



# Escuta tória

**PARA UMA ESCOLA SEM VIOLÊNCIA**

Manual de implementação  
e fluxo de acolhimento

**Gracielle Paixão Santos Dias  
Marie Luce Tavares**



# Escutatória

**PARA UMA ESCOLA SEM VIOLÊNCIA: UMA  
ABORDAGEM BASEADA NA COMUNICAÇÃO NÃO  
VIOLENTA**

**MANUAL PARA EDUCADORES E GESTORES**

## **Autoras**

Gracielle Paixão Santos Dias  
Marie Luce Tavares

## **Projeto Editorial e Projeto Gráfico**

Gracielle Paixão Santos Dias

## **Revisão**

Camila Nogueira

**PRODUTO EDUCACIONAL - PROFEPT**

**OURO BRANCO - MG**

**2024**

---

D541e Dias, Gracielle Paixão Santos.

Escutatória para uma escola sem violência: manual de implantação e fluxo de acolhimento/ Gracielle Paixão Santos Dias. – 2024.

21f.: il.col.

Orientadora: Marie Luce Tavares.

Produto Educacional (mestrado) – Instituto Federal de Minas Gerais. Campus Ouro Branco, Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica, 2024.

1. Bullying. 2. Comunicação não violenta. 3. Diálogo. 4. Escola. I. Dias, Gracielle Paixão Santos. II. Tavares, Marie Luce. III. Instituto Federal de Minas Gerais. Campus Ouro Branco. IV. Título.

CDU: 371.542

---

Catálogo: Márcia Margarida Vilaça - CRB-6/2235



Manual - Escutatória para uma escola sem violência: uma abordagem baseada na Comunicação Não Violenta © 2024 por Gracielle Paixão Santos Dias, Marie Luce Tavares é licenciada sob CC BY-NC-ND 4.0

Esta obra está com uma licença Creative Commons atribuição-NãoComercial-Compartilhamento pela mesma Licença 4.0 Internacional

**PRODUTO EDUCACIONAL - PROFEPT**

**OURO BRANCO - MG**

**2024**

# Sumário

- 0 **ESCUTATÓRIA PARA UMA ESCOLA SEM VIOLÊNCIA**
- 0 **O QUE É A ESCUTATÓRIA?**
- 0 **OBJETIVOS**
- 0 **COMO FUNCIONA?**
- 0 **FLUXO DE ACOLHIMENTO**
- 0 **ETAPAS DO FLUXO DE ACOLHIMENTO**
- 0 **ACOLHIMENTO PARA PARA ESTUDANTES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA**
- 0 **ABORDAGEM PARA ESTUDANTES ENVOLVIDOS EM COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS**
- 0 **APOIO EXTERNO OU EMERGENCIAL**
- 0 **MODELO DE FORMULÁRIO IMPRESSO**
- 0 **CARTAZES DE DIVULGAÇÃO**



# Escutatória

## Para uma escola sem violência

"Da união entre "escuta" e "oratória", nasceu a Escutatória, uma ferramenta criada para identificar casos de violência no ambiente escolar, como bullying, preconceito, assédio e exclusão. A Escutatória é um Produto Educacional, fruto da pesquisa de mestrado intitulada DIDÁTICA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS: o diálogo por uma comunicação não violenta entre professor e aluno no âmbito da EPT - que nasceu com um propósito de promover um espaço seguro para a escuta ativa e o diálogo nas escolas.

Inspirada nos princípios da Comunicação Não Violenta (CNV), de Marshall Rosenberg, e nos fundamentos do diálogo, segundo Paulo Freire, a Escutatória é um canal para que estudantes possam expressar situações de violência de maneira segura e receber acolhimento.

Esta ferramenta é mais do que um dispositivo de denúncia. Ela é uma oportunidade de mudança da cultura escolar, onde a escuta seja um instrumento de conexão e empatia.

Acreditamos que, ao proporcionar um espaço de fala e escuta qualificada, ajudaremos a construir uma comunidade escolar mais humana, dialogante e comprometida com a não-violência.

