



# Sistema de Alerta Preventivo (SAP) Escuta Ativa

Orientações para implementação da Escuta Ativa dos estudantes com presença de risco de abandono e evasão escolar




# SUMÁRIO

## **ORIENTAÇÕES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA ESCUTA ATIVA DOS ESTUDANTES COM PRESENÇA DE RISCO DE ABANDONO E EVASÃO ESCOLAR .....5**

O QUE É UMA ESCUTA ATIVA? .....	5
OBJETIVOS DA ESCUTA ATIVA ESCOLAR .....	6
POR QUE PRECISAMOS CONVERSAR COM OS (AS) ESTUDANTES QUE APRESENTAM FATORES DE RISCO DE ABANDONO E EVASÃO? .....	7
A IMPORTÂNCIA DE SE INCLUIR O ESTUDANTE COM DEFICIÊNCIA NA ESCUTA ATIVA.....	7
POR QUE É IMPORTANTE FAZER UMA ESCUTA ATIVA?.....	8
ANTES DA ESCUTA ATIVA: PREPARAÇÃO .....	8
QUAL PROFISSIONAL É O MAIS INDICADO? .....	9
ONDE REALIZAR A ESCUTA ATIVA? .....	10
COMO A ESCOLA SABERÁ QUAIS ESTUDANTES PRECISAM PASSAR PELA ESCUTA ATIVA E COMO ELA IRÁ MONITORAR? .....	11

# SUMÁRIO

<b>ESCUTA ATIVA: ROTEIRO PARA A ENTREVISTA .....</b>	<b>13</b>
COMO ORGANIZAR O AMBIENTE PARA A ESCUTA ATIVA?.....	13
COMO ABORDAR O ESTUDANTE E CHAMÁ-LO PARA A CONVERSA?.....	14
COMO INICIAR A CONVERSA? .....	14
Exemplo de introdução da Escuta Ativa:.....	15
COMO CONDUZIR O ROTEIRO DA ESCUTA ATIVA, QUAL O TOM DE FALA E COMO FAZER OS REGISTROS? .....	15
<b>ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DE UMA ESCUTA ATIVA ESCOLAR .....</b>	<b>18</b>
COMO FINALIZAR A CONVERSA? .....	19
COMO GARANTIR A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES? .....	19
COMO DEFINIR ESTRATÉGIAS COM O CORPO DOCENTE DA ESCOLA E UTILIZAR OS APRENDIZADOS NO DIA A DIA? .....	20
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>22</b>
<b>TELEFONES E LINKS ÚTEIS.....</b>	<b>24</b>
<b>RESUMO PARA IMPRIMIR NA ESCOLA.....</b>	<b>26</b>



**ORIENTAÇÕES PARA  
IMPLEMENTAÇÃO DA  
ESCUTA ATIVA DOS  
ESTUDANTES COM  
PRESENÇA DE RISCO  
DE ABANDONO E  
EVASÃO ESCOLAR**

**01**

## Orientações para implementação da escuta ativa dos estudantes com presença de risco de abandono e evasão escolar

Esse material tem por objetivo nortear a **Escuta Ativa** dos estudantes com a presença de fatores de risco de abandono e evasão identificados a partir da implementação do **Sistema de Alerta Preventivo - SAP**. Uma **Escuta Ativa** é um momento de aprofundamento das questões dos fatores de risco e dos fatores desencadeadores do risco de abandono e evasão que o estudante declarou em seu questionário bimestral e que a escola identificou nos dados levantados: então, baseados nas informações dadas pelo estudante e nas informações da escola, vamos fazer uma conversa, entendendo melhor as questões apontadas por eles, as suas particularidades, para futuramente fazermos os encaminhamentos adequados.

Este momento é crucial na jornada da prevenção do abandono e da evasão escolar: é onde a escola se conecta, individualmente, com cada estudante que apresenta fatores de risco. E, para garantirmos que todas as escolas que aderirem ao Programa estejam com o olhar atento às questões principais, este material procura orientar a preparação da escola para este momento e os cuidados necessários antes, durante e após a escuta.

