas, afinal, até então, sem estas, ações violentas hoje chamadas de bullying, não eram consideradas um problema e sim atitudes normais de jovens, sendo assim consideradas brincadeiras. Voors (2000) enfatiza a importância de Olweus para medidas antibullying serem tomadas

Ele encontrou benefícios para todos os alunos quando o programa antibullying reduziu o comportamento agressivo na escola. Não só uma redução de bullying leva a um menor incidente de violência, mas a moral escolar foi elevada, a evasão escolar foi reduzida, e o desempenho acadêmico geral melhorou (VOORS, 2000, p. 29).

O programa criado pelo Ministério da Educação na Noruega denominado Norwegian Program of Preventing and Managing Bullying in Schools, reunia um conselho de estudantes e professores, que em cooperação com a direção da escola e pais, tinham como meta a prevenção e controle do bullying (Fante,2005).

Além da Noruega, outros países começaram a desenvolver medidas antibullying, como a Inglaterra que desenvolveu inúmeros projetos pautados neste problema. Como a de Sheffield, que é inspirada na campanha norueguesa coordenada por Peter Smith e sua equipe, no período de 1991 e 1993, como resultado dos dados obtidos um material informativo "Don't Suffer in Silence". Além desse, outros programas como o Kidscape, que produz conteúdos relacionados ao bullying; o programa Childline, que disponibiliza um uma linha telefônica de ajuda para crianças; e o Police Research Group, que sugere ações de prevenção (Fante, 2005).

Na Espanha, com o incentivo do Ministério da Educação, universidades do país desenvolveram ações de prevenção. A qual se destaca o Programa SAVE (Sevilha contra a Violência Escolar), criado pela Universidade de Sevilha em 1996, com o objetivo de desenvolver educação de sentimentos e valores através da educação e melhorar relações interpessoais. Coordenado pela catedrática Rosario Ortega Ruiz, o projeto elaborou um pacote didático denominado "Convivência escolar: o que é e como abordá-la", que é distribuído em escolas públicas de Andaluzia (Fante, 2005).

Já o projeto “Uma Confiança Sadia em Si Mesmo”, desenvolvido na Finlândia pelo Ministério da Educação, tem como o objetivo fortalecer a imagem que o aluno tem de si mesmo, oferecendo seminários, recursos pedagógicos e publicação de materiais educativos visando a prevenção ao bullying. Em Portugal um dos projetos desenvolvidos em é o Scan Bullying, que traz em cartoons histórias que abordam o bullying em escolas, baseadas em entrevistas concedidas por alunos de 9 a 13 anos. Em 1993, foi criado também através do Ministério da Educação um comitê para apresentar propostas de medidas preventivas ao bullying, via internet eram enviadas às escolas, seguidas de projetos e programas (Fante, 2005).

No Brasil, projetos antibullying tiveram início após os anos 2000, depois que trabalhos acadêmicos começaram a abordar o assunto, como o programa “Educar Para a Paz” que visava diagnosticar o bullying e aplicar estratégias psicopedagógicas para combatê-lo. No Rio de Janeiro, a ABRAPIA², desenvolveu o Projeto de Redução do Comportamento Agressivo entre Estudantes, e tinha como objetivo diagnosticar o bullying, após os resultados obtidos em parceria com 11 escolas, cada uma delas traçaram suas próprias estratégias para lidar com o problema, resultando em inúmeras formas de ação (Fante, 2005). A autora Cleo Fante também enfatiza o que é necessário para que medidas antibullying deem certo.

A conscientização e a aceitação de que o bullying é um fenômeno que ocorre, com maior ou menor incidência, em todas as escolas de todo mundo, independente das características culturais, econômicas e sociais dos alunos, e que deve ser encarado como fonte geradora de inúmeras outras formas de violências são fatores decisivos para iniciativas bem-sucedidas no combate à violência entre escolares (Fante, 2005, p. 91).

Compreender o bullying como um problema é o início para que abordagens como as citadas acima deem certo, afinal é com a cooperação de terceiros, professores, pais e mestres que ações antibullying tomam vida e força.

3.2 Habilidades sociais e competências socioemocionais

A infância e adolescência são períodos onde a aprendizagem e a convivência social se solidificam, e por isso podem ser identificadas como fases em que os

² ABRAPIA (Associação Brasileira Multiprofissional de Proteção à Infância e à Adolescência) Organização não governamental dedicada à promoção e defesa dos direitos das crianças e adolescentes.

indivíduos se encontram mais vulneráveis, por isso, são considerados momentos críticos para o aprendizado de habilidades sociais e manejo de sentimentos. O déficit de habilidades sociais comprometem fases posteriores do indivíduo, acarretando em problemas psicológicos, como problemas de comportamento principalmente no que diz respeito à violência escolar, desta maneira, cada vez mais a promoção de habilidades sociais vem sendo apontada como protetivas (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

As habilidades sociais vem cada vez mais sendo reconhecidas como parte fundamental para o aprendizado, o sucesso escolar e ao desenvolvimento socioemocional. Assim sendo, pode-se dizer que estas são protetivas de problemas de comportamento como o bullying, facilitando também práticas socioeducativas e o desenvolvimento da criança (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2009).

Cury (2015) acrescenta que indivíduos que não desenvolvem habilidades não cognitivas ou socioemocionais podem ter desvantagens no mundo atual onde cada vez mais este se mostra altamente exigente e estressante. O aprendizado e treinamento destas pode ajudar o indivíduo em situações como pensar antes de reagir, colocar-se no lugar do outro, expressar sentimentos, expor, em vez de impor, proteger a emoção, gerenciar a ansiedade, filtrar estímulos estressantes, trabalhar perdas e frustrações, ser resiliente, ter coerência, autoestima, autoimagem, entre outras.

Competências socioemocionais são previstas na BNCC (Base Nacional Comum Curricular) como essenciais, e são descritas como “atitudes e valores para resolver demandas complexas da vida cotidiana”(2018, p.8). Ela envolve o estudo das emoções, com empatia e pela tomada de decisões responsáveis. A BNCC incentiva os educadores a trabalharem competências socioemocionais em sala de aula a fim de favorecer um vínculo de empatia e respeito, a empatia por exemplo está intimamente ligada ao comportamento pró social e é escassa em comportamentos agressivos e anti-sociais (ARSEVIO, 1997).

A escola sensível aos novos desafios e preocupada com as gerações frágeis nas relações, deve rever sua forma de educar. Todos os aspectos devem sofrer mudanças, tais como investir na formação de seus profissionais, no currículo escolar mais leve, ir além dos conteúdos formais, olhar a pessoa, seu contexto, sua expressão e seus sentimentos. Dessa forma o ambiente escolar e suas relações têm valor para a vida, para Fraiman “não somente desenvolver sua inteligência

cognitiva mas também a investir em outras tais como a inteligência emocional e a inteligência social, favorecendo sua capacidade de trabalhar bem as competências socioemocionais” (2019, p.31).

As habilidades socioemocionais inerentes ao ser humano devem ser despertadas, trabalhadas, enriquecidas e exploradas e Cury afirma ao dizer que “cada ser humano é um mundo a ser explorado, uma história a ser compreendida, um solo a ser cultivado”(2019, p.33). Logo, a educação terá que ter as portas abertas e formar educadores hábeis no foco além do cognitivo, explorar habilidades socioemocionais, são as que dizem a respeito do interior das pessoas. Como lidar com suas emoções e com as dos outros.

Ou seja, as habilidades socioemocionais nada mais são que um processo de entendimento e manejo das emoções, relacionada a forma como agimos diante de situações ao qual somos expostos, já as habilidades sociais dizem respeito a forma como agimos em sociedade e com outras pessoas. Assim sendo, quando trabalhadas essas habilidades ajudam os estudantes a compreender e respeitar o próximo, trabalhando a empatia, o autoconhecimento entre outras habilidades.

3.2.1 Habilidades socioemocionais na comunidade escolar

É dentro do ambiente escolar que os jovens passam grande parte do seu dia, é ali que se inicia a construção dos círculos sociais e interações fora de seu círculo familiar, é a partir destas relações de convivência, familiares e de grupos próximos, que eles constroem e adquirem valores e princípios. Henz (2010) menciona que o ser humano precisa aprender tudo após nascer e sua construção sócio cultural acontece através da educação e das interações com o mundo e seus semelhantes.

A escola surge para as crianças como um novo cenário e assim uma nova oportunidade de aprender sobre o mundo, com colegas, professores, que acabam surgindo como novas referências diferentes das familiares, essa troca de experiência traz a possibilidade da criança desenvolver ou restringir suas habilidades socioemocionais (RIQUELME, MUNITA. 2017). Segundo Valadão e Santos (1997), é na escola que acontece a ampliação de uma identificação com a família para uma identificação mais geral com um grupo social, assim sendo, a construção do ser social. Este contato que ali acontece também se faz importante

na rotina escolar, na motivação destes com as atividades escolares e no estar presente neste ambiente, Médici afirma que

Na idade escolar o essencial da vida para o pequeno aluno são, indiscutivelmente, as relações que o ligam aos outros. Essas relações são também, sem interrupção, marcadas por uma necessidade de valorização. É delas que a criança retira a confiança em si mesma, a força do seu impulso (Médici, 1961, p. 49).

Para isso, um ambiente escolar saudável, cercado por respeito, diálogo e compreensão se faz indispensável para que seus alunos se sintam seguros e confiantes para participar deste. Costa e Faria (2013) defendem que o ensinamento das competências socioemocionais aos alunos torna-os mais ajustados a nível de envolvimento e tomadas de decisões no ambiente escolar, tornando-os mais responsáveis, mais empáticos e mais ativos na sociedade.

Para Del Prette e Del Prette (2005) muitas das dificuldades de aprendizagem apresentadas por crianças estão relacionadas a problemas emocionais e de comportamento. Estas competências quando trabalhadas acabam potencializando o rendimento escolar, diminuindo os problemas comportamentais, gerando por sua vez comportamentos sociais mais positivos, menos estresse emocional e melhores resultados acadêmicos (Greenberg et al., 2003). Nesse sentido Costa e Goldmeyer acrescentam que as habilidades socioemocionais não precisam ser trabalhadas como um conteúdo isolado, nem ocupar o espaço das habilidades cognitivas, e sim interligá-las de maneira a formar uma aprendizagem mais significativa, já que as habilidades socioemocionais colaboram para o desenvolvimento das cognitivas.

Para Libâneo (2005) a educação de qualidade tem a função de promover o domínio de conhecimentos e desenvolver habilidades cognitivas e afetivas que são indispensáveis para suprir as necessidades tanto individuais como sociais dos indivíduos. A escola vai muito além de ensinar conteúdos ela é responsável por formar cidadãos, nesse percurso o estudante deve ser preparado para viver em sociedade, cabe a ela formar alunos com senso crítico, autônomos, conscientes e reflexivos um dos maiores defensores desse modelo de educação foi o educador e filósofo Paulo Freire, segundo ele

Estar sendo é a condição, entre nós, para ser. Não é possível pensar os seres humanos longe, sequer, da ética, quanto mais fora dela. Estar longe ou pior, fora da ética, entre nós, mulheres e homens, é uma transgressão. É

por isso que transformar a experiência educativa em puro treinamento técnico é amesquinhar o que há de fundamentalmente humano no exercício educativo: o seu caráter formador. Se se respeita a natureza do ser humano, o ensino dos conteúdos não pode dar-se alheio à formação moral do educando. Educar é substantivamente formar. (Freire, 2000, p.36).

As habilidades socioemocionais entram neste contexto tanto para a formação moral do indivíduo quanto para o bem estar social no ambiente escolar e fora. A ética é trabalhada quando nosso pensamento crítico também é, quando os alunos são chamados a refletir sobre as atitudes que se referem ao bullying. Freire deixa clara sua posição quando diz que “a capacitação de mulheres e de homens em torno de saberes instrumentais jamais pode prescindir de sua formação ética”(1996,p.24). É de suma importância trazer para esses alunos não só a criticidade diante de problemas sociais e ambientais, mas também diante de comportamentos humanos tanto dentro da sociedade quanto específicos do ambiente escolar, como é o bullying. Para isso, o uso da literatura, por exemplo, propicia vivências próximas a realidade destes, atuando para o estímulo da autoanálise e do desenvolvimento de habilidades socioemocionais.

3.4 Papel da escola frente ao problema

Como já dito anteriormente, o bullying tem uma relação muito estreita com a escola, é ali que grande parte desta violência acontece ou começa, é nela que muitas vezes o pluralismo da sociedade se reflete, as diferenças seja elas quais forem podem originar conflitos. No Brasil, o principal local onde ocorre o bullying é em sala de aula, local esse onde os professores estão próximos dos estudantes, posto privilegiado para a observação dos mesmos, possibilitando a estes também a chance de intervenção e a oportunidade de propor relações interpessoais positivas (DA SILVA *et al* 2017).

À escola compete o processo de aprendizado e a integridade física e emocional dos estudantes, quando não há este cuidado por parte da escola, de intervirem ou de demonstrarem segurança aos alunos, as vítimas podem gerar um movimento de se auto protegerem, que pode culminar em mais violência ou outras consequências negativas emocionais ou físicas. Já os agressores diante da

impunidade sentem-se encorajados a não só continuar cometendo esses atos, como a cometer outros atos infracionais (SILVA *et al* 2013).

Baseado na autoridade que compete ao professor, este tem a responsabilidade de intervir nestas situações, para isto estes devem estar preparados para intervir de maneira adequada (TROOP-GORDON *et al* 2015), porém, segundo Silva (2017) nem sempre estes têm o conhecimento necessário para tal feito ou até mesmo identificarem estas situações, muitos encontram dificuldade para se sensibilizarem com tais atos e banalizam o bullying como uma brincadeira normal da idade assim este reforça que diante desse cenário é necessário haver uma formação inicial e contínua.

Pingoello (2012) reforça em pesquisa realizada com cinco turmas do 6º ano de escola pública e com 8 professores, a importância de ações educativas que visam a prevenção e intervenção ao bullying escolar. Os resultados mostraram que nenhum dos professores sabia lidar com o bullying em sala de aula, segundo eles a maior dificuldade é a falta de conhecimento e o recebimento de informações sobre o fenômeno. Ao final do experimento todos os professores relataram uma melhora significativa do clima em sala de aula, já 52,6% das vítimas relataram que o problema foi resolvido, outras 39,7% relataram a diminuição do mesmo e apenas 7,7% afirmaram que o problema continuou. Já entre os agressores 83% declararam que não praticavam mais bullying, 12 % que diminuiriam e 5% que continuavam com as práticas.

Outro ponto levantado é a importância de se reeducar a comunidade escolar, de modo que o aluno leve para casa um novo comportamento, já que muitas vezes o comportamento apresentado por este na escola reflete o comportamento da família do mesmo. Entende-se por comunidade escolar todos que participam da escola, desde pais, alunos, professores e funcionários, assim é necessário que todos entendam seu papel para o enfrentamento do problema. É necessário também que haja coerência entre a autoridade exercida pelo professor em sala de aula com as dos demais membros da escola, que um não desautorize o outro, para isso se faz necessário que haja um diálogo entre os mesmos (PINGOELLO, 2012).

Bradshaw *et al* (2007) reforça em pesquisa realizada com estudantes e professores a baixa percepção que os educadores têm diante do problema, quando estes relatam um número muito abaixo dos relatados pelos alunos. Com base nas informações relatadas pelos professores o número de casos seria menor que 10%,

já nos relatos oferecidos pelos estudantes a prevalência de vítimas frequentes seria de 33%.

Da Silva (2017) nos apresenta outro fator que pode dificultar o combate ao bullying, por parte de alguns professores, a banalização do problema, a crença de que este comportamento é algo natural da idade, essa opinião pessoal pode influenciar na sua capacidade de reconhecimento, intervenção e prevenção além de causar a problemática de isentar estes da responsabilidade diante do problema, principalmente em sala de aula. As diferentes formas de bullying também podem sensibilizar os educadores de maneiras diferentes, de modo geral a violência física costuma sensibilizá-los mais, assim sendo, consideradas mais graves conseqüentemente as medidas diante destas são mais imediatas e rígidas. Da Silva (2017) reforça as conseqüências negativas de todas as formas de bullying e afirma que a importância deve ser igualitária, é fundamental o auxílio às vítimas de todo tipo de violência seja física, verbal ou psicológica.

Oliveira (2012) acrescenta que não se pode atribuir toda a responsabilidade para o professor, mas este deve compreender que seu papel é fundamental para a prevenção e combate ao problema, ele acrescenta não ver necessidade da total compreensão do termo por parte dos mesmos, já que o bullying nada mais é que o desrespeito ao próximo, sendo esse desrespeito recorrente ou não de nenhuma maneira deveria ser aceito ou ignorado. Neste aspecto ele reforça que não se trata de cobrar-lhes punição e sim de explicar-lhes com clareza o respeito ao próximo e para isso se faz necessário a consciência do professor sobre seu papel.

Segundo Silva (2010) a escola é o principal cenário para trabalhar-se o tema e tendo o professor o principal papel dentro desta é necessário que a sociedade lute por eles na busca por “recursos significativos para a formação intelectual, técnica, psicológica e pessoal” dos mesmos a fim de que dessa forma eles tenham o

comprometimento, o engajamento e a segurança de que necessitam para abraçar de corpo e alma essa causa heróica: educar nossas crianças e adolescentes para uma vida de cidadania plena, em que direitos e deveres que hoje só existem no papel sejam de fato exercidos e respeitados no dia a dia (SILVA, 2010, p. 174).

Chalita (2001) reforça este pensamento quando afirma que o professor é o principal agente do processo educacional sendo a alma de toda instituição de ensino, e que para combater a indiferença, o desrespeito e a falta de solidariedade é

indispensável que haja afeto. Freire reforça esta ideia de sentimento no processo de educação entre professor e aluno quando retrata que sua profissão lida com pessoas e não simples coisas e que por isso não pode recusar sua “atenção dedicada e amorosa à problemática mais pessoal deste ou daquele aluno ou aluna”(1996,p. 52) por ser um ser humano tal qual estes e que é a partir de sua vivência como gente que ele aprendeu o que fazer como docente.

Assim é possível observar que é necessário que haja uma organização por parte da escola onde se objetifique o papel de cada membro diante de cada situação, e que se desenvolva um apoio mútuo entre os mesmos para enfrentamento do problema, o diálogo entre toda a comunidade escolar se faz indispensável para que isso ocorra. O professor precisa do apoio dos demais membros da comunidade para que em sala de aula ele possa desenvolver e aplicar medidas que serão mantidas fora desta, ou seja, que quando ultrapasse suas possibilidades os demais integrantes tomem as providências cabíveis, não deixando os educadores sozinhos neste combate.

3.5 Conhecimento por parte dos professores

É importante ressaltar que todas as ações de enfrentamento e combate ao bullying devem partir de adultos responsáveis, sejam como mediadores, interventores ou orientadores, a única ação que compete às crianças e adolescentes é a busca por auxílio a um adulto. Frente a realidade que o bullying é considerado um problema oculto (FANTE,2005) é importante que estes adultos estejam preparados para todas as situações possíveis em que o bullying se apresenta. Para isto o conhecimento do tema se faz indispensável, para Barreto(1994) o conhecimento é produzido através da informação quando esta é adequadamente assimilada, sendo esta conhecida como mediadora na produção de conhecimento.

Em pesquisa realizada por Silva et al (2010) com professores do 6º ano do Ensino Fundamental de uma escola pública, constatou-se que os professores conceituavam o bullying de maneira incompleta e pouco aprofundada, além de afirmarem não se sentirem preparados para identificarem e lidarem com as situações de bullying que ocorrem em sala de aula e que medidas voltadas a prevenção são raras.

A pesquisa realizada por Clemente et al (2020) revelou dados semelhantes aos descritos anteriormente por Silva et al (2010), nesta os professores participantes atuavam no 5º, 6º e 9º ano de escolas públicas. Os professores relataram que o conhecimento sobre o tema não estava em pauta em reuniões, treinamentos ou outras maneiras de atualizações sobre o tema. O estudo finaliza afirmando que é nítido a necessidade de maior conhecimento sobre o tema pelos mesmos e que medidas imediatas poderiam ser tomadas através de workshops e oficinas que disponibilizassem orientação.

Silva (2013) revela em pesquisa com professores em exercício e em formação, que o problema já se inicia quando este tema é pouco abordado tanto no processo de formação inicial como em formação continuada. Os professores em exercício afirmaram agir somente diante da observação do fenômeno e os estudantes em formação declararam que agiriam diante da observação do bullying, ignorando o fato que nem todos os casos acontecem diante de suas percepções.

As diversas pesquisas realizadas sobre o tema, conhecimento dos professores sobre o bullying, trazem resultados muito parecidos, a de pouco conhecimento aprofundado sobre o tema por parte destes. Fung (2012) ressalta que um maior conhecimento por parte dos professores do problema contribuiria para o reconhecimento da gravidade colaborando para modificação de crenças e que isto estimularia intervenções adequadas em especial as de prevenção. Levando em conta que o conhecimento se forma através do recebimento de informações, se mostra necessário que estas cheguem de maneira correta até os professores para que assim possa ser refletido em ações e medidas aos alunos.

3.6 Design de informação

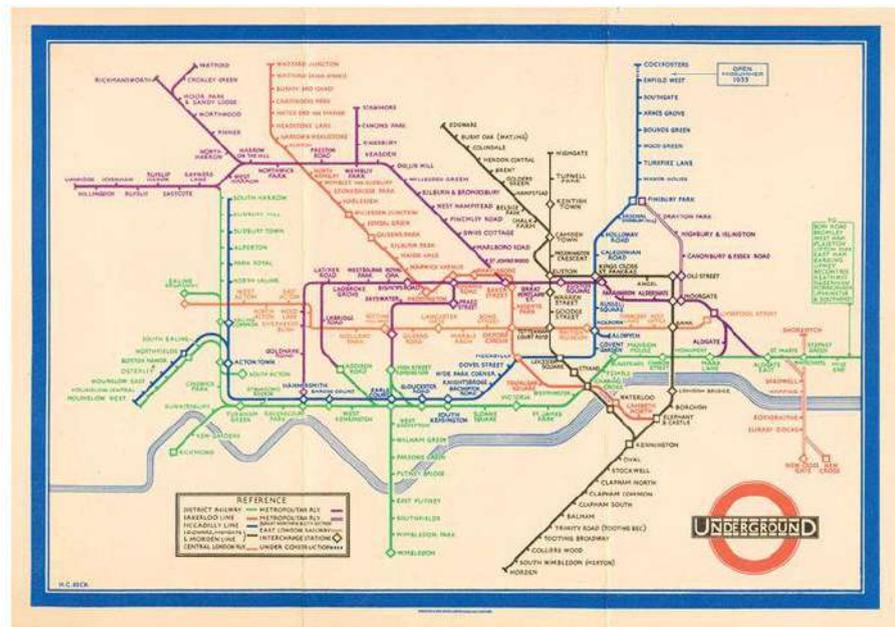
Compreende-se por design de informação o projeto de informação, ou seja, a organização de dados, que por vezes estão desestruturados, transformando-os em informação de valor e significado, sendo o papel do designer de informação criar ordem (FERNANDES,2015). Sua origem está no design gráfico e editorial, porém seu objetivo não é substituir estes nem outras disciplinas visuais, mas sim oferecer estrutura para que elas expressem capacidades (SHEDROFF, 2000). No Brasil a Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI o define-o como

uma área do Design cujo propósito é a definição, planejamento e configuração de uma mensagem e os ambientes em que ela é apresentada, com a intenção de satisfazer as necessidades informacionais dos destinatários pretendidos e promover eficiência comunicativa. (SBDI, 2020, não paginado)

Bonsiepe (1999) caracteriza como um domínio em que os dados são visualizados por meio de seleção, organização, conexões, hierarquização e distinções visuais que permitam assim uma ação eficaz, sem que o meio em que tais conteúdos estão disponibilizados seja definido. Para ele, o design pode facilitar a recepção e interpretação de dados e informações a partir da maneira que estes são organizados. Assim, ele colabora para que o sujeito seja motivado a pensar, julgar e desenvolver-se independentemente quando este contribui com o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade através da facilitação de recebimento de conhecimento (MARTINS, 2008).

Para Frascara (2011) o processo de design de informação se divide em duas etapas: a primeira se dedica a organização da informação e a segunda ao planejamento e implementação da sua apresentação visual, estas informações podem ser apresentadas de duas formas linguísticas e não linguísticas e serem dispostas em meios impressos, virtuais, tridimensionais, etc. Um exemplo de design de informação que é considerado uma revolução neste campo é o mapa das linhas do metrô de Londres desenvolvido pelo designer Harry C. Beck em 1931. Antes de seu desenvolvimento as linhas do metrô eram sobrepostas sob o mapa das ruas o que era desnecessário para os usuários, inspirado nos diagramas de engenharia elétrica Beck projetou um mapa que tornou-se padrão para os que vieram depois dele.

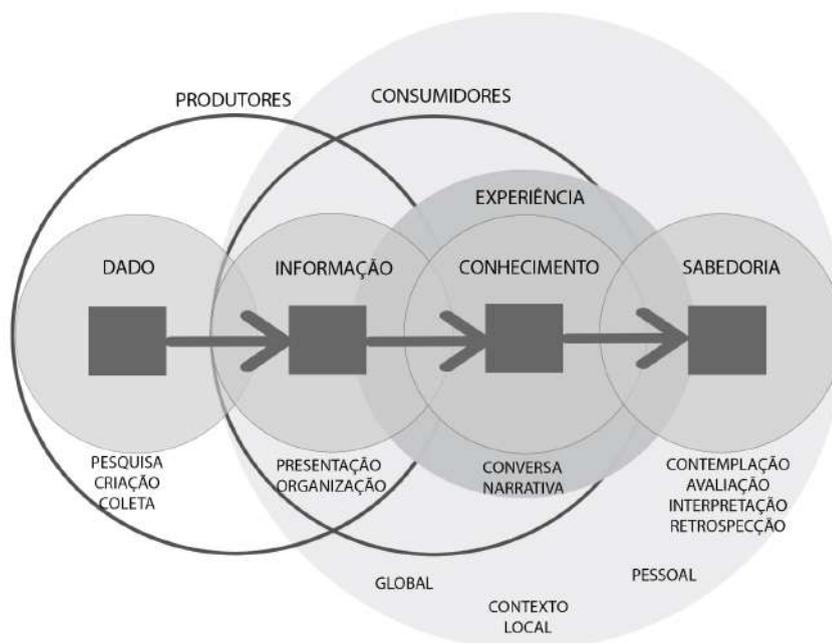
Figura 1– Mapa desenvolvido por Beck para o metrô de Londres



Fonte: Reprodução.

Observa-se assim, que este campo do design diz respeito à disponibilização de informações, com foco em seus usuários, Frascara (2011) ressalta que um bom design de informação deve ser: acessível, apropriado(para seu público), atrativo, confiável, completo, conciso, relevante, oportuno, compreensível e apreciado por sua utilidade. Shedroff (2000) exemplifica através da imagem a seguir como ocorre o processo da informação para o conhecimento

Figura 2 – Transformação de informação para conhecimento



Fonte: adaptado Shedroff (2000).

A figura demonstra que através de dados forma-se a informação, que gera conhecimento e que pode vir a tornar-se sabedoria. Shedroff (2000) afirma que a informação torna os dados significativos para o público quando estes são organizados e apresentando-os para o público de maneira significativa e apropriada. Para Lupi o objetivo principal da visualização de dados é abrir os olhos das pessoas para novos conhecimentos, Katz (2012) acrescenta que

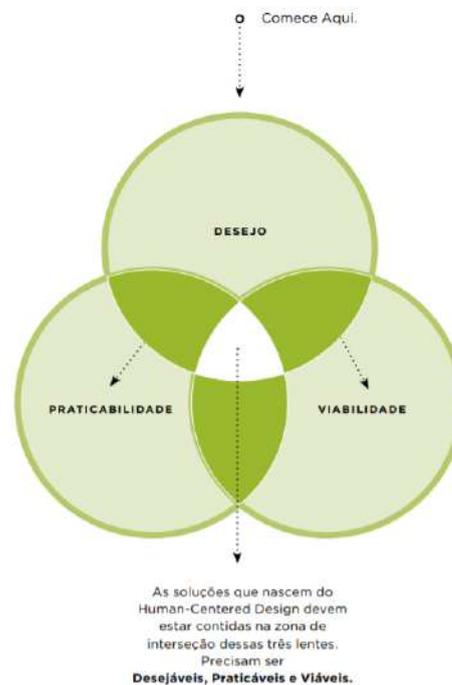
A tarefa de designers da informação no passado – particularmente cartógrafos – era criar a "informação" onde não existiam dados, e que a tarefa de designers de informação hoje é refinar e reduzir uma superabundância de dados em informações significativas e utilizáveis. Design da informação, quando bem sucedido - seja na mídia impressa, na internet, ou no ambiente – representa o equilíbrio funcional do significado da informação, as habilidades e inclinações do designer, e as percepções, educação, experiência e necessidades do público (Katz, 2012: p. 18).

Resumidamente o design de informação tem como objetivo transmitir informação a seu usuário de maneira acessível, compreensível, útil e simples hoje ele tem uma importante atuação diante da nova realidade onde a produção e circulação de informações modifica-se de forma cada vez mais dinâmica, transformando assim também as formas de aprendizado.

4 METODOLOGIA

O HCD (Human-Centered Design) foi o método escolhido para ser trabalhado já que este tem o ser humano como foco, sua proposta é de um design baseado em características, desejos e necessidades humanas. O HCD foi um kit de ferramentas projetadas pela empresa IDEO (2009) a qual o separa pelo que eles chamam de três lentes, o desejo é o que as pessoas desejam, após é analisado pelas lente da praticidade o que é possível ser feito, e o que é viável pela lente da viabilidade.