Este manual foi desenvolvido para apresentar a ferramenta; orientar sua implementação; e apresentar o fluxo de acolhimento, desenhado com o intuito de melhorar as relações interpessoais dentro do ambiente educacional. Esperamos que os recursos e práticas aqui compartilhadas contribuam para uma escola mais acolhedora e livre de violência.

# Escutatória

## O que é ?

A ferramenta Escutatória foi desenvolvida para auxiliar educadores e gestores escolares a identificar, acolher e tomar providências para superar casos de violência no ambiente escolar, com foco especial em situações de bullying e outras formas de violência.

"Escutatória" oferece um canal para que alunos possam relatar incidentes de forma online ou em formulário impresso. Garantindo a confidencialidade, os alunos podem relatar incidentes de bullying, violência verbal, violência física, preconceito, assédio, exclusão, entre outros. A ferramenta permite o upload de evidências (fotos, prints de tela) e a classificação da urgência do incidente para priorização de ações, além de notificar via planilha compartilhada, a equipe responsável, auxiliando na criação de registros que possam ajudar a identificar padrões e áreas problemáticas. A ferramenta conta ainda com a descrição do fluxo de acolhimento para as vítimas e agressores; e também um fluxo para casos de indisciplina e quebra de regras e acordos. Todos os fluxos estão alinhados aos princípios da Comunicação Não Violenta, priorizando o diálogo e a responsabilidade compartilhada.



# Escutatória

## Objetivos

- Proporcionar um canal seguro, para facilitar o relato de situações de violência, permitindo que os estudantes se expressem.
- Criar um espaço de escuta onde os relatos possam ser ouvidos sem julgamento, com a devida atenção, à empatia e à escuta ativa.
- Contribuir para a criação de uma cultura institucional baseada no diálogo, onde os conflitos sejam abordados de forma colaborativa e restaurativa, envolvendo todos os membros da comunidade escolar.
- Facilitar a documentação detalhada dos incidentes.
- Promover um ambiente escolar seguro e acolhedor.



# Escutatória

## Como funciona?



O estudante que desejar relatar uma situação de violência pode acessar a ferramenta por meio de um formulário ([acesse aqui](#)), no qual descreve o ocorrido, classifica a urgência do caso e, se desejar, faz upload de evidências (como fotos ou vídeos). Os estudantes ou qualquer membro da comunidade acadêmica pode acessar o formulário via QR-CODE, distribuídos nas áreas comuns da escola. O link para acesso também pode ser divulgado em outros canais de comunicação. Uma versão impressa do documento também pode ser disponibilizada para quem não tem acesso online. Essa versão precisa ter local de recolhimento que também garanta a confidencialidade e o cumprimento de todas as etapas do fluxo.

A partir desses relatos, a escola pode mapear os principais conflitos e identificar padrões de comportamento que exigem intervenções. Esse processo é fundamental para que a gestão escolar possa atuar de maneira preventiva e restaurativa, garantindo que os conflitos sejam tratados de forma humana e pedagógica.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

O fluxo de acolhimento da Escutatória foi concebido para garantir que tanto a vítima quanto o agressor recebam o suporte necessário para que o conflito seja resolvido de maneira pacífica e restaurativa. Esse fluxo segue os princípios da Comunicação Não Violenta, que enfatiza a escuta empática e a valorização das necessidades de todos os envolvidos.

### Etapas do Fluxo de Acolhimento



**Recebimento do relato:** assim que um relato é registrado via formulário, ele é poderá ser visualizado na planilha pela equipe pedagógica e/ou gestores escolares. O relato é analisado para determinar a urgência e a gravidade do caso. (Cada instituição pode adaptar essa etapa de acordo com a disponibilidade de profissionais e o desenho organizacional).

