



Qualificação da Escuta:

PRINCÍPIOS E PRÁTICAS PARA A ATUAÇÃO DO
NÚCLEO DE COMBATE AO ASSÉDIO (NUCA)

Ustana Soares
Ouvidora do IFTO

Objetivos

Apresentar o papel do NUCA na instituição

Conhecer princípios éticos e protocolos de atendimento

Refletir sobre a importância da qualificação da escuta

Trocar experiências e fortalecer práticas na instituição

CANAIS E ESPAÇOS DE DIÁLOGO E DE ESCUTA

➤ Ouvidoria do IFTO:

- É um canal para ouvir, acolher e buscar soluções para situações que afetam o bem-estar da comunidade acadêmica.
 - Função: Canal para denúncia ou reporte de possíveis casos de assédio ou discriminação na instituição. (Lei nº 13.460/2017)

➤ NUCA (Núcleo de Combate ao Assédio):

- Instância de acolhimento e atendimento para situações de assédio, discriminação ou outros problemas relacionados à qualidade de vida no ambiente acadêmico. (Resolução Consup n.º 314/2024).
 - Objetivo: Fomentar ações preventivas, educativas e de enfrentamento ao preconceito e ao assédio em qualquer de suas formas.

O QUE É O NUCA E SUA IMPORTÂNCIA?

"O NUCA é mais que um núcleo — é o ponto de apoio que transforma a escuta em ação, garantindo que cada estudante seja ouvido, protegido e respeitado."

Exemplo:

"Maria (nome fictício), servidora, relatou constrangimento por parte de um colega. O NUCA atuou garantindo acolhimento, sigilo e encaminhamento formal."

O QUE É O NUCA?



O NUCA, uma instância prevista na Resolução Consup nº 314/2024 para acolher, atender e encaminhar situações de discriminação, assédio moral ou sexual sofridas por estudantes no âmbito do IFTO.

(Proae e representantes dos campi, estudantes, Ouvidoria e Procuradoria)

Atua em articulação com a Ouvidoria, Corregedoria, Procuradoria Federal e a rede de proteção externa (saúde, assistência social e segurança pública).



O QUE É O NUCA?

3 PILARES DO NUCA



PREVENÇÃO

capacitação



ACOLHIMENTO

rede



TRATAMENTO

quando a
violência já
aconteceu

IMPORTÂNCIA DO NUCA NO IFTO

🏛️ Primeira referência institucional - acolhimento seguro, sigiloso e sem julgamentos, fortalecendo a confiança do estudante.

🛡️ Proteção dos direitos - garante tratamento adequado aos casos, conforme leis e regulamentos.

🗣️ Prevenção e conscientização - ações educativas e campanhas para ambientes respeitosos.

📋 Integração nacional - alinhado à Lei nº 14.540/2023 e ao Guia Lilás (2024).

⚖️ Segurança jurídica - segue a Resolução nº 314/2024, evitando omissão e protegendo a instituição.

Quando vocês pensam em
"qualificação da escuta",
o que vem primeiro à mente?

?

TIPOS DE ESCUTA?

- Escuta ativa x escuta passiva:
 - Realizada por qualquer pessoa, em qualquer contexto. Engloba fala, postura corporal, demonstração de interesse e perguntas bem selecionadas.
- Escuta Especializada:
 - É um procedimento previsto para ser aplicado a um público específico: crianças e adolescentes (prevista por Lei nº 13.431/2017). Realizada pela rede proteção. Escuta livre, mas direcionada para atuação do serviço.
- Depoimento especial:
 - Objetivo é investigativo, de produção de prova. Realizado por autoridade policial ou judicial. Regido por protocolo específico definidos em lei.

"revelação espontânea" - relato feito por uma criança ou adolescente, de forma voluntária. (Lei 13.431/2017)

"Acolhimento" (Art.10-12 Resolução) x "Atendimento" NUCA (Art. 13 Resolução)

O QUE É QUALIFICAR NOSSA ESCUTA?

- 🧠 Atenção plena e respeito;
- 💛 Empatia sem julgamentos;
- 👥 Sensibilidade emocional;
- 🌍 Reconhecimento dos marcadores sociais;
- 📝 Registro claro e fiel;
- ⚠️ Identificação de riscos;
- 📋 Procedimentos corretos;
- 🛡️ Proteção e direitos garantidos;

Exemplo pratico:

"Durante o relato, a pessoa começou a chorar e fazer pausas longas. O atendente manteve silencio respeitoso, evitando interromper ou pressionar."

O QUE É QUALIFICAR NOSSA ESCUTA?