Figura 3 – As Três Lentes do Human Centered Design



Fonte: IDEO (2009)

O processo se divide por três fases, a primeira “ouvir”, se caracteriza por pesquisas de campo realizadas com o público alvo ou profissionais da área, a segunda “criar”, se caracteriza por traduzir as pesquisas em soluções ao problema, a terceira e última, “implementar” é a fase onde as soluções são implementadas, assim sendo, o HCD fornece a base para os métodos utilizados neste projeto.

A metodologia baseia-se no design thinking que traz uma abordagem mais sensível, com foco em métodos que conciliam as necessidades das pessoas ao que é tecnologicamente executável, sendo um de seus maiores defensores o designer

Tim Brown. Em seu livro intitulado em português “Design Thinking: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias” ele acrescenta

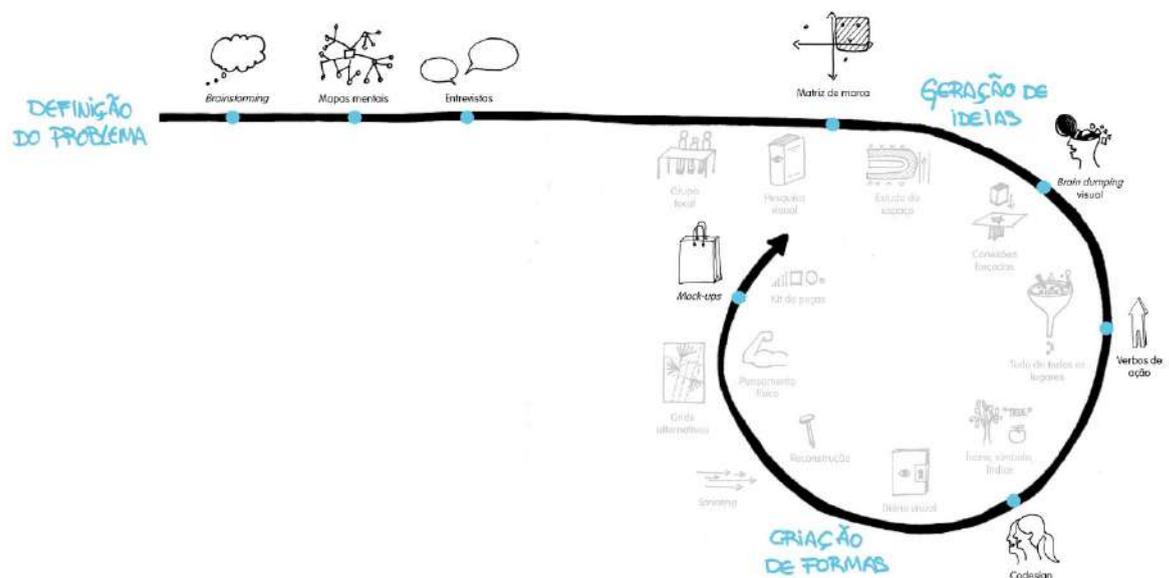
Não se trata de uma proposta apenas centrada no humano; ela é profundamente humana pela própria natureza. O design Thinking se baseia em nossa capacidade de ser intuitivos, reconhecer padrões, desenvolver ideias, que tenham o significado emocional além do funcional, nos expressar em mídias além de palavras ou símbolos (BROWN, 2010, não paginado).

Brown descreve como uma atividade empática, em chegar às pessoas por meio da conexão e do entendimento humano, “empatia é o hábito mental que nos leva a pensar nas pessoas como pessoas” (Brown, 2010, p. 47). Para ele o objetivo do design thinking é traduzir as observações feitas em insights e para que isso aconteça precisamos de empatia, é através desta proposta, de ver o mundo pelos olhos dos outros, que torna-se possível compreender o que este necessita.

Frascara (1997) afirma que o design pode afetar o conhecimento, atitudes e comportamento das pessoas e por isso deve ser visto como um ponto de interação entre as situações existentes, situações desejadas e pessoas afetadas. E por isso a principal preocupação do designer deve ser o impacto e não com a produção.

Baseando-se nisso a marca e o produto será desenvolvida seguindo a metodologia de Ellen Lupton (2013) que também tem como base o design thinking, seu método é dividido em três etapas, a definição dos problemas, a geração de ideias e a criação de forma. Ela trás dinâmicas focadas no usuário, conciliando aspectos analítico e intuitivo, sendo que este processo pode, segundo ela, misturar, combinar e adaptar as técnicas propostas.

Figura 4 – Metodologia Lupton



Fonte: Lupton(2013)

Já o serviço será baseado na metodologia de Marc Stickdorn e Jakob Schneider (2014) que seguem cinco princípios do Design Thinking de serviços: Centrado no usuário; Cocriativo; Sequencial; Evidente; Holístico. Seguindo assim três etapas “a do pré-serviço (entrar em contato com um serviço), a da prestação do serviço (quando os usuários experimentam, de fato, o serviço) e a do pós-serviço” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 43).

Figura 5 – Processo de execução do projeto

OUVIR	CRIAR	IMPLEMENTAR
Pesquisa de campo Estudos de caso Entrevistas/co-criação Personas/mapa de empatia Pesquisa visual (marcas, serviços e produtos) Pesquisa de tendências Briefing (o quê, por quê, para quem, como, quando, etc.) Diretrizes projetuais	Design de marca Pesquisas iniciais Naming da Marca Geração de alternativas Criação da forma Cromia da marca MIV/Brandbook Design de serviço Blueprint de Serviço Business Model Canvas de Serviço Design de produto Pesquisas iniciais Mapa de Expectativas Geração de alternativas	Design de Marca Manual de marca Pontos de contato da marca Design de Serviço Consultorias Workshops Site Redes sociais Design de Produto Cartas

Fonte: da autora (2021)

A partir do estabelecimento dos processos aqui descritos parte-se agora para o desenvolvimento do projeto.

5 Ouvir

Esta fase procura ouvir e entender a partir de entrevistas, questionários, que possibilitam conhecer melhor as pessoas que enfrentam ou estão relacionadas com o problema, esta etapa se caracteriza pela empatia, esta é importante para entendê-las antes de projetar, compreender o que elas precisam ou é necessário.

5.1 Coleta de dados – entrevistas

Segundo Goldenberg (2004), o caminho percorrido pela pesquisa se dá pelo tema escolhido, é ele que define os objetivos a serem atingidos e as pessoas a serem alcançadas. Assim a pesquisa deve se iniciar com pessoas que mais compreendem sobre o assunto, que em uma hierarquia de credibilidade ficariam no topo, e após deve-se ouvir também os que são menos ouvidos e procurados para tratar do assunto. Para ela, em uma pesquisa qualitativa a principal preocupação do pesquisador deve ser com o “aprofundamento da compreensão” do grupo pesquisado e não com a representação numérica. As pesquisas com profissionais foram realizadas pessoalmente e através de chamada de vídeo, estas se classificam como abertas com respostas livres sem delimitação de alternativas.

5.1.1 Entrevista com profissionais

5.1.1.1 Psicóloga

Buscando compreender o tema pela perspectiva de especialistas que lidam com a situação frequentemente, foi realizada uma entrevista com a psicóloga Roberta Giroto de Vargas, especialista em terapia cognitivo comportamental da infância e adolescência. A conversa propôs um entendimento maior sobre a visão do profissional sobre o tema, os envolvidos e o contexto em torno do problema.

Para início de conversa, a profissional situa o que podemos chamar de origem do problema, ao relatar o que leva a criança ou adolescente a praticar o

bullying. Essas pessoas, segundo ela, em sua maioria sofrem algum tipo de violência ou vivem em um ambiente violento, muitas vezes onde os pais discutem frequentemente, são crianças que não são muito assistidas, que não tem quem olhe por elas e por isso elas acabam não tendo esse olhar com os outros. Geralmente os agressores também são vítimas de algo seja esta uma violência verbal, física e acabam normalizando este tipo de comportamento.

Segundo ela, os agressores são crianças e adolescentes que costumam estar envolvidas em outros problemas no ambiente escolar, muitas vezes tem a atenção chamada pelos professores ou pela direção, são crianças mais agitadas, que apresentam uma irritabilidade muito grande, são mais agressivas, principalmente com quem eles podem se prevalecer, crianças mais novas ou menores por exemplo.

Sendo que este problema pode ocorrer dos 7 aos 16 anos, a profissional relata que em sua maioria os pacientes que vem até ela são pré adolescentes, entre 9 e 12 anos, faixa etária onde costumam ocorrer mudanças corporais normais da idade, porém que para estes, torna-se muitas vezes motivo para piadas. Ela ressalta também, que isto não é motivo para não ocorrer com crianças mais novas, às vezes uma criança com sobrepeso ou mesmo algo mínimo mas que seja diferente dos demais já é motivo para o bullying começar antes da pré adolescência.

O bullying não é uma situação específica, é algo recorrente com uma mesma pessoa, ou seja, ocorre uma perseguição, não é apenas uma situação isolada, como por exemplo, esta criança ou adolescente não vai ser xingada, humilhada ou agredida apenas uma vez, mas sim diversas vezes durante um longo período de tempo, assim ela ressalta que a principal diferença entre o bullying e uma desavença normal da idade é a frequência, a intensidade e o que vai causando nessa criança de consequência a longo prazo, diferente de uma desavença normal que não costuma ficar tão gravado, a ponto de afetar a autoestima ou crenças.

Para ela é fundamental trabalhar o tema nas escolas, já que é ali o principal local que o bullying acontece, também é o local onde todas as crianças de diferentes classes sociais têm acesso, afinal nem todos tem condições de pagar um psicólogo ou outro profissional que as oriente sobre o assunto e ali todos poderiam ter, na teoria, a oportunidade de contato com o assunto. Ela defende que é preciso mais do que palestras, e que é necessário promover conversas com grupos menores, assim, possibilitando um diálogo mais próximo tanto com a vítima, quanto

com o agressor. Ela ressalta que na maioria das escolas ninguém está preparado para lidar com o problema, nem as crianças, nem os professores e tampouco a direção, e que providências devem ser tomadas, pois as consequências deste problema são muito graves.

Quanto a iniciativas para se trabalhar o tema na região da Serra Gaúcha, ela salienta que desconhece, e afirma que sobre este tema ainda se tem um grande vazio, diferente de outros como drogas e adolescência que são assuntos trabalhados com mais frequência. Este fato pode ser explicado pelo bullying ser uma violência oculta, que ela exemplifica acontecer geralmente longe de um adulto, sendo que a vítima muitas vezes não relata o que está acontecendo com ela, isto pode acarretar numa falta de percepção do problema e iniciativas que trabalhem o tema, tendo no máximo palestras sobre, o que ela garante não ser suficiente.

Para a profissional o ideal para ser trabalhado em ambiente escolar seria criar conversas por turmas através de materiais interativos através da ludicidade, livros, jogos que trouxessem para essas crianças e adolescentes formas adequadas para eles compreenderem o assunto, o que pode fazer com que essas pessoas ganhem confiança e se sintam à vontade para relatarem suas experiências com o bullying, já que muitas vezes eles sofrem e não tem a compreensão do que está acontecendo, eles vêm a tomar consciência depois. Essas iniciativas viriam também em contra disso, para conscientizar quem está sofrendo e quem está praticando do que é bullying, que aquelas atitudes que eles estão pondo em prática, muitas vezes replicando no automático o que aprenderam em casa, causam consequências negativas. Para isso materiais adequados, que chamem atenção, que sejam interativos, que tragam eles para este conteúdo de forma mais suave, de acordo com cada faixa etária, faz toda a diferença, já que segundo ela, não é possível acessar crianças e pré adolescentes só através de uma palestra ou através de uma conversa só do adulto.

Ela ressalta que por ser difícil as vítimas relatarem o que está acontecendo, é importante que os pais observem a mudança de comportamento nos filhos, crianças mais quietinhas podem se revoltar apresentar comportamentos mais agressivos ou vice-versa, uma criança social começa se fechar, se isolar, mudanças muito bruscas no comportamento devem ser observadas com atenção. É importante que os pais mantenham um diálogo aberto com as crianças sobre o assunto, materiais para os pais nessas situações também se fazem importante, já que muitos

pais também têm uma dificuldade de conversar com os filhos com clareza, sabendo explicar, expressar e os materiais auxiliariam estes a exemplificar o que é o bullying, o que fazer nessas situações ou o que não fazer, o porque não fazer. Nesse sentido também se faz importante os pais das crianças vítimas saberem auxiliá-las, entrar em defesa desta, ir até a escola conversar com a professora ou a diretora, conversar com os pais do agressor e estando num nível mais extremo procurar a ajuda de um profissional, já que muitas vezes se desencadeia transtornos que necessitam da introdução de medicações.

A psicóloga acredita que o bullying ainda é uma violência desconsiderada por muitos, sendo muito mais falado nos dias de hoje, tendo um nome, sendo conhecido pela sociedade, porém, ela exemplifica que muitas vezes quando uma criança ou adolescente relata que está sofrendo bullying, na nossa sociedade principalmente, elas acabam ouvindo palavras que invalidam seu sofrimento. Na escola, os professores e outros membros do corpo escolar, diariamente tem diversas atividades para administrar e organizar e por vezes a implicância entre um e outro acaba sendo algo tão normal que passa despercebido pelos mesmos, não sendo levado em conta o estrago que aquilo pode estar causando nessas crianças e adolescentes.

A entrevista com a profissional foi primordial para reafirmar a importância de se trabalhar com o tema e entender um pouco mais não só dos envolvidos como das relações que os cercam e a sociedade como um todo. Por fim, ela apresenta alguns dos materiais usados em seu consultório para atender crianças e adolescentes, os materiais a seguir são usados tanto para situações de bullying, seja com a vítima ou agressores como para outras situações.

Figura 6 – Materiais de apoio utilizados pela psicóloga Roberta



Fonte: da autora (2021)

O primeiro livro apresentado pela psicóloga trás atividades criativas e lúdicas, a psicóloga explica que algumas destas atividades servem de apoio para serem trabalhadas com crianças vítimas de bullying, como por exemplo a descrita como “Sentenças incompletas”, nesta atividade as crianças são convidadas a completar frases, ela explica que as vítimas de bullying tem dificuldade por exemplo de completar a frase “Eu gosto de mim porque...”. Os livros literários também são usados em consultório para entendimento do conteúdo em relação a situações que o paciente vem vivenciando, além de trazer compreensão e sensibilização.

Os materiais que remetem ao ambiente familiar, são importantes para as crianças representarem através de brincadeiras qual a visão de família que elas têm, muitas vezes elas representam suas próprias vivências. Outros materiais são usados para externalizar raiva ou usados por crianças mais “agressivas”, juntamente com outros diversos, além disso, materiais antiestresse são usados com pacientes mais ansiosos.

Materiais de desenho, criação, trabalhos manuais também são usados, aliás são os primeiros a serem usados com novos pacientes, com a medida do tempo, e pela avaliação da psicóloga, essas abordagens são mantidas ao observar que a criança gosta e se expressa melhor através deles.

5.1.1.2 Professor e pesquisador acadêmico

A entrevista relatada nesta etapa foi realizada com o professor e coordenador universitário, que atua na rede pública de ensino. Ricardo Rech é doutor em Ciências da Saúde, pela Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre e Mestre em Saúde Coletiva, pela ULBRA. Desenvolveu, durante sua tese de doutorado pela UFCSPA, uma pesquisa regional em 10 cidades da Serra Gaúcha, que teve como objetivo verificar a prevalência do bullying e possíveis associações. Esta entrevista foi realizada virtualmente, via chamada de vídeo e buscou compreender os dados levantados e a visão do pesquisador sobre o tema deste TCC.

Inicialmente o tema de sua tese seria sobre outros temas incluindo o bullying, de maneira geral a temática seria sobre a saúde de escolares como obesidade, imagem corporal, sintomas para transtornos alimentares, sedentarismo, itens estes

que estiveram presentes em sua pesquisa, porém o bullying surgiu como uma das variáveis fortes tornando-se a principal tendo em vista que na época da realização da pesquisa, em 2011, este era um tema novo ainda pouco explorado na área da saúde.

O estudo foi realizado com alunos de 11 a 14 anos, em 10 cidades da Serra Gaúcha, estado do Rio Grande do Sul, Brasil (Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Farroupilha, Campestre da Serra, São Pedro da Serra, Bom Jesus, Nova Petrópolis, Nova Bassano, Garibaldi e São Marcos) participando voluntariamente apenas escolas municipais, sendo que 4 tiveram estudos amostrais (Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Farroupilha e São Marcos) e 6 estudos populacionais. Alguns requisitos foram que só poderiam participar dos estudos alunos que não tivessem nenhum empecilho para prática de atividade física e apresentassem o TCLE (termo de consentimento livre e esclarecido) assinado pelos pais ou responsáveis legais, vale ressaltar que nem todos os estudantes tiveram o TCLE assinado e por isso não participaram do estudo.

A pesquisa avaliou 5032 escolares, sendo destas 10,1% vítimas de bullying. Nesta avaliação foi utilizado o questionário Kidscape³, da instituição inglesa homônima e na imagem a seguir podemos visualizar os dados do bullying referentes às 10 cidades analisadas.

Figura 7 – Dados sobre o bullying

Bullying	Número	%
Não vítimas	4524	89,9
Vítimas de bullying	508	10,1
Idade agrupada		
11 e 12 anos	2516	50
13 e 14 anos	2516	50
Sexo		
Feminino	2529	50,3
Masculino	2503	49,7

Fonte: Adaptado de Ricardo Rech

³ Kidscape é uma organização que fornece suporte prático, treinamento e conselhos para desafiar o bullying, um deles é o questionário Kidscape que fornece perguntas objetivas relacionadas ao bullying.

Sobre os locais onde o bullying ocorre, segundo os estudantes avaliados, ele destaca que houveram poucos relatos que descreveram o trajeto para a escola como local de ocorrência, enquanto a maioria descreve locais da escola onde há a presença de pelo menos um adulto, que é na sala de aula ou no pátio. Ele afirma que nas escolas municipais avaliadas sempre há a presença de um professor, seja na educação física, seja na entrada e saída ou em recreio, este fato ele relaciona com outro dado levantado no questionário que é a culpa que os estudantes atribuem aos professores e equipe diretiva. Na imagem 6 é apresentado os resultados apenas da cidade de Caxias do Sul, onde a amostra contou com 1.230 estudantes entre 11 e 14 anos, nela pode-se observar as perguntas do questionário Kidscape e os resultados levantados.

Figura 8 – Dados levantados em Caxias do Sul

Vítimas de Bullying	Número	%
Não	1104	89,8
Sim	126	10,2
Quando foi a última vez que sofreu		
Hoje	12	9,8
Nos últimos 30 dias	41	33,6
Nos últimos seis meses	23	18,9
Há um ano ou mais	46	37,7
Quantas vezes sofreu		
Diversas vezes	80	63,5
Quase todos os dias	26	20,6
Várias vezes ao dia	20	15,9
Onde aconteceu		
Indo ou vindo para a escola	15	13,4
No pátio da escola	31	27,7
Nos banheiros da escola	6	5,4
Na sala de aula	22	19,6
No refeitório da escola	4	3,6
Em outro local	34	30,4
Como se sentiu quando aconteceu		
Não ficou com medo	33	26,4
Ficou com medo	17	13,6
Sentiu-se assustado	13	10,4
Sentiu-se mal	50	40,0
Não queria mais ir para a escola	12	9,6
Quais foram as consequências		
Não teve consequências	60	48,0
Consequências ruins	45	36,0
Consequências terríveis	10	8,0
Fez mudar de escola	10	8,0
Tipo de intimidação		
Física	43	38,7
Verbal	27	24,3
Emocional	16	14,4
Sexual	5	4,5
Racista	20	18,0
Na opinião do escolar a culpa é		
De quem agride	24	19,2
Dos pais deles	44	35,2
Dos professores	53	42,4
Da direção da escola	4	3,2
De quem é agredido	24	19,2

Fonte: Adaptado de Ricardo Rech

Para o professor, a principal medida a ser tomada pela escola diante do problema é o estímulo à denúncia, já que a partir do momento que chega ao conhecimento da direção outras medidas podem ser tomadas para a resolução da situação, para ele tanto a vítima quanto o espectador devem se sentir seguros para que haja a denúncia, o conhecimento do tema pelos alunos também se faz necessário já muitos não sabem o que fazer diante desse fato que é novo em suas vidas. A partir do momento que o fato chega ao conhecimento da escola, esta deve conversar com os alunos, tanto a vítima como o agressor, a conversa com os pais também se faz necessária, desse momento em diante cada caso é um caso e outras medidas legais são tomadas dependendo da situação, como o contato com o conselho tutelar e até mesmo com a guarda municipal.

Para ele o tema deve ser abordado com as crianças desde muito cedo, já que muitas vezes, até os oito anos de idade em média podem ocorrer situações que não tenham intencionalidade, porém ele ressalta que os professores não podem deixar passar, nas palavras dele quando ocorre algum conflito que o professor tenha que gerenciar, ele deve transformar isso num ato pedagógico. Nenhuma situação que tenha violência ou discriminação deve ser deixada de lado, independente da idade, conversar com os alunos sobre o certo e o errado é indispensável.

Ele defende que o tema violência seja trabalhado de forma transversal, ou seja, que todos os professores trabalhem com o tema dentro da sua disciplina, não necessariamente sempre com o termo bullying diretamente, mas referentes a ele. Para isso, trabalhos ao qual ele chama de positivo, e cita, por exemplo, a cultura de paz, elogio, bons hábitos, boas maneiras, trabalhados seja diante de literaturas dentro de cada disciplina, minimizam a incidência do problema.

Dentro deste cenário ele destaca a importância que o professor tem diante deste trabalho, afinal é ele que está diariamente trabalhando e conversando com estes alunos e o quanto depende da relevância que estes dão para este tema para que ele seja inserido no contexto de sala de aula. Segundo ele, muitas vezes ocorre uma banalização do bullying, gerando uma generalização do termo, contudo, isso não é correto, esta violência existe dentro das escolas, porém ela tem suas características que a diferencia de uma desavença normal e para isso os professores devem estar atentos às situações. Para ele estes últimos anos o bullying foi um tema muito falado mas poucas atitudes foram tomadas, sendo esta

uma violência que causa consequências tanto na vítima como no agressor, medidas devem ser postas em prática, assim ele exemplifica como seria na visão de um jovem agressor, que nunca recebeu uma advertência sobre suas atitudes, o pensamento dele sobre a sociedade diante de atitudes erradas tanto no presente como no futuro.

A comunidade escolar se divide em alunos, professores, equipe diretiva e pelos pais, para resolução do problema é preciso que haja um trabalho em equipe, onde cada um diante de suas responsabilidades frente ao problema faça o seu papel, nem a escola nem os pais conseguem solucionar esse embate sozinhos um precisa da colaboração do outro.

5.1.2 Questionários com vítimas de bullying e professores

Buscando melhor entender este problema e respeitando crianças e adolescentes que estão passando por esta situação, o primeiro questionário foi realizado com adultos que afirmam já terem passado por situações de bullying na infância ou adolescência. Assim foi formulado um questionário com perguntas baseadas em questões levantadas por teóricos do tema como Fante (2005) e Silva (2010) citados anteriormente, e disponibilizadas online através do compartilhamento em redes sociais como Facebook e Whatsapp gerando um maior alcance desta e facilitando o contato com o público alvo. A seguinte pesquisa buscou entender o passado e o presente destas vítimas, através de questões abertas e fechadas, no total 19 pessoas responderam o formulário as quais se encontravam na faixa etária dos 18 e 30 anos sendo 14 mulheres e 5 homens. Destes, todos afirmaram ter sofrido Bullying verbal (insultar, ofender, falar mal, apelidos pejorativos), oito psicológico e moral (Humilhar, excluir, discriminar, chantagear), seis físico (Bater, empurrar, beliscar, destruir pertences), dois virtual(usar as redes sociais para humilhar, etc.), dois sexual (exposição da nudez ou a nudez, toques e insinuações).

Quando questionados se na época buscaram ajuda de algum adulto treze responderam que não, quatro dos pais e quatro de professores, dos que buscaram ajuda alguns relataram o que ouviram de pais e professores, como as seguintes falas “que era uma brincadeira normal”, “Para eu não dar bola”, “Só disseram para não reagir”, “Minha mãe foi até a escola conversar com quem estava praticando bullying comigo”. Quando perguntado se essa orientação foi importante e ajudou a

resolver o problema, apenas um afirmou que ajudou mas que não resolveu o problema, os outros foram unânimes em dizer que não ajudou nem resolveu o problema.

Questionados sobre que atitudes gostariam que fossem tomadas na época, muitos não souberam o que responder, porém, outros disseram que “gostaria de ter buscado ajuda”, “Acredito que só queria que de alguma forma parasse, mas não sei dizer como”, “Os alunos fossem punidos com normas mais rígidas”, “Que alguém tivesse prestado atenção e me ajudado”, “Eu gostaria que tivessem conversado e mostrando para essas pessoas que isso não era certo”, “Ao menos repreender a pessoa que fazia aquilo”, “Que tivessem se importado, tomado atitudes, me ajudassem”. Levando em conta que grande parte do Bullying acontece nas escolas os entrevistados foram questionados se já haviam sofrido esse tipo de agressão na frente de um professor(a), onze afirmaram que sim, sete que não se recordavam e apenas um que não, sobre a atitude que estes tomaram apenas um respondeu que o agressor foi repreendido e levado a diretoria.

Em relação a como o bullying havia lhes afetado na época obtivemos em grande parte repostas como insegurança, afastamento social, exclusão, fobia-social, auto-estima baixa, tristeza, medo, depressão, timidez, problemas com falas em público e falas como “Sentia que minha presença incomodava”, “Desisti de estudar”, “Me deixou insegura, depressiva, não saia, evitava participar de qualquer atividade que pudesse, evitava até de sair na frente de casa, perdi muitas oportunidades por isso”, também foram citadas. Questionadas se ainda carregam alguma consequência negativa dos fatos até hoje, sete responderam que talvez carreguem, sete que sim, as quais em sua maioria citaram ansiedade, depressão, insegurança, baixa auto-estima, dificuldade de interagir com outras pessoas e medo de exposição.

Buscando compreender o lado do profissional que está inserido neste cenário onde costuma ocorrer o bullying, um segundo questionário foi realizado com profissionais da educação. Esta também foi aplicada em formato de formulário online, tendo questões fechadas e objetivas, os profissionais entrevistados são de escolas públicas e privadas, ao total 19 profissionais da educação responderam. Quando questionados se haviam recebido orientação para lidar com situações de bullying durante sua formação, 12 responderam que sim e 7 que não. Quando

perguntado sobre a escola em que atua ter meios para auxiliá-los em relação a situações de bullying, todos foram unânimes em dizer que sim.

5.1.3 Entrevista com vice-diretora

A partir destas entrevistas anteriores surgiu a necessidade de aprofundar algumas questões relacionadas às iniciativas e ações que as escolas desenvolvem relacionadas ao bullying. Com isso, buscou-se ouvir uma profissional de educação, que atua como vice-diretora, de uma escola particular de ensino fundamental e médio na região metropolitana de Porto Alegre/RS. Esta ocorreu de maneira online através de uma plataforma de videochamada, esta buscou compreender como a escola age frente ao bullying, desta maneira levantou-se os seguintes passos:

1. O Serviço de Orientação Educacional (SOE) faz a escuta do caso seja ele vindo dos educadores, do serviço de disciplina, dos educandos ou de familiares;
2. Além da escuta, o SOE faz a observação junto aos educandos envolvidos para apuração dos fatos;
3. O SOE dialoga com os educandos envolvidos para ouvi-los;
4. Aos envolvidos se propõe alternativas de intervenção e resgate, e após isso são realizados acordos;
5. Durante estes passos a família, na pessoa do responsável, é chamada à escola e, em conjunto, são combinadas estratégias de intervenção e ajuda. Quando se faz necessário diálogo com os especialistas, o SOE faz contato. Na sua maioria, os profissionais costumam comparecer à escola. Caso não seja possível, o SOE se dirige até o consultório do especialista para dialogar na intenção de propor alternativas para melhor conduzir a situação. Em alguns casos a família se faz presente neste atendimento;
6. Se a família não comparece, neste processo, a escola convoca o Conselho Técnico Administrativo Pedagógico (CTAP), partilha a situação e realiza uma ata, relatando o que foi efetivamente feito pela escola, as solicitações de presença e acompanhamento da família e a não participação da mesma junto à Escola. Dessa forma, o caso é encaminhado para o Conselho Tutelar da região em que o educando reside;

7. Em casos mais sérios, a situação é encaminhada ao Ministério Público;

8. Em caso de *cyberbullying*, realizado por meio das tecnologias digitais, até o momento a escola conseguiu resolver com a intervenção do SOE, em conjunto com a família.

Assim, esta entrevista foi importante para compreender o processo após o relato de bullying chegar até o conhecimento da escola.

5.1.4. Entrevista com mãe de uma vítima de bullying

A entrevista relatada a seguir foi realizada com a mãe de uma vítima de bullying. A entrevistada criou um grupo de acolhimento virtual no ano de 2016, que reúne mais de oitocentos membros no Facebook. A entrevista teve como objetivo principal entender o que motivou a criação do grupo nas redes sociais, e a entrevistada contou que tudo teve início com a violência sofrida na escola por seu filho, que durou pouco mais de 4 anos. Ela destaca que esta situação chegou até seu conhecimento através da criança, que relatou o que estava ocorrendo pela primeira vez aos 6 anos de idade. A criação do grupo surgiu pela vontade de ajudar outras mães que estavam passando pela mesma situação com seus filhos. Atualmente, o grupo recebe um público variado que, além de mães, conta com pessoas adultas que sofreram bullying durante a infância e adolescência e que buscam uma rede de apoio virtual que possibilite o compartilhamento de vivências e relatos. Pedidos de ajuda são bastante frequentes, sobretudo de adultos, que ainda carregam consigo os traumas da violência vivida e que os prejudicam nos dias atuais.