### ENTENDENDO A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA ATIVA

#### O QUE É UMA ESCUTA ATIVA?

Na **Convenção dos Direitos da Criança** em 1989 foi discutido que “a criança tem o direito de exprimir livremente a sua opinião sobre questões que lhe digam respeito e de ver essa opinião tomada em consideração” (UNICEF, 1989, p.10). No Brasil o processo de “**escuta ativa**” foi primeiramente tratado no contexto jurídico na qual promulgou-se a Lei 13.431/17 que discorre sobre “a escuta especializada e o depoimento especial”, de crianças ou adolescentes vítimas ou testemunhas de violência. Esta lei representa uma importante inovação na legislação brasileira e objetiva evitar a chamada “vitimização secundária”, ou seja, que o processo de escuta no judiciário seja invasivo e doloroso para a vítima. A Escuta especializada que cabe a Rede de proteção da criança/adolescente, incluindo a rede educacional, e tem como objetivo o acolhimento para promover o cuidado e proteção.

No que diz respeito ao campo educacional, nota-se que há muitos desafios éticos e metodológicos no estudo de **escuta ativa** com crianças e adolescentes, entretanto, tem sido crescente o interesse em acessar a visão que elas possuem acerca dos fenômenos e cada vez mais tem sido valorizada a participação delas nos processos educacionais. Desse modo, neste manual iremos abordar as técnicas necessárias para que o educador possa realizar a “**escuta ativa**” em sua escola de forma mais assertiva, principalmente no caso das crianças em situação de risco à evasão escolar. Preparados educadores? Então vamos lá!

### **OBJETIVOS DA ESCUTA ATIVA ESCOLAR**

Anteriormente, o papel da escola se restringia ao provimento das necessidades básicas, da ordem educacional, física, vigilância e imposição de disciplina, aplicando correções ou punições aos alunos. Esta realidade passou a ser modificada a partir da implantação do ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente, 1990), tendo as instituições escolares e familiares responsáveis também pelos cuidados afetivos e intelectuais da criança e do adolescente.

O ECA proporcionou uma mudança de paradigma, na qual as crianças deixaram de ser objetos de tutela do Estado e passaram a ser sujeitos de direitos. Assim, as instituições que antes tinham um formato massificador, repressor e punitivo passaram a ter como suas características principais a formação crítica, o aprendizado ativo e a troca de diálogos como base do processo de aprendizagem dos(as) estudantes.

- Sendo assim os objetivos da **escuta ativa** escolar são:
- Proporcionar um espaço acolhedor e seguro para diálogo entre educador(a) e os(as) estudantes;
- Garantir o direito de fala e opinião dos(as) estudantes em relação ao seu próprio desenvolvimento escolar;
- Mapear, entender, observar e acolher as dificuldades de aprendizagem e permanência dos(as) estudantes no ambiente escolar.

Por meio da **escuta ativa** escolar, os (as) educadores e a escola serão capazes de realizar o mapeamento de risco da evasão escolar e conduzir os (as) estudantes prioritários ao acompanhamento e monitoramento para estratégias e programas adequados à permanência destes alunos na escola.

## ***POR QUE PRECISAMOS CONVERSAR COM OS (AS) ESTUDANTES QUE APRESENTAM FATORES DE RISCO DE ABANDONO E EVASÃO?***

Relembrando a fase anterior do **Sistema de Alerta Preventivo (SAP)**, vimos que os (as) estudantes farão um questionário autorrespondido a cada bimestre escolar e a escola levantará dados sobre cada estudante, o que permitirá o monitoramento dos fatores de risco.

Mas, uma vez identificado um(a) estudante que apresenta fatores de risco de abandono e evasão, o que faremos?

A **escuta ativa**, quando recomendada, tem como objetivo aprofundar as questões apresentadas no mapeamento dos fatores de risco de forma a colocar o(a) profissional de intervenção em contato com o (a) estudante e apoiando-a a compreender melhor a situação e qualificar os encaminhamentos propostos. Neste sentido, a **escuta ativa** no âmbito do Programa Brasil na Escola é um momento de conversa orientada entre um(a) profissional da escola e um(a) estudante com risco de abandono e evasão escolar. Ela compõe a metodologia do sistema de alerta preventivo, ao qualificar as informações levantadas no mapeamento de risco.