- Aprofundamento na compreensão da pessoa, considerando seu contexto, emoções e necessidades.
- Construir um relacionamento de confiança, acolher e oferecer apoio adequado.
- Além da escuta ativa, inclui a capacidade de reconhecer e validar as emoções do outro, demonstrar empatia e oferecer suporte de acordo com a situação.
- Contextos:
 - Amplamente utilizada em áreas como assistência social, saúde mental, atendimento a vítimas de violência, entre outros.

POR QUE QUALIFICAR NOSSA ESCUTA?

Há um senso comum (equivocado) de que a escuta ocorre, quase sempre, para provar que algo aconteceu!
E esse é justamente o ponto que conduz à maior parte das intervenções inadequadas!

Prioriza-se o sujeito, e não o processo! Ouça mais, pergunte menos!

Esses cuidados poderão te manter longe de algo terrível:
uma acusação de crime, mas praticado por você mesmo(a)!

Lei nº 14.321/2022 - Violência Institucional e Abuso de autoridade (Lei nº 13.869/19)

"A escuta qualificada protege a vítima... e também protege você."

CARACTERIZAÇÃO DO CRIME DE VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL

Art. 15-A. Submeter a vítima de infração penal ou a testemunha de crimes violentos a procedimentos desnecessários, repetitivos ou invasivos, que a leve a reviver, sem estrita necessidade:

I - a situação de violência; ou

II - outras situações potencialmente geradoras de sofrimento ou estigmatização:

Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa.

§ 1º Se o agente público permitir que terceiro intimide a vítima de crimes violentos, gerando indevida revitimização, aplica-se a pena aumentada de 2/3 (dois terços).

§ 2º Se o agente público intimidar a vítima de crimes violentos, gerando indevida revitimização, aplica-se a pena em dobro.

É um risco pouco conhecido!

PRINCÍPIOS ÉTICOS NA ESCUTA

- Imparcialidade;
- Respeito à dignidade;
- Não revitimização;
- Confidencialidade;
- Responsabilidade e zelo.

Atuação assertiva, humanizada e adequada!

"Na opinião de vocês, qual desses princípios é mais difícil manter na prática? Por que?"

PRINCÍPIOS ÉTICOS NA ESCUTA

“Ver o outro” na perspectiva de Humberto Maturana, vai além da mera percepção visual. Significa reconhecer o outro como um ser legítimo e autônomo, com sua própria história e experiências, na convivência. É um convite a acolher a singularidade do outro, sem impor nossas próprias visões ou desejos.

PROCEDIMENTOS NO ACOLHIMENTO

ART. 10-12 DA RESOLUÇÃO CONSUP/IFTO Nº 314/2024 + GUIA LILÁS/2024

1. Quem pode acolher?

- Pode ser feito por qualquer servidor/colaborador com quem o estudante se sinta seguro (Art. 10).

2. Objetivos e passos iniciais do acolhimento:?

- Evitar revitimização: escuta qualificada.
- Garantir escuta empática (atenção plena, respeito, sem interrupções ou julgamentos).
- Assegurar confidencialidade desde o início (Art. 12, I).
- Orientar e encaminhar para atendimento no NUCA (Art. 12, II).
- Garantir privacidade e tempo necessário (Guia Lilás, p. 17).

"Acolher e criar um espaço seguro onde a vítima se sinta respeitada, ouvida e livre de julgamentos." Guia Lilas

PROCEDIMENTOS NO ATENDIMENTO (NUCA).

1. Atribuições do NUCA (Art. 13):

- Escuta qualificada, confidencial e segura.
- Informar sobre conceitos de assédio/discriminação e os procedimentos.
- Orientar sobre os elementos para registro (nomes, local, datas, provas, testemunhas).
- Registrar em formulário oficial (Anexo I) de forma objetiva e fidedigna.
- Encaminhar ao Fala.BR em até 5 dias úteis (§4º do Art. 17).
- Em casos com menores, atendimento com responsável legal e comunicação ao Conselho Tutelar.

2. O que não fazer?

- abraçar, toques, promessas, julgamentos, expressões de descrédito, nomear a situação, aconselhamento jurídico e psicológico.

3. Não compete ao NUCA:

- Realizar apuração dos fatos (Art. 14, parágrafo único).



COMO VOCÊS REFORMULARIAM ESSA FALA PARA TORNÁ-LA MAIS ACOLHEDORA E ADEQUADA?



Tem certeza de que isso aconteceu mesmo?



Isso é coisa da sua cabeça, não parece tão grave.



Já ouvi casos piores.



Por que você não falou sobre isso antes?



Você deve ter feito algo para provocar essa situação.



Aqui não é o lugar para falar disso.