Ela também destaca as dificuldades que enfrentou diante deste problema, já que logo após seu filho relatar o que estava acontecendo ela foi imediatamente até a escola, que desdenhou e negou a situação. Então, a entrevistada decidiu matricular seu filho em outra escola. Pouco tempo depois, no novo ambiente, o bullying começou novamente. Do 1º ao 8º ano – e em três escolas diferentes – seu filho sofreu com o bullying diariamente, e isso desencadeou uma série de problemas como crises de pânico, depressão, transtorno de ansiedade, automutilação, pensamento suicida, medo de desenvolver amizades, compulsão alimentar, entre

outros. Hoje, aos 16 anos de idade, o adolescente ainda carrega consigo algumas consequências, mas ela ressalta que graças ao acompanhamento adequado, a situação está sob controle. Atualmente, uma das suas maiores críticas gira em torno do tema não ser uma das prioridades dentro das escolas do país. Ela é enfática ao afirmar que, como mãe, sua meta é ajudar outras mães e, como professora, auxiliar outros professores e funcionários que se deparam com situações de bullying e muitas vezes ficam sem saber o que fazer. Ela também ressalta que todos nós somos responsáveis e não podemos nos omitir diante deste acontecimento que vem destruindo a vida de tantas crianças. Ela nutre a esperança de um dia não precisar mais compartilhar tantas notícias ruins no grupo como alerta, e, enquanto isso não acontece, ela declara que vai continuar usando sua voz na luta contra o bullying.

5.1.5 Cocriação

A cocriação segundo Lupton (2020) busca junto aos usuários o contexto para entender e buscar novas soluções. Para isso a empatia é fundamental, é através dela que reconhecemos e compartilhamos os sentimentos de terceiros, para isso entrevistas, observações entre outros meios podem ser usados para melhor compreender estes. Para ela entrevistas, questionários, mapa de palavras, diários entre outros meios são úteis, e servem como um aquecimento antes da cocriação.

Assim, a cocriação se deu da seguinte maneira, primeiro foi definido quais seriam as pessoas e profissionais que poderiam colaborar com o projeto, levando em conta o conhecimento destes sobre o problema e a ligação com a possível solução. Após isto foram convidados a participar da cocriação três pessoas entre profissionais e possíveis usuários, foram estas uma psicóloga, uma vice-diretora e uma professora. A primeira interação deu-se individualmente com cada uma delas, pessoalmente e por meio de vídeo chamadas, nesta primeira conversa foi explicado o problema, o tema e como aconteceria esta cocriação. A segunda interação aconteceu por meio de vídeo chamada e reuniu as três participantes, nesta além de suas opiniões foram expressadas ideias e experiências vividas. Vale ressaltar que a interação com este grupo ocorreu durante todo o processo de desenvolvimento do projeto, estas não participaram somente desta troca por busca de ideias e soluções, mas sim visualizaram e opinaram durante todo o processo.

5.2 Personas

Para Lupton (2017) as personas são usadas para imaginar arquétipos de usuários, que possuem desejos e capacidades diferentes para interagir com o que está sendo projetado. Uma boa persona é baseada em pessoas reais e ajuda o designer a criar empatia e a focar as soluções nas necessidades desses usuários. As personas apresentadas seguir baseiam-se na ficha de persona proposta por Lupton (2017) que organiza em nome, descrição, vida pregressa, recursos, emoções, objetivos e cenários. Com isso, a autora propõe o planejamento de situações em que cada persona vai interagir com o que está sendo projetado.

Persona 1 – Carina, a educadora

Carina, 28 anos

Descrição: a educadora

Vida pregressa: dedicada, Carina se formou nova e com 24 anos já começou a lecionar para o ensino fundamental em uma escola da sua cidade.

Recursos: Carina sempre está atenta aos seus alunos, ela sabe que para uma aprendizagem eficiente necessita muito mais que a atenção dos mesmos, ela necessita que eles estejam bem emocionalmente.

Emoções: Carina se sente bem ao ter a confiança de um aluno ou mesmo só o fato de lhe ajudar de alguma maneira, ela sente que muitas vezes os alunos veem nela a figura de um ser confiável e se sente frustrada ao saber que muitas vezes seus alunos apresentam um comportamento diferente e não se abrem a ela sobre o motivo a deixando sem saber o que fazer para ajudá los.

Objetivos: Carina vê como essencial o ensino de temas sociais e emocionais em sala de aula, afinal atuar na formação moral dos alunos é dever da escola e só assim é que pode-se promover o pleno desenvolvimento aos alunos como cidadãos.

Cenário: ela sempre está em busca de temas e materiais novos que a auxilie em sala de aula a trabalhar com situações morais e emocionais. Certo dia surge a oportunidade dela participar de um workshop em sua cidade que proporcionará conhecimento e interação, ela vê a oportunidade de crescimento tanto pessoal como profissional. Esta oportunidade proporciona que o conhecimento adquirido reflita em seus alunos e colabore para um ambiente escolar melhor.

Persona 2 – Carla, a diretora

Carla, 47 anos

Descrição: a diretora

Vida pregressa: Carla é formada em pedagogia, por 20 anos trabalhou em sala de aula na missão de professora, hoje ela é diretora da escola a qual deu aula e onde seus dois filhos estudam.

Recursos: Carla ocupa hoje uma posição de bastante responsabilidade, assim ela procura buscar o melhor para todos os membros da comunidade escolar

Emoções: Como mãe ela compreende o quanto o papel daqueles que estão presentes na escola é importante para os estudantes, na ausência de seus familiares são eles os responsáveis pelas crianças e jovens.

Objetivos: Proporcionar dentro de suas possibilidades um ambiente escolar mais saudável, tanto para alunos quanto para professores.

Cenário: Em busca de oportunizar e aprimorar o conhecimento dos profissionais da escola, ela procura na internet profissionais que possam lhe auxiliar, seja através de palestras, rodas de conversas, etc. É nesta busca que ela encontra a possibilidade de proporcionar através de um workshop esta oportunidade. Ela leva até seus os membros administrativos esta possibilidade que concordam e em reunião escolhem o tema que mais lhe interessam no momento.

Persona 3 – Luísa, a aluna

Luísa, 11 anos

Descrição: A aluna

Vida pregressa: Luísa é uma menina muito curiosa e inteligente, sempre atenta e dedicada às atividades em sala de aula. Recentemente o ambiente escolar que era muito apreciado pela mesma tornou-se um ambiente hostil. Por algum motivo que ela ainda não compreende um menino notou características nelas apontadas pelo mesmo como estranhas, a partir disso situações com outros colegas foram ocorrendo, situações essas que a deixa muito constrangida e incomodada.

Recursos: Luísa não sabe o que fazer, ela está confusa diante dessa nova situação, ela poderia contar para seus pais ou professores porém ela está com vergonha de expor a situação.

Emoções: ela está triste e confusa, não tem orientação e não sabe o que fazer, gostaria de não ir mais à escola para não passar pelas situações que vem passando.

Objetivo: Luísa quer que alguém a ajude de alguma forma, que faça esses ataques pararem, que a compreenda e a acolha.

Cenário: na escola a partir de atividade proposta em sala de aula sobre o bullying Luísa viu a oportunidade de se abrir com a professora ao final do horário, tendo a esperança que seus colegas se conscientizassem do mal ao qual lhe faziam e parassem com os ataques.

Persona 4 – Diego, o pai

Diego, 37 anos

Descrição: Pai

Vida pregressa: Diego é casado a 10 anos com Vanessa, os dois têm juntos dois filhos Gabriel de 9 anos e Maria Eduarda de 5.

Recursos: Diego é muito atento aos filhos e sempre busca nas redes sociais informações as quais o ajude tanto na vida profissional como pessoal

Emoções: recentemente Diego ficou muito triste com a revelação que seu filho fez a ele, de que estava sendo maltratado pelos colegas diariamente na escola.

Objetivo: Diego quer saber qual a melhor maneira de ajudar seu filho

Cenário: Diego procura a escola para relatar o que está acontecendo com seu filho, está o informa que o que está acontecendo com seu filho é algo natural e que a escola nada pode fazer. Ele então decide procurar na internet o que ele poderia fazer diante desta situação, no nosso site Diego encontra um link dedicado a pais e responsáveis que traz orientações do que é necessário fazer diante de casos como o dele entre outras situações.

5.2.1 Mapa de empatia

O mapa de empatia foi criado pela consultoria de design XPLANE, com o objetivo de conhecer o público alvo a fundo, ou seja, aproximar-se o máximo deste. Este nada mais é que uma ferramenta que permite compreender melhor o

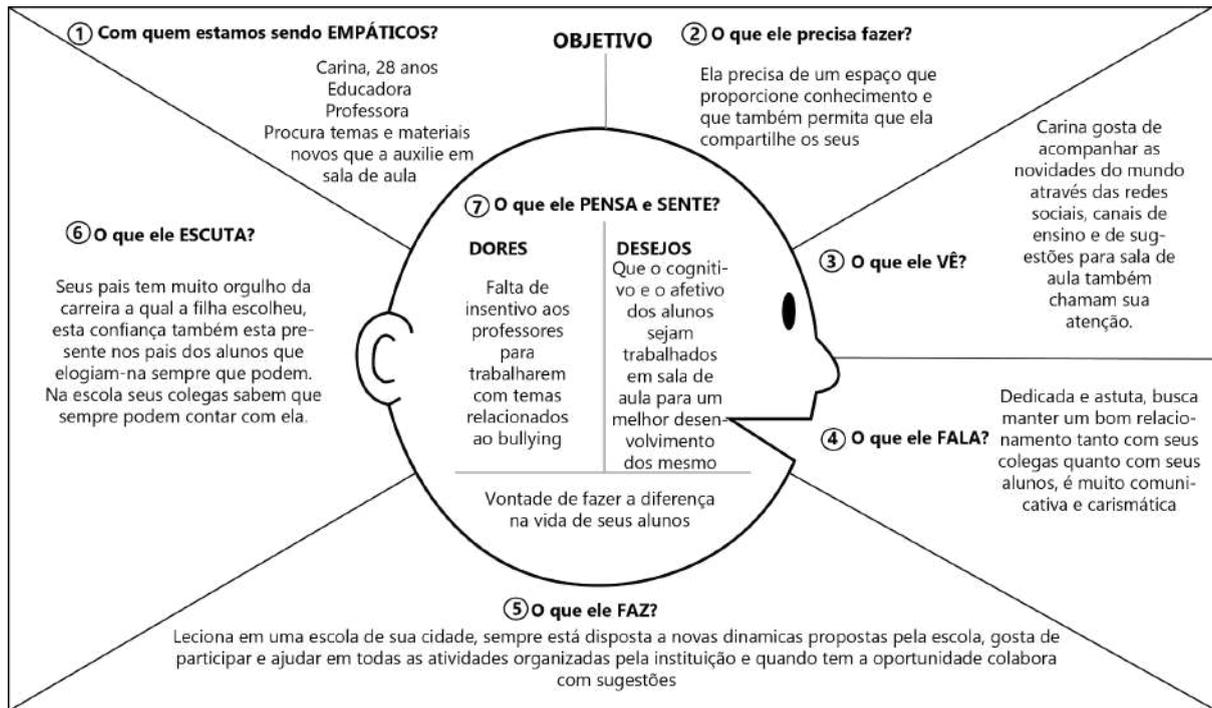
consumidor mapeando o que este sente, quais suas necessidades, desejos e problemas.

O mapa de empatia divide-se em sete questionamentos que ao serem respondidos possibilitam o entendimento e a compreensão das emoções do público-alvo. As duas primeiras perguntas:

- 1) “Com quem estamos sendo empáticos?”, serve para definir a persona a ser analisada, assim torna-se mais fácil relacionar emoções a uma imagem definida;
- 2) “O que ela precisa fazer?”, esta serve para se pensar as metas e objetivos que a persona almeja alcançar;
- 3) “O que ela vê?”, descreve os estímulos visuais que ela recebe;
- 4) “O que ela fala?”, serve para imaginar o que a persona fala ou falaria;
- 5) “O que ela faz?”, busca mapear o que imagina-se como ela age em público e a seu comportamento;
- 6) “O que ela escuta?”, refere-se a informações e acesso, meios de comunicação e o que ela ouve de amigos, família, colegas, etc.
- 7) “O que ela pensa e sente?”, mapeia os possíveis sentimentos e pensamentos, neste momento também são levantados suas dores e necessidades.

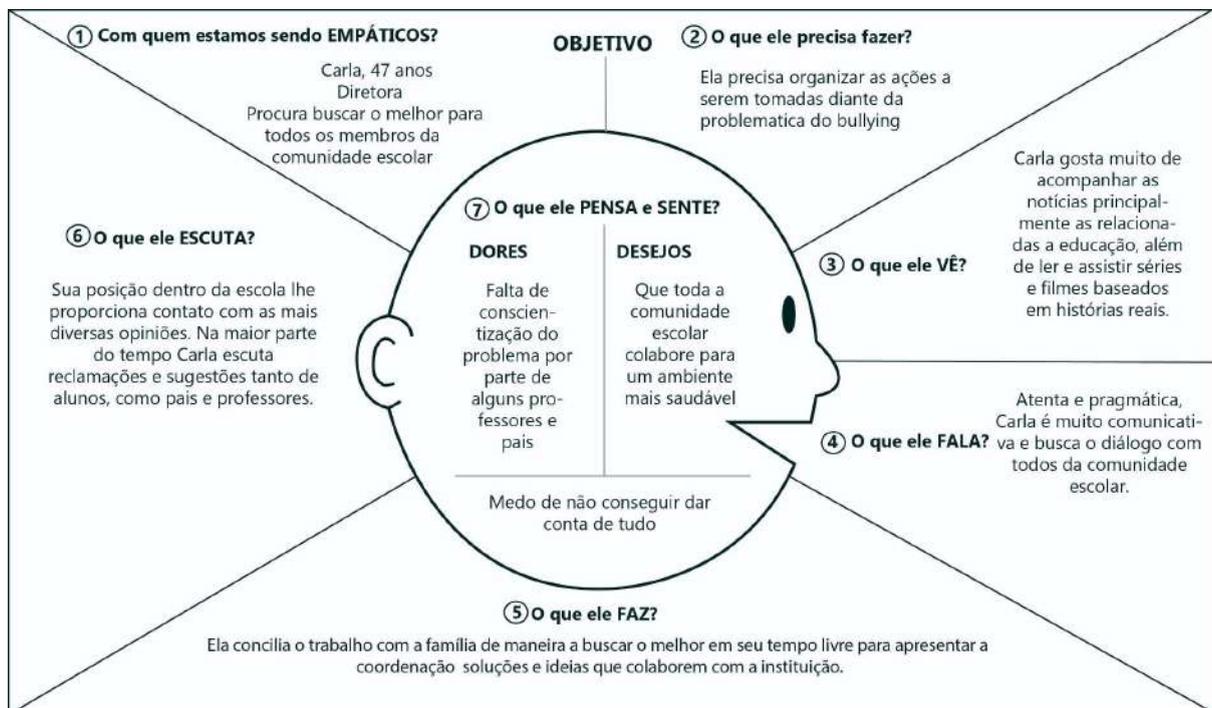
É a partir destas informações que é possível entender como o serviço ou produto seria recebido ou útil para a persona.

Figura 9 – Mapa e empatia educadora



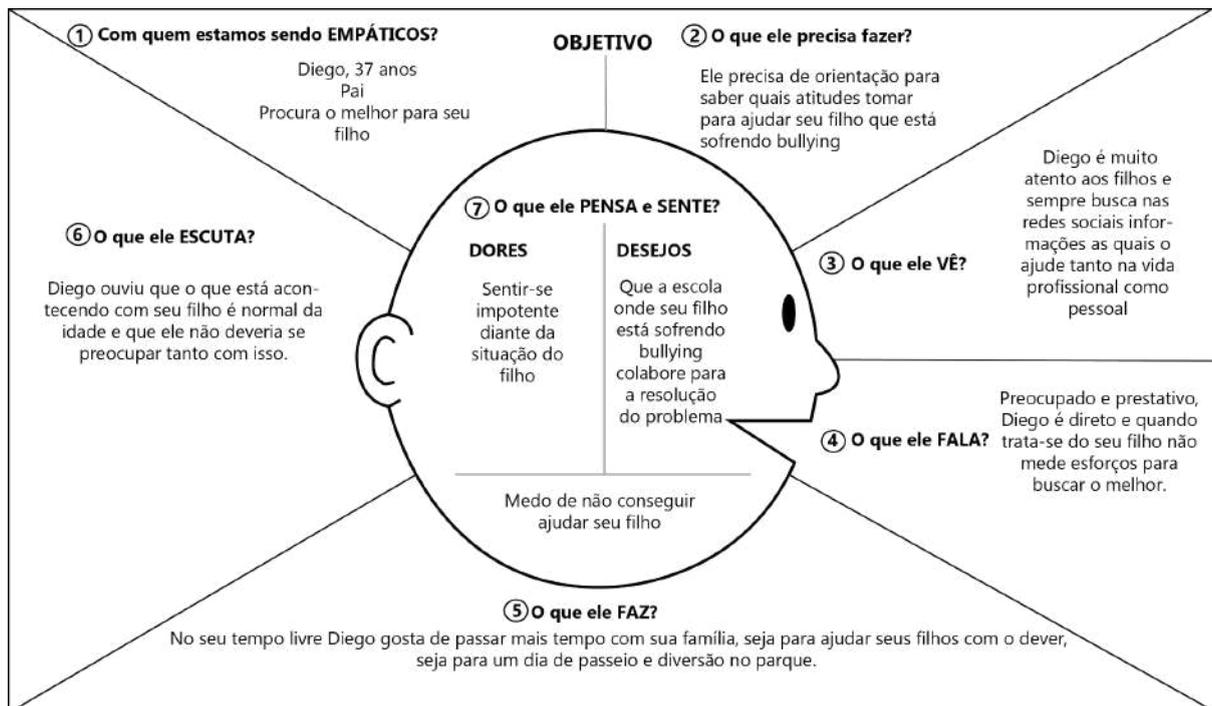
Fonte: da autora(2021)

Figura 10 – Mapa de empatia diretora



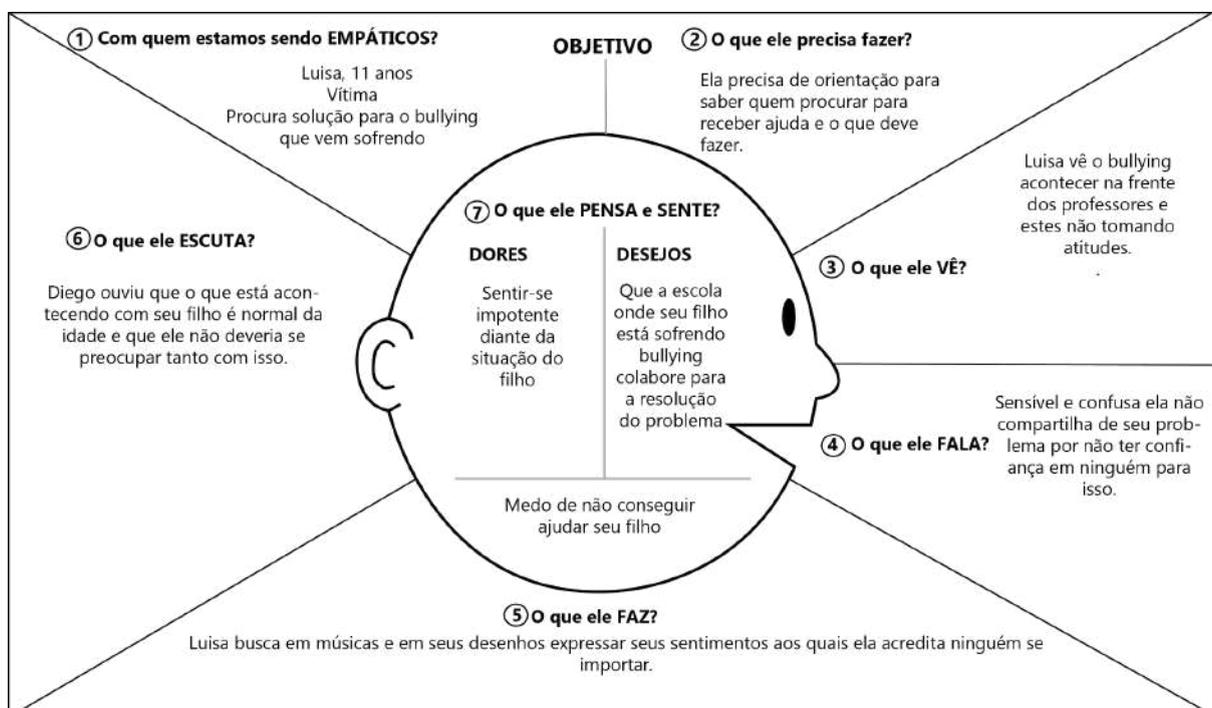
Fonte: da autora(2021)

Figura 11 – Mapa de empatia pai



Fonte x: da autora(2021)

Figura 12 – Mapa de empatia aluna



Fonte: da autora(2021)

Os mapas de empatia foram criados a partir das pesquisas e entrevistas anteriores, que possibilitaram um maior entendimento do público, além de um exercício de empatia os mapas serviram para compreender o que seria útil e necessário para o público baseado nas suas emoções e sentimentos.

5.3 Estudos de caso

Segundo Goldenberg (2004), o estudo de caso é uma análise holística, que considera a unidade estudada como um todo e assim busca compreendê-la em seus próprios termos, esta unidade pode ser um indivíduo, uma família, uma comunidade ou uma instituição.

5.3.1 Serviços

Aqui foram analisados serviços que de alguma maneira trabalham com o tema bullying e semelhantes, programas anti-bullying por exemplo. Assim, buscou-se entender melhor o que há no mercado referente ao serviço dedicado ao bullying e próximo a este. A partir daí procurou-se entender pontos importantes, como o seu objetivo e como agem.

5.3.1.1 Escola sem bullying

Escola sem bullying é um programa desenvolvido pela Abrace Programas Preventivos, que foi criado com o objetivo de prevenir e combater o bullying e a violência escolar, fundada em 2012 o programa promete atender escolas e redes de ensino oferecendo cursos de capacitação, palestras, planos de aula, livros paradidáticos, políticas pedagógicas de prevenção, aplicativos para combater o bullying e cyberbullying e apoio na intervenção e mediação de casos de bullying. Sua metodologia foi desenvolvida em parceria com a do Olweus Bullying Prevention Program, sendo a única especialista e consultora do programa no país além de contar com editora própria para criação e produção de livros que abordam o tema em diferentes faixas etárias.

O programa tem um custo, a escola interessada deve entrar em contato através do site, email ou telefone para que sejam avaliados o número de alunos,

localidade, necessidades etc. A partir daí é passado o valor para instituição que decide se vai ou não adquirir o programa.

Figura 13 – Livros Escola sem bullying



Fonte: Abrace Programas Preventivos (2021)

5.3.1.2 Programa turma legal

O programa turma legal surgiu de uma iniciativa da organização educativa sem fins lucrativos ou religiosos Comunicação e Cultura. Baseado no programa finlandês de combate ao bullying Kiva que foi aplicado em escolas de Horizonte em 2014 também pelo Comunicação e Cultura, que em 2015 a partir da avaliação dos professores ao Kiva, levou a ideia de ampliar o foco, assim empatia e cooperação foram os dois primeiros eixos a serem escolhidos, com o tempo surgiu o autoconhecimento, resiliência, comunicação, autogestão-autocuidado.

É através da educação socioemocional que o programa visa alcançar seus objetivos, aumentando as competências socioemocionais, reduzindo a indisciplina, melhorando o ambiente escolar, reduzindo situações de bullying com uma metodologia baseada em emoções e na interação dialógica entre as crianças, e assim proporcionar ao professor menos estresse. O material é oferecido

gratuitamente, algumas atividades são disponibilizadas para download no próprio site sem necessidade de inscrição.

Figura 14 – Atividades Programa turma legal

c) Estamos no mesmo barco?¹

Primeiro momento

Pergunte se conhecem a expressão estar no mesmo barco. Deixe a conversa acontecer.

Alimente a conversação por meio de perguntas:

- Vocês acham que a expressão "estar no mesmo barco" se aplica a nossa turma neste momento?
- De que maneira?
- Vocês estão se comportando com esse pensamento de que "estamos todos no mesmo barco"?
- E as pessoas em geral, estão todas no mesmo barco? Como está o comportamento nas famílias de vocês e nas pessoas que conhecem?



d) O cuidado na escola

Continue a conversação propondo avaliar como está o cuidado na escola.

- Como está o respeito às regras de cuidado na escola em geral?
- O que está sendo mais difícil para vocês?
- O que poderia melhorar?

Se for o caso, registre no quadro as ideias ou sugestões dos alunos.

O LIVRO DA VIDA

1



JÁ OUVIU ALGUÉM FALAR ESTAMOS NO MESMO BARCO? _____

O QUE SIGNIFICA?

VAMOS PASSEAR E NOS DIVERTIR

PRECISAMOS NOS CUIDAR ENTRE TODOS

QUANTAS SÍLABAS TEM A PALAVRA BARCO? _____

ESCREVA OUTRA PALAVRA PARA DIZER BARCO

A			
---	--	--	--

QUEM ESTÁ NO MESMO BARCO QUE VOCÊ PARA O CUIDADO DA SAÚDE? ESCREVA OS NOMES:

NESTE MOMENTO PRECISAMOS CUIDAR MUITO DOS IDOSOS. QUEM É A PESSOA MAIS VELHA DA SUA FAMÍLIA?

NOME: _____

IDADE: _____

ELA É O QUE DE VOCÊ? (PARENTESCO) _____

FAÇA UM BARQUINHO DE PAPEL E COLE. PINTO O MAIS BONITO POSSÍVEL. É SEU BARCO!

Fonte: Turma legal (2021)

5.3.1.3 Respeitar é preciso

O Programa acontece na rede municipal de São Paulo desde 2014, em parceria com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e que em 2016 passou para a Secretaria Municipal de Educação. O programa não tem foco no bullying mas também trabalha o tema dentro de seu material que em geral busca a reflexão sobre relações que permeiam o convívio escolar. No momento o trabalho é realizado em São Paulo e Goiânia, oferecendo ações de formação, palestras, seminários e outros espaços de escuta e reflexão.

Faz parte do programa 7 livros elaborados pelo Instituto Vladimir Herzog especialmente para o projeto, os quais são chamados de "Cadernos do respeitar". Seu principal objetivo é colaborar para a Educação em Direitos Humanos na Educação Básica, para isso os livros trazem temas como diversidade, discriminação, respeito, humilhação, direitos, democracia, etc. Estes oferecem textos e orientações de atividades para serem trabalhadas em ambiente escolar com diferentes faixas etárias. Este material, até o presente momento, está disponível para download em formato PDF de maneira gratuita.

Figura 15 – Livros Respeitar é preciso



Fonte: Respeitar é preciso

5.3.1.4 Kiva

Kiva é um programa que foi desenvolvido na Universidade de Turku na Finlândia, com o financiamento do Ministério da Educação e Cultura do país, e tem como objetivo prevenir casos de bullying e enfrentar casos existentes, através de três elementos: prevenção, intervenção e monitoramento. O kiva está presente em diversos países os quais dispõem de Parceiros Licenciados, ou seja, só é possível implementar o programa em sua escola caso haja um parceiro no país da mesma, os países que contam com parceiros estão listados no site do Kiva, até o presente momento o qual este trecho foi escrito o Brasil não fazia parte.

O programa não é gratuito e os preços são acordados por meio de um contrato de licença, o qual pode ser pago à vista com um único pagamento que cobre todos os custos ou através de uma taxa anual. Dentre os materiais disponibilizados estão manuais do professor, guia para os pais, jogos online, vídeos, posters, formulários, apresentações, etc. Esse material é dividido em faixas etárias que abrangem os 7 aos 16 anos.

Figura 16 – Material Kiva



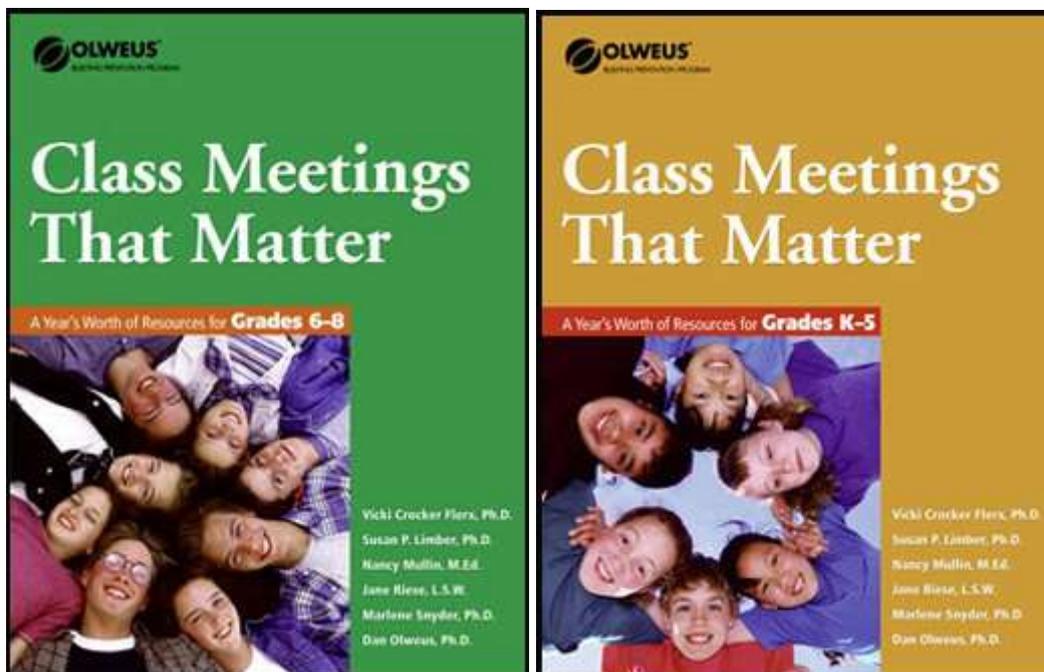
Fonte: Kiva

5.3.1.5 Olweus Bullying Prevention Program

O programa OBPP foi fundado pelo professor e pioneiro no tema considerado o primeiro a desenvolver pesquisas sobre o bullying, Dan Olweus, este foi implementado e avaliado pela primeira vez em 1983 e contou com aproximadamente 2.500 crianças da 5ª à 8ª série durante um período de 2 anos e meio. Os resultados revelaram uma diminuição significativa nos relatos de bullying, vandalismo, brigas, roubos, uso de álcool e evasão social, além da melhoria do clima social.

