

PROTOCOLO COMPLEMENTAR DE ACOLHIMENTO E PRIMEIRA ESCUTA

Documento complementar ao Protocolo Intersetorial nº 01/2026

Equipe Multidisciplinar da Rede Municipal de Ensino de Cândido Rodrigues/SP

Assunto: Organização da primeira escuta de crianças e adolescentes pela Psicóloga e pela Assistente Social da Equipe Multidisciplinar da Rede Municipal de Ensino.

1. Finalidade

Este documento complementa o Protocolo Intersetorial nº 01/2026 e estabelece que, no âmbito da rede municipal de ensino de Cândido Rodrigues/SP, a primeira escuta institucional de criança ou adolescente diante de revelação espontânea, suspeita de violência, sofrimento emocional ou outra situação de risco será realizada, preferencialmente, pela Psicóloga e pela Assistente Social da Equipe Multidisciplinar da rede municipal de ensino, observadas as atribuições legais de cada profissional, a urgência do caso e os princípios de proteção integral, prioridade absoluta, intervenção mínima, sigilo e não revitimização.

A expressão “primeira escuta”, neste documento, significa acolhimento inicial e coleta estritamente necessária de informações para proteção e encaminhamento. Não se confunde com investigação, escuta especializada prevista na Lei nº 13.431/2017, depoimento especial ou atendimento clínico/psicoterapêutico. A escuta especializada, quando necessária, deverá ocorrer por profissional capacitado e conforme o fluxo intersetorial e a legislação aplicável.

2. Princípios de atuação

A atuação da Psicóloga e da Assistente Social observará:

- proteção integral, prioridade absoluta e interesse superior da criança ou adolescente;
- acolhimento respeitoso, sem julgamento, discriminação, pressão ou indução;
- não revitimização, evitando repetição desnecessária do relato;
- intervenção mínima e compartilhamento restrito ao necessário para proteção;
- respeito à autonomia progressiva, à dignidade, à privacidade e à condição peculiar de desenvolvimento;
- registro objetivo, fiel e seguro das informações;
- atuação interdisciplinar, sem substituir as competências do Conselho Tutelar, da Saúde, da Segurança Pública ou de outros órgãos.

3. Responsabilidades

3.1 Psicóloga da Equipe Multidisciplinar

- realizar acolhimento inicial e avaliação psicossocial estritamente necessária para identificar necessidades imediatas de proteção e encaminhamento;
- utilizar comunicação adequada à idade e ao desenvolvimento, sem perguntas sugestivas, investigativas ou que induzam respostas;
- identificar sinais de sofrimento emocional ou risco imediato e acionar a rede competente, sem assumir investigação de fatos;
- orientar a equipe escolar quanto a medidas de acolhimento e proteção no ambiente escolar, respeitados o sigilo profissional e as normas éticas;
- registrar as informações pertinentes em documentação profissional protegida, separada de registros pedagógicos de acesso amplo.

3.2 Assistente Social da Equipe Multidisciplinar

- realizar acolhimento inicial e análise das necessidades sociais e de proteção, considerando o contexto familiar e comunitário sem atribuir culpa ou produzir juízo antecipado;
- identificar barreiras de acesso a direitos e articular encaminhamentos à rede de serviços, inclusive Saúde, assistência social e Conselho Tutelar, conforme o caso;
- orientar sobre direitos e recursos disponíveis, preservando a segurança da criança ou adolescente;
- registrar objetivamente as informações necessárias e as providências adotadas, com acesso restrito;
- acompanhar a efetivação dos encaminhamentos no âmbito das competências profissionais e institucionais.

3.3 Profissionais da unidade escolar

- acolher de forma imediata e protetiva a criança ou adolescente que procure espontaneamente um profissional;
- não deixar a criança ou adolescente sem apoio quando houver risco iminente, lesão, crise ou ameaça à segurança;
- evitar perguntas detalhadas, confrontação do suposto autor, promessas de segredo ou circulação de informações;
- comunicar prontamente à gestão escolar e à Equipe Multidisciplinar, sem atrasar medidas urgentes nem as comunicações legalmente obrigatórias;
- não condicionar a comunicação ao Conselho Tutelar ou aos serviços de urgência à realização prévia de entrevista pela Equipe Multidisciplinar.

4. Procedimento de primeira escuta

4.1 Identificação e acolhimento

Ao tomar conhecimento de uma situação, o profissional escolar deve acolher a criança ou adolescente em espaço reservado e seguro, com postura calma e respeitosa. Se a Psicóloga e a Assistente Social estiverem disponíveis sem demora que aumente o risco, a primeira escuta será conduzida por uma ou ambas, conforme a avaliação da equipe. A presença simultânea de dois profissionais não deve ser imposta se puder constranger a criança ou adolescente; deve-se priorizar o vínculo, a segurança e a vontade manifestada, na medida compatível com a proteção.