ENCAMINHAMENTOS E CUIDADOS LEGAIS

- Encaminhamentos possíveis:
 - Formalização no Fala.BR.
 - Rede de saúde, assistência social ou segurança pública (Anexo II).
 - Comissão Disciplinar Discente (casos entre estudantes).
 - Atendimento com responsável legal, comunicação ao Conselho tutelar (Casos com adolescentes - Art. 13 da resolução).
 - Oferecer acompanhamento psicológico (adesão)
- Proteção previstas:
 - Sigilo absoluto: dados protegidos pela LGPD (Art. 18 e Art. 116 da Lei nº 8.112/90).
 - Responsabilidade por omissão: servidor que não acolher/encaminhar será avaliado pela Corregedoria (Art. 16 da Resolução e Art. 116 da Lei nº 8.112/90).
 - Proteção contra retaliações: garantida pelos Art. 24 da Resolução e Art. 6c do Decreto 10.153/2019.

"A omissao diante do assedio perpetua a violencia e compromete a integridade institucional." Guia Lilas

ESTUDO DE CASO

Exemplo : Estudante relata assédio moral por professor.

Pergunta: Como iniciar a escuta? Quais cuidados éticos e protocolares devem ser tomados?



PREVENÇÃO E ATUAÇÃO PROATIVA

 Campanhas educativas permanentes.

 Rodas de conversa e treinamentos com estudantes e servidores.

 Integração com setores para manter ambientes seguros e saudáveis.

 Difusão do Guia Lilás, de materiais de orientação, de instrumental para formalização de denúncias (Protocolo IFTO) e de lista de órgãos de proteção social.

 Capacitação para reconhecimento de assédio, violência de gênero, racismo e outras discriminações.

 Campanhas de sensibilização sobre:

- Estereótipos e microagressões.
- Atitudes machistas, racistas, etaristas e LGBTfóbicas.
- Linguagem ofensiva e comportamentos discriminatórios.

CANAIS DE DENÚNCIA

- Fala.BR – <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> (Gov.BR).
- NUCA – contato interno do campus.
- Ouvidoria IFTO – canal institucional – ouvidoria@ifto.edu.br
- Rede de proteção – saúde, assistência social, segurança pública.



APRESENTAR DENÚNCIA FALSA OU CALUNIOSA
CONFIGURA CRIME PREVISTO EM LEI.



O QUE É PRECISO INFORMAR NA DENÚNCIA?

O que?

- Descreva o ocorrido de forma clara e objetiva.
- Inclua documentos ou provas, se houver.

Onde?

- Informe o local (campus, setor, serviço etc.).

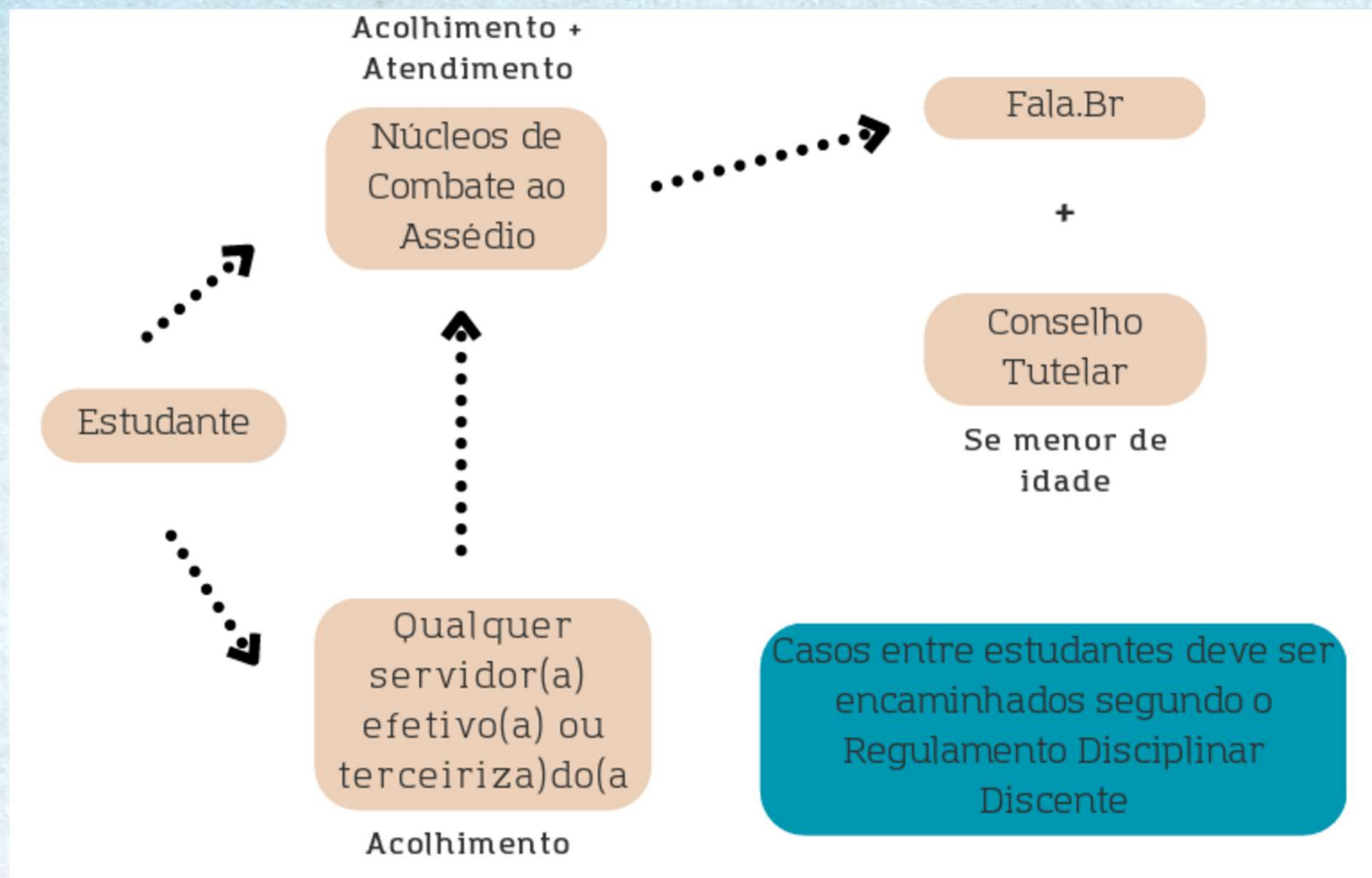
Quando?