O programa não é gratuito e disponibiliza no site os custos inclusive dos materiais como questionário para alunos, guia para professores, guia para coordenadores, entre outros itens opcionais, todos estes itens citados inclusive os opcionais tem um custo específico. O programa tem como objetivo reduzir e prevenir situações de bullying e melhorar a relação entre os alunos em ambiente escolar.

Figura 17 – Livros Olweus Bullying Prevention Program



Fonte: Olweus Bullying Prevention Program

5.3.1.6 The Diana Award

The Diana Award é uma instituição de caridade criada em memória a princesa Diana(1961,1997), Princesa de Gales, inspirada em sua crença que os jovens têm o poder de mudar o mundo. A instituição desenvolveu uma série de iniciativas para auxiliar jovens, incluindo o programa anti bullying que incentiva mudanças de atitudes e comportamentos de jovens, através de mentorias aos jovens a fim de criar habilidades e confiança para se tornarem embaixadores para combater o bullying em suas escolas.

A instituição também organiza campanhas como a Back2school que convidou vítimas e mães de vítimas para contarem suas histórias frente ao bullying, a campanha também convida a população a compartilhar suas histórias nas redes sociais e conselhos com a hashtag #Back2School. O programa arrecada doações e vende produtos para arrecadar fundos, como camisetas, ecobags e moletons.

Figura 18 – Produtos The Diana Award



Fonte : The Diana Award (2021)

5.3.1.6 Anti-Bullying Alliance

O ABA, como também é conhecido, é um programa anti-bullying criado no Reino Unido e que atua no país. Ele surgiu de uma coalização de organizações e indivíduos no ano de 2002 e busca aumentar a visibilidade do bullying e os efeitos que este causa na vida de crianças e jovens. Além de proporcionar meios para que professores, jovens profissionais, pais, encarregados de educação, crianças e jovens desenvolvam habilidades para lidar com o bullying de maneira mais eficaz. Para isso o ABA oferece treinamento online que capacita quem trabalha com jovens e crianças e através da semana anti-bullying que oferece pacotes com filmes, planos de aula, atividades transcurriculares, folhetos e apresentações em power point e um poster sobre o programa.

O programa trabalha com dados que apontam que crianças a partir dos 3 anos de idade já apresentam comportamentos de intimidação, assim o ABA já

incentiva que o trabalho comece desde os primeiros anos. Além disso, o programa trabalha questões como saúde mental, cyberbullying, bullying sexual e sexista, entre outros. Para isso, o programa conta com doações já que o conteúdo é oferecido gratuitamente para as escolas.

Figura 19 – Material Anti-Bullying Alliance



Fonte: Anti-Bullying Alliance (2021)

5.3.2 Sites

Os sites analisados a seguir tem seus conteúdos voltados para os educadores, e buscou entender seus objetos, funcionamento e layout.

5.3.2.1 Entretanto

Entretanto é uma plataforma criada pela Pearson, empresa criada para homenagear o trabalho dos educadores, desenvolvida para professores e entusiastas da educação, com o intuito de promover debates sobre a educação, a partir de trocas de experiências. Esta troca acontece da seguinte maneira, o professor ou entusiasta deve fazer login na plataforma, para só então estes poderem enviar seus textos ou vídeos. A publicação ou não do conteúdo vai depender da aprovação do comitê que leva em conta alguns critérios.

A plataforma conta com as abas principais sendo o “Futuro da educação”, “Palavra do professor”, “Formação” e “Diversidade e inclusão”, nestes links

encontram-se artigos, entrevistas, podcasts, vídeos sobre assuntos relacionados aos mesmos.

Figura 20 – Site Entretanto



Fonte: Entretanto (2021)

5.3.2.2 Diversa educação inclusiva na prática

A iniciativa foi desenvolvida pelo Instituto Rodrigo Mendes a plataforma tem o objetivo apoiar redes de ensino no atendimento de estudantes com deficiência em escolas comuns a partir do compartilhamento de conhecimento e experiências em relação à educação inclusiva. Para poder compartilhar suas experiências, os educadores gestores escolares e públicos, familiares e outros profissionais interessados devem fazer login e preencher o formulário, após é possível o compartilhamento de texto, vídeos e imagens.

A plataforma é dividida em cinco links principais “Institucional” que traz informações sobre o projeto, “Educação inclusiva” que traz informações sobre a mesma, como o que é e por onde começar, o “Fórum” que é um ambiente dedicado a interação dos participantes, nele você pode encontrar perguntas onde os participantes podem responder ou até mesmo fazer perguntas, “Biblioteca” neste link você pode acessar artigos, estudos de caso, relatos de experiência, materiais pedagógicos e compartilhar sua prática, por último “Notícias” traz, como o próprio nome diz, notícias.

Figura 21 – Site Diversa



Fonte: Diversa(2021)

5.3.2.3 Porvir

Porvir é uma plataforma que desde 2012, mapeia, produz e difunde matérias diárias sobre tendências e inovações que estão transformando a educação no país. Em 2019 o projeto do Instituto Inspirare, tornou-se uma organização autônoma e sem fins lucrativos. Os conteúdos abordados vão de tecnologia, educação em massa, participação do estudante entre outras tendências na educação. Com o intuito de aproximar mais os educadores, a plataforma criou a seção “Diário de inovações” onde os educadores relatam seus processos de inovação em sala de aula. Uma vez por ano, em parceria com o IBFE (Instituto Brasileiro de Formação de Educadores) as ideias apresentadas pelos educadores são analisadas e as mais bem avaliadas são publicadas em ebook, além de receberem uma viagem para troca de experiências.

A equipe também organiza palestras e oficinas sobre tendências em educação e participação dos estudantes em encontros organizados por outras instituições, além de promover eventos próprios. A Porvir defende que a escola precisa se transformar tanto para conectar-se mais com os estudantes e assim

prepará-los para os novos desafios do mundo atual quanto para que esta promova o desenvolvimento intelectual, emocional, cultural, físico e social.

Figura 22 – Site porvir



Fonte: Porvir(2021)

5.3.2.4 Pesquisa Visual

Para Lupton (2013) a pesquisa visual ou benchmarking, é um processo de aprofundamento que auxilia no aprofundamento de similares, ela propicia o levantamento de pontos fortes e fracos, além de possibilitar inovações. O mapeamento e visualização dos dados levantados colaboram para organização de informações e assim torna-se possível analisar estas de forma mais clara. Este método consiste na coleta de imagens relacionadas ao tema do projeto e que se fazem relevantes.

Segundo Noble e Bestley (2013) o termo “Pesquisa visual” se refere a uma abordagem de pesquisa sistemática. Esse método incentiva os designers a desenvolver um ponto de vista pessoal e crítico, a partir da análise de estruturas, linguagens de identidade visuais e verbais, para assim, aplicarem mais tarde em seus próprios trabalhos.

5.3.3 Marcas

As marcas escolhidas para análise estão presentes também no estudo de caso, já que aqui buscou-se analisar marcas que tinham relação com o bullying,

diante da pouca quantidade de marcas voltadas a este tema apenas quatro marcas foram analisadas.

Figura 23 – Marcas analisadas



Fonte: compilação da autora(2021)

5.3.3.1 Escola sem bullying

A marca tem como público alvo final crianças e jovens, por isso trás um conceito mais alegre e jovem, fazendo referência também a sua proposta, que é de um ambiente escolar mais agradável.

Figura 24 – Pesquisa visual da marca Escola sem bullying



Fonte: compilação da autora (2021)

Quadro 1 – Análise de características da marca Escola sem bullying

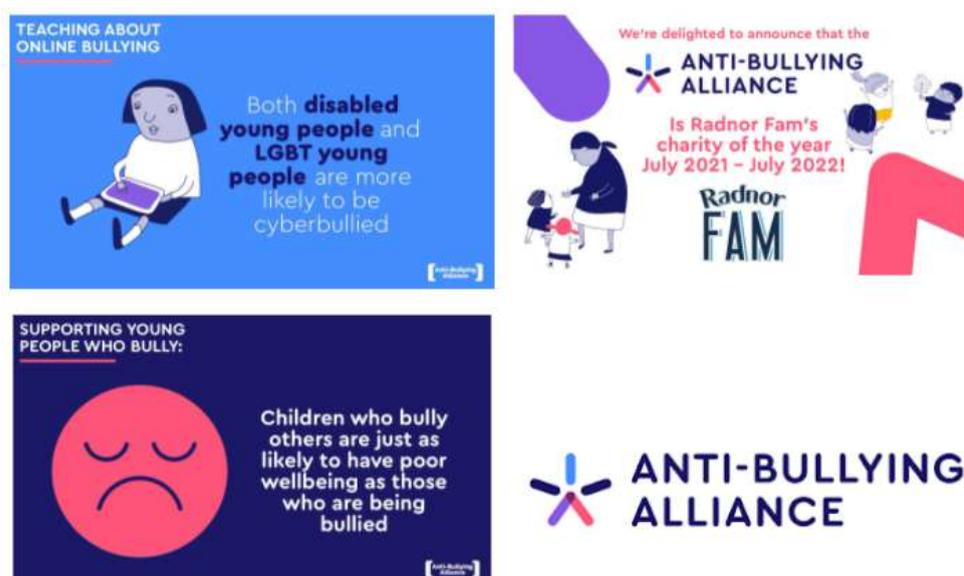
Escola sem bullying	
Naming	Naming descritivo, chama a atenção para o propósito da iniciativa
Símbolo	A marca apresenta apenas um lettering
Tipografia	Lettering personalizado, caligrafia manual e traços orgânicos
Cores	A paleta traz tons de cores terciárias, em uma combinação de complementares divididas, proporcionando assim um maior contraste e sensação de otimismo
Aplicações	Papelaria e comunicação digital.

Fonte: da autora (2021).

5.3.3.2 Anti bullying alliance

Anti bullying alliance traz o apelo escolar através das ilustrações, sua paleta de cores é muito presente, é possível observar que o uso de cores é bem característico, sendo assim a variedade se dá pelo jogo entre estas cores principais.

Figura 25 – Pesquisa visual da marca Anti bullying alliance



Fonte: compilação da autora (2021)

Quadro 2 – Análise de características da marca Anti bullying alliance

Anti bullying alliance	
Naming	Naming descritivo e, assim como no primeiro projeto analisado, destaca o propósito da iniciativa
Símbolo	Traços que representam uma estrela estilizada, representando a união
Tipografia	Sem serifa, traços arredondados
Cores	Paleta com cores complementares, proporcionando um contraste entre os tons de azul, roxo e vermelho.
Aplicações	Comunicação digital.

Fonte: da autora (2021).

5.3.3.3 The Diana Award

The Diana Award usa o tom de verde para o programa anti-bullying, já que a iniciativa conta com outros programas, sendo cada um deles representados por uma cor específica. As outras características da marca como tipografia, elementos gráficos se mantêm os mesmos para os outros programas.

Figura 26 – Pesquisa visual The Diana Award



Fonte: compilação da autora (2021)

Quadro 3 – Análise de características da marca The Diana Award

The Diana Award	
Naming	Naming patronímico, pois descreve a pessoa homenageada pela premiação
Tipografia	Tipografia sem serifa, contemporânea
Cores	A principal cor da paleta é o verde azulado, juntamente com o amarelo mostarda e o magenta
Aplicações	Comunicação digital.

Fonte: da autora (2021)

5.3.3.4 Kiva

O Kiva tem uma identidade visual colorida, com as quais contrastam com as imagens usadas. Em grande parte o Kiva usa fotografias de crianças, não há uso de ilustrações e sua presença online é discreta.

Figura 27 – Pesquisa visual Kiva



Fonte: compilação da autora (2021)

Quadro 4 – Análise de características da marca Kiva

Kiva	
Naming	O naming se caracteriza como sigla para “Kiusaamista Vastaa”, que em finlandês significa “Contra o bullying”
Símbolo	O símbolo é formado por silhuetas de pessoas que se unem de mãos dadas
Tipografia	Sem serifa, traços arredondados
Cores	A paleta de cores é composta por cores complementares
Aplicações	Materiais de apoio e comunicação digital.

Fonte: a autora (2021)

5.4.4 Produto

5.4.4.1 XPLANE's Discovery Cards

Os cartões desenvolvidos pela XPLANE's tem como objetivo descobrir o cerne do problema, ao todo são 54 cartas que oferecem exercícios que podem ser aplicados individualmente ou em grupo que oferecem uma maneira de iniciar conversas, ouvir e buscar soluções. Ao todo as cartas são divididas em 4 categorias: crescimento, crise, ação e mudança que colaboram para a narração de histórias e pode ser útil para qualquer empreendimento, que engloba desde a visão e a estratégia até a mudança e a resolução de conflitos. As cartas também são acompanhadas de um livreto com instruções de uso.

Figura 28 – Cartas XPLANE's



Fonte: XPLANE (2021)

5.4.4.2 Racism Untaught

A iniciativa surgiu da observação da existência de uma lacuna na educação de design e na indústria no que se trata de design anti-racista. Assim foi desenvolvido um kit de ferramentas para facilitar workshops na academia e na indústria a fim de conduzir os participantes através do processo de análise de formas de Design Racializado. O workshop busca que o participante através do kit avalie e analise criticamente o design racializado de maneira colaborativa, aprendendo assim a criar soluções de design e aumentando a capacidade de repensar e desenvolver soluções que desafiem o racismo.

A proposta permite que os participantes escrevam nos *cards* disponibilizados como também em *post its*, dessas interações muitas vezes surgem ideias que mais tarde são analisadas pela equipe e que podem vir fazer parte do próprio kit.

Figura 29 – Racism Untaught



 **RACISM UNTAUGHT**

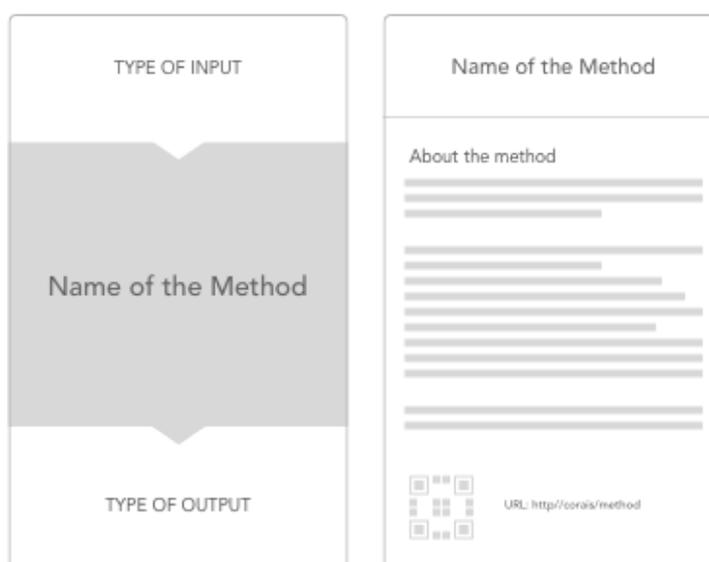


Fonte : Racism Untaught (2021)

5.4.4.3 UXCards

Essas cartas foram criadas com o foco principalmente em métodos de pesquisa, ou seja 33 cards são de métodos e 15 são complementares esses apresentam conceitos básicos da área de Experiência do Usuário e Projetos. Estes *cards* foram desenvolvidos como parte de um projeto maior chamado “Plataforma de Corais” em 2011 e tem como objetivo estimular o planejamento e o pensamento lúdico diante de escolhas de métodos voltadas a experiência do usuário para equipes de design/produto.

Figura 30 – Informações presentes nas cartas



Fonte: UXCards (2021)

Cada *card* possui na frente o nome do método e uma espécie de fluxo, no topo existe a descrição do tipo de conteúdo ou contexto que é necessário para se trabalhar com este método e na base o que o método apresentado pode lhe ajudar a descobrir. No verso está contida uma breve explicação do método e um QR Code que dá acesso a página da web do projeto com o método específico.

Figura 31 – Cartas UXCards



Fonte: UXCards (2021)

5.5 Pesquisa de tendências

A pesquisa de tendências busca identificar as possíveis tendências futuras, assim foi mapeado através de moodboards, as tendências propostas pela WGSN (Worth Global Style Network) empresa especializada em previsões de tendências, sendo referência mundial na área. Fundada em 1998 em Londres, a empresa conta com mais de 200 profissionais de diversas áreas que trabalham mapeando comportamentos inovadores e interessantes para áreas como design, moda, decoração e segmentos criativos.

Segundo WGSN a pandemia do Covid-19 influenciou os consumidores a ficarem mais cautelosos e buscarem a saúde e o bem-estar, assim a sensação mais procurada por estes será de união e otimismo. Para isto, as cores terão um papel de grande relevância neste processo de mudança. Assim a WGSN divide as tendências de cores para 2022 em duas paletas, a primeira “Natureza realçada” traz cores vivas que transmitem alegria que ativam a energização do corpo e da mente que ao mesmo tempo é compensada por cores mais frias e terapêuticas. A segunda paleta “Prazeres do Cotidiano” tem o foco em cores elementares que trazem calma, equilíbrio e proteção.

Figura 32 – Paleta Natureza realçada



Fonte: compilação da autora(2021)

Figura 33 – Paleta Prazeres do cotidiano



Fonte: compilação da autora(2021)

A partir destas duas paletas principais a WGSN faz uma mescla de apostas com tons das paletas de tendências para 2022 com tons da estação passada, para um cenário mais cauteloso. Assim a primeira aposta é em cores básicas e metálicas, com foco no digital e no físico ao mesmo tempo, a cor “Sunny Yellow” é a tonalidade na paleta que traz a sensação de otimismo para épocas incertas. Já nos tons metálicos a novidade fica por conta da “Fuchsia Punch” e a prata “Star Quartz”.

Figura 34 – Moodboard P/V 22 1



Fonte: compilação da autora(2021)

Figura 35 – Moodboard Moodboard P/V 22 2



Fonte: compilação da autora(2021)

A segunda aposta é em tons neutros chamadas de “cores-chaves”, discretas e elementares essas cores trazem a sensação de tranquilidade e equilíbrio. As texturas também estão presentes nesta paleta, com texturas mais naturais como argila rosa por exemplo. O ponto alto desta paleta está na combinação de tonalidades básicas foscas e uniformes com tons mais minerais usados para alegrar.

Figura 36 – Moodboard tons neutros



Fonte: compilação da autora(2021)

5.6 Briefing

Para Lupton (2013) o briefing serve como ponto de referência para ser consultado durante todo processo de trabalho, para isto este deve ser concreto e conciso. Para ela um bom briefing deriva de pesquisas em que possa se compreender o público alvo, deste modo o contato com estes se faz importante para que haja troca de experiências e *insights*. Phillips (2015) descreve o briefing como sendo um preceito escrito que serve para a orientação do desenvolvimento de um projeto, para ele o mais importante é que o briefing contenha todas as informações relevantes aos interessados no projeto.

5.6.1 O quê?

O presente trabalho tem por objetivo desenvolver um projeto (online e offline) que incentive e informe a comunidade escolar – em especial a escola e professores – para o desenvolvimento de ações de prevenção e combate ao bullying.

5.6.2 Por quê?

O bullying é considerado um problema oculto. As ações de enfrentamento necessitam ser tomadas como forma de prevenir e conscientizar, pois, se tomadas após os casos de bullying, contribuem para o desamparo das vítimas. Nesse sentido, as vítimas se sentem sozinhas e expostas a diversas consequências que poderiam ser evitadas.

5.6.3 Para quem?

Para a comunidade escolar: educadores e demais profissionais da educação, estudantes, pais e demais membros.

5.6.4 Como?

Através da metodologia HCD, juntamente de métodos de design gráfico, de serviço e produtos citados anteriormente.

5.7 Diretrizes projetuais

Assim, a partir das pesquisas realizadas anteriormente foi possível obter informações que possibilitam neste momento mapear as diretrizes projetuais mais adequadas ao projeto. Essas informações foram coletadas a partir da Fundamentação teórica, estudos de caso, entrevistas, cocriação e pesquisas visuais.

Figura 37 – Diretrizes projetuais

Marca	Positiva, afetiva, amigável; Naming: curto, de fácil pronúncia, de fácil escrita, que tenha ligação com o conceito e objetivo;
Serviço	O serviço deve proporcionar conhecimento através de informação de qualidade; Deve incentivar, motivar e orientar; Demonstrar compaixão e empatia com a situação de todos os membros da comunidade escolar; Deve, além de compartilhar conhecimento, estar aberto para receber atualizações e informações relevantes; Oferecer orientações sobre o bullying e tudo o que esta relacionado a este assunto; Orientar a escola e educadores para promover a reflexão nos demais membros da comunidade escolar, incluindo tutores e alunos; Incentivar o aprendizado de competências socioemocionais.
Produto	Deve auxiliar, ser prático, proporcionar interação, trazer informações, colaborar, servir de apoio, ser de fácil manuseio.

Fonte: da autora (2021)

As diretrizes da marca surgem da necessidade desta de passar ao público alvo a essência do projeto, já o serviço buscou resumidamente auxiliar a comunidade escolar, o produto surge não somente para auxiliar mas também para promover interação através do diálogo. Assim, com o estabelecimento das diretrizes é possível partir para o desenvolvimento do projeto.

6 Criar

A fase criar traduz o que foi ouvido e levantado da fase ouvir, e transforma em oportunidades e soluções. Esta é a fase onde a criatividade entrará em cena, onde as ideias abstratas ganharão forma.

6.1 Marca

A marca se caracteriza por ser uma representação simbólica, seja ela um signo, um símbolo ou um ícone. Para Tavares (2003) a marca deve considerar

aspectos linguísticos e psicológicos, além de estar conectada aos fundamentos defendidos. Ele garante que a marca tem um valor mais alto que os produtos oferecidos, já que esta exerce o papel de representar uma identidade comercial juntamente com o fato desta construir com a imagem do serviço junto aos consumidores e o mercado.

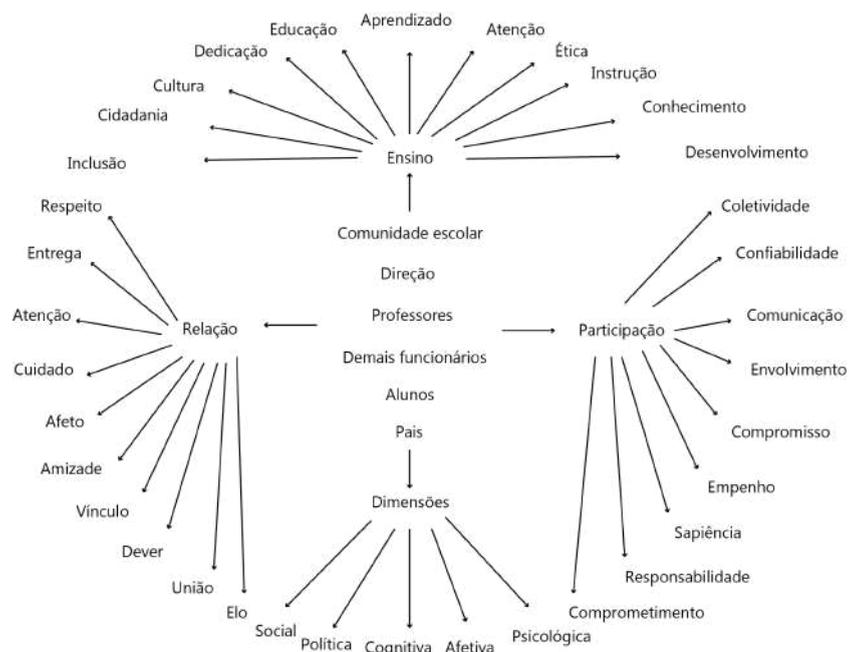
6.1.1 Mapa Mental

Lupton (2013) define o mapa mental como uma maneira de explorar mais rapidamente um assunto, partindo de uma ideia central, podendo assim o designer mapear associações, propostas ou imagens ao seu redor. Ela também explica o processo para a criação de um mapa mental da seguinte maneira:

- 1) Elemento principal no centro
- 2) Criar associações a partir do elemento principal
- 3) Organizar as principais ramificações
- 4) Ramificações principais podem alimentar categorias menores

Seguindo estes preceitos o mapa a seguir elenca os principais conceitos e valores relacionados a comunidade escolar.

Figura 38 – Mapa mental comunidade escolar



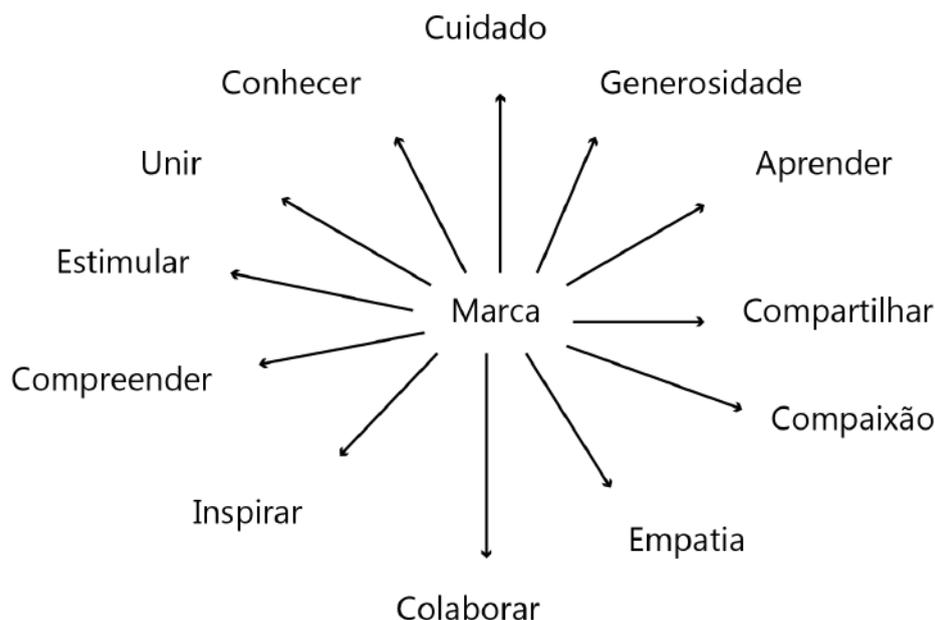
Fonte: da autora (2021)

6.1.2 Arquétipo de marca

O conceito de arquétipo surgiu em 1919 com o psicanalista Carl Gustav Jung usado até então para sua análise sobre a psique humana, os arquétipos representam personagens universais que segundo ele estão presentes no subconsciente das pessoas em geral. Cada arquétipo possui valores e significados distintos, podendo cada ser humano possuir mais de um. Em 2001 Pearson e Mark escreveram um livro apresentando os arquétipos no desenvolvimento e aplicações em marcas. No total existem 12 arquétipos: o inocente, o explorador, o sábio, o herói, o fora da lei, o mago, o cara comum, o amante, o bobo da corte, o prestativo, o criador e o governante. A partir destes é possível criar o conceito da marca que mais se aproxima com o público alvo.

A partir da análise o arquétipo principal da marca será o Prestativo, o lema deste é “ Ama teu próximo como a ti mesmo”, sua principal característica é o altruísmo e tem como dom a compaixão e a generosidade. Este é uma boa identidade de marca para serviços voltados à saúde, educação e outros que tem como foco o cuidado com os outros. Para as autoras uma grande questão que as pessoas carregam é como equilibrar a preocupação consigo mesmo e com os outros ao mesmo tempo, assim mostrar preocupação com esta questão se faz importante para a identidade da marca. Esta também terá traços do Sábio o qual busca conhecimento e sabedoria, passar e receber informações é característica deste arquétipo. Por último o Criador tem por características a criatividade, coletividade e empatia, este busca passar a sensação de construção, proporcionando o senso criativo e produtivo, fazendo seus consumidores sentirem-se colaboradores.

Figura 39 – Conceitos da marca



Fonte: da autora(2021)

Estes conceitos diferenciados uns dos outros coletivamente definem a marca, geram valor patrimonial, funcionalidade, simbolismo, estatura e vitalidade, colaborando para a identidade, simbolismo, imagem e posicionamento da marca (TAVARES,2003). A partir da conceituação da marca o próximo passo é definir um naming que descreva seu objetivo de maneira clara e objetiva.

6.1.3 Naming da marca

Wheeler (2019) afirma que um bom naming é atemporal, fácil de se compreender e de se falar, sem estas características ele pode comprometer o marketing ao ser difícil de pronunciar ou de ser lembrado. Assim, para um naming ser eficaz ele precisa ter um significado que comunique a essência da marca, que dê suporte a imagem que esta quer passar ao seu público, além de se diferenciar dos concorrentes.