Se a Equipe Multidisciplinar não estiver imediatamente disponível, o profissional que recebeu a revelação deverá oferecer acolhimento inicial, escutar sem interromper e registrar apenas o essencial, acionando a equipe assim que possível. A ausência da equipe não poderá atrasar o acionamento do SAMU (192), da Polícia Militar (190), do Conselho Tutelar ou de serviço de saúde quando houver urgência ou dever de comunicação.

4.2 Forma de condução

A Psicóloga ou a Assistente Social deverá:

1. explicar, em linguagem simples, que buscará ajuda para manter a criança ou adolescente segura e que não pode prometer segredo absoluto;
2. permitir que a criança ou adolescente fale espontaneamente, no próprio ritmo, sem pressionar para obter detalhes;
3. usar, se necessário, convites abertos e não sugestivos, como "Você quer me contar o que aconteceu?" ou "O que você precisa para se sentir seguro(a) agora?";
4. limitar a conversa às informações indispensáveis para compreender a necessidade imediata de proteção, o risco atual e o encaminhamento necessário;
5. evitar perguntas repetidas, fechadas ou sugestivas, pedir demonstrações, confrontar inconsistências, investigar autoria, circunstâncias ou produzir prova;
6. não solicitar que a criança ou adolescente repita o relato a outros profissionais da escola;
7. verificar, sem investigação detalhada, se há perigo imediato, necessidade de atendimento médico urgente ou receio de retorno para casa/contato com determinada pessoa;
8. encerrar com acolhimento, explicando os próximos passos adequados à idade e sem criar expectativas que não possam ser garantidas.

4.3 Limites da primeira escuta

A primeira escuta não constitui procedimento investigativo nem substitui a escuta especializada ou o depoimento especial previstos na Lei nº 13.431/2017 e no Decreto nº 9.603/2018. A equipe escolar e a Equipe Multidisciplinar não devem apurar a veracidade do relato, colher versões de terceiros para confrontação, entrevistar o suposto autor ou realizar acareação. A finalidade é acolher, identificar necessidades imediatas e encaminhar para proteção e atendimento.

5. Fluxo de comunicação e encaminhamento

5.1 Suspeita ou revelação de violência

- A Equipe Multidisciplinar comunicará imediatamente a gestão escolar e, no mesmo dia, o Conselho Tutelar, por telefone e por escrito, utilizando a Ficha de Comunicação do Anexo I do Protocolo Intersetorial nº 01/2026.
- A comunicação deverá ocorrer diante de suspeita, sem necessidade de confirmação ou conclusão da primeira escuta.
- Havendo lesão, risco iminente ou necessidade clínica, deverá ser acionado o serviço de urgência e realizada articulação imediata com a Saúde. Em situação de emergência, acionar SAMU (192) e/ou Polícia Militar (190), conforme a necessidade.
- Não comunicar previamente a família quando houver suspeita de que familiar ou convivente seja autor, ou quando a comunicação possa aumentar o risco. A situação será articulada com o Conselho Tutelar e os serviços competentes.
- A unidade de saúde responsável pelo atendimento avaliará e realizará as notificações compulsórias cabíveis, inclusive no SINAN, conforme as normas vigentes.

5.2 Automutilação, ideação ou tentativa de suicídio

A equipe não deixará o estudante sozinho quando houver risco atual. Em tentativa em curso, lesão ou risco iminente, acionará imediatamente o SAMU (192) e os serviços de saúde. A Equipe Multidisciplinar articulará encaminhamento prioritário à Saúde e comunicação ao Conselho Tutelar conforme o Protocolo Intersetorial e a legislação aplicável. A comunicação à família ocorrerá no mesmo dia, exceto quando houver suspeita de violência familiar ou risco decorrente dessa comunicação.

5.3 Outras demandas psicossociais ou de saúde

Quando não houver suspeita de violência ou risco imediato, a Equipe Multidisciplinar poderá acolher a demanda e, com participação da família quando segura e apropriada, articular encaminhamento à Unidade Básica de Saúde ou aos serviços socioassistenciais, mediante os instrumentos do Protocolo. A atuação não substitui avaliação clínica, diagnóstico ou tratamento pelos serviços competentes.