Nem todas as crianças e adolescentes serão encaminhadas para a **escuta ativa**, mas apenas aquelas que necessitarem de um acolhimento e que estiverem com alto risco de abandono. Esse momento também apoiará o(a) profissional da educação a estabelecer melhor as rotinas de acompanhamento e os melhores encaminhamentos.

## ***A IMPORTÂNCIA DE SE INCLUIR O ESTUDANTE COM DEFICIÊNCIA NA ESCUTA ATIVA***

Estudantes com deficiência estão nas estatísticas de evasão e abandono escolar, e possuem mais riscos por estarem em situação de maior vulnerabilidade social. Portanto, é fundamental que esse grupo de estudantes também sejam acompanhados pelo SAP, incluindo a etapa de **Escuta Ativa**.

Dadas as diversas formas de atender e acolher às diferentes necessidades desse(a)s estudantes, sugerimos que a escola solicite apoio do profissional de Atendimento Educacional Especializado (AEE), para acompanhar o(a) estudante e garantir que ele(a) participe de todas as etapas necessárias.

## ***POR QUE É IMPORTANTE FAZER UMA ESCUTA ATIVA?***

A técnica da **escuta ativa** é um momento de diálogo eficiente, onde o objetivo maior é acolher, gerando uma conexão com o (a) estudante, que por meio da confiança informa as situações que precisará de apoio para ser solucionada.

Apesar de ser um método simples tem um retorno muito positivo, principalmente com público infantil e de adolescentes, o que fez com estivesse como pauta central do “8º Seminário Internacional do Marco Legal da Primeira Infância”.

Outros países também adotam o método, seja para auxiliar na elaboração de políticas públicas, como no caso do Chile e da Itália, ou ainda, como no Canadá, que estudaram os benefícios gerados pelo método como o desenvolvimento de habilidades linguísticas, empatia, capacidade de processar críticas, autocrítica, autoestima e desenvolvimento de conexão familiares.<sup>1</sup>

## ***ANTES DA ESCUTA ATIVA: PREPARAÇÃO***

Como apresentado na seção anterior, a Escuta Ativa ocorre após o mapeamento de riscos de evasão e abandono.

Então, tanto a equipe gestora da escola quanto o(a) profissional que irá conduzir o processo precisam estar preparados previamente, com a leitura desse material para implementação do **Sistema de Alerta Preventivo (SAP)** do programa Brasil na Escola.

Para garantir um momento qualificado de Escuta Ativa, este material recomenda as ações que acontecerão e que podem ser preparadas previamente pelas escolas.

---

<sup>1</sup> Estudo realizado pela Fundação Roberto Marinho em conjunto com o Insper.



## **QUAL PROFISSIONAL É O MAIS INDICADO?**

Mesmo antes de um(a) estudante apresentar fatores de risco de abandono e evasão, a escola já pode estar preparada para o momento da **Escuta Ativa**. A escolha do(a) profissional – ou dos(das) profissionais – de referência é o primeiro passo, para que tenhamos um(a) responsável focal pela **Escuta Ativa**.

Sabemos que cada escola possui suas particularidades; algumas, pelo seu porte, terão profissionais disponíveis, outras não. Por isso, o **Programa Brasil na Escola** indica que os(as) profissionais responsáveis pela **Escuta Ativa** não exerçam algum tipo de figura corretiva ou orientativa dos(as) estudantes, como por exemplo o Inspetor Escolar, o(a) Coordenador(a) de Turno, ou ainda quaisquer profissionais que assumam funções semelhantes.

Caso a escola não disponha desse perfil de profissional – seja pelo porte da escola, por dificuldade de recrutamento, ou outros motivos - o **Programa Brasil na Escola** indica outros(as) profissionais que também podem assumir essa tarefa. Por exemplo, um(a) educador(a) pelo qual os(as) estudantes se sintam respeitados(a) e acolhido(a)s

**Profissionais ideais para serem responsáveis por esse momento, seriam o(a) Orientador(a) Pedagógico, um(a) Psicólogo(a), Orientador(a) Educacional, ou ainda, o (a) Assistente Social.**

Em resumo, a característica fundamental para o (a) profissional que assumirá essa função é estar devidamente habilitado para oferecer a **escuta ativa**, capacitando-se constantemente para que possa oferecer um espaço de escuta diferenciado: sem interrupções, sem distrações, ouvindo com empatia, sem julgamentos – inclusive aqueles através de linguagem corporal. O que será fundamental para determinar a situação-problema a ser tratada no passo adiante, que será focada no encaminhamento das ações mitigatórias.