O nome é o primeiro ponto de contato entre a mensagem comunicada pela marca e a mente do consumidor, é desta maneira que o público acessa suas memórias e experiências proporcionadas e vividas com a marca. Assim também como é através dele que a marca será comunicada, divulgada ou procurada, este será provavelmente o primeiro ponto de contato desta com o usuário. É a partir de

um nome bem definido que ele integra valor emocional, reforça o posicionamento e produz lembranças com significados ligados ao contexto da marca. Neumeier (2008) lista os sete critérios a serem levados em conta na criação de uma marca:

- Distinção: tem a propriedade de distinguir a marca de seus concorrentes;
- Brevidade: breve a ponto de ser facilmente lembrado;
- Conveniência: quanto o nome está ajustado ao propósito comercial da empresa;
- Grafia e pronúncia: quão fácil este é de ser escrito e pronunciado;
- Agradabilidade: quão cativante é o nome a seu público alvo;
- Extensibilidade: possibilidade de convergir a diferentes finalidades criativas;
- Possibilidade de proteção: possibilidade de apoio de aspectos legais ao uso e registro do nome.

A partir destes parâmetros foram levantadas possibilidades de namings que seguissem o máximo de critérios possíveis. O primeiro ponto a ser levantado foi a conexão com o propósito e o conceito, assim alguns nomes foram selecionados.

Figura 40 – Namings



Fonte: da autora(2021)

A partir das possibilidades a que mais se destacou foi o nome Amparo, o qual seu significado remete ao objetivo do projeto que é de amparar e apoiar a

comunidade escolar frente ao problema bullying. Segundo Luft (2000) amparo significa “pessoa ou coisa que ampara”, auxílio, significado que colabora com o intuito que é de auxiliar, importante destacar que o bullying é um problema complexo que necessita da colaboração de todos, o projeto visa amparar os membros da comunidade escolar em prol do enfrentamento deste.

O próximo passo foi realizar pesquisa no INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial), órgão governamental responsável pelo registro de marcas e patentes no Brasil. O registro serve para garantir o uso exclusivo e proteção dentro de território nacional.

Figura 41 – Resultado para pesquisa no INPI para “amparo”

The screenshot shows the INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, the INPI logo and name are displayed, along with the text 'Ministério da Economia' and 'Consulta à Base de Dados do INPI'. A search filter section indicates the search criteria: 'Marca: "amparo" Classe Internacional: "41"'. The results show one entry with the following details:

Número	Prioridade	Marca	Situação	Titular	Classe
816535841	02/12/1991	AMPARO	Extinto	GETRA ENGENHARIA DE PROJETO S/C LTDA	40 : 10

Below the table, it indicates '1' page of results. At the bottom, the address 'Rua Mayrink Veiga, 9 - Centro - RJ - CEP: 20090-910' and the logo for 'Fale conosco' are visible.

Fonte: INPI (2021)

Wheeler (2019) ressalta as vantagens de possuir um licenciamento da marca, dentre elas estão o aumento do valor da mesma, vantagem competitiva, uma melhor imagem, criação de uma relação mais forte com o público, reforça o posicionamento da mesma e reforça o que já foi dito anteriormente sobre a proteção da mesma.

6.1.4 Geração de alternativas

O processo de geração de alternativas é a transformação de ideias mentais, criadas pelas informações levantadas em desenhos ou outras formas de representação. Mesmo que pareça intuitivo este processo surge das pesquisas e informações adquiridas anteriormente. Para Lupton(2013) este é um momento

crucial para não se perder tempo dedicando-se a uma primeira e única ideia, para ela este processo abre espaço para para inúmeras possibilidades, que serão posteriormente analisadas com mais calma. A partir desta perspectiva foram esboçadas ideias a mão que buscassem expressar todo o conceito envolvendo o naming.

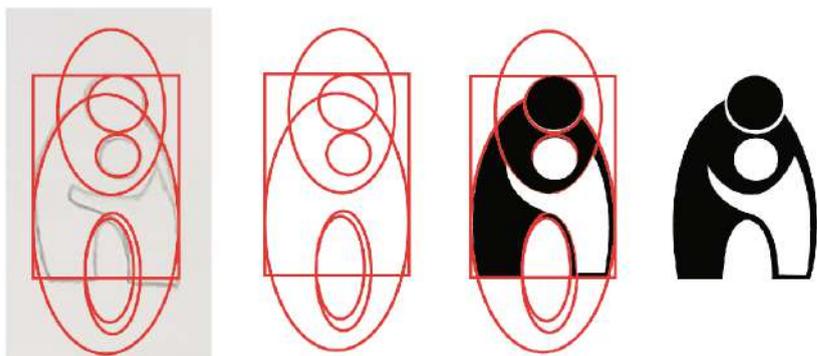
Figura 42 – Geração de alternativas



Fonte: da autora(2021)

A letra “A” foi uma das escolhidas para serem pensadas na transformação do símbolo principal por se encontrar no início da palavra “amparo” e no meio como uma outra opção. A letra “M” também recebeu um destaque por sua forma poder ser remetida a de um coração, já que este remete a afeto, amor entre outros adjetivos positivos. Porém, buscando um sentido ainda mais próximo com o naming surgiu a ideia de remeter a letra “A” a um gesto que representasse significativamente ao que o nome remete. Abraçar além de ser um ato de afeto, em certas ocasiões é um ato de amparo.

Figura 43 – Refinamento da alternativa escolhida



Fonte: da autora(2021)

Figura 44 – Marca escolhida



Fonte: da autora (2021)

A partir do símbolo buscou-se a melhor tipografia que orna-se com os traços deste que em geral são arredondados e circulares. Assim, a partir de observações na estrutura e elementos compositivos de fontes tipográficas, foi criado o lettering que compõe a marca Amparo. A escolha final foi por uma tipografia sem serifa e mais arredondada, que acompanha o estilo do “A” porém que não se destaca mais que este.

6.1.5 Cromia da marca

O tema bullying por si só já é um assunto muito pesado e que remete a situações ruins, o projeto ao contrário busca auxiliar a comunidade escolar no enfrentamento desta situação para um cenário escolar de respeito. Com uma proposta positiva e afetiva, as cores buscam acompanhar estas características.

Segunda Farina et al (2011) as cores influenciam os seres humanos e têm efeitos, podendo produzir impressões, sensações e reflexos sensoriais, elas podem passar sensação de alegria, tristeza, calor, frio, equilíbrio, desequilíbrio, etc. Assim elas podem gerar vibrações em nossos sentidos atuando como estimulantes ou perturbadoras, seja na emoção, na consciência, em impulsos e desejos.

Na comunicação visual a cor exerce, no indivíduo que a recebe, três ações: ao ser vista ela impressiona, ao ser sentida expressa e provoca emoções e construtiva que ao ter um significado próprio torna-se um símbolo e assim constrói uma linguagem própria. Este valor de expressividade torna a cor um elemento de extrema importância para transmissão de ideias (FARINA, 2011, p. 14). Lupton (2020) colabora com este pensamento quando afirma que as cores podem expressar significados dentro de determinadas culturas e desencadear impressões sensoriais capazes de refletir humor e emoção.

Figura 45 – Cores institucionais/ Cores secundárias



Fonte: da autora (2021)

Assim as cores escolhidas para a marca buscaram expressar sensações positivas, as cores institucionais foram as cores escolhidas para serem as principais, e se encontram na primeira fileira com cores mais vivas. As secundárias são tons mais claros das principais e podem ser usadas sempre que se fizer necessário, porém deve ser priorizadas as institucionais, principalmente no logo.

6.1.6 Brand book

Para Lupton(2013) um brand book ou manual da marca é importante para ajudar na identidade de uma marca, já que este é um conjunto de informações que visam guiar o padrão de comunicação desta. O logo principal terá como cor principal a cor roxa, porém sua flexibilidade permite que as demais cores da paleta sejam usadas sempre que necessário.

Figura 46 – Cor do naming



Fonte: da autora(2021)

Quando houver outros elementos próximos a marca, deve-se atribuir uma área de segurança para garantir a integridade da mesma, essa área de respiro equivale a altura da perna do “P” até sua base. Esta também adota a medida limite para redução de 20 milímetros.

Figura 47 – Área de segurança



Fonte: da autora(2021)

A opção monocromática é essencial para qualquer marca, ela evita que em certos fundos precise-se de uma caixa branca ou preta de proteção para a leitura da identidade. Além de ser propícia para impressões P&B evitando possíveis problemas de legibilidade em certas ocasiões.

Figura 48 – Versão monocromática



Fonte: da autora(2021)

6.2 Design de serviço

O design de serviço tem o foco na geração de experiências, seja na criação de novos serviços como na melhoria de serviços já existentes. Para Stickdorn e Schneider (2014) uma grande vantagem deste é que sua dinâmica busca não somente criar ou melhorar uma experiência, mas sim compreender o processo de retaguarda dos serviços. Este se caracteriza por ser centrado no ser humano, ser colaborativo e interdisciplinar, além de fazer uso de pesquisas e ferramentas que colaboram com seu processo.

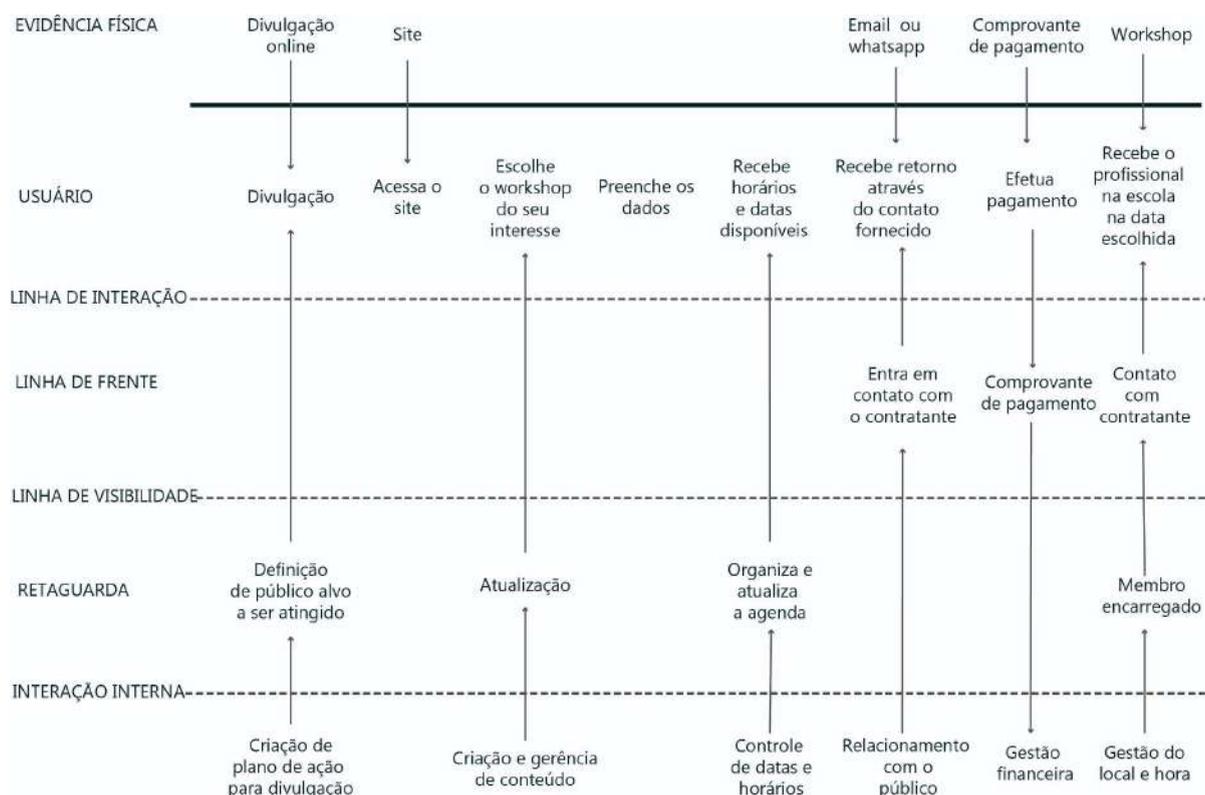
Para mapear estes serviços de forma a compreender melhor seu processo, ferramentas como blueprint são usadas para facilitar a criação de estratégias e a

visualização do mesmo.

6.2.1 Blueprint de serviço

Blueprint de serviço é uma ferramenta usada para especificar e detalhar aspectos individuais de cada serviço, assim através de esquemas visuais são detalhados processos de retaguarda até o usuário. Assim é possível que as diferentes áreas do serviço sejam identificadas, sendo assim possível coordenar as equipes por trás do serviço e mapear as experiências que o usuário irá experimentar (STICKDORN;SCHNEIDER, 2014).

Figura 49 – Blueprint de serviço contratação e workshop

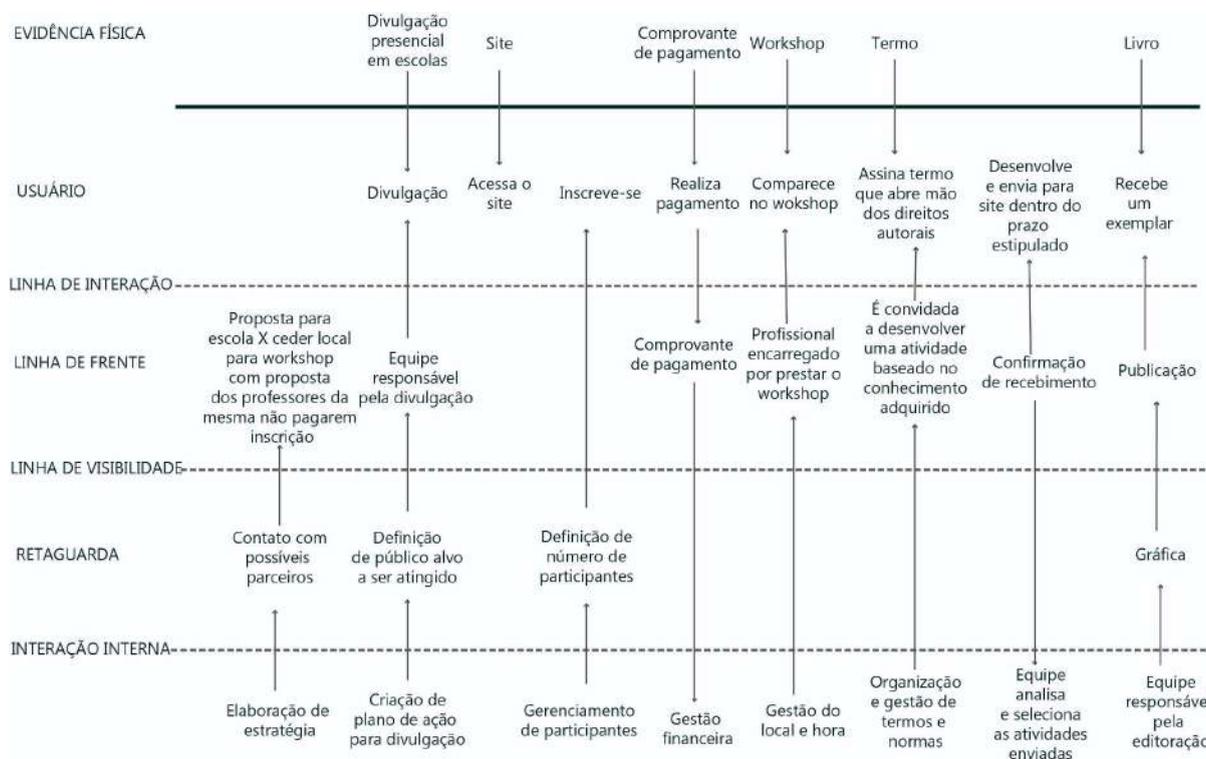


Fonte: da autora(2021)

Iniciamos pelo blueprint ao qual exemplifica o processo de serviço diante da contratação de um workshop, neste mapeamento o usuário tem conhecimento do

serviço por divulgação online e ao acessar o site tem a oportunidade de conhecer os workshops oferecidos, o exemplo acima tem como interessado uma escola, no site ela irá encontrar todos os workshops disponíveis ao escolher o de seu interesse e optar por contratar, um cadastro será solicitado para que seja cadastrado os dados como contato, endereço de realização, entre outros, o endereço estando dentro da área de prestação e serviço da Amparo horários e datas serão disponibilizados para escolha, logo após esta confirmação um dos atendentes entrará em contato para confirmação e tirada de dúvidas, assim o contratante escolhe a forma de pagamento e após efetuar este é só aguardar que no dia e horário solicitado o profissional encarregado irá até o local realizar o workshop. Não estando dentro da região que atendemos, um atendente entrará em contato para analisar as possibilidades e em contato com os gestores financeiros do serviço em comum acordo levantarem se é a possível realização neste local ou no momento não.

Figura 50 – Blueprint de serviço para professores

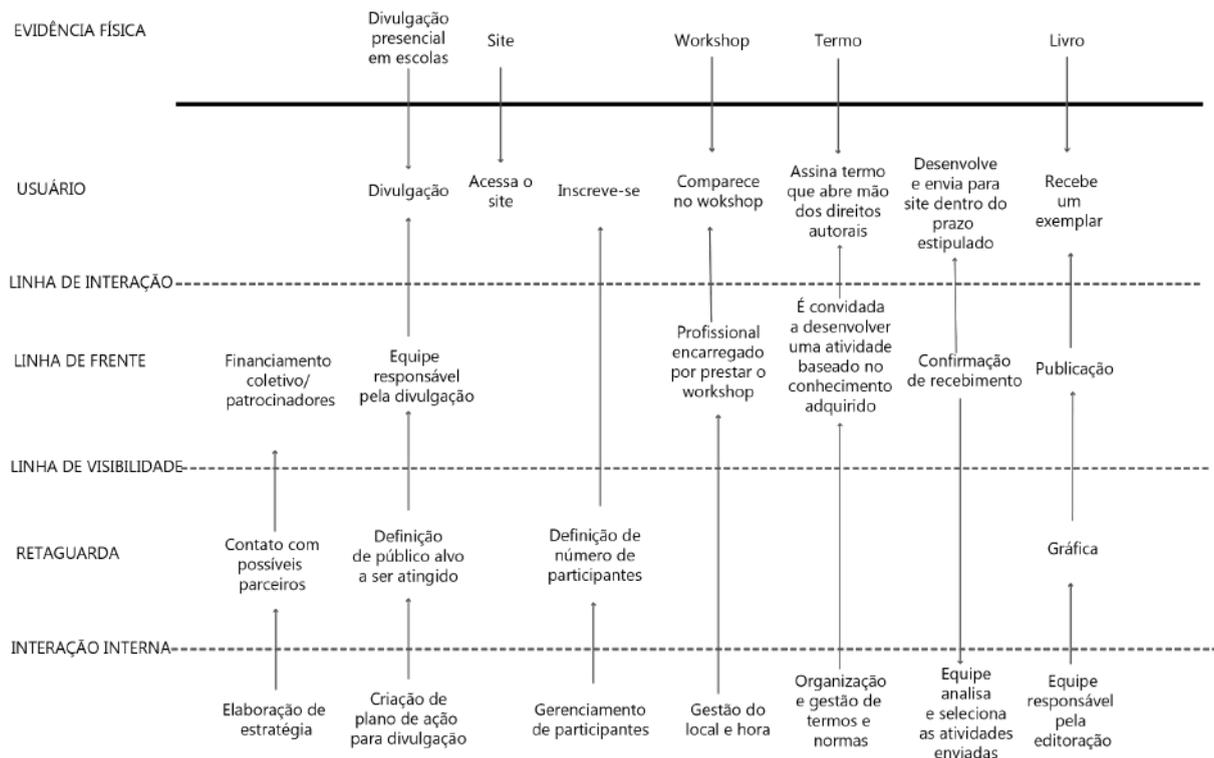


Fonte: da autora (2021)

O segundo blueprint de serviço mapeia uma segunda opção de workshop,

este oferecido para professores interessados, neste os interessados podem se inscrever no site e participar do mesmo no local e hora pré disponível no site. A estratégia desta proposta é contar com a disposição de um espaço por uma escola interessada, em troca, seus profissionais participam deste gratuitamente, sem precisarem pagar o valor da inscrição. Nesta proposta o workshop terá um tema específico para ser trabalhado por ano, ou seja, dentro de ano X o workshop oferecido para desenvolvimento do livro terá como assunto, por exemplo, “Como abordar o Bullying racial dentro dos conteúdos de história”, neste ano portanto a proposta será voltada a professores de história, que após inscreverem-se e participarem, ao final são convidados a desenvolverem uma atividade que possa ser aplicada em sala de aula baseando-se no conteúdo que lhes foi ensinado no workshop. Estes terão um prazo para desenvolverem e enviarem a descrição da atividade pelo site, após assinarem um termo em que abrem mão dos direitos autorais, já que todos o custo de edição e produção ficará a cargo do serviço, aqui é importante frisar que os inscritos no workshop não são obrigados a desenvolverem a atividade final. Os que decidirem participar terão a chance de ter sua criatividade e trabalho exercido reconhecidos e publicados, tendo assim a oportunidade tanto de fomentar seus currículos como de realização profissional e pessoal.

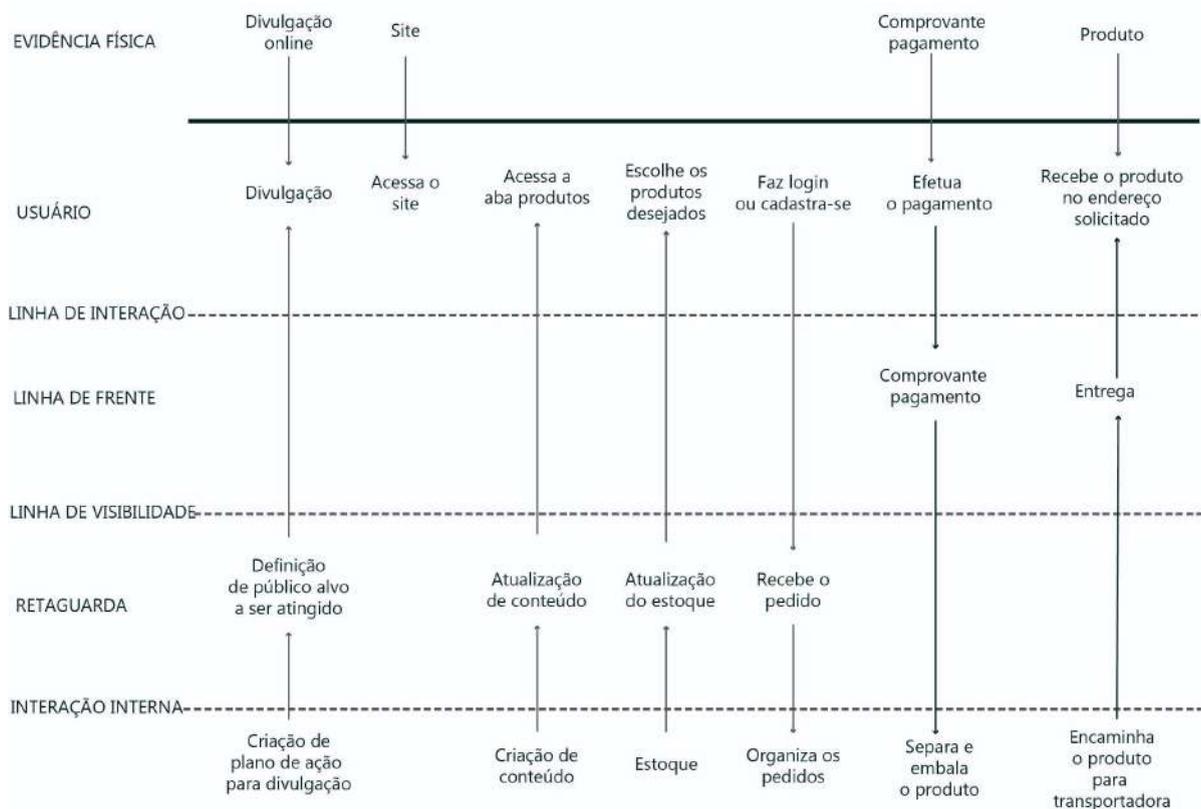
Figura 51 – Blueprint Workshop gratuito



Fonte: da autora (2021)

O terceiro blueprint de serviço traz o esboço do workshop gratuito, este workshop seria organizado pela Amparo e ofertado para os profissionais de escolas públicas, no exemplo mostrado acima a proposta do projeto ao final também resulta em um livro, a diferença desta para o blueprint (figura x) está na colaboração de parceiros, seja por patrocínio ou financiamento coletivo. Assim a empresa, por exemplo, que quiser colaborar com o projeto além de enriquecer a imagem da marca diante dos seus consumidores ela estará sendo divulgada pelo site, pelas camisetas durante divulgação e no livro o que poderá possibilitar um alcance nacional de divulgação da marca associada a uma causa nobre. No entanto, diante da possibilidade do projeto não receber auxílio financeiro o workshop gratuito ocorrerá porém sem resultar em uma publicação impressa. O que não diminui a importância de sua realização diante da relevância de seu conteúdo. O mais importante nesta opção é possibilitar que todos os professores da rede privada a pública tenham a chance de ter o apoio da Amparo.

Figura 52 – Blueprint de produto



Fonte: da autora (2021)

O quarto blueprint mapeia o processo de compra pelo usuário, este também conhece o produto através de divulgação online e ao acessar o site pode escolher o produto de seu interesse, assim ao cadastrar seus dados e efetuar pagamento ele recebe no endereço escolhido para entrega.

6.2.2 Business Model Canvas de Serviço

Esta ferramenta foi desenvolvida para ser utilizada na descrição, análise e design de serviços, geralmente usada em forma de tabela dividida em nove seções, sendo essas: parceiros chave; atividade chave; recursos chave; proposta de valor; relações com clientes; canais; segmentos de mercado; estrutura de custos e fontes de rendas. Estes fatores trazidos pela ferramenta possibilitam o mapeamento dos principais objetivos, forças, fraquezas e prioridades do serviço (STICKDORN;SCHNEIDER, 2014).

Figura 53 – *Business Model Canvas* de Serviço

Parceiros chave Escolas Gráfica Professores Psicólogos Psicopedagogos Investidores	Atividade chave Workshops Consultoria Venda de produtos Mentoria com baralho	Proposta de valor Estimular o compartilhamento de informações e conteúdo sobre bullying e relacionados Incentivar as escolas a trabalhar o bullying de uma forma visual, com atividades criativas norteadas pelo respeito, solidariedade e empatia Auxiliar e insentivar escolas e educadores, através de informação, ações de prevenção, combate e apoio	Relações com clientes Redes sociais Site Workshops Divulgação presencial	Segmentos de mercado Instituições de ensino públicas e privadas Profissionais da educação (professores, psicólogos, pedagogos, e psicopedagogos)
	Recursos chave Equipe técnica para o desenvolvimento de conteúdos e relacionamentos com stakeholders		Canais Site Facebook Instagram Email	
Estrutura de custos Consultoria profissional, manutenção do site e mídias sociais, produção de conteúdo e pesquisas, organização de eventos, equipe técnica, produção dos produtos de apoio, deslocamento e colaboradores.		Fontes de renda Consultoria técnica especializada, venda de produtos licenciados, workshops, financiamento coletivo, editais de incentivo e fomento.		

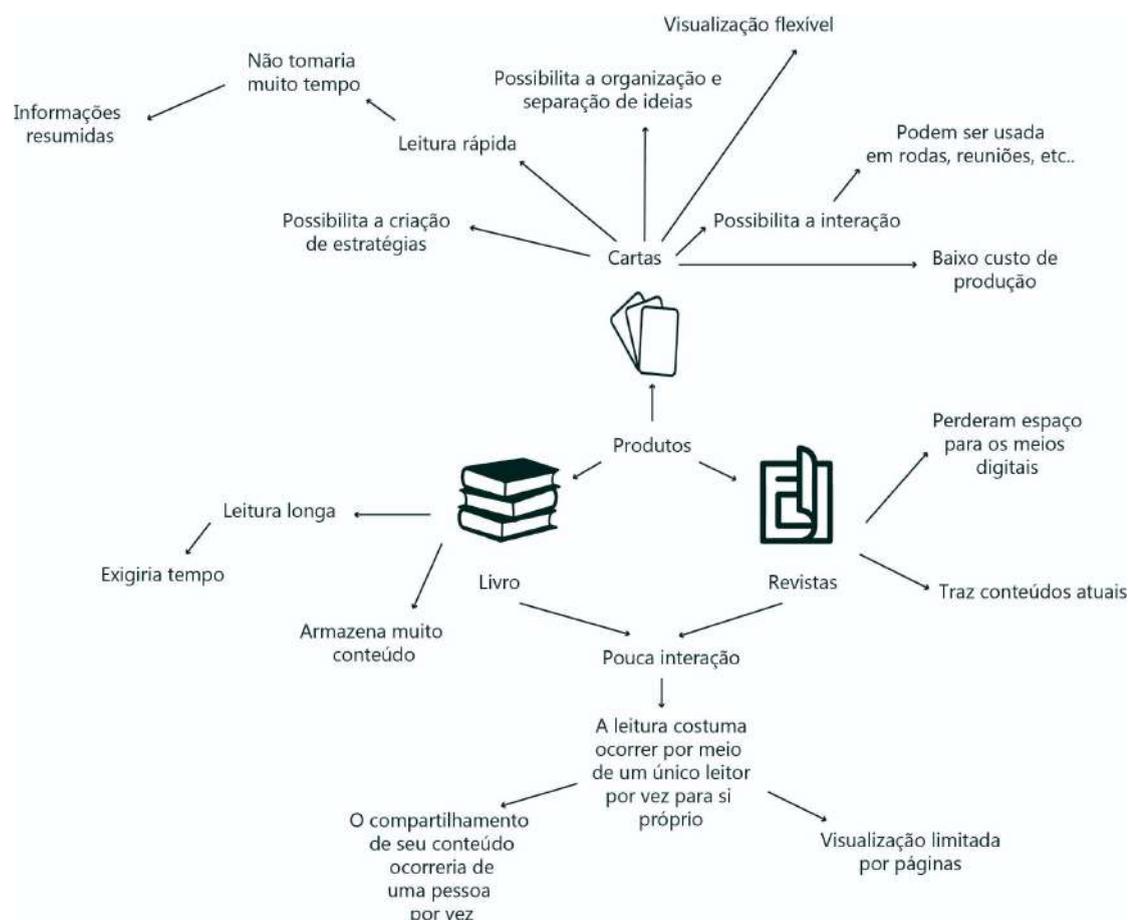
Fonte: da autora (2021)

O modelo desenvolvido acima buscou explicar os principais objetivos do serviço, possibilitando assim o melhor entendimento do mesmo. Essa visualização da estrutura colabora para criação de estratégias já que explana as oportunidades e dificuldades que o serviço poderá enfrentar.