6. Registro, sigilo e proteção de dados

O registro deverá ser contemporâneo, objetivo e limitado ao necessário. Em caso de revelação espontânea, devem ser anotadas, entre aspas, as palavras utilizadas pela criança ou adolescente, distinguindo claramente o relato das observações profissionais. Registrar data, horário, local, pessoas presentes, providências adotadas e órgãos comunicados. Não incluir interpretações, diagnósticos não confirmados ou conclusões sobre autoria.

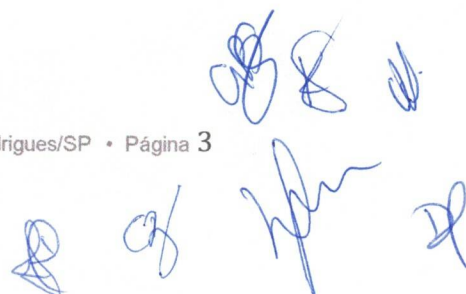
Deverá ser utilizado o Anexo III – Registro de Revelação Espontânea do Protocolo Intersetorial nº 01/2026, complementado, quando necessário, por registro técnico profissional em sistema ou arquivo de acesso restrito. Os documentos serão encaminhados em envelope lacrado ou por meio eletrônico institucional seguro. É vedado o compartilhamento em grupos de mensagens, reuniões abertas ou registros pedagógicos acessíveis a pessoas sem necessidade funcional de conhecimento.

O compartilhamento de informações será restrito aos profissionais e órgãos que necessitem delas para cumprir suas atribuições protetivas, observadas a LGPD, o ECA, as normas éticas profissionais e as regras de sigilo aplicáveis. O sigilo não impede comunicações obrigatórias às autoridades competentes.

7. Acompanhamento e corresponsabilidade

Após o encaminhamento, a unidade escolar e a Equipe Multidisciplinar manterão acompanhamento protetivo no âmbito de suas competências, sem interferir em eventual investigação ou exigir que a criança ou adolescente repita o relato. O Conselho Tutelar e os serviços acionados poderão fornecer contrarreferência estritamente necessária para a continuidade do cuidado, resguardados os dados sensíveis e o sigilo profissional.

O encaminhamento não encerra a responsabilidade do órgão de origem. A equipe registrará as providências, monitorará a efetivação dos encaminhamentos e comunicará fatos novos que indiquem agravamento do risco.



8. Articulação com o Protocolo Intersetorial nº 01/2026

Este documento deve ser aplicado em conjunto com o Protocolo Intersetorial nº 01/2026, especialmente seus princípios, atribuições, fluxos de suspeita ou revelação de violência, automutilação e demandas de saúde, instrumentos padronizados e regras de sigilo. Em caso de divergência, deverão prevalecer a legislação vigente e as medidas mais protetivas à criança ou adolescente, sem prejuízo de revisão formal do Protocolo pelas partes signatárias.

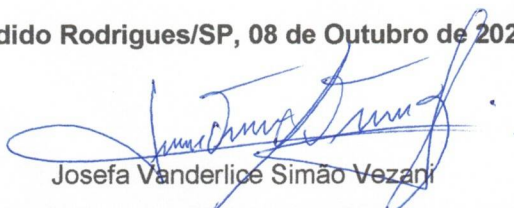
9. Formação, supervisão e revisão

A Secretaria Municipal de Educação promoverá formação periódica para profissionais da educação e da Equipe Multidisciplinar sobre acolhimento, comunicação não sugestiva, limites da primeira escuta, fluxos de notificação, proteção de dados e prevenção da revitimização. Recomenda-se revisão deste documento sempre que houver alteração normativa ou necessidade identificada pelo Comitê Intersetorial de Gestão.

10. Vigência e aprovação

Este documento complementar entra em vigor após aprovação pelas autoridades competentes e divulgação interna às unidades escolares e à Equipe Multidisciplinar. Não altera, por si só, as competências legais dos órgãos integrantes do Sistema de Garantia de Direitos.

Cândido Rodrigues/SP, 08 de Outubro de 2026.



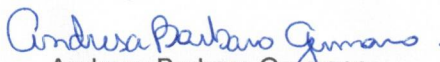
Josefa Vanderlice Simão Vezani

Presidente do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA



Katia Simonetti Orlandini

Gestora da Assistência Social



Andresa Barbara Germano

Secretária Municipal de Educação



Carmem Elizabeti Zuchi

Coordenadora do Conselho Tutelar



Dácia Maria Miola

Secretário(a) Municipal de Saúde



Doraci da Fernandes Martins Santello
Psicóloga da Equipe Multidisciplinar
Responsável técnica



Lucelene Cristina Dantas Antonietto
Assistente Social da Equipe Multidisciplinar
Responsável técnica