**Acolhimento da vítima:** a vítima é acolhida em um espaço seguro, onde pode expressar suas emoções e relatar a situação em detalhes. O foco é oferecer apoio emocional e identificar as necessidades imediatas da vítima.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Etapas do Fluxo de Acolhimento



**Cada instituição pode adaptar essa etapa de acordo com a disponibilidade de profissionais e o desenho organizacional.**



**Acolhimento do agressor:** o agressor também é acolhido, com o objetivo de entender o contexto do conflito e promover uma reflexão sobre seus atos. O foco não é punir, mas promover a autoconsciência e a transformação de comportamentos. Medidas disciplinares podem e devem ser tomadas, o que muda é o processo de acolhimento e a maneira como isso será feito para ajudar o agressor a se expressar sem violência e entender que ele deve se responsabilizar pelos seus atos, ainda que tenha compreendido que causou danos a alguém.

**Mediação do conflito:** sempre que possível, é proposta uma mediação entre as partes envolvidas, baseada nos princípios da CNV. O objetivo é restaurar a relação e criar um ambiente onde a comunicação se dê de maneira respeitosa.

**Acompanhamento pós-acolhimento:** após a mediação, a equipe responsável acompanha o desenvolvimento das relações, oferecendo suporte contínuo para que o ambiente escolar se mantenha harmonioso e acolhedor.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Para estudantes vítimas de violência



#### 1 - Quem pode identificar?

O (a) próprio (a) estudante, professores, colegas, equipe administrativa.

- Sinais de alerta: mudanças de comportamento, isolamento, queda no desempenho acadêmico.

#### 2 - Registro

- Canais disponíveis: formulário online (usar o formulário Escutatória, e-mail institucional criado para abrigar a planilha com casos da ferramenta).

- Objetivo: permitir que vítimas ou testemunhas relatem casos de qualquer forma de violência.

#### 3 - Acolhimento inicial

- Profissional responsável: orientador educacional, psicólogo escolar ou outras pessoas designadas.

- Abordagem: empatia, escuta ativa, assegurando confidencialidade sempre.

Esse passo é extremamente importante para proteger as partes envolvidas, evitando revitimização e perda de confiança por parte dos estudantes.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### 4. Avaliação da gravidade

- Avaliação profissional: psicólogo, assistente social, por exemplo.
- Critérios: gravidade dos impactos emocionais, risco de repetição ou necessidade de atendimento médico ou outro tipo de atendimento especializado.

### 5. Envolvimento da família

- Comunicação: reunião com os pais ou responsáveis.
- Objetivo: compartilhar informações, colaboração para uma abordagem conjunta.

### 6. Desenvolvimento de plano de ação

- Equipe multidisciplinar: professores, psicólogos, coordenadores.
- Estratégias: intervenções personalizadas, suporte emocional, medidas disciplinares se necessário.

### 7. Acompanhamento contínuo

- Profissional designado: psicólogo escolar, orientador e outros (os).
- Frequência: regularidade a ser estipulada com base na necessidade de cada caso.

**Objetivo:** monitorar o progresso, ajustar estratégias conforme necessário. Além de reunir informações para a compreensão do panorama da violência na instituição. Essas informações podem oferecer embasamento para o desenvolvimento de novas estratégias para a superação destes desafios.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### **8 - Intervenção pedagógica**

Professores: conscientização da turma, quando necessário, treinamento sobre prevenção e promoção de um ambiente inclusivo.

- Equipe pedagógica: intervenções individualizadas ou coletivas quando necessário.

### **9. Atividades de sensibilização**

- Para estudantes: dinâmicas, debates, círculos de diálogo, jogos e outros recursos que possam contribuir para a conscientização sobre o tema.

- Para professores: workshops sobre comunicação não violenta, construção de relacionamentos e intermediação de conflitos.

### **10. Mecanismos de apoio contínuo**

- Canais de comunicação: telefone ou e-mail, indicação de profissionais referência.

- Objetivo: oferecer suporte imediato em situações de emergência.

### **11. Avaliação periódica**

- Feedback dos envolvidos: vítima, professores, pais.

- Melhoria contínua: ajuste do plano conforme necessário.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Abordagem para estudantes envolvidos em comportamentos agressivos

#### 1- Identificação da situação

- Reconhecer o comportamento agressivo de forma objetiva e sem julgamentos.