6.3 Design de produto

Com o objetivo de proporcionar informações de qualidade como forma de apoio, buscou-se para design de produto possibilidades materiais de compartilhamento de informações capazes de suprir as necessidades do público alvo. Para isso, uma pesquisa inicial buscou analisar as principais maneiras pelas quais se tornaria possível concretizar este objetivo.

Figura 54 – Produtos



Fonte: da autora(2021)

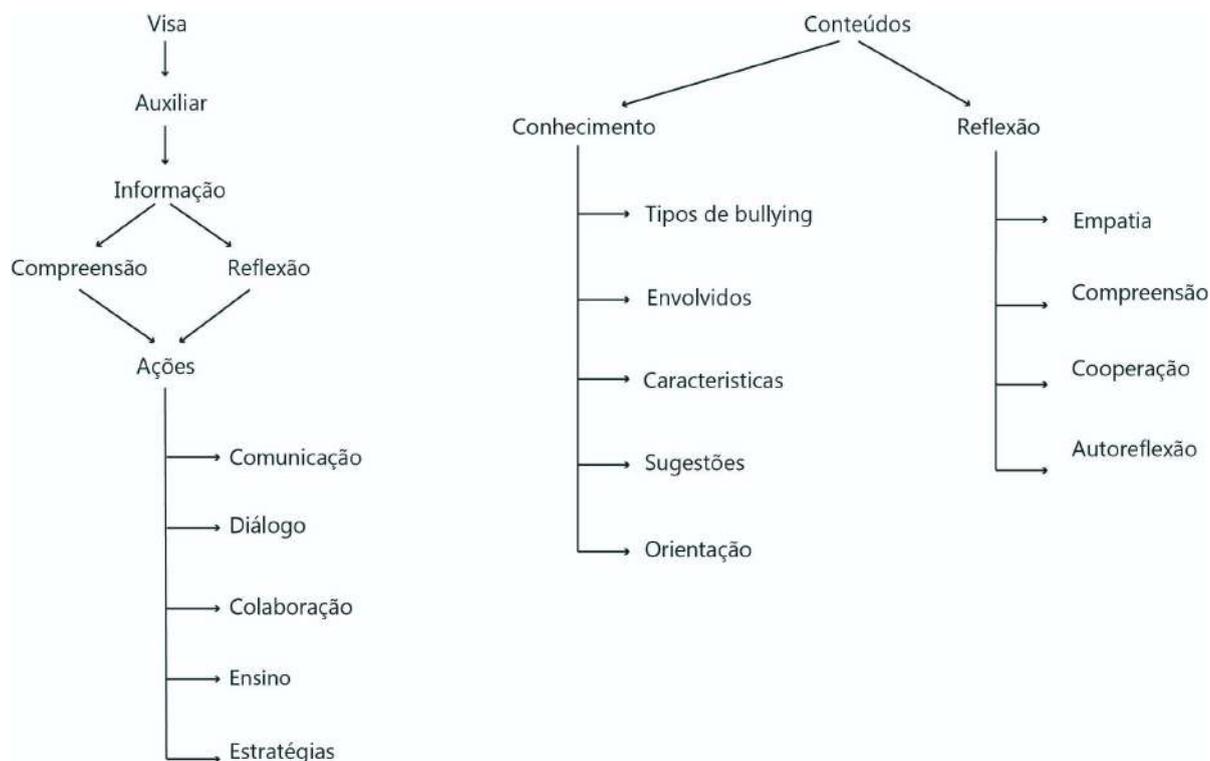
Levando em consideração os pontos levantados no mapa mental acima, as análises anteriores que mostraram queixas como pouco conhecimento no assunto, pouca colaboração entre os membros da comunidade, escassez de ações de prevenção e combate e com o auxílio de profissionais da área que participaram a co-criação, o produto que mais se mostrou capacitado para este projeto foram as cartas.

6.3.1 Mapa de Expectativas do Produto

O mapa de expectativas buscou organizar as demandas observadas a partir das análises anteriores em pesquisas publicadas e em cocriação com uma psicóloga e uma professora foram selecionadas as principais informações que estas

deviam proporcionar e qual seria seu maior objetivo. Assim foi dividido em o que o produto deveria visar e os conteúdos que estes deveriam trazer.

Figura 55 – Mapa de expectativas



Fonte: da autora (2021)

Assim, o principal objetivo a ser levantado em comum acordo foi que a informação merecia um destaque maior, já que as questões seguintes viriam a partir do conhecimento correto do problema. Como pode ser observado no primeiro item intitulado “visa”, este exemplifica o objetivo das cartas que visam auxiliar a comunidade escolar, através da informação proporcionando a compreensão e a reflexão e só assim sugerir e possibilitar ações como a comunicação, o diálogo, a colaboração, o ensino e a formulação de estratégias para agir diante de cada caso.

Aprofundando um pouco mais nos conteúdos que estas trariam, o conteúdo foi dividido em conhecimento e reflexão, dentro do conhecimento está todo o cenário que envolve o bullying e as diferentes formas desta violência, os envolvidos, as características a serem levadas em consideração, além de sugestões de ações e algumas orientações. Na parte reflexiva buscou-se simplificar as competências mais necessárias frente ao problema. Aqui se faz importante destacar o uso das competências socioemocionais como forma de auxílio, como destacado

na fundamentação estas competências são importantes tanto para os alunos quanto para os membros da escola que lidam com estas situações.

6.3.2 Geração de alternativas

Antes de gerar as alternativas de produto foram pesquisadas opções de cartas disponíveis no mercado, levando em consideração as que buscavam de alguma maneira proporcionar algum tipo de conhecimento. Algumas coisas chamam atenção nestas, a primeira é que todas acompanham um título descritivo, algumas acompanham ilustrações outras não, porém todas tem um grande apelo de cores diversas que auxiliam na classificação e separação destas.

Figura 56 – Moodboard cartas

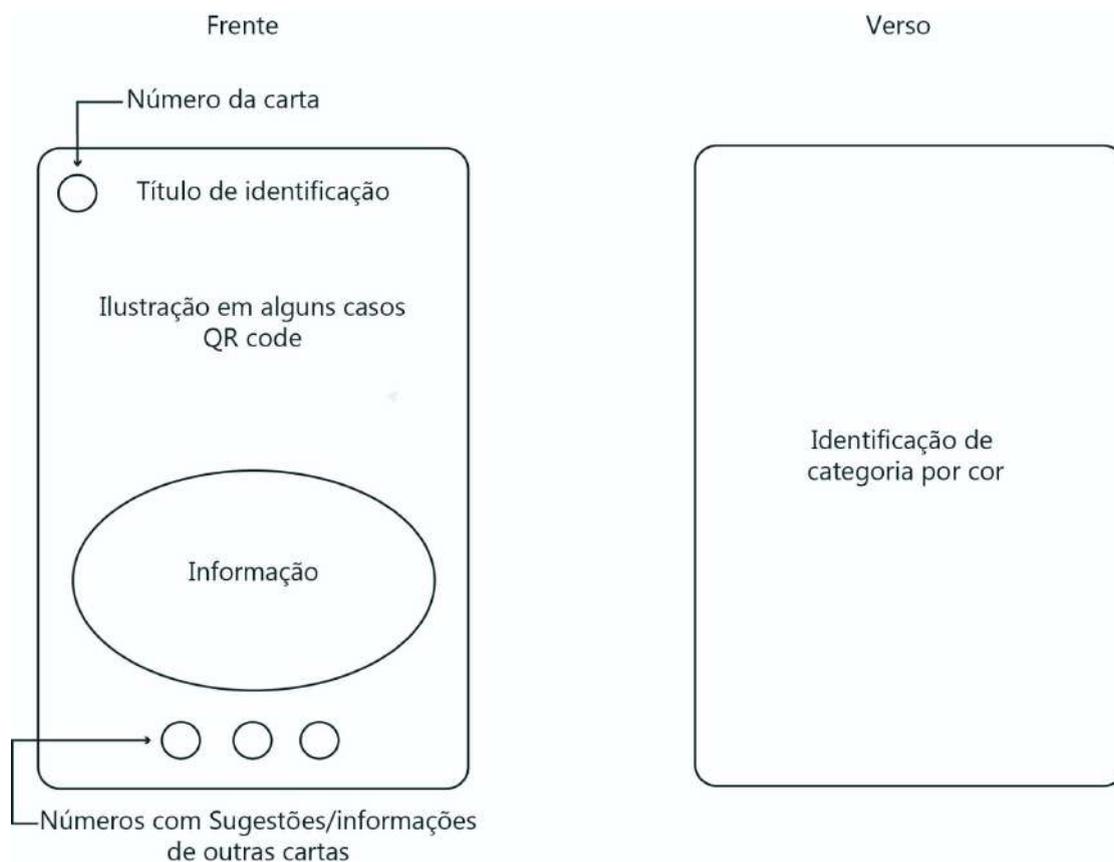


Fonte: compilação da autora(2021)

A partir das análises foi possível criar de maneira mais fácil o layout das cartas Amparo. Assim definiu-se que no verso as cartas terão apenas o layout de identificação para as categorias. E na frente estarão todas as informações

necessárias para a dinâmica. O tamanho destas também varia dependendo da quantidade de informações presentes, os menores têm em torno de 90 X 55mm, os médios 105 x 70mm e grandes por 168 x 110 mm.

Figura 57 – Layout cartas



Fonte: da autora (2021)

Para a embalagem das cartas foi realizado o mesmo percurso, num primeiro momento foi feita uma pesquisa de mercado que buscou quais modelos estavam presentes no mercado. Assim foi possível observar que a quantidade de informações presentes nas caixinhas dependem muito, não havendo um padrão. O que podemos observar de padrão é a frente desta a qual todas trazem a marca e uma pequena descrição.

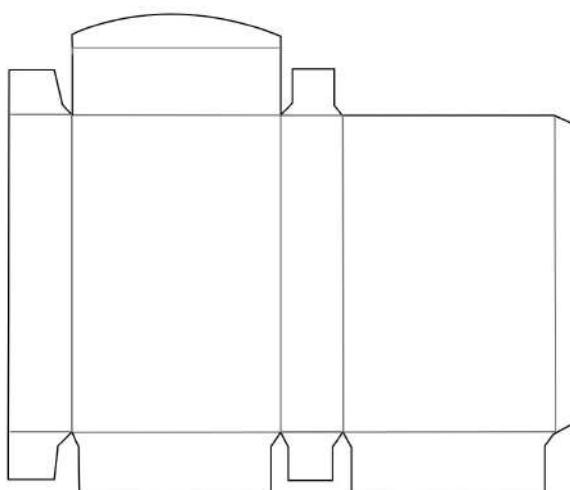
Figura 58 – Moodboard caixinha



Fonte: compilação da autora(2021)

Em grande parte as embalagens são de papel e o que muda é o tipo e a gramatura, existem alguns modelos diferentes das convencionais embalagens cartucho, como a última imagem do moodboard demonstra, onde a caixa vem com uma tampa solta do resto da embalagem, porém em sua maioria as caixas costumam seguir o tradicional, embalagem cartucho e impressão apenas externa.

Figura 59 – Embalagem produto



Fonte: da autora (2021)

A escolha da embalagem cartucho deu-se levando em conta o custo de produção, para refletir no valor final do produto. Levando-se em consideração que o principal ponto do produto é a informação, a embalagem não necessita de um layout rebuscado e sim de qualidade para proteger e armazenar de forma prática as cartas do baralho. Outro motivo que se deu a escolha foi o público, já que em processo de cocriação foi levantado que o este usuário poderia não estar disposto a pagar um valor mais alto por conta da embalagem sendo que seu interesse maior está no conteúdo das cartas. As informações presentes na embalagem são as definidas segundo o Regulamento do Imposto sobre Produtos Industrializados (Decreto nº 4.544/02), o número de inscrição do estabelecimento no CNPJ, localidade do fabricante, "Indústria Brasileira", além de outras informações que não são obrigatórias mas estarão presentes na embalagem, a marca e a especificação do produto.

7 Implementar

Nesta fase ocorre o início da implementação das soluções obtidas através da fase criar. Assim nesta etapa será apresentada e descrita além do serviço, a marca e o produto, ou seja, a solução levantada por este projeto.

7.1 Design de marca

Conforme descrito anteriormente o naming Amparo foi definido após análise e comparação com demais propostas e escolhido por ser o que mais descreve o conceito e a proposta da marca. Após a criação da marca a mesma foi apresentada para os participantes da cocriação que aprovaram, para elas a marca é coerente e amigável, todos os comentários foram positivos, o uso do abraço como símbolo de amparo é assertivo e trás um ar de afeto que condiz com a proposta da marca.

7.1.1 Manual de Identidade Visual

O Manual de Identidade Visual traz informações sobre os padrões que a marca deve seguir, tanto visuais como verbais. Este é importante por definir os

elementos técnicos da marca, auxiliando assim na sua organização e padronização, estabelecendo assim diretrizes para serem seguidas no processo de criação gráfica e de comunicação.

Figura 60 – Manual de Identidade Visual



Fonte: da autora (2021)

7.1.2 Pontos de contato

Os pontos de contato são quaisquer formas de interação que o público venha a ter com a marca seja antes, durante ou após adquirir um serviço ou produto. Assim, esses pontos de contato podem ser tanto online como físicos, para que isso aconteça da melhor maneira, se faz importante conhecer bem o público alvo, já que a experiência que este terá com os pontos de contato será de extrema importância para o relacionamento resultante. Para os pontos de contato da Amparo levou-se em conta o público alvo e o local principal do serviço, as escolas, assim buscou-se além das redes sociais pontos de contato que despertariam o interesse dos usuários.

Figura 63 – Cartão de visita



Fonte: da autora(2021)

7.2 Design de serviço

Durante o processo de cocriação foram levantadas possibilidades de serviços, a que mostrou mais potencial e interesse foi a de oferecer informações através de workshops e consultorias. Uma das participantes da cocriação relatou que a escola onde trabalha sempre busca profissionais para oferecer tanto para seus profissionais quanto para pais e alunos, especialistas sobre diferentes assuntos que colaborem para o crescimento destes. Além disso, ela afirmou que todo conhecimento adquirido pelos educadores é muito valorizado pela instituição e em casos de professores adquirirem algum conhecimento por conta própria, estes são convidados em reuniões para compartilhar a experiência com os demais.

Esta proposta de serviço foi pensada para serra gaúcha, porém não descarta a possibilidade de atender outras regiões a medida da procura, a consultoria online por exemplo pode ser solicitada por pessoas de todo o país, já o Destaque Amparo proposta que consta dentro da seção Workshops, foi pensada em um primeiro momento para a cidade de Caxias do Sul, não descartando a hipótese de atender futuramente mais cidades.

7.2.1 Consultorias

As consultorias foram pensadas dentro de um cenário onde a comunidade escolar necessite de um auxílio mais aprofundado e dedicado a suas dores e dificuldades. Este serviço pode ser contratado tanto diante de um problema visível e relatado ao consultor, como a um ainda não percebido pelo contratante. Ao consultor cabe identificar possíveis falhas e identificar soluções, para então recomendar ações de melhoria. Esse olhar dedicado possibilita uma chance muito maior de resolução de problemas específicos, já que é feito por um profissional especializado.

A consultoria atende a todos os membros da comunidade escolar caso necessitem, além da instituição, pais, professores ou responsáveis podem solicitar uma consultoria para que diante de suas dúvidas os consultores possam lhes orientar e recomendar as melhores ações diante das especificidades do problema levantado. Essa consultoria pode acontecer tanto de maneira online por vídeo chamada como pessoalmente dependendo da situação e disposição do local.

7.2.2 Workshops

Os workshops são mais uma opção que visa auxiliar a comunidade escolar, diferente da consultoria os workshops têm temas específicos e podem ser escolhidos diante do interesse do público. Os diferentes temas surgiram da demanda que o bullying apresenta, em comum acordo com a cocriação foi levantado que apenas conhecer o problema não basta, é preciso conscientizar, esclarecer e mostrar caminhos para combate, enfrentamento e prevenção.

O workshop para contratação visa possibilitar às instituições de oferecerem a seus profissionais conhecimento e informação de qualidade a fim de evoluírem no quesito tanto de ensino, como de planejamento e estratégia. Alguns possíveis assuntos para workshops foram levantados na cocriação eles foram: Bullying: causas e consequências entenda para agir; Como o ensino de competências socioemocionais em sala de aula podem auxiliar no enfrentamento ao bullying; Criação e gerenciamento de estratégias para enfrentamento ao bullying escolar; Competências socioemocionais para auxílio ao professor em sala de aula. Além dos

workshops para profissionais da educação, a Amparo oferece a opção para pais e alunos, assim as instituições de ensino que quiserem também podem proporcionar a estes workshops com temas importantes a este público. Para as escolas a compreensão dos alunos e pais sobre o tema se faz de extrema importância, é através deste que a escola pode receber apoio dos mesmos diante do problema.

As instituições interessadas podem entrar no site e visualizar os workshops disponíveis, ao selecionar o de seu interesse é solicitado o cadastro da mesma, no qual são pedidos algumas informações como localidade da instituição, estando dentro da área que o serviço atende é disponibilizado horários e dias para escolha, após isso uma atendente irá entrar em contato pelo contato fornecido no cadastro para tirar dúvidas e confirmar a contratação.

Além dos workshops para contratação a Amparo também oferece o Destaque Amparo essa iniciativa visa alcançar os professores que queiram participar por conta própria para crescimento pessoal e profissional. Assim, através de divulgação online e presencial nas escolas de Caxias do Sul, os educadores seriam convidados a participar, a inscrição seria feita pelo site com a cobrança de um valor simbólico. Além de participar do workshop os educadores interessados seriam convidados a desenvolver uma atividade para ser aplicada em sala de aula seguindo o conteúdo abordado no workshop, dentro do prazo os participantes enviariam ao site a proposta de atividade seguido de um relato da experiência. Estas idéias seriam avaliadas pela equipe da Amparo, e as mais coerentes seriam publicadas em livro, além das atividades o livro traria um conteúdo informativo sobre o tema. O destaque Amparo aconteceria uma vez ao ano, trazendo temas diferentes por edição, e teria como objetivo incentivar os professores a porem em prática o conhecimento adquirido além de estimular a criatividade dos mesmos.

Figura 64 – Exemplo livro do projeto destaque Amparo



Fonte: da autora (2021)

Com a possibilidade de patrocínio ou financiamento coletivo a proposta do Destaque Amparo possibilitaria a inscrição gratuita por parte dos educadores, possibilitando um alcance maior do público. Os patrocinadores do projeto teriam suas marcas divulgadas no site e no livro, além das camisetas da edição, assim além de divulgarem suas marcas teriam elas ligadas a um projeto de cunho social positivo.

7.2.3 Site

O layout do site buscou manter a linguagem visual da marca, prezando pelas cores roxo e laranja para links e demais elementos. A plataforma foi projetada pensando em toda a comunidade escolar, o bullying como problema oculto ganha destaque na página inicial, convidando a todos para conhecerem melhor sobre o tema.

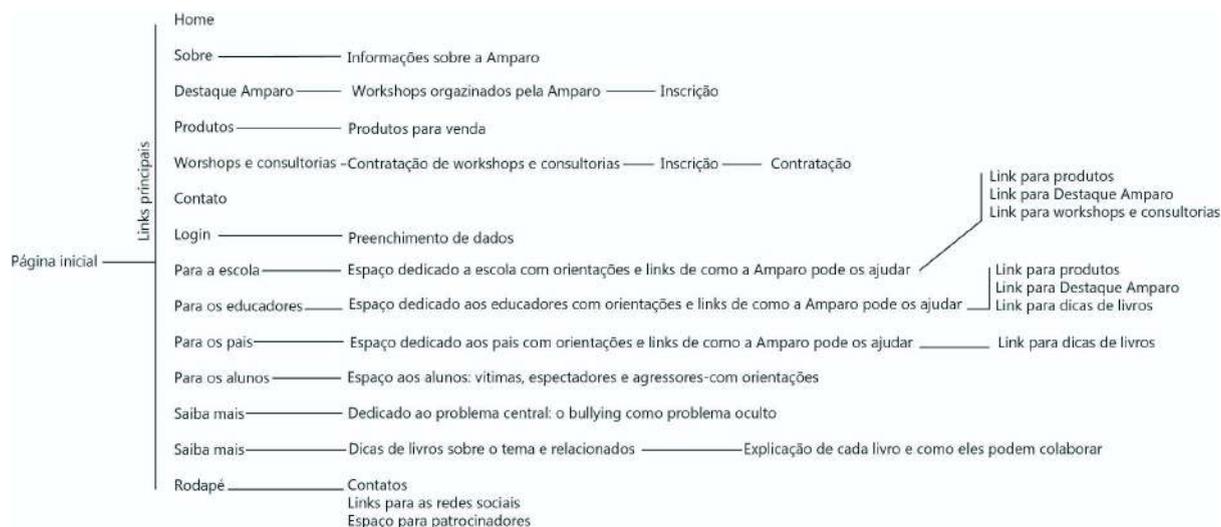
Figura 65 – Layout site



Fonte: da autora(2021)

Na página inicial encontram-se também quatro links principais: para as escolas; para os professores; para os pais e responsáveis e para os alunos. Nestes quatro links encontram-se informações dedicadas para cada um destes membros. Para a escola o site oferece informações de como a Amparo pode colaborar com esta, os serviços e produtos que podem auxiliá-la frente ao bullying. A página dedicada aos professores funciona de forma muito semelhante com a da instituição, nela encontram-se informações relevantes ao educador e como a Amparo pode auxiliá-lo frente ao problema. Na página para os pais e responsáveis encontram-se informações e dúvidas pertinentes a posição deles. Já na página para alunos, encontra-se mais três links que direcionam para a página da vítima, expectador e agressor, em cada uma destas haverá informações sobre cada um destes e orientações.

Figura 66 – Mapa do site



Fonte: da autora(2021)

7.2.4 Redes sociais

As redes sociais são um ponto de contato muito importante para qualquer serviço, elas permitem um alcance muito maior do público alvo além de facilitarem a comunicação entre serviço e usuário. Esse aumento de visibilidade que as redes sociais proporcionam ajudam a impulsionar o serviço além de serem ótimos meios de comunicação com o público a ponto de proporcionarem um maior conhecimento destes através das interações propostas pela rede. O ponto principal é que as marcas devem estar onde seus clientes potenciais estão, e as redes sociais fazem parte deste contexto. Além disso, elas auxiliam na construção do posicionamento da marca, a forma que esta se posiciona influencia na forma como os usuários ou possíveis usuários enxergam a marca.

O engajamento nas redes sociais além de manter os clientes atuais possibilitam a conquistar novos, este pode acontecer através do estímulo de comentários, curtidas e demais interações que as redes proporcionam.

Figura 67 – Instagram



Fonte: da autora(2021)

As redes sociais da Amparo visam além de trazer informações práticas e rápidas para o dia a dia, cativar o público a interessar-se mais pelo assunto além de ficar a par de todas as novidades. O conceito e o tom de voz da marca se fazem presentes pela positividade das palavras e visualmente pelas cores.

Além disso, elas serão usadas para melhor entendimento do público alvo, através de estímulos para interações, onde os seguidores serão convidados a interagir de maneira a compartilharem suas experiências e ideias.

7.3 Design de produto

As cartas foram enviadas para as profissionais que participaram da cocriação, estas aprovaram tanto o conteúdo quanto o layout, para elas as informações disponibilizadas nas cartas são suficientes para a proposta. Sendo o objetivo das cartas auxiliar os membros da escola na criação de estratégias para enfrentamento do problema, sugerimos que estas sejam usadas em reuniões onde professores e membros da equipe diretiva estejam reunidos para que deste modo

ocorra troca de ideias, além das cartas sugerimos que post its sejam usados para que estas ideias sejam acrescentadas a dinâmica.

As cartas se dividem em três categorias sendo as vermelhas, entendimento; amarelas, reflexão e roxas, orientação. Sugerimos que um membro seja responsável por orientar a dinâmica, assim é importante que este explique a situação a ser analisada para então com a apresentação das cartas os demais membros possam interagir, é interessante que haja uma mesa para que as cartas sejam dispostas. A dinâmica começa pelas cartas vermelhas, estas trazem informações como: tipos de bullying, envolvidos e características dos mesmos. Neste primeiro momento, diante de uma situação específica de bullying, os participantes devem montar o perfil dos envolvidos.

Feito isto parte-se para a segunda fase da dinâmica composta pelas cartas amarelas, estas trazem quatro propostas de reflexão baseadas nas competências socioemocionais que se fazem importantes diante de casos de bullying, a partir de uma breve explicação de sua importância, os participantes são convidados a refletir sobre algumas questões, estes podem fazer uso de um papel para além de refletirem escreverem já que estas podem ser úteis para a última fase.

Após compreenderem e refletirem a terceira e última fase se caracteriza pela orientação, composta pelas cartas roxas, estas trazem sugestões de ações a serem tomadas. Esta é a fase onde as estratégias para enfrentamento do problema serão criadas.

Figura 68 – Mockup caixa e cartas



Fonte: da autora(2021)

As cores que classificam as etapas estão presentes tanto no verso quanto na frente das cartas. Para uma melhor legibilidade as cartas tem 105x70mm, o título destas leva uma tipografia mais cursiva, diferente da parte inferior que contém as informações, esta leva uma tipografia sem serifa para facilitar a leitura. Cada carta leva um número de identificação, este serve de orientação já que algumas cartas sugerem como complemento ou sugestão outras informações presentes nestas outras cartas. Estas sugestões de números encontram-se embaixo das informações presentes na carta, vale ressaltar que não é necessário seguir a ordem sugerida pelos números na fase de orientação, caso os membros não venham necessitados em certos casos.

Figura 69 – Mockup cartas frente e verso



Fonte: da autora(2021)

O layout do verso das cartas além do símbolo da Amparo, trás uma estampa composta por palavras que remetem ao que a marca acredita e busca, como respeito, empatia, sensibilidade, iniciativa, etc. Esta mesma estampa está presente na parte amarela da caixinha. A embalagem será em papel duplex 350 g/m² com acabamento em verniz, já as cartas serão impressas em papel cartão 270 g/m² em laminação Prolam, que protege o manuseio, com acabamento fosco.

Figura 70 – Verso das cartas



Fonte: da autora (2021)

Algumas cartas trazem um Qr Code ao qual dá acesso a uma página exclusiva para quem adquiri o baralho. Nestas encontram-se materiais para serem impressos ou compartilhados, por exemplo, a carta “Questionário” traz o Qr code que leva a uma página onde encontra-se para download um questionário desenvolvido para ser aplicado a crianças e adolescentes a partir dos 11 anos de idade, este busca auxiliar a escola diante do bullying ser considerado um problema oculto. Este questionário foi desenvolvido juntamente com a cocriação e traz perguntas pertinentes para que a escola perceba mais de perto o problema.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho partiu da problemática bullying como forma de violência repetitiva, descobrindo através da pesquisa e entrevistas que este era um problema muito maior do que sua definição descrevia. A diminuição do bullying como um problema, por exemplo, reflete na falta de iniciativas do governo para enfrentamento e combate ao mesmo, como também na falta de pesquisa para levantamento de dados sobre o tema no país. Diferente de outros países as pesquisas sobre o tema no Brasil são bastante escassas, este fato dificulta a mensuração do problema. Outro ponto levantado foi o deste ser considerado um problema oculto, este fato fez com que a problemática do projeto muda-se, já que observou-se que a ajuda a estas vítimas só chegava após o fato chegar ao conhecimento da escola ou pais, porém, alguns relatos mostraram que mesmo mesmo assim muitas não receberam a ajuda necessária. A falta de conscientização do real problema mostrou-se outro fator agravante, estes fatos relatados até aqui colaboraram para formulação de ideias que poderiam colaborar para enfrentamento deste.

O primeiro ponto levantado, foi que todos estes agravantes partem de um único fator, a falta de conscientização do problema, esta está intimamente ligada à falta de informações sobre o problema. Em geral a sociedade tem um conhecimento muito raso deste, que acaba sendo muito falado mas pouco refletido e aprofundado. Esta indiferença reflete diretamente nas ações tomadas diante do problema, prejudicando o ponto mais fraco de todo o problema, a vítima.

As ideias que surgiram durante o desenvolvimento deste projeto foram muitas, como a possibilidade de desenvolver-se outros baralhos com cartas voltadas a alunos para reflexão em sala de aula, para pais como apoio ao diálogo com os filhos, a temas específicos dentro do bullying, as competências socioemocionais voltadas ao bullying, o desenvolvimento de outros materiais como revistas para serem trabalhadas durante os workshops com os alunos, enfim o tema permite a geração de diversas possibilidades.

A solução desenvolvida neste projeto é apenas uma das possibilidades da aplicabilidade do design de informação na facilitação ao acesso à informação. Este trabalho mostrou que o design pode contribuir para as mais distintas áreas, contando que este tenha empatia e traga para cocriação peças chaves para colaborar e contribuir para a geração de ideias.

REFERÊNCIAS

ARSÊNIO, Willian F. LOVER, Anthony. Emotions, conflicts, and aggression during preschoolers' freeplay. **British Journal of Development Psychology**. v, 15. n,4. p. 531-542.1997. Disponível em:

<https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.2044-835X.1997.tb00745.x>. Acesso em: 22 jun. 2021.