Cada equipe gestora tem autonomia para escolher os seus(as) profissionais que farão a **Escuta Ativa**, mas é recomendável que essa escolha seja feita previamente e que todos tenham tempo hábil de se apropriar deste material e da metodologia.

## ONDE REALIZAR A ESCUTA ATIVA?

Quando falamos de fatores de risco de abandono e evasão escolar, sabemos que estamos falando também de temas sensíveis e particulares, como características e apoio familiar, motivação, saúde física e mental etc. Sendo assim, um ambiente seguro e acolhedor é essencial para esse momento, para que o(a) estudante não seja exposto a situações indesejadas.

É necessária a escolha de um ambiente seguro, neutro, sem interrupções onde o(a) estudante sintam-se acolhido e confortável. Naturalmente, é importante que seja um local privativo, sem exposição do(a) estudante aos(as) demais colegas.

Como os espaços das escolas são dinâmicos – com períodos de mais alta demanda, devido às atividades - recomenda-se que o período destinado à entrevista esteja previsto no calendário escolar, assim, a escola terá mais flexibilidade para fazer adequações para uso do espaço respeitando o planejamento e reservando estes locais.

## Recomendação

**O período de Escuta Ativa deve ser incorporado ao calendário escolar.**

O espaço destinado à **Escuta Ativa** deve ter porta e esta deverá permanecer fechada durante a atividade. Sugere-se que seja fixado um cartaz com a seguinte mensagem “sala em uso, por favor, volte mais tarde”, assim, se evitará interrupções externas.

## Sugestão

**Para evitar interrupções no período de Escuta Ativa, a porta deve apresentar o aviso: “Sala em Uso, por favor, volte mais tarde”**

Apenas o(a) profissional responsável pela **Escuta Ativa** e o (a) estudante devem estar na sala. O programa Brasil na Escola aconselha que terceiros não façam parte da entrevista, pois podem prejudicar o (a) estudante na atividade, salvo se o momento de **escuta ativa** precisar de mais do que um profissional, devido a alguma necessidade (momentânea ou permanente) do (a) estudante.

## COMO A ESCOLA SABERÁ QUAIS ESTUDANTES PRECISAM PASSAR PELA ESCUTA ATIVA E COMO ELA IRÁ MONITORAR?

Como sabemos, essa **Escuta Ativa** deriva do mapeamento dos fatores de risco realizado bimestralmente no âmbito do SAP. Para saber quem participará deste processo, a escola acompanhará regularmente as devolutivas do **Sistema de Alerta Preventivo (SAP)** do **Programa Brasil na Escola**. Lembre-se: as informações apresentadas no sistema são sinalizadoras. A análise, interpretação e uso das informações no dia a dia são fundamentais para o sucesso da intervenção.

- O (a) responsável vai acessar o sistema.
- Vai interpretar as informações dos(as) estudantes com alto risco de evasão (por dimensão e/ou por fator de risco);
- Vai fazer uma lista dos(as) estudantes e pré-preencher a ficha e o roteiro de cada um.

Observe que nenhum campo de informação da ficha deverá ficar sem preenchimento. O campo de identificação do(a) estudante, deverá ser preenchido apenas com o código INEP dele, seu nome não deverá ser escrito em nenhum momento, pois o sigilo das informações é crucial. As demais questões, permitem mais de um registro. Contudo, atente-se ao fato, de que a **escuta ativa** que acontecerá é relativa a um período de tempo, e mesmo que tenhamos outros documentos que informem situações passadas, a atenção estará focada nos fatores de risco que resultou a **escuta ativa** atual.

Podendo ser um fator ou múltiplos. Em nosso exemplo, o(a) estudante tinha apenas registro do 1º bimestre para ser analisado e por isso, a **escuta ativa** estaria atrelada a esse momento, onde o mapeamento do risco resultou na doença/óbito na família ou estudante. E que por fim, seguiu com o registro mais qualificado da situação, que foi o óbito do pai do estudante, que gerou além da ausência, perda de renda e por consequência, insegurança alimentar familiar. Essas informações, irão munir o(a) responsável pela **escuta ativa** de conhecimento sobre a situação do(a) estudante e irá direcionar a conversa para as questões que aprofundam a problemática mapeada. Por isso, a importância da análise prévia e documentação da situação do estudante.



# ESCUTA ATIVA: ROTEIRO PARA A ENTREVISTA

# 02

## Escuta Ativa: Roteiro para a entrevista

Chegou o momento de ter o contato direto com o(a) estudante. Considerando que as escolas seguiram as recomendações até este momento, ela chegou no período escolar previsto no calendário em que a **Escuta Ativa** será realizada.

O espaço privativo já está reservado, o (a) profissional responsável já fez o estudo prévio deste Manual e também dos fatores de risco dos estudantes que irão para este momento e possui em mãos seu roteiro para a conversa.

É importante que seja apenas um roteiro (um guia) e não seja lido literalmente na frente do(a) estudante. O (a) profissional deverá sempre manter um contato visual com o(a) estudante, pois é fundamental para o vínculo.

### **COMO ORGANIZAR O AMBIENTE PARA A ESCUTA ATIVA?**

- Prepare a sala antes dos(as) estudantes chegarem.
- Certifique-se de que não haverá interrupções, sugere-se colocar um aviso na porta: “sala em uso, por favor, volte mais tarde”. A presença de terceiros só deve ocorrer, caso necessária, como por exemplo, tradução em libras, caso o(a) responsável pela **escuta ativa** não a saiba.
- Se possível tenha água para você e o(a) estudante, lenço/toalha de papel ou equivalente.
- Lembre-se! O ambiente deve ser o mais acolhedor possível.
- O (a) responsável terá em mãos para este momento o cadastro do estudante separado da ficha do estudante, com informações previamente preenchidas, caneta para suas anotações e um local em que possa apoiar (mesa ou prancheta).
- Não é recomendado ler literalmente o manual para o(a) estudante.
- Ambos precisam se sentar confortavelmente no local. Não é aconselhável uma mesa entre o(a) profissional e o (a) estudante, as cadeiras devem estar posicionadas a 90 graus e não diretamente uma em frente a outra.
- É importante, se possível, manter-se na mesma altura dos olhos do estudante.

## **COMO ABORDAR O ESTUDANTE E CHAMÁ-LO PARA A CONVERSA?**

- A **Escuta Ativa** será realizada durante o período de aulas, enquanto o estudante está na escola.
- O agendamento da entrevista deverá ser realizado previamente evitando-se o constrangimento de retirar os(as) estudantes na frente de seus colegas durante o período escolar.
- Acolher o(a) estudante e deixá-lo confortável começa já na abordagem e no convite para ter uma conversa.

## **COMO INICIAR A CONVERSA?**

Mesmo que o estudante conheça o profissional responsável pela **Escuta Ativa**, antes de iniciar é importante se apresentar e informar o objetivo da conversa. Neste momento você deve demonstrar neutralidade e imparcialidade. É fundamental não julgar qualquer relato, ou conduta exposta pelo estudante.

Lembre-se que o corpo fala, então, evite gestos que façam com que o(a) estudante interprete como julgamento (sorrisos, virar os olhos, etc), não interrompa as falas dele, não dê recomendações / sugestões / conselhos, apenas possibilite que o(a) estudante se expresse e, no momento certo, facilite que ele(ela) traga as questões do roteiro priorizando a escuta do (da) estudante: ele (ela) é o (a) protagonista deste momento.

Explique que você terá que anotar algumas informações durante a conversa. É muito importante durante as anotações não perder o contato visual com o (a) estudante, pois o contato visual é essencial para o vínculo.

Sugerimos que anotem palavras chaves durante a escuta e, posteriormente complete com mais informações.

## **EXEMPLO DE INTRODUÇÃO DA ESCUTA ATIVA:**

*Olá [nome do estudante], como vai?*

*Você me conhece aqui da escola, mas, vou me apresentar, me chamo [nome do(a) entrevistador(a)].*

*Hoje vamos conversar um pouco sobre você e a escola?*

*Fique tranquilo, aqui estamos só eu e você, fique à vontade para falar o que sentir confortável, combinado?*

*A ideia é que, após a nossa conversa, eu possa te conhecer e se necessário te ajudar no que for preciso, talvez posteriormente eu possa chamar outros (as) profissionais para estarem comigo te ajudando no que for possível.*

## **COMO CONDUZIR O ROTEIRO DA ESCUTA ATIVA, QUAL O TOM DE FALA E COMO FAZER OS REGISTROS?**

Comece com uma pergunta introdutória, para preparar a conversa, sempre com temas agradáveis.