- Indique data e horário aproximado (manhã, tarde ou noite).

Quem?

- Nome completo da(s) pessoa(s) envolvida(s), se souber.

QUAL SERÁ A JORNADA NUCA, OUVIDORIA E CORREGEDORIA?



- Sistematizar a prática;
- toda comunidade saiba como agir;
- registrar é crucial!

RESUMO DOS PONTOS-CHAVE:

- NUCA é espaço de acolhimento, prevenção e ação.
- Escuta qualificada exige técnica, ética e sensibilidade.
- Procedimentos corretos protegem todos os envolvidos.

Pergunta final para reflexao:

"Que mudanca ou pratica voces podem adotar a partir de agora para qualificar a escuta no seu setor?"

A “escuta qualificada” é um compromisso de todos nós para construir um IFTO mais seguro, respeitoso e acolhedor.

Cada atitude conta. Cada voz importa.

Contatos:

✉ Ouvidoria IFTO: ouvidoria@ifto.edu.br

✉ NUCA Campus Colinas do Tocantins: colinas@ifto.edu.br

🌐 <https://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria/prevencao-e-enfrentamento-ao-assedio>

OBRIGAÇÕES LEGAIS

Lei 8.112/90 - Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da União

Lei 8.069/90 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

Lei 10.741/09 - Estatuto do Idoso.

Lei 10.778/03 - Estabelece a notificação compulsória, em todo o território nacional, de casos de violência contra a mulher atendidos em serviços de saúde.

Lei 12.845/13 - atendimento obrigatório e integral em hospitais.

Lei 13.431/17 - Sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência.

Súmula 593 STJ - estupro de vulnerável

Decreto 9.603/18 - regulamenta a Lei 13.431/17.

Lei 14.321/22 - Tipifica o crime de violência institucional.

MP 1.140/22 - Programa de Prevenção e Combate ao Assédio Sexual no âmbito dos sistemas de ensino federal, estadual, municipal e distrital.

Lei 14.344/22 - Lei Henry Borel - prevenir e enfrentar a violência doméstica e familiar contra crianças e adolescentes.

Lei 14.540/23 - Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual na administração pública.

Resolução nº 258/24 do CONANDA - diretrizes para o atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual.

DECRETO Nº 9.603, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2018

Art. 11. Na hipótese de o profissional da educação identificar ou a criança ou adolescente revelar atos de violência, inclusive no ambiente escolar, ele deverá:

- I - acolher a criança ou o adolescente;
- II - informar à criança ou ao adolescente, ou ao responsável ou à pessoa de referência, sobre direitos, procedimentos de comunicação à autoridade policial e ao conselho tutelar;
- III - encaminhar a criança ou o adolescente, quando couber, para atendimento emergencial em órgão do sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência; e
- IV - comunicar o Conselho Tutelar.

Parágrafo único. As redes de ensino deverão contribuir para o enfrentamento das vulnerabilidades que possam comprometer o pleno desenvolvimento escolar de crianças e adolescentes por meio da implementação de programas de prevenção à violência.