Ataque em creche: o que se sabe sobre o suspeito de matar duas professoras e três crianças em SC, BBC, 2021. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-57003122>. Acesso em: 21 jun. 2021

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da Informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**. São Paulo. , v. 8, n. 4. 1994. Disponível em:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/21362719/quest2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636997536&Signature=IZq-rC~4S311ez95ot5djfHhRxtLQ6-VdloMb7JSPJzNcZaDynjki38xqzy2T39qs4r-PeIFRqHM34gs6geGivfzECkiqU7mtncMKAI1EJBjcTfI05L3WfxllxqCoWu5GK3gZ6Jv-JdN7Rdom0bcDCmQ48ldyiD~1SnunGKeKf46FtUEKIRRFsB8qZs04GUopAkn6FVixXjU1gfuMWszmw5CLsewVWao1FoeCvVZ8QNhCGk1gffyqaySiAf9788kJC2yfdl1MvaiaBNm2AQ7kuGtH2GU8m6IAC4endFOCde2-nokG58rbWvt6CGVZmzVOvzDhFmToEU6aUMtZR0tQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA Acesso em 15 nov. 2021.

BEANE, Allan. **Proteja seu filho do bullying**: impeça que ele maltrate os colegas ou seja maltratado por eles. Tradução: Débora Guimarães Isidoro, Rio de Janeiro, RJ: Ed. BestSeller, 2010.

BERNARDO, André. Massacre de Realengo: os 10 anos do ataque a escola que deixou 12 mortos e chocou o Brasil, BBC, 2021. Disponível em:

<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-56657419>. Acesso em 01 set. 2021.

BONSIEPE, Gui. **Del objeto a la interfase**: mutaciones del diseño. Buenos Aires: Ediciones Infinito. 1999.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, [1988]. Disponível em:

https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_06.06.2017/art_227_a_sp . Acesso em: 11 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.185, de 09 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying).Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13185.htm. Acesso em : 31 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Base Nacional Comum Curricular. Brasília, 2018.

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

CALDIN, Clarice Fortkamp. A Função Social da Leitura da Literatura Infantil. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 47-58, jan/jun. 2003. Disponível: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14701505> . Acesso em: 25 ago. 2021.

CANAL VEJA. Atirador explica como planejou o massacre. Youtube, 10 dez. 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=6-FJdlB6rN4>. Acesso em 02 set. 2021.

CHALITA, Gabriel. **Educação**: a solução está no afeto. São Paulo: Gente, 2001.

CLEMENTE. Marcelo Reis et al. Reflexões acerca do conhecimento, atitudes e opiniões de professores sobre bullying. **Revista Educação**.v.15, n.1, 2020 Disponível em <http://revistas.ung.br/index.php/educacao/article/view/4011/3067> Acesso em 15 nov. 2021.

COSTA, Ana; FARIA, Luísa. Aprendizagem social e emocional: Reflexões sobre a teoria e a prática na escola portuguesa. **Análise Psicológica**, p. 407-423. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v31n4/v31n4a07.pdf>. Acesso em: 3 out. 2017.

DA SILVA, Jorge Luiz; Rezende Bazon, Marina .Prevenção e enfrentamento do bullying: o papel de professores. **Revista Educação Especial**, vol. 30, n. 59, p. 615-627, Set- Dez. 2017. Disponível em <https://www.redalyc.org/pdf/3131/313153445006.pdf>. Acesso em 11 out. 2021.

DEL PRETTE, Zilda. DEL PRETTE, Almir. **Psicologia das habilidades sociais**: Diversidade teórica e suas implicações.ed.3.Editora Vozes. 2009.

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

FARINA, Modesto; PEREZ, Clotilde; BASTOS, Dorinho. **Psicodinâmica das cores em comunicação**. 6.ed. São Paulo: Blucher, 2011.

FERNANDES, Fabiane Rodrigues. **Design de Informação**: base para a disciplina no curso de Design. 2ª edição. Rio Claro: FRF Produções, 2015.

FRAIMAN, Leo. **A síndrome do imperador**: pais empoderados educam melhor. 1ª edição. São Paulo. Editora. FTD. 2019

FRASCARA, Jorge. **¿Qué es el diseño de información?** Buenos Aires: Ediciones Infinito. (2011).

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 25.ed. São Paulo: Paz e terra, 1996.

Fung, Annis Lai-Chu (2012). Intervention for aggressive victims of schoolbullying in Hong Kong: a longitudinal mixed-methods study. **Scandinavian Journal of Psychology**. v.53, n.4, p. 360-367. Jun. 2012. Disponível em <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9450.2012.00953.x> Acesso em 04 out. 2021.

GRAPIGLIA, Demetryus Eugenio. O que diz a defesa de Fabiano Kipper Mai. Youtube, 16 mai. 2021. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=6ymFkjdJqPI&t=36s>. Acesso em: 17 jun. 2021.

GRUSZYNSKI, Ana Cláudia. **Design gráfico**: do invisível ao ilegível. 2008. Disponível em: http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1327.pdf. Acesso em: 03 set. 2021.

GULARTE, Jeniffer. Ele queria matar o máximo possível de pessoas, afirma delegado sobre ataque em Saudades. GauchaZH, 2021. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/seguranca/noticia/2021/05/ele-queria-matar-o-maximo-o-possivel-de-pessoas-afirma-delegado-sobre-ataque-em-saudades-ckooc4poi0027018my53q4odv.html> . Acesso em: 21 jun. 2021.

HENZ, Celso Ilgo. Dialogando sobre cinco dimensões para (re)humanizar a educação. In: ANDREOLA, Balduino Antonio et al. (orgs.). **Formação de educadores**: da itinerância das universidades à escola itinerante. Ijuí: Ed. Unijuí, p. 49-62. 2010.

IBGE. **Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Referência ao quarto trimestre de 2019**. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad Contínua). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=30362&t=sobre> Acesso em 01 out. 2021

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar. Referência ao ano de 2019. Rio de Janeiro.** Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar (PeNSE). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Rio de Janeiro. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes & id=2101852](https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101852) Acesso em 27 set. 2021

LOPES NETO, Aramis Antônio. Bullying comportamento agressivo entre estudantes. **Jornal da Pediatria.** Rio de Janeiro, v. 81, n,5. p. 164-172, 2005. Disponível em: [https://www.scielo.br/j/jped/a/gvDCjhggsGZCjttLZBZYtVq/?lang=pt & format=pdf](https://www.scielo.br/j/jped/a/gvDCjhggsGZCjttLZBZYtVq/?lang=pt&format=pdf) Acesso em: 02 jun. 2021

LUPI, Giorgia. **How can we find ourselves in data.** New York: Tednyc, 2017. Son., color. Legendado. Disponível em: https://www.ted.com/talks/giorgia_lupi_how_we_can_find_ourselves_in_data. Acesso em: 16 nov.2021.

LUPTON, Ellen. **Intuição, ação, criação:** graphic design thinking. 4. ed. São Paulo: Gustavo Gilli, 2013.

LUPTON, Ellen. MCINTYRE, Kelley. Fundamentos da Publicação. *In:* LUPTON, Ellen (ed.). **A produção de um livro independente:** um guia para autores artistas e designers. São Paulo: Rosari, 2008.

LUPTON, Ellen. **O design como storytelling** [tradução Mariana Bandarra]. Osasco, SP. Gustavo Gili, 2020.

MARTINS, Bianca Maria Rego. Design da Informação e a construção de sentido no desenvolvimento de materiais educativos. **Conference Paper.** São Paulo, V. 8, n. 8. 2008. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Bianca-Martins/publication/273204833_Design_da_Informacao_e_a_construcao_de_sentido_no_desenvolvimento_de_materiais_educativos/links/54fbb3cd0cf270426d0e3309/Design-da-Informacao-e-a-construcao-de-sentido-no-desenvolvimento-de-materiais-educativos.pdf Acesso em 12 out. 2021.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração:** da Revolução Urbana à Revolução Digital. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEDEIROS, Alexandre Vinícius Malmann. **O fenômeno bullying: (in) definições do termo e suas possibilidades.** Dissertação (Mestrado)-Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Federal de Goiás. Goiania, p. 114. 2012.

MEDICI, Ângela. **A escola e a criança.** Trad. Carlos Leite de Vasconcellos. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura S.A. 1961

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 7. ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 2001.

NETO, Aramis Lopes, SAAVEDRA, Lucia H. **Diga NÃO para o Bullying**: programa redução do comportamento agressivo entre estudantes. Rio de Janeiro: ABRAPIA. 2004.

OLIVEIRA, Willer Carlos de. O papel do professor diante do bullying na sala de aula. 47 folhas. Monografia (Especialização em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2012. Disponível em http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/20993/2/MD_EDUMTE_VII_2012_24.pdf. Acesso em 12 out. 2021.

PHILLIPS, Peter L. **BRIEFING**: A gestão do projeto de design. 2.ed. São Paulo: Blucher, 2015.

PINGOELLO, Ivone. Ações educativas aplicadas por professores em alunos do 6o ano do Ensino Fundamental para a redução do bullying. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2012. Disponível em https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/102228/pingoello_i_dr_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 11 out. 2021.

RECH, Ricardo Rodrigo *et al.* Prevalence and characteristics of victims and perpetrators of bullying. **Jornal de Pediatria**, Rio de Janeiro, v. 89, n. 2, p. 164–170, 2013.

RECH, Ricardo Rodrigo *et al.* Sintomas para transtornos alimentares e atividade física em escolares de dez cidades da Serra Gaúcha. **Adolescência & Saúde**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 64-72, abr/jun 2020.

RIQUELME, Enrique; MUNITA, Felipe. La lectura mediada de literatura infantil como herramienta para la alfabetización emocional. **Estud. pedagóg.**, Valdivia , v. 37, n. 1, p. 269-277, 2011 . Disponível em: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052011000100015&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 22 ago. 2021.

RIQUELME, Enrique. MUNITA, Felipe. Mediated Reading of Children's Literature as Paradigmatic Scenario to Develop Emotional Competence. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. v.33, p. 1-6. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/spZVypdnNRXss8z4L8MZx5G/?lang=en>. Acesso em: 22 ago. 2021.

SENADO, Agência. Criado por lei o Dia Nacional de Combate ao Bullying, 2016. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2016/05/02/criado-por-lei-o-dia-nacional-de-combate-ao-bullying>. Acesso em 01 set. 2021.

SHEDROFF, Nathan. **Information interaction design**: a unified field theory of design. Cambridge (MA): The MIT Press. 2000.

SLEDROFF, Nathan. **Information Interaction Design: a Unified Field Theory of Design**. In: Information Design, 267-293. Cambridge Massachusetts, USA: MIT Press, 2000. Disponível em:
http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/design_interfaces_computacionais/info_interac_design_unified_nathan.pdf Acesso em 15 nov. 2021.

SILVA, Ana Beatriz B. **Bullying: mentes perigosas nas escolas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010. P.188.

SILVA, Araújo da *et al.* O conhecimento e as tecnologias na sociedade da informação. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, vol. 33, no. 1, p. 213-239, Ene/Jun 2010.

SILVA, Elizângela Napoleão da; ROSA; Ester Calland de S. Professores sabem o que é bullying? um tema para a formação docente. **Psicologia Escolar e Educacional**, Campinas, n. 17, n. 2, p. 329-338, jul-dez. 2013. Disponível em
<https://www.scielo.br/j/pee/a/rCfxgt8FSpvfw8WYmV8sWmg/?lang=pt&format=pdf#:~:text=O%20bullying%20se%20caracteriza%20pela.causam%20dor%2C%20ang%C3%BAstia%20ou%20intimida%C3%A7%C3%A3o.&text=O%20bullying%20pode%20ocorrer%20em,incid%C3%Aancia%20desse%20fen%C3%B4meno%20%C3%A9%20maior>. Acesso em 11 out. 2021.

SILVA, Elizângela Napoleão da; ROSA; Ester Calland de S. Professores sabem o que é bullying? Um tema para a formação docente. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**. São Paulo. V. 17, N. 2, p.329-338 Jul.Dez. 2013. Disponível em
<https://www.scielo.br/j/pee/a/rCfxgt8FSpvfw8WYmV8sWmg/?format=html> Acesso em 15 nov.2021.

SILVA, Jorge Luiz da *et al.* . Bullying na sala de aula: percepção e intervenção de professores. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro , v. 65, n. 1, p. 121-137, jun. 2013 . Disponível em
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-5267201300010009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 10 out. 2021.

SILVA, Jorge Luiz da. OLIVEIRA,Wanderlei Abadio de. BAZON, Marina Rezende. Bullying:Conhecimentos, Atitudes e Crenças de Professores. **Revista Psico**. Porto Alegre, PUCRS,v. 45, n. 2, p. 147-156, abr.-jun. 2014

SILVA ,Pedro Fernando da. *et al.* Limites da consciência de professores a respeito dos processos de produção e redução do bullying. **Psicologia USP**, São Paulo, v. 28, n. 1, p. 44-56, jan./abr. 2017. Disponível em
<https://www.scielo.br/j/pusp/a/gFCvzjXqYPHmzP6pFTkVF5f/abstract/?lang=pt>. Acesso em 11 out. 2021.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DESIGN DA INFORMAÇÃO (SBDI). Brasil, 2020. Disponível em: <http://www.sbdi.org.br/definicoes>. Acesso em: 22 out.2021

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob (org.). **Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos**. Porto Alegre: Bookman, 2014. 380 p. Tradução: Mariana Bandarra.

TAVARES, Fred. **Gestão da marca: estratégia e marketing**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais Ltda, 2003.

TOGNETTA, Luciene Regina Paulino. VINHA, Telma Pileggi. **Quando a escola é democrática: um olhar sobre a prática das regras e assembleias na escola**. Campinas. Mercado de Letras. 2007.

TROOP-GORDON, Wendy; LADD, Gary. Teachers' victimization-related beliefs and strategies: Associations with students' aggressive behaviour and peer victimization. **Journal of Abnormal Child Psychology**, New York, v. 43, n. 1, p. 45-60, Jan. 2015. Disponível em <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10802-013-9840-y>. Acesso em 11 out. 2021.

VALADÃO, Cláudia Regina; SANTOS, Regina de Fátima Mendes dos. Família e escola: visitando seus discursos. **Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a UNESP-Franca**, 1997.

VOORS, Willian. **The parent's book about bullying: Changing the course of your child life: for parents on either side of the bullying fence**. Minnesota: Hazelden, 2010.

WHELLER, Alina. **Design de Identidade da Marca**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

APÊNDICE A- MANUAL DA MARCA AMPARO



Introdução

Este guia apresenta a essência da identidade da Amparo. Aqui você encontra as orientações os valores e elementos da marca. Além disso o guia traz exemplos de aplicações para orientar todos aqueles envolvidos em sua gestão.

Sumário

Visão, valores, essência.....	3
Naming, conceito de comunicação, tom de voz.....	4
Apresentação da marca.....	5
Estrutura da marca.....	6
Fundos coloridos.....	7
Monocromático.....	8
Reduções da marca.....	9
Área de segurança.....	10
Paleta de cores.....	11
Tipografia.....	12
Aplicações em imagens.....	13
Aplicações da identidade visual.....	14

3

Visão

Nós da Amparo acreditamos em uma comunidade escolar livre do bullying. Repleta de respeito, apoio, afeto e empatia.

Valores

É a partir do respeito que temos pelo ser humano em sua essência e pela empatia que sentimos por todos os envolvidos nesta situação que a Amparo busca auxiliar todos da comunidade escolar.

Essência

Auxiliar a comunidade escolar através da informação, mas não simples informação, informação de qualidade e compreensiva, compreensiva por buscar proporcionar a comunidade escolar o conteúdo que está busca e precisa de maneira a agregar e colaborar com a mesma.



Naming

Amparo é um substantivo masculino e significa o ato ou efeito de amparar, dar apoio, estimular, avivar, encorajar e auxiliar.

Conceito de comunicação

A comunicação é ativa, afetiva direta e explicativa. Somos compreensíveis, sociáveis e valorizamos a troca de conhecimento.

Tom de voz

O tom de voz é amigável e informativo, ele inspira e orienta assim nós ouvimos e participamos da conversa, de maneira a compreender e auxiliar.



Apresentação da marca

Abraçar além de ser um ato de afeto, em certas ocasiões é também um ato de amparo. O abraço exemplifica visualmente o objetivo da marca, quando esta proporciona o apoio que a comunidade escolar precisa. Além disso, ela demonstra o que a amparo acredita ser a base para o enfrentamento do problema dentro da comunidade escolar, é através do apoio entre todos os membros que se torna possível buscar a melhor resolução para qualquer problema que envolva o bullying.



Estrutura da marca

O símbolo da marca compõe o naming, quando este é o próprio "A" de Amparo. Já o naming se caracteriza por ser metafórico, por revelar o intenção da marca.



Em fundos coloridos deve-se priorizar pela legibilidade





Monocromático

A versão monocromática evita que em certos fundos precise-se de uma caixa branca ou preta de proteção para a leitura da identidade. Esta versão deve ser usada sempre que necessário para preservar a integridade da marca.

CONFIANÇAEMPATIASOLIEDARIEDADEI
 AFETOOTIMISMODIALOGOSENSIBILIDA
 AUTOCONFIANCAPAZ**RESPEITO**COMPR
COMPREENSAOGENTILEZARESPONSABI
EMPATIAAMORRESPEITOCOMPREENSAI
 SOLIEDARIEDADE**AFETO**PACIENCIAAMO
 PAZ**OTIMISMO**MOTIVACAODIALOGORE
SENSIBILIDADEGENTILEZAINICIATIVAP
 DEDICACAOINICIATIVAPACIENCIAAMOR
 BONDAD**ETOLERANCIA**SINCERIDADEVI
 GRATIDA**O**RESILIENCIA**ORIENTACAO**VIS
CONFIANÇAEMPATIASOLIEDARIEDADEI
 AFETOOTIMISMODIALOGOSENSIBILIDA
EMPATIAAMORRESPEITOCOMPREENSAI
 SOLIEDARIEDADE**AFETO**PACIENCIAAMO
 PAZ**OTIMISMO**MOTIVACAODIALOGORE
SENSIBILIDADEGENTILEZAINICIATIVAP
 DEDICACAOINICIATIVAPACIENCIAAMOR
 BONDAD**ETOLERANCIA**SINCERIDADEVI
 GRATIDA**O**RESILIENCIA**ORIENTACAO**VIS
CONFIANÇAEMPATIASOLIEDARIEDADEI
 AFETOOTIMISMODIALOGOSENSIBILIDA
 AUTOCONFIANCAPAZ**RESPEITO**COMPR
COMPREENSAOGENTILEZARESPONSABI
EMPATIAAMORRESPEITOCOMPREENSAI
 SOLIEDARIEDADE**AFETO**PACIENCIAAMO
 PAZ**OTIMISMO**MOTIVACAODIALOGORE
SENSIBILIDADEGENTILEZAINICIATIVAP
 DEDICACAOINICIATIVAPACIENCIAAMOR
 BONDAD**ETOLERANCIA**SINCERIDADEVI
 GRATIDA**O**RESILIENCIA**ORIENTACAO**VIS
CONFIANÇAEMPATIASOLIEDARIEDADEI
 AFETOOTIMISMODIALOGOSENSIBILIDA

Reduções da marca

A marca adota a medida limite de redução de 20mm para garantir a legibilidade da mesma.



20 mm



Área de segurança

Quando houver outros elementos próximos a marca, deve-se atribuir uma área de segurança para garantir a integridade da mesma, essa área de respiro equivale a altura da perna do "P" até sua base.

Paleta de cores

As cores da Amparo buscam expressar sensações positivas, as cores institucionais foram as cores escolhidas para serem as principais, e se encontram na primeira fileira com cores mais vivas. As secundárias são tons mais claros das principais e podem ser usadas sempre que se fizer necessário, porém deve ser priorizadas as institucionais, principalmente no logotipo.



Tipografia

A tipografia principal da marca é Myriad Pro esta deve ser usada em textos e pode também ser usada em títulos

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890

Outra opção que também pode ser usada porém só em títulos e em números é a Courgette Regular

*ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
1234567890*



Aplicações em imagens





APÊNDICE B- TELAS SITE AMPARO



Nos do Amparo temos um espaço especial para cada membro da comunidade escolar.



O bullying é considerado um problema escolar, isso muitas vezes dificulta o diagnóstico por parte da escola ou responsáveis, ocasionando que a vítima leve com o problema sozinho, o que pode gerar consequências negativas graves as mesmas.

[Saiba mais](#)

23,4%

DE 100 ESCOLAS PARTICIPANTES DO PROJETO, 23,4% ATRIBUÍRAM O BULLYING COMO O PRINCIPAL PROBLEMA DA ESCOLA.



DE 100 ESCOLAS PARTICIPANTES DO PROJETO, 42,4% ATRIBUÍRAM O BULLYING COMO O PRINCIPAL PROBLEMA DA ESCOLA.

42,4%

DE 100 ESCOLAS PARTICIPANTES DO PROJETO, 42,4% ATRIBUÍRAM O BULLYING COMO O PRINCIPAL PROBLEMA DA ESCOLA.

DICAS DE LIVROS

Não separamos os melhores exemplos sobre o tema e recomendamos:



[Saiba mais](#)



O PAPEL DA ESCOLA NO COMBATE AO BULLYING É IMPORTANTÍSSIMO E DEVE COMEÇAR PELO RECONHECIMENTO DE QUE ELE EXISTE MESMO QUANDO NÃO É VISTO

Nem todos os casos de bullying chegam ao conhecimento da escola.

O bullying é considerado por ser uma violação escolar, que costuma ocorrer muitas vezes longe do olhar dos adultos e que por isso não é visto na sala e não é levado a sério. Por esse motivo, muitas vezes as vítimas sofrem com consequências negativas tanto imediatas, como fadiga, solidão, e que acaba por agravar um quadro que poderia ser evitado.

O que a escola deve fazer?

O primeiro passo para mudar esta realidade é reconhecer a existência do bullying mesmo quando não há o conhecimento da escola. É importante também que a escola tenha conhecimento das diversas formas de bullying e suas consequências, buscar a capacitação de seus profissionais para que eles possam identificar, prevenir e atuar para a ocorrência adequada e fundamental. É necessário também que a instituição tenha estratégias que visem conscientizar todos os membros da comunidade escolar, os pais, envolvendo mais professores e avaliar como a colaboração de todos torna-se mais fácil enfrentar o problema.

Cartas Amparo

Nos do Amparo buscamos auxiliar a escola a enfrentar este problema, proporcionando ferramentas para que esta saiba lidar de melhor maneira com o dia a dia de todos os membros da comunidade escolar. Para isso, criamos as cartas para auxiliar a escola a lidar com o conhecimento e da informação a respeito das estratégias para o enfrentamento do problema. Assim, além de oferecer o conhecimento sobre o problema, buscamos reconhecer os envolvidos e colaborar estrategicamente para o enfrentamento de cada caso.



[Saiba mais](#)

Destaque Amparo

O Destaque Amparo foi desenvolvido para incentivar a criação e a prática de ações e atividades em escolas e instituições de ensino, visando a redução do bullying dentro da comunidade escolar. Além de promover o conhecimento e a conscientização sobre o tema, o Destaque Amparo também oferece aos envolvidos nesta iniciativa um espaço para a prática de ações e atividades em escolas e instituições de ensino, visando a redução do bullying dentro da comunidade escolar. Além de promover o conhecimento e a conscientização sobre o tema, o Destaque Amparo também oferece aos envolvidos nesta iniciativa um espaço para a prática de ações e atividades em escolas e instituições de ensino, visando a redução do bullying dentro da comunidade escolar.



[Saiba mais](#)

Workshops

Nosso objetivo é auxiliar a escola diante deste problema, nos sabemos que o bullying pode vir de um problema bem real e também gerar problemas que nem sempre é possível lidar com esta situação. Por isso, o Amparo tem como objetivo oferecer espaços para auxiliar a comunidade escolar a enfrentar e combater este problema. Nosso workshops foram pensados e planejados para isso.

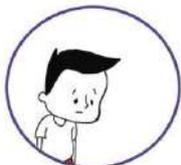
[Saiba mais](#)





ESSE ESPAÇO FOI CRIADO ESPECIALMENTE PARA VOCÊ QUE É VÍTIMA, ESPECTADOR OU AGRESSOR ENTENDER O QUE DEVE E PODE FAZER

TODOS OS ENVOLVIDOS PRECISAM DE ORIENTAÇÃO E NOS DA AMPARO DESENVOLVEMOS JUNTOS COM PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS ESTE ESPAÇO É PARA VOCÊ QUE BUSCA AMPARO.



Sou Vítima

Aqui nós orientamos o que você pode fazer diante desta situação, você não precisa enfrentar isto sozinho e é por isso que estamos aqui.



Sou Espectador

Pode não parecer mas você pode fazer toda a diferença nesta história, aqui nós separamos o que você pode fazer diante de diversas situações de bullying que você pode estar ou vir a presenciar.



Sou Agressor

Aqui nós propomos uma reflexão sobre suas ações e consequências e o que você pode fazer para mudar isso.

SE INSCREVA E FAÇA PARTE DA MUDANÇA



Sobre nós

Nós da Amparo sabemos da importância do professor na formação de cidadãos e é por isso que convidamos você para fazer parte deste projeto que acima de tudo visa o melhor para a comunidade escolar como um todo.

O que é o Destaque Amparo?

O Destaque Amparo é uma iniciativa que busca levar conhecimento e proporcionar a troca do mestre. Não pretendemos na realidade oferecer um curso, mas sim apoiar quem atua no Destaque Amparo, buscando proporcionar um espaço de desenvolvimento de ideias. Tudo isso a Amparo oferece um ambiente digital para que todos possam colaborar em projetos, conteúdos e compartilhar experiências.



O bullying é um tema muito sério. Como o mesmo tem consequências extremamente graves, em sala de aula podemos ter muitos tratamentos de bullying. Especialistas dizem que existem dois tipos de bullying:

O que são competências socioemocionais?
São habilidades, atitudes e conhecimentos que permitem lidar com as emoções e relacionamentos.
Como elas podem colaborar para o enfrentamento do bullying?
Entendendo o bullying como um comportamento social, é possível trabalhar com as competências socioemocionais e evitar a situação de bullying.



O bullying pode ser evitado através de ações educativas e de uma cultura de respeito. Quando o bullying acontece, é importante agir rapidamente e com firmeza. É importante lembrar que a prevenção do bullying é uma tarefa de todos os envolvidos na comunidade escolar.

Sobre nós

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro - Casinhas do Sul - RS
 (51) 3291-2527
 contato@amparo.com.br

Não nos acompanhe nas redes sociais

Contato

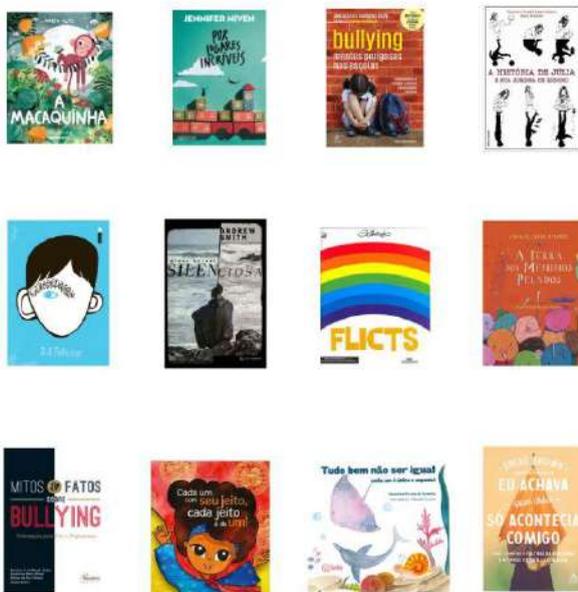
Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro - Casinhas do Sul - RS
 (51) 3291-2527
 contato@amparo.com.br

Não nos acompanhe nas redes sociais

Nós te ajudamos a escolher o livro certo para cada situação



Busca





Tudo bem não ser igual

O que acontece quando uma criança se percebe diferente das demais?

O livro "Tudo bem não ser igual- cada um é um ser especial" conta de maneira atraente e enigmática a história de uma arraiá que encontra pela imersão do mar diversos animais emblemáticos como enguias, águas-vivas, anêmonas, tartarugas entre outros mais. É assim que nasce uma história ideal para dialogar com o público infantil sobre um tema cada vez mais presente na vida e na literatura: a diversidade.

Assim a escritora e psicopedagoga Roselaine Pontes de Almeida e a ilustradora Michelle Duarte ajudam através desta enredo responder a uma questão comum a muitas crianças: o que acontece quando eu me percebo diferente dos meus colegas e amigos?

Outro tema importante abordado na história é a importância do acolhimento, ao se ver diferente dos demais a arraiá se mostra triste os amigos ao perceberem a acolhem e procuram entender o porque dela estar assim. É quando seus amigos demonstram o quanto ela é especial para eles, levando ela ao espanto por não imaginar como seus amigos a viam.

Essa graciosa história traz temas como aceitação, empatia e singularidade, promovendo ao público infantil criticidade e reflexão. Este livro é indicado para crianças na faixa de 3 a 5 anos e tem ao total 40 páginas.

Acolhimento

Empatia Diversidade Aceitação
Singularidade

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro- Caxias do Sul- RS

(54)3293-2527

contato@amparo.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais





[HOME](#)
[SOBRE](#)
[DESTAQUE AMPARO](#)
[PRODUTOS](#)
[WORKSHOPS E CONSULTORIAS](#)
[CONTATO](#)
[LOGIN](#)



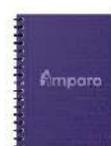
Cartas Amparo
Versão para a escola
R\$ 39,00

Comprar



Livro edição especial
Ética
R\$ 39,00

Comprar



Agenda Amparo
R\$ 24,00

Comprar



Camiseta Faça parte
da mudança-adulto
R\$ 30,00

Comprar



Camiseta Ser diferente
é normal-infantil
R\$ 23,00

Comprar



Camiseta Diga não
ao bullying-infantil
R\$ 23,00

Comprar

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro - Caxias do Sul - RS

(54) 3293-2527

contato@amparo.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais



**O conhecimento
transforma
faça parte desta
transformação
você também**


[Consultorias](#)
[Workshops](#)

As consultorias Amparo foram criadas pensando em você que necessita de um olhar único e especial. A Amparo é especialista em estratégias de enfrentamento e combate ao bullying além de incentivar o ensino de competências socioemocionais. Diante da realidade de o bullying ser um problema oculto a Amparo auxilia as escolas a lidarem com esta realidade. Entre em contato conosco, antes de mais nada queremos conhecer você e buscar a melhor maneira de lhe auxiliar. Inscreva-se para receber maiores informações a inscrição e o primeiro contato é gratuito.

[Inscreva-se](#)

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro- Caxias do Sul- RS

(54)3293-2527

contato@amparo.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais



O conhecimento
transforma
faça parte desta
transformação
você também


[Consultorias](#)
[Workshops](#)


Workshop

Competências socioemocionais para auxílio ao professor em sala de aula



Workshop

Criação e gerenciamento de estratégias para enfrentamento ao bullying escolar



Workshop

Como trabalhar o tema bullying dentro de disciplinas específicas sem afetar o cronograma de aulas



Workshop

Como o ensino de competências socioemocionais em sala de aula podem auxiliar no enfrentamento ao bullying



Workshop

Como abordar o Bullying racial dentro dos conteúdos de história



Workshop

Bullying: causas e consequências entendidas para agir

[Página 1 de 12](#)

1 de 12 < >

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro - Caxias do Sul- RS

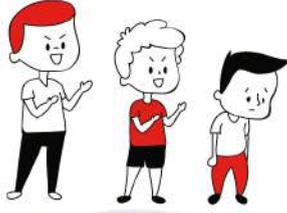
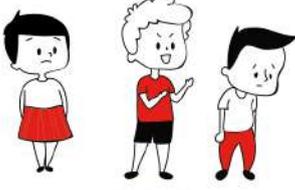
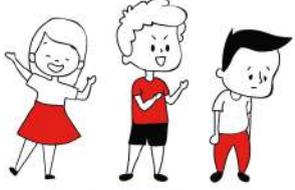
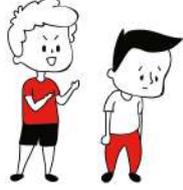
(54)3293-2527

contato@amparo.com.br

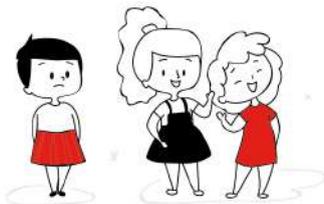
Nos acompanhe nas redes sociais



APÊNDICE C- CARTAS AMPARO

<p>1 <i>Vítima típica</i></p>  <p>São indivíduos pouco sociais, apresentam timidez e costumam ser reservados. Costumam ser mais frágeis que os agressores e não dispõem de recursos, status ou habilidades para reagir ou fazer cessar essas condutas prejudiciais.</p>	<p>2 <i>Vítima agressora</i></p>  <p>É aquela que reproduz as agressões sofridas, tendo passado por situações de sofrimento na escola, busca em indivíduos mais frágeis reproduzir a violência que ela mesmo sofreu.</p>	<p>3 <i>Vítima provocadora</i></p>  <p>É aquela que provoca e atrai reações agressivas com as quais não sabe lidar, ela costuma responder ou brigar, mas geralmente de maneira ineficaz, costuma ser hiperativa, inquieta, dispersiva e ofensiva.</p>
<p>4 <i>Agressor(a)</i></p>  <p>É o indivíduo ou um grupo de indivíduos que persegue uma ou mais vítimas de maneira depreciativa.</p>	<p>5 <i>Espectadores passivos</i></p>  <p>Assumem uma postura passiva por temerem serem a próxima vítima. Assim não tomam nenhuma atitude ao presenciarem cenas de bullying.</p>	<p>6 <i>Espectadores ativos</i></p>  <p>Estes não participam ativamente dos ataques, porém apresentam "apoio moral" aos agressores, seja por meio de risadas ou palavras de incentivo.</p>
<p>7 <i>Bullying oculto</i></p>  <p>O bullying é considerado uma violência oculta, seja por ocorrer longe do olhar dos adultos, seja pelo silêncio dos espectadores e das vítimas.</p> <p>37 45</p>	<p>8 <i>Físico</i></p>  <p>O agressor(a) se utiliza da força física para impor-se sobre a vítima. Este se caracteriza por agressões físicas como: Bater, empurrar, beliscar, roubar, furtar ou destruir pertences da vítima, etc.</p> <p>13 39</p>	<p>9 <i>Verbal</i></p>  <p>Se caracteriza por agressões através de palavras, seja oral ou escrita, como: Insultar, ofender, falar mal, colocar apelidos pejorativos, etc.</p>

10

Psicológico

Se caracteriza por manipulações, difamações, ridicularização, exclusão, isolar, desprezar, chantagear, dominar, ameaçar. Estes atos podem ser cometidos diretamente como indiretamente, como através de fofocas, bilhetes, desenhos, etc.

11

Sexual

Pode ser físico ou verbal, desde que o comportamento tenha caráter sexual e resulte em constrangimento e humilhação para a vítima. Estes podem ser: Exposição da ou à nudez, assediar, insinuar, toques, etc.

12

Virtual

Também conhecido como cyberbullying, este tipo de bullying se caracteriza por acontecer nas redes sociais, seja por e-mail, sites, redes sociais ou aplicativos de mensagens. Este não necessita de mais de uma publicação já que o fator repetição ocorre imediatamente.

38

13

Entender o agressor

Buscar entender o que leva o agressor(a) a praticar o bullying, é de suma importância para buscar-se soluções certas para cada caso.

14

Popularidade

Alguns jovens encontram na prática de bullying a oportunidade de se destacarem frente aos colegas. Este busca na ridicularização de um colega a oportunidade de parecer alguém engraçado para os demais espectadores.

15

Lares desestruturados

A desestruturação familiar, o excesso de tolerância ou de permissividade, a falta ou pouco afeto recebido, maus tratos ou explosões emocionais por parte de seus responsáveis também podem ser fatores que levem os jovens a praticar bullying.

55

16

Fatores individuais

Hiperatividade, impulsividade, distúrbios comportamentais, dificuldades de atenção e desempenho escolar deficiente, também são fatores que influenciam na prática de bullying.

17

Comportamento Vítimas

Alguns comportamentos podem ajudar a identificar as vítimas de bullying, é importante ressaltar que algum desses comportamentos podem estar relacionados a outras situações na vida das crianças e jovens.

18 19 20 21 22 23

18

Postura retraída

Apresentam dificuldade em perguntar algo para o professor ou emitir sua opinião na frente dos demais colegas.

19

Isolamento

Em alguns casos pode-se observar que a vítima encontra-se isolada dos demais alunos ou até mesmo busca ficar perto e algum adulto que possa protegê-la, como algum professor ou demais funcionários da escola.

20

Última a ser escolhida

Em jogos ou atividades são as últimas a serem escolhidas. Neste caso é importante observar se acontece em diferentes atividades. Já que a vítima pode ser escolhida muitas vezes por se destacar em alguma atividade específica.

21

Queda de rendimento

A queda de rendimento e/ou desinteresse pelas atividades também pode ser um indicativo que o aluno esteja sofrendo bullying.

22

Apresentam-se:

Tristes
Deprimidas
Aflitas
Ansiosas

23

Consequências

É importante observar o comportamento das crianças e jovens, tendo em vista que o bullying pode gerar consequências graves como: transtorno do pânico, fobia social, transtorno de ansiedade, depressão, anorexia, bulimia, TOC e até mesmo casos de suicídio e homicídio.

24

Comportamento agressores

Alguns comportamentos de agressores são mais fáceis de identificar que outros. Identificar os envolvidos nos casos e bullying se faz de extrema importância para a elaboração de estratégias.

25 26 27

25

Engraçadinhos

Os "engraçadinhos" da turma podem começar com brincadeiras de mal gosto, que podem evoluir, para gozações, risos provocativos, comentários hostis, ofensivos e constrangedores.

26

Acima de suspeitas

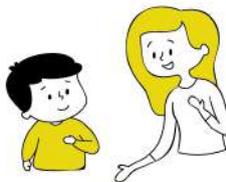
Costumam bajular professores e demais funcionários da escola, porém com os demais colegas, que não seus amigos, costuma praticar um bullying mais velado e mais difícil de se observar.

27

Problemáticos

Muitas vezes os agressores estão envolvidos em outros problemas de comportamento na escola. Como desobediência, afronta, destruição de patrimônio, agressividade, vandalismo, etc.

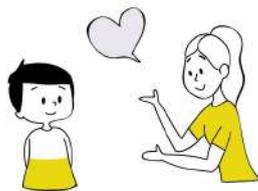
28

Empatia

Colocar-se no lugar da vítima, do agressor ou do espectador, ajuda na tomada de decisão diante da situação. Para esse exercício é importante buscar compreender o que ela sente e porque ela age ou reage assim.

32

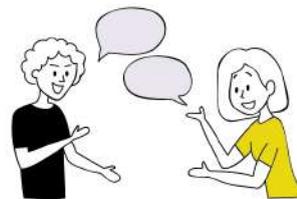
29

Compreensão

Compreender o outro é buscar entender o porque este age ou pensa de certa forma diante de tal situação e não questionar porque ele não reage ou age como você reagiria diante da mesma situação.

33

30

Cooperação

A cooperação deve iniciar pela equipe diretiva e os professores, é importante deixar claro a função de cada membro e como um pode ajudar o outro diante de situações específicas.

34

31

Autoreflexão

Refletir sobre suas ações ou não ações frente ao bullying se faz importante para evoluir-se frente ao problema

35

32

Exercício empatia

O que ele(a) sente no momento do bullying?
O que ele(a) sente depois do bullying?
O que ele(a) sente ao ser confrontado sobre a situação?
Como ele(a) se sente no local onde o bullying acontece?
Como ele(a) se sente ao não ver ações dos adultos próximos?

Essas reflexões devem ser realizadas pensando-se em todos os envolvidos

33

Exercício compreensão

Por que ele(a) age desta maneira?
O que leva ele(a) a agir assim?
Quais podem ser seus medos?
O que ele(a) gostaria que fizessem por ele(a)?
O que ele(a) gostaria de ouvir?
O que ele(a) ouve ou não ouve que pode contribuir para este comportamento?
O que ele(a) espera dos adultos ao seu redor?

Essas reflexões devem ser realizadas pensando-se em todos os envolvidos

34

Exercício cooperação

O que em minha posição posso fazer frente ao bullying?
O que em minha posição posso fazer para auxiliar meus colegas?
O que posso sugerir neste caso?
O que eu acredito que meu colega poderia fazer?

35

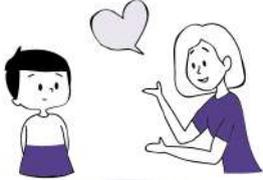
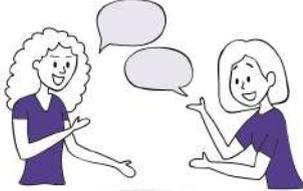
Exercício autoreflexão

O que eu estou fazendo para colaborar no combate ao bullying?
Quais foram os resultados de minhas ações?
Qual meu papel frente a este problema?

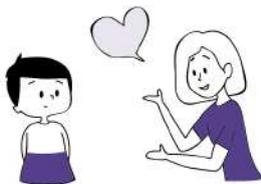
36

Orientar funcionários

É importante orientar todos os funcionários da escola para que fiquem atentos a comportamentos como os descritos aqui ou que despertem sua atenção, e avisem a direção sobre suas observações.

<p>37 Questionário</p>  <p>O questionário tem como objetivo trazer ao conhecimento da escola as situações de bullying que podem estar acontecendo sem o conhecimento da mesma.</p>	<p>38 Orientação</p>  <p>Orientar seus alunos sobre o uso responsável dos recursos tecnológicos, alertando-os sobre consequências e perigos. Orientar os pais e os responsáveis também se faz importante nestas situações.</p> <p>53 54</p>	<p>39 Conversa com aluno(a)</p>  <p>Chamar o aluno para uma conversa em particular se faz importante para melhor compreender a situação e as particularidades de cada caso. Assim é possível auxiliá-lo de maneira mais eficaz.</p> <p>40</p>
<p>40 Como dialogar</p>  <p>Demonstrar apoio e acolher a vítima se faz importante para que esta se sinta segura para compartilhar seus sentimentos e a partir deste conhecimento buscar a melhor maneira de ajudá-la.</p> <p>41</p>	<p>41 A vítima pode não se abrir</p>  <p>A vítima pode não se abrir e contar o que sente e passa. Muitas vezes a insegurança, o medo podem travá-la ou até mesmo fazer com que ela negue ou diminua a situação.</p>	<p>42 Conversar com os pais ou responsáveis</p>  <p>Tanto da vítima como do agressor(a), é importante que ocorra este diálogo para que a escola conte com o apoio dos pais para a busca da melhor solução para o problema.</p> <p>43 51</p>
<p>43 Não comparecimento</p>  <p>Os pais ou responsáveis podem não comparecer até a escola para uma conversa.</p> <p>42</p>	<p>44 Auxílio</p>  <p>Quem pode auxiliar a escola nesse momento: Conselho Tutelar, Delegacias da Criança e do Adolescente, Ministério Público, Varas da Infância e Juventude, Promotorias Públicas.</p>	<p>45 Sala de aula</p>  <p>O trabalho do tema em sala de aula é fundamental tanto para prevenção quanto para compreensão do tema por parte dos envolvidos, assim se alcança casos que ainda não chegaram a conhecimento da escola. Além de propor uma reflexão maior sobre o tema.</p> <p>46</p>

46

Procure ajuda

É importante que a vítima entenda que a melhor maneira de lidar com a situação é que esta procure ajuda de um adulto. Ressaltar que ela pode recorrer ao professor ou a direção é importante para que ela se sinta segura.

47

Consciência

Atividades que proponham reflexão sobre o tema permite aos envolvidos compreender o que é bullying, se faz importante também salientar as consequências e como estas devem lidar com a situação.

48

Livros

Livros ou textos sobre o tema ou relacionados ao problema podem contribuir para o entendimento da situação. No nosso site nós separamos dicas de livros sobre diversos temas relacionados ao bullying.

49

Diversidade

Ensinar sobre diversidade é importante para os alunos conhecerem e compreenderem esta afim de criar um clima de respeito. A escola muitas vezes é o primeiro local onde os alunos vão se deparar com diversidades assim é importante que estes entendam que ser diferente é normal.

50

Competências socioemocionais

O trabalho de competências socioemocionais colabora para o enfrentamento do problema já que este foca no processo de entendimento e manejo das emoções colaborando para a formação de alunos mais empáticos e emocionalmente mais preparados para enfrentamento de situações diversas.

51

Pais

Muitos pais não vêem o bullying como um problema o que pode acarretar que diante da revelação do filho(a) sobre a violência que esta sofrendo, estes não façam nada o que pode fazer com que a criança acredite que mais ninguém possa ajudá-la, levando-a a enfrentar o problema sozinha.

52

Conscientizar os pais

É importante que os pais estejam cientes do que é o bullying e suas consequências, para que estes possam colaborar com a escola no enfrentamento deste problema.

53 54

53

Palestras e workshops

Promover palestras e workshops para os pais sobre o problema pode ser um caminho para a conscientização e orientação. A Amparo oferece workshops dedicados ao tema, em nosso site você encontra maiores informações.

54

Material

Materiais informativos impressos ou digitais podem ser compartilhados com os pais ou responsáveis para reforçar a conscientização. No nosso site encontram-se sugestões para download e compartilhamento.

APÊNDICE D- PÁGINAS DOS LINKS DO QR CODE



**Quando todos fazem sua parte
fica mais fácil enfrentar o Bullying**

Questionário

O questionário foi criado para auxiliar a escola a entender o cenário que ela se encontra frente ao bullying. Já que muitos casos podem não chegar a seu conhecimento.

Nós orientamos que a escola ou os professores não exijam que os alunos se identifiquem para que estes se sintam mais a vontade em responder.

Faça download do questionário

[AQUI](#)

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro- Caxias do Sul- RS
(54)3293-2527
contato@amparo.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais



**Quando todos fazem sua parte
fica mais fácil enfrentar o Bullying**

Materiais para orientação aos pais

Cyberbullying

Versão para impressão	Versão para compartilhamento online
Download	Download

Comportamento das vítimas

Versão para impressão	Versão para compartilhamento online
Download	Download

Contato

Rua João do Forte, 1023 - Bairro Centro- Caxias do Sul- RS
(54)3293-2527
contato@amparo.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais

APÊNDICE E- LIVRETO QUE ACOMPANHA AS CARTAS



Coleção para a
ESCOLA

Estas 55 cartas foram criadas especialmente para colaborar com os professores e membros diretivos na organização e planejamento de ações de prevenção e combate ao bullying. As cartas são divididas em três categorias: vermelhas, entendimento; amarelas, reflexão e roxas, orientação. As cartas servem como um material de apoio e as sugestões feitas através dos números podem ser alteradas conforme entendimento da situação, nós sugerimos o uso de post its para a adição de sugestões a dinâmica.

Como funciona

Com a participação dos professores e equipe escolar, estes podem fazer uso de uma mesa para apoio onde as cartas vão ser dispostas, um membro se responsabiliza por orientar a dinâmica. As primeiras cartas a serem usadas são as vermelhas, estas devem ser separadas conforme a situação de bullying a ser discutida. Neste momento os professores podem opinar sobre o comportamento dos envolvidos. No segundo momento serão usadas as cartas

amarelas de reflexão, neste momento cada membro pode fazer o uso de um papel para responder os exercícios de reflexão propostos. Na terceira e última fase as cartas roxas trazem algumas sugestões de ações que podem ser tomadas diante do problema. Nesta etapa post its podem ser usados para adição de sugestões dos participantes. Ao final é esperado um plano de ação para enfrentamento da situação de bullying inicial.

APÊNDICE F- QUESTIONÁRIO

Questionário

Não é necessário que você se identifique, ou seja, você não precisa colocar seu nome nesta folha.

Você já presenciou algum colega de escola sendo vítima de piadas ou brincadeiras de mau gosto?

SIM NÃO

Este aluno que fez as piadinhas e brincadeiras:

FAZ ISSO SEMPRE FAZ ISSO AS VEZES FOI A PRIMEIRA VEZ QUE VI

Você já foi vítima de piadas e brincadeiras de mau gosto?

UMA VEZ ALGUMAS VEZES VÁRIAS VEZES NUNCA

Você conhece algum colega de escola que tenha algum apelido pejorativo (que provavelmente ele não goste, que cause constrangimento)

SIM NÃO

Você sente que sofre com a perseguição de algum colega (que implica com você)?

SIM NÃO

Esse colega ou colegas fazem que tipo de coisa com você? (Pode ser selecionada mais de uma opção)

Comentários maldosos Comentários desagradáveis (tendenciosos)
 Apelidos pejorativos Chantagens Cochichos Fofocas
 Agressões físicas Furto ou destruição e pertences
 Toques em partes íntimas Exposição da ou a nudez Outras

Qual foi o motivo?

Aparência do corpo Aparência do rosto Cor ou raça Orientação sexual
 Pela religião Pela região de origem Outros motivos

Você já cometeu algum dos atos citados acima ou alguma outra ação que não gostaria que fizessem com você?

SIM NÃO

APÊNDICE G- MATERIAL DOS QR CODE

Seu filho(a) pode apresentar alguns destes comportamentos ao estarem sendo vítimas de bullying. Fique atento.

1 Apresentam desculpas diversas, com intuito de faltar às aulas. Muitas vezes sintomas de doenças físicas é importante destacar, que o estresse que o bullying causa pode causar sintomas físicos reais.

Podem vir a se queixar frequentemente de dores de cabeça, dores de barriga, enjoo, dor de estômago, perda ou aumento de apetite, insônia. **2**

3 Mudanças frequentes e intensas de estado de humor, como também explosões repentinas, irritação e raiva.

4 A falta de amigos ou a pouca quantidade de amigos também podem ser um alerta. Estes também podem buscar se isolar dos amigos, evitar atividades extracurriculares e até mesmo evitar sair de casa.

Podem apresentar-se irritadas, tristes, ansiosas, deprimidas, sonolentas com choros sem motivo aparente. **5**

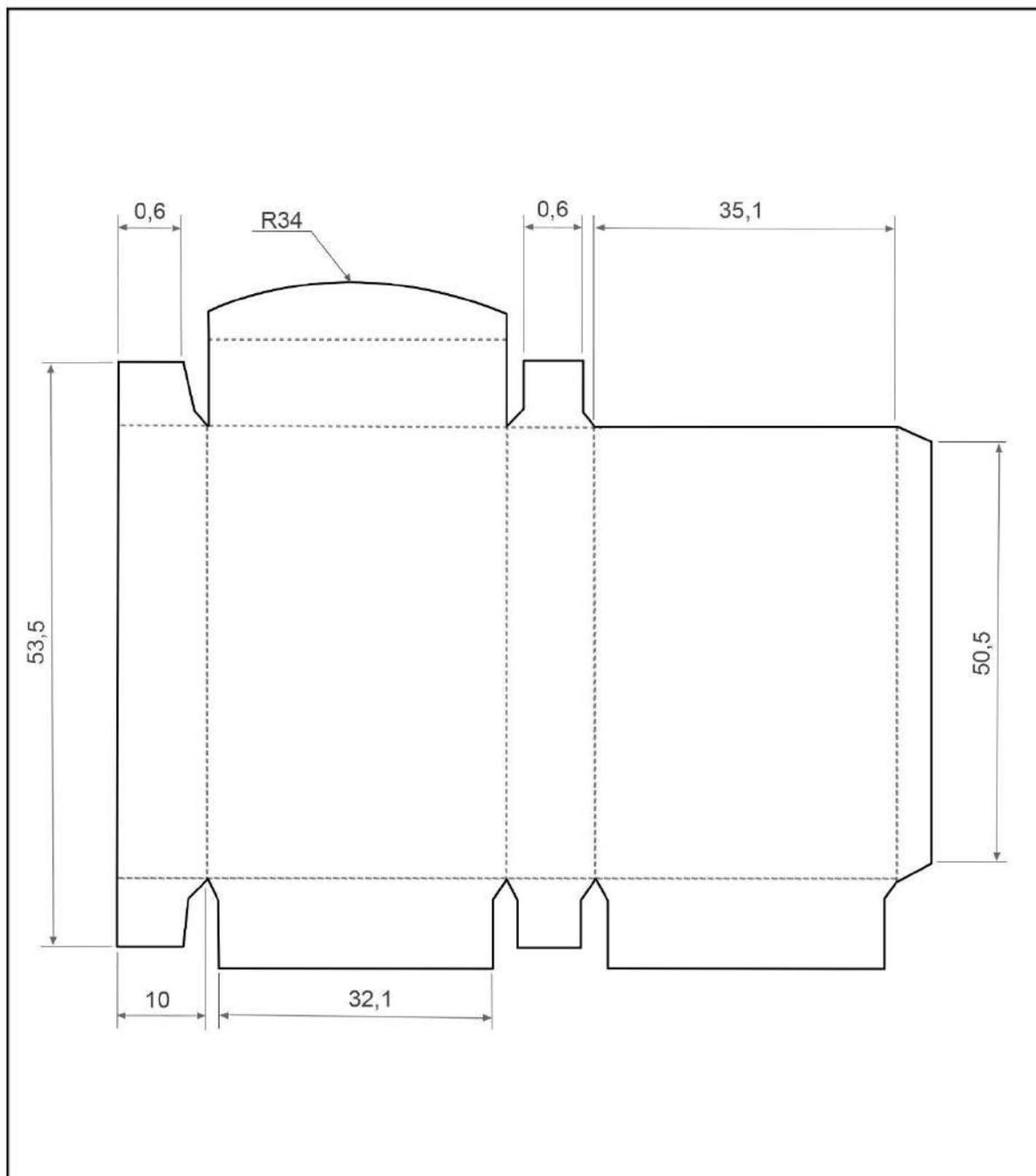
6 Baixa autoestima, falta de autoconfiança, não se valoriza, pode ser observado por frase ou palavras autodepressivas, evitar fotos, etc..

Machucados, hematomas constantes, material escolar ou uniformes deteriorados, podem ser sinal e bullying físico. **7**

Fonte: Bullying: mentes perigosas na escola. De Ana Beatriz Barbosa Silva.

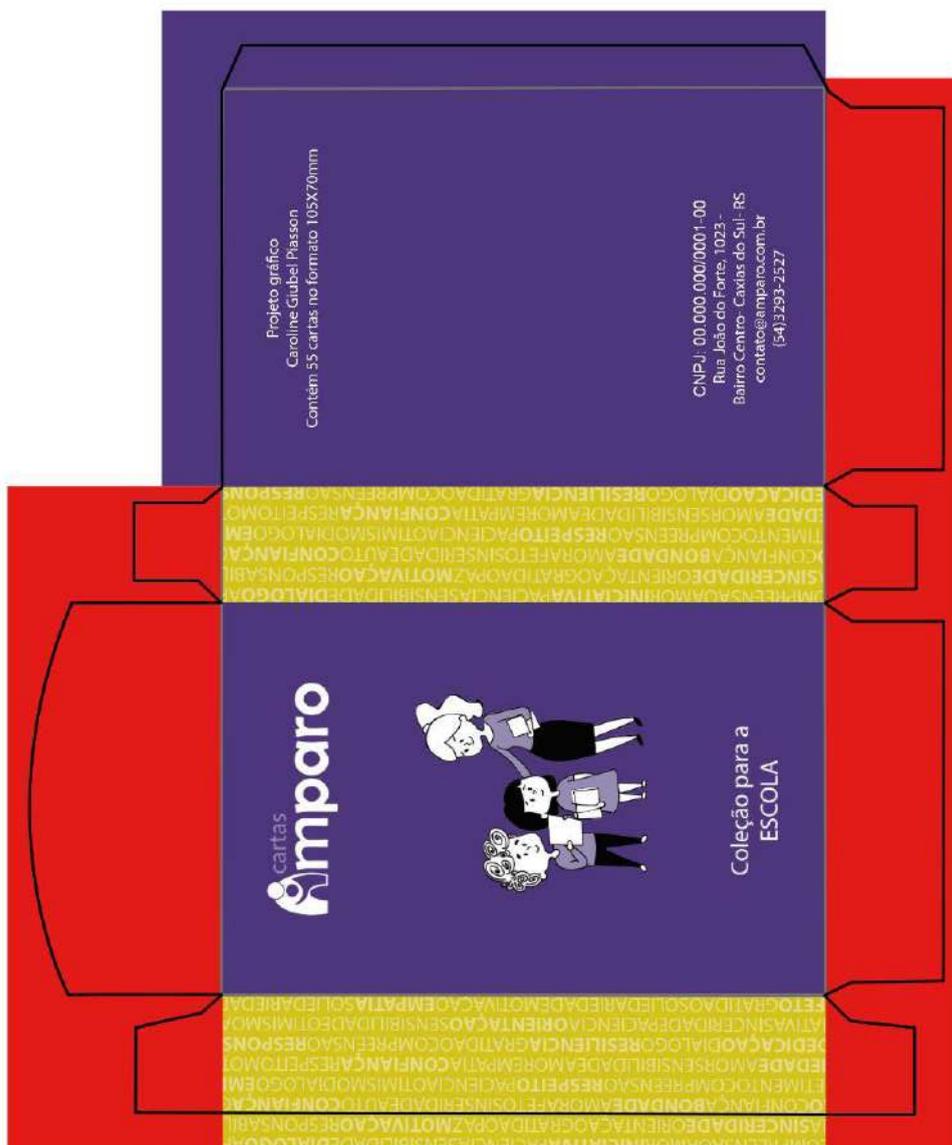
 Acesse nosso site para mais informações www.amparo.com

APÊNDICE H- DESENHO TÉCNICO DA EMBALAGEM



Instituição Universidade de Caxias do Sul	Acadêmica Caroline G.Piasson	Disciplina Trabalho de Conclusão de Curso
Título Embalagem caixa das cartas		Data 11/2021
Escala 1:2	Unidade Milímetros	Prancha 1 de 1

APÊNDICE I – FACA DE CORTE DA EMBALAGEM



APÊNDICE J- TERMO CONSENTIMENTO



TERMO DE CONSENTIMENTO

Esse documento tem como objetivo servir de apoio à elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso que tem por objetivo auxiliar a comunidade escolar frente a problemática do bullying ser considerado uma violência oculta. Os dados e resultados individuais da pesquisa ficarão sob sigilo, não sendo mencionados os nomes dos/das participantes em nenhuma apresentação oral ou trabalho escrito que venha a ser publicado, a não ser que o/a participante expresse seu desejo de ser identificado/a.

A participação na pesquisa proposta não oferece nenhum risco à pessoa entrevistada, se em qualquer momento o participante escolher cancelar seu depoimento, as informações recolhidas até então serão retiradas sem qualquer consequência. A pesquisadora é a graduanda Caroline Giubel Piasson, do bacharelado em Design da Universidade de Caxias do Sul, que se compromete a esclarecer qualquer dúvida em relação à pesquisa ou informação durante ou posteriormente o tempo de análise.

Após ter sido devidamente informado sobre todos os aspectos da pesquisa e ter esclarecido todas as minhas dúvidas eu _____, concordo em participar da referida pesquisa com meu depoimento pessoal e dados, nome, idade e localização geral, que serão analisados e registrados além de discutidos coletivamente.

Quanto a identificação da autoria do meu depoimento escolho:

- () Pela identificação do meu nome
 () Pela não identificação do meu nome e uso do codinome: _____

Participante

Pesquisadora

_____ , _____ de _____ de _____ .