#### 2 - Isolamento do comportamento

- Separar a ação do agressor da sua identidade, enfatizando que o foco é no comportamento e não na pessoa. O agressor não é o erro, ele cometeu um erro.

A escola em seu papel educativo pode auxiliar o estudante que cometeu uma agressão a entender os danos causados pelo seu comportamento e apoiá-lo na mudança de atitude.

#### 3 - Convite para o diálogo

- Convidar o agressor para uma conversa honesta, em particular, criando um ambiente seguro para expressão.

#### 4 - Escuta ativa

- Ouvir as perspectivas e razões do agressor sem interrupções, demonstrando compreensão.

#### 5. Expressão de sentimentos

- Encorajar o agressor a compartilhar seus sentimentos que podem ter contribuído para o comportamento agressivo.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Abordagem para estudantes envolvidos em comportamentos agressivos



#### 6 - Reflexão conjunta

- Juntos, refletir sobre as possíveis causas e impactos do comportamento agressivo, promovendo a autorreflexão.

#### 7 - Responsabilização consciente

- Guiar o agressor na compreensão das consequências de suas ações, promovendo uma responsabilidade consciente.

#### 8 - Exploração de alternativas

- Colaborar na busca por alternativas mais saudáveis para expressar emoções e lidar com conflitos.

#### 9 - Desenvolvimento de acordos

- Co-criar acordos que definam expectativas claras sobre o comportamento futuro e como lidar com situações desafiadoras.

#### 10 - Apoio adicional

- Oferecer suporte emocional ou encaminhamento para recursos externos, se necessário, para lidar com questões mais específicas. Em caso de necessidade de auxílio médico especializado ou detecção de violência doméstica, contactar a rede de apoio do município. A instituição pode criar parcerias para utilizar com mais facilidade a rede municipal de assistência.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### **11 - Monitoramento contínuo**

- Manter um acompanhamento regular para garantir a adesão aos acordos e proporcionar oportunidades para ajustes.

### **12 - Educação sobre empatia e respeito**

- Introduzir programas educativos que promovam empatia, respeito e habilidades de comunicação não violenta.

Esta abordagem busca incentivar a reflexão e auxiliar na mudança de comportamento do estudante que comete violência contra um colega ou outros membros da comunidade escolar.

É importante lembrar que esse fluxo não se aplica a casos que extrapolam as instâncias legais, a exemplo da prática de crimes, atos infracionais ou ameaças que coloquem em risco a segurança do coletivo. Casos de violência extrema devem ser acompanhados por autoridades competentes.



**A ferramenta Escutatória tem um objetivo preventivo e educativo, não propondo que a escola assuma o papel das autoridades ou das instâncias competentes para cada caso. A seguir, compartilhamos os órgãos responsáveis para que os encaminhamentos corretos sejam realizados.**



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Apoio externo ou emergencial



#### Conselho Tutelar

- Em casos de suspeita ou violência confirmada envolvendo menores de idade, a escola tem obrigação de informar ao Conselho Tutelar da sua cidade.
- Em casos de suspeita ou violência confirmada envolvendo menores de idade, a escola tem obrigação de informar ao Conselho Tutelar da sua cidade.

#### Polícia

- Em caso de crime os órgãos competentes são a Polícia Militar e a Polícia Civil.

#### Bombeiros e SAMU

- Bombeiros – ligação para o número 193: podem ser acionados em casos de risco de vida, a exemplo de resgate por tentativa de suicídio.
- SAMU – ligação para o número 192: pode ser acionado em casos de risco de vida, inclusive em casos de ferimentos autoprovocados (ex: automutilação, tentativa de suicídio, agressão física), por ligação telefônica.



# Escutatória

## Fluxo de acolhimento

### Apoio externo ou emergencial



#### Apoio emocional - CVV

Centro de Valorização da Vida – ligação para o número 188 ou pelo site [cvv.org.br](http://cvv.org.br): que realiza apoio emocional e prevenção do suicídio, de maneira voluntária e gratuita a todas as pessoas que precisam conversar. O atendimento é sigiloso e pode ser acessado, por contato telefônico, via e-mail ou chat 24 horas, todos os dias.