Por exemplo:

- Me fale de você?
- O que você mais gosta de fazer?
- Como está a escola este ano?

Explorar mais o que o(a) estudante trouxe, utilizando a fala dele(a) e pedindo para falar mais sobre o assunto (*que mais?*)

Obs: sempre fazer apenas uma pergunta por vez, esperar a resposta e só depois introduzir outra pergunta. Explore o silêncio.

Essa é apenas uma pergunta de quebra-gelo, para que o estudante comece a falar algo com você e estabeleça uma conexão. Este momento é um grande rapport (acolhimento).

*Neste bimestre nós da escola e talvez você também, respondemos um questionário sobre cada estudante, observando situações que possam vir a dificultar a frequência na escola ou até mesmo contribuir para o abandono. Por isso, hoje eu gostaria de ouvir você para que, juntos, a gente possa pensar na melhor forma de te ajudar e te atender nas situações que possa te prejudicar, faz sentido?*

*Nós da escola estamos com um projeto para entender melhor como nós podemos propiciar ações que ajudem os(as) estudantes a se sentirem melhor no ambiente escolar, por isso gostaria de te ouvir*

É importante essa confirmação da abordagem, para que o estudante entenda que é o momento de ele ser ouvido, falar livremente. Assim, inicia-se o roteiro.

### **Importante:**

Ao longo da **Escuta Ativa**, faça pausas para que o estudante reflita sobre o que foi perguntado. Caso ele silencie, tente estimular/encorajar a resposta com frases como: “Estamos em um ambiente seguro, e estou aqui para te ajudar,” ou ainda, “Entendo que esse assunto possa ser difícil para você, mas se conseguir me contar o que acha ou sente, poderei te ajudar”. Evite vícios de linguagem ou palavras tendenciosas, como: “certo”, “claro”, “é verdade”. Substitua por expressões como: “compreendo”, “entendi”. Essas palavras não demonstram julgamento, mas, sim que você está atento (a) e presente ao momento.

Vale observar que, caso o(a) estudante se recuse a responder alguma pergunta, ou mesmo com estímulo e apoio não queira responder, é importante respeitá-lo(la). Mas deve-se deixar claro, que o(a) aluno(a) poderá procurá-lo(a), caso queira falar sobre isso num outro momento.

As perguntas da **escuta ativa** não são uma entrevista, isto é, não é para ser feito de modo direto e frio, a ideia é que se assemelhe a uma entrevista técnica, mas acolhedora. Desde que você não mude o sentido da questão, você pode adaptar a linguagem, deixar o estudante falar livremente, caso ele opte por esse caminho, e registrar apenas as informações centrais dada pelo estudante, não transcreva a fala completa.





# ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DE UMA ESCUTA ATIVA ESCOLAR

# 03

## Etapas para realização de uma escuta ativa escolar

- Procure um lugar apropriado para conversar, de preferência uma sala exclusiva e acolhedora para a realização da escuta. Evite conversar nos corredores ou durante o intervalo, procure um lugar com privacidade.
- Reserve tempo para a conversa. Dê oportunidade para o estudante escolher o melhor horário para si, é importante que a escuta seja consentida e não obrigatória.
- Não interrompa, mas escute ativamente. Pergunte quando não entender e demonstre o seu interesse.
- Ouça com empatia, sem julgar, nem dar soluções fáceis.
- acredite no potencial do estudante. Crianças e adolescente que sofreram algum tipo de violência podem ter sua autoestima enfraquecida como resultado da própria dinâmica violenta. Fortaleça sua autonomia, reconheça as suas potencialidades e valorize suas ideias.
- Em situações de violência com crianças e adolescentes, a escola tem obrigação de registrar denúncia em órgãos especializados. Procure se aproximar dos órgãos de proteção da criança e do adolescente. Sempre acione o Conselho Tutelar.
- Faça sempre perguntas abertas como por exemplo:

*Me fale de você? Que coisas você gosta de fazer? Como foi seu dia? Me fale da sua família? O que você acha da escola?*

### Atenção

Neste momento, o(a) profissional tem como objetivo criar uma boa interação com a criança e o adolescente: » Não faça muitas perguntas. Dê pausas, tolere o silêncio. Muitas perguntas confundem o(a) estudante. O (a) estudante deve nesse momento falar mais, o(a) profissional precisa treinar a escuta. Os(as) estudantes não têm o hábito de serem ouvidos plenamente. » Busque conversar sobre o cotidiano dela(e) com perguntas abertas. Evite questionamentos fechados. Tais questionamentos podem trazer respostas sugestionáveis, que podem levar a fatos que não aconteceram.

## **COMO FINALIZAR A CONVERSA?**

A entrevista será finalizada quando todas as questões relacionadas ao fator de risco que colabora para a evasão e o abandono escolar deste estudante forem abordados. No entanto, nenhuma entrevista deve durar mais que **50 minutos** (ou um tempo de aula), por isso é importante estar atento ao roteiro e à sua condução, mas é importante sempre avaliar o estado do (a) estudante, talvez seja melhor interromper a entrevista e continuar posteriormente, se o(a) estudante mostrar cansaço.

Nos temas em que o(a) estudante se recusou ou não quis aprofundar a questão, aconselha-se o profissional a registrar como o(a) estudante se comportou no documento “Ficha da **Escuta Ativa**”. Por exemplo, o profissional pode apontar que “Estudante informou que não iria responder, pois não se sentia confortável, demonstrou tristeza e/ou chorou bastante”, ou ainda, “estudante demonstrou raiva, falando em tom de voz ríspido e elevado, disse que não falaria sobre a questão”. Todos esses indícios podem colaborar para uma análise mais completa nos encaminhamentos.

Ao finalizar, agradeça a participação do(a) estudante, informe que a escola continuará com o acompanhamento e que em breve, ele(a) terá algum retorno sobre a conversa. E sempre se colocar à disposição caso ele(ela) queira falar algo sobre o assunto abordado ou qualquer outro tema.

## **COMO GARANTIR A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES?**

A confidencialidade das informações é fundamental. O sucesso do **Sistema de Alerta Preventivo (SAP)**, depende do quanto os(as) estudantes estão confortáveis e seguros de compartilharem as razões que os colocam em grupos de risco de evasão.

Com isso, as situações relatadas pelo(a) estudante são sigilosas (exceto situações de violação dos direitos das crianças e adolescentes – ECA), o (a) estudante deverá ser identificado pelo seu código INEP e não pelo nome e deverão ser partilhadas apenas com os técnicos responsáveis pelos encaminhamentos futuros (passo 3).

Nenhuma informação direta desta escuta deve ser partilhada em conselho de classe, reuniões de pais ou quaisquer outros momentos que não seja

vinculado ao Programa Brasil na Escola, juntamente com o SAP. Um termo de confidencialidade, deverá ser assinado pelo(a) profissional que ficará responsável pela **Escuta Ativa**.

Por fim, não se deve fotografar, gravar ou fazer qualquer registro – nem o roteiro, nem as fichas, nem o momento com o estudante – que identifique o estudante e todas as anotações devem ser estritamente consolidadas na ficha, no roteiro e no SAP.

### ***COMO DEFINIR ESTRATÉGIAS COM O CORPO DOCENTE DA ESCOLA E UTILIZAR OS APRENDIZADOS NO DIA A DIA?***

Sem divulgar nomes, e com base em uma análise dos fatores de risco, o(a) profissional pode discutir com o corpo docente da escola como mitigar os fatores de risco. Alguns estudantes podem estar fora do critério de risco, mas, ainda assim, apresentarem alguma chance de evadir. Recomenda-se que a escola reserve momentos já previstos do calendário escolar – como conselhos de classe e reuniões de professores(as) – para também tratar sobre o tema evasão de forma global na escola. Essas conversas podem determinar uma estratégia da escola para implementar ações coordenadas.

Lembre-se: o Mapeamento de Risco procura identificar a presença de fatores de risco de abandono ou evasão escolar para assim agir sobre os fatores de risco de maneira preventiva. Este documento procura padronizar a implementação do sistema de alerta preventivo, deixando margem para adaptações à realidade local.



# PRÓXIMOS PASSOS

# 04

## Considerações Finais

Chegamos ao final deste passo de **Escuta Ativa!**

Agora que já ouvimos os (as) estudantes com fatores de risco de evasão escolar vamos nos preparar para fazer os encaminhamentos adequados para cada caso (nosso terceiro passo).

Nesta publicação nós aprendemos:

- A importância da **Escuta Ativa** e como ela se conecta à trajetória de prevenção do abandono e da evasão escolar;
- Identificamos quais são os estudantes que passarão por este processo e como as escolas podem selecionar os profissionais responsáveis por este momento;
- Estudamos a ficha e o roteiro da **Escuta Ativa** e como preparar previamente os materiais e a sala em que o estudante será atendido;
- Entendemos a forma de abordagem, a linguagem utilizada e como devemos nos comportar neste momento;
- Vimos como finalizar este passo, inserir os dados no SAP e como fazer uso das informações no dia a dia sem identificar ou perder o sigilo dos estudantes.

Ficou em dúvida sobre algum dos pontos acima?

Você pode revisar este documento sempre que precisar, ele é um guia para o seu dia a dia.

Se você chegou até aqui, parabéns!

**Você está pronto para o próximo passo.**



**TELEFONES  
LINKS ÚTEIS**

**05**

## Telefones e links úteis

### *Maria da Penha vai à escola - Lei 13431/2017*

**Clique aqui para acessar o documento**

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm)



Ou aponte a câmera do celular para o QR CODE para acessar o documento oficial da Lei 13431/2017

### *Escuta protegida de crianças e de adolescentes vítimas ou testemunhas de violências*

**Clique aqui para acessar o documento**

<http://gg.gg/Escutaprotegida>



Ou aponte a câmera do celular para o QR CODE para acessar o documento Escuta protegida de crianças e de adolescentes vítimas ou testemunhas de violências.

### *Disque 100*

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço disseminação de informações sobre direitos de grupos vulneráveis e de denúncias de violações de direitos humanos.





# RESUMO PARA IMPRIMIR NA ESCOLA

ESCUA ATIVA ESCOLAR

06

## Resumo para imprimir na escola

### Escuta ativa escolar

#### PRIMEIRO PASSO

O estudante necessita de local apropriado para conversar. Procure um local privado e, com ambiente lúdico. Toda escuta necessita primeiramente de um rapport, ou seja, um acolhimento. Inicie com sua apresentação, é importante que a criança e o adolescente se ambientem com o espaço. Explique quem é você e seu papel institucional, mesmo que o(a) estudante já lhe conheça. Ofereça um copo de água. Pergunte se ela(e) está confortável e explique o porquê de você querer conversar com ela(e). É importante para uma boa escuta que você não entre diretamente na sua demanda, mas que interaja falando de assuntos neutros.

#### SEGUNDO PASSO

Conhecer o(a) estudante antes de entrar no motivo que o(a) trouxe à Escuta faz parte da construção da empatia entre o(a) profissional e (o)a estudante.

#### TERCEIRO PASSO

Neste momento (o)a estudante deverá estar mais confortável para falar de situações da vida dela(e). Conheça a rede sociofamiliar, pergunte sobre a família, quem mora, quem ela(ele) considera família, quem são os amigos, qual lazer, instituições religiosas etc.

#### QUARTO PASSO

Depois, aos poucos, oriente a escuta para responder o guia. Procure ouvir (o)a estudante a partir dela(e) use facilitadores, tais como: “um-hum”; “que mais?” “você está dizendo...” ex: “você me disse que na sua casa tá difícil e por isso você está chegando atrasada, me fale mais sobre isso”.

#### QUINTO PASSO

A finalização da escuta. Acolha e explique ao (a) estudante e sobre o processo a partir de agora. Caso necessário informe que você precisará chamar mais pessoas da rede para ajuda-la (lo) a protege-la (lo). Fique atento(a) para não prometer algo, pois isso pode criar expectativas que talvez não possam ser cumpridas. Evite contato físico. Acolha o choro com água, lenço e palavras de apoio. É importante que a pessoa que esteja acolhendo o(a) estudante NÃO exprima juízo de valor sobre o relato.