#### Rede Pode Falar

A Rede Pode Falar é um canal de escuta e acolhimento gratuito para adolescentes e jovens, com idades entre 13 e 24 anos. Os atendimentos são via chat, de segunda a sábado, exceto feriados, das 8h às 22h. O acesso pode ser feito aqui <https://www.podefalar.org.br/>.





# Escutatória

## FORMULÁRIO ESCUTATÓRIA

Bem-vindo a ferramenta Escutatória, um formulário para que estudantes do IFMG possam expressar situações de bullying ou qualquer outro tipo de violência ocorrida no ambiente escolar. Esse é um canal de comunicação e acolhimento com objetivo de proporcionar uma maneira rápida para relatar e registrar agressões, humilhações ou qualquer intimidação que possa ter causado sofrimento. Fique tranquilo (a), pois suas informações são **confidenciais** e serão recebidas e tratadas por uma equipe multidisciplinar de profissionais que manterá o sigilo necessário.

Esta ferramenta pode ser usada por estudantes vítimas, testemunhas ou membros da comunidade acadêmica.

**1 - Nome** (a sua identidade será mantida em sigilo, mas precisamos dos seus dados para conseguir apurar os fatos).

---

**2- Você é:**  Vítima  Testemunha

**3- Telefone ou e-mail** (deixe um contato para que possamos encontrá-lo (a) com mais rapidez). Caso você seja uma testemunha ou denunciante, nos diga onde encontrar as pessoas envolvidas.

---

**4 - Necessidades específicas (se houver)**

Você considera que precisa de apoio emocional ou médico com **urgência**?

Sim. Atendimento médico  Sim. Apoio psicológico  Não

**5- Localização do Incidente**

Sala de aula  Corredores  Banheiro

Área externa (pátio, quadra)  Sala de aula



# Escuta@tória

**6 - Descrição do Incidente** (se possível, descreva com detalhes a situação, incluindo data, horário, local e pessoas envolvidas. Toda informação é importante).

---

---

---

---

---

---

---

---

**7 - Tipo de incidente** (você pode marcar mais de uma opção se necessário).

- Bullying** (quando alguém, intimida, machuca ou maltrata outra pessoa de forma repetida, seja com palavras, agressões físicas ou ações, fazendo a pessoa se sentir mal, triste ou com medo).
- Violência Verbal**
- Violência Física**
- Preconceito (ex: racismo, homofobia, violência de gênero)**
- Outros** \_\_\_\_\_

**8 - Ações tomadas (se houver):**

Se você já buscou ajuda ou se defendeu, descreva as ações tomadas.

---

---

---

---

**10 - Este espaço é opcional para caso você deseje compartilhar mais informações.**

---

---

**VOCÊ JÁ OUVIU  
A PALAVRA**



# Escutatatória?

"Da união entre **"escuta"** e **"oratória"**, nasceu a Escutatória, uma ferramenta criada para identificar casos de violência no ambiente escolar, como bullying, preconceito, assédio e exclusão. Aqui, suas palavras são acolhidas, e seu relato é levado a sério.



## **POR QUE ISSO É IMPORTANTE?**

Porque, ao escutar de verdade, conseguimos entender melhor uns aos outros e criar um ambiente onde todos se sintam respeitados e seguros.



# Escutatória

**SE VOCÊ ESTÁ ENFRENTANDO OU PRESENCIANDO SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA NA ESCOLA. FALE PRA GENTE.**

A "Escutatória" é uma ferramenta online criada para ajudar a identificar e combater casos de violência no ambiente escolar, como bullying, preconceito, assédio e exclusão.



**Acesse agora! Use o QR-CODE para relatar incidentes ou procure as versões impressas disponíveis na escola.**

**Por que usar a Escutatória? Porque a escola deve ser um lugar seguro para todos. Se algo está te incomodando, conte pra gente! Vamos trabalhar juntos para resolver.**

**PRODUTO EDUCACIONAL**

**PROFEPT**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA