SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO INFANTIL

Acompanhamento Pedagógico na Educação Infantil

Suporte aos Professores

APRESENTAÇÃO

- Este documento apresenta um conjunto de instrumentos destinados a **dar suporte e acompanhar o trabalho pedagógico dos professores da Educação Infantil**.
- Está organizado em **cinco seções**. As **quatro primeiras** têm como objetivo acompanhar os professores em diferentes dimensões de suas atribuições. A **quinta seção** é voltada ao **acolhimento afetivo e à saúde emocional do professor**.
- Os instrumentos aqui propostos **podem e devem ser adaptados à realidade do município de Patos-PB**, considerando suas especificidades.
- Ao final do documento, há uma **sugestão de encaminhamento para cada seção**, com orientações que apoiam a análise e o uso dos dados coletados.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO INFANTIL
SEÇÃO I - APROPRIAÇÃO DO CURRÍCULO –

ENTREVISTAS/ ESCUTA ATENTA DAS PROFESSORAS

Objetivo: A Seção I tem como finalidade mapear o alinhamento dos(as) professores(as) à função social da Educação Infantil e ao currículo da rede. A intenção é compreender se há **convergência** entre as concepções docentes com os objetivos comuns da rede, observando se possíveis dificuldades decorrem da não compreensão do propósito da Educação Infantil. Busca-se identificar se os(as) **professores(as) partilham da mesma visão curricular, ou seja, qual a função social da Educação Infantil. A intencionalidade é mapear o conhecimento/repertório dos professores.**

Método:
Entrevistas individuais com professores(as), conduzidas de forma semi-estruturada, utilizando os indicadores abaixo para nortear a conversa e registrar percepções. Esses momentos têm caráter investigativo, formativo e dialógico.

FICHA DE ENTREVISTA INDIVIDUAL

- **[1] Não conhece e não tem senso crítico formado sobre o objetivo da Educação Infantil; não expressa opinião sobre o tema.**
- **[2] Sim, conhece e/ou reconhece, porém não partilha dessa visão; discorda do currículo da rede e do Brasil.**
- **[3] Em processo, conhece superficialmente, mas tem desejo de conhecer mais e partilhar da mesma visão da rede.**
- **[4] Sim, conhece e/ou reconhece, e partilha dessa visão.**

Indicadores	Escala
1. Há compreensão sobre os impactos negativos das interações inadequadas para as crianças?	[1] [2] [3] [4]
2. Há clareza sobre os objetivos da Educação Infantil? *Há clareza de que o objetivo da Educação Infantil é promover a expressão e comunicação das crianças; a autonomia, o autocuidado e o autoconhecimento; despertar a imaginação, a criação e a investigação com relações matemáticas e científicas; e estimular a socialização por meio da empatia, da cooperação e da autogestão, considerando os eixos das interações e brincadeiras e os seis direitos de aprendizagem (conviver, brincar, participar, explorar, expressar e conhecer-se)?*	[1] [2] [3] [4]
3. Compreende que o papel na Educação Infantil vai além do cuidar?	[1] [2] [3] [4]
4. Reconhece a importância de trabalhar as competências gerais presentes na BNCC?	[1] [2] [3] [4]

5. Reconhece a importância da alfabetização na Educação Infantil? Qual o papel da Educação Infantil nesse processo?	[1] [2] [3] [4]

SEÇÃO II – PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO-

Ficha de análise documental e observação atenta no horário de planejamento didático

Objetivo: Investigar a qualidade e as principais dificuldades dos professores em relação à organização do planejamento pedagógico. Este instrumento pode ser usado no horário do planejamento didático, devolutivas individuais e acompanhamento sistemático da prática pedagógica.

Método: Análise documental do planejamento + observação + conversas individuais (entrevistas semi estruturadas).

- Indicadores de Qualidade do **Planejamento**

Use estes itens para observação mais aprofundada e devolutivas formativas

Dimensão	Indicador Observável	Sim / Não / Observações
Planejamento feito com base no diagnóstico e escuta das crianças	O planejamento parte da escuta e diagnóstico do desenvolvimento e aprendizagens das crianças?	
Adequação Pedagógica	As estratégias estão alinhadas à faixa etária e às necessidades das crianças?	
Gestão do Tempo	O tempo é organizado de forma eficaz conforme as propostas?	
Materiais	A seleção de materiais está alinhada aos objetivos de aprendizagem?	
Diversidade de Espaços e Agrupamentos	Há uso variado de agrupamentos de crianças (pequeno/grande grupo) e espaços educativos?	
Alinhamento Curricular	O planejamento está fundamentado na BNCC, no Currículo da Rede (Patos) e no PP?	

Adaptação de Propostas da SME/LEPES	O professor adapta as temáticas e propostas didáticas recebidas às necessidades reais do grupo?	
Organização do Espaço/Tempo e Recursos	O planejamento contempla a organização dos tempos, espaços e materiais diversos?	
Voz e Interesse da Criança	Valoriza as vozes e interesses das crianças para orientar as práticas?	
Materiais e Jogos	Os brinquedos e jogos são adequados à faixa etária e ao desenvolvimento infantil?	
Campos de Experiência	Trabalha os campos de experiência de forma integrada e não fragmentada?	
Participação das Famílias	O planejamento contempla a participação das famílias nas ações promovidas na Unidade Escolar?	
Uso de Verbos Adequados ao Desenvolvimento Infantil	Utiliza verbos concretos e compatíveis com a etapa do desenvolvimento infantil (ex: explorar, observar, nomear, criar)?	
	Os verbos permitem observar ações concretas das crianças?	
Clareza e Especificidade dos Objetivos	Objetivos são claros, diretos e observáveis?	
	Há alinhamento entre os objetivos escritos pela professora com os objetivos dos campos de experiência da BNCC?	
	Está explícito como as crianças irão aprender (estratégias e mediações)?	
	O planejamento indica como avaliar se houve aprendizagem (critérios compatíveis)?	

Intencionalidade Pedagógica	Há coerência entre objetivos, estratégias, materiais, espaço e tempo?	
	Planeja com foco no protagonismo das crianças e ampliação de repertórios?	

🗂️SEÇÃO III - MEDIAÇÃO DOCENTE-

Ficha de Observação da Prática Docente

Identificação

Professora (s): _____
Turma: _____
Data da observação: ____ / ____ / _____
Observador(a): _____

✅ Escala de Observação

Símbolo	Significado
✅	Realizado de forma consistente
⚠️	Realizado parcialmente ou com necessidade de ajustes
❌	Não realizado

---

1. Estratégias Didáticas

Critério	✅	⚠️	❌
1.1 Ampliação de Repertório Conecta a atividade às situações reais.			
Realiza leitura ou contação de histórias.	☐	☐	☐
Faz uso de perguntas abertas para instigar o pensamento, o diálogo, a organização da fala por parte das crianças.	☐	☐	☐
Utiliza materiais adequados ao tema e/ou à faixa etária.	☐	☐	☐
Estimula a curiosidade e a formulação de hipóteses.	☐	☐	☐

Critério	✅	⚠️	❌
1.2 Ampliação de Repertório **Conecta a atividade às situações reais.**			
Utiliza abordagem lúdica (brincadeiras, jogos, cantigas) promovendo aprendizagens.	☐	☐	☐
Busca envolver todas ou a maior parte das crianças, citando nomes, chamando para participar, incluindo-as nas decisões.	☐	☐	☐
Apresenta conteúdos novos conectando com o cotidiano/ realidade de vida das crianças fora da Unidade Escolar.	☐	☐	☐
1.3 Brincadeira			
Brincadeira livre: organiza previamente materiais, tempos e espaços destinados a essa vivência.	☐	☐	☐
Brincadeira livre: observa e acompanha as escolhas das crianças, intervindo com mediações sutis para ampliar a aprendizagem.	☐	☐	☐
Brincadeira dirigida e jogos: professor organiza as brincadeiras mediando as ações com clareza permitindo a interação entre as crianças favorecendo o alcance dos objetivos propostos;	☐	☐	☐
Observação: professor observa as interações sem interferir(exceto quando necessário), para constatar o desenvolvimento durante as vivências, fazendo registros e escuta ativa.	☐	☐	☐
1.4 Tipos de Práticas Pedagógicas			
Práticas que promovem expressão e comunicação (práticas relacionadas à oralidade, leitura, registros gráficos - desenhos, garatujas, letras, palavras, nome, textos coletivos, etc.)	☐	☐	☐
Práticas que promovem autonomia, autocuidado, autoconfiança	☐	☐	☐
Práticas que promovem imaginação, investigação, transformações e criação (práticas relacionadas à contagem oral, relações de quantidade, levantamento de hipóteses, registros numéricos, etc.)	☐	☐	☐
Práticas que promovem socialização: empatia, cooperação e autorregulação	☐	☐	☐

---

2. Gestão do Grupo

Critério	✅	⚠️	❌
2.1 Tempo e Rotina			
Estimula a interação entre as crianças durante as vivências propostas, a partir da organização dos espaços, materiais e tempo.	☐	☐	☐

A rotina diária do professor (impressa ou afixada) contempla a prática da leitura e/ou contação de história.	☐	☐	☐
O professor organiza o tempo de modo que não cansa as crianças.	☐	☐	☐
Alterna entre momentos coletivos e individuais com fluidez.	☐	☐	☐
Garante tempo de qualidade para interações entre crianças.	☐	☐	☐
Evita tempos de espera; propõe atividades paralelas durante atendimentos individuais.	☐	☐	☐
Durante a rotina, o ritmo das crianças é respeitado — evita acelerar, interromper ou conter.	☐	☐	☐
A área externa é utilizada pelo menos por 30 minutos.	☐	☐	☐
As crianças não são deixadas sozinhas por mais de 5 minutos.	☐	☐	☐
2.2 Espaço			
Organizar agrupamentos variados (duplas, trios, grandes grupos)	☐	☐	☐
Propõe atividades na área externa com organização e segurança para exploração ativa e segura	☐	☐	☐
Há exposto na sala de referência painéis de uso cotidiano para aprendizagens das crianças (Rotina, Calendário, Chamadinha, Palavras do Cotidiano, Alfabetos, Números)	☐	☐	☐
2.3 Materiais			
Permite acesso livre aos materiais para criação e brincadeira.	☐	☐	☐
Seleciona os materiais de acordo com a proposta e faixa etária — a maioria das crianças consegue usar com autonomia.	☐	☐	☐
Os materiais são alocados na altura das crianças com intenção de envolvê-las na construção das aprendizagens.	☐	☐	☐
Os cartazes/painéis estão alocados na parede na altura das crianças com intenção de retomar rotinas, registros e combinados feitos com elas.	☐	☐	☐
Os materiais são alocados na parede na altura das crianças com intenção de gerar pertencimento e acolhimento às crianças.	☐	☐	☐
Os materiais são utilizados com intenção pedagógica (riscadores, pinceis, tintas, materiais não estruturados, brinquedos, blocos lógicos, alfabetos e números móveis), de forma variada, e favorecem a criação por parte das crianças.	☐	☐	☐

2.3.1 USO DO MATERIAL NAS PRODUÇÕES INDIVIDUAIS DAS CRIANÇAS

📌 **Dimensão Transversal: Relação tempo x tipo de material utilizado**

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO INFANTIL

Objetivo: Identificar o equilíbrio (ou desequilíbrio) entre o tempo dedicado a diferentes tipos de material nas propostas de produção individual das crianças.

Critério Observado	Descrição	✅
1. Uso exclusivo de folhas com propostas pré-prontas	O professor utiliza apenas xerox com atividades estruturadas (ligue, pinte, complete etc.). Não há variação de material ao longo do tempo.	☐
2. Uso predominante de folhas com propostas pré-prontas	A maior parte do tempo é dedicada a propostas em folhas estruturadas, mesmo que haja algum momento pontual de produção livre.	☐
3. Uso de materiais não estruturados para produções individuais	O professor propõe com regularidade produções em que a criança escolhe materiais como papéis diversos, lápis de cor, tintas, colagens, etc.	☐
4. Uso de materiais bidimensionais e tridimensionais com intencionalidade	A criança tem tempo significativo de acesso a argila, massinha, tecidos, madeira, carvão, giz, tintas etc., para explorar formas de expressão variadas.	☐

❓ **Pergunta de síntese para análise da coordenadora:**

🕒 **Durante o tempo observado, qual tipo de material predominou nas experiências de produção individual das crianças?**
( ) Folhas pré-prontas (xerox)
( ) Materiais bidimensionais (papel, lápis, tinta etc.)
( ) Materiais tridimensionais (argila, massinha, etc.)
( ) Combinação equilibrada de diferentes materiais

3. Mediação Individual

Critério	✅	⚠️	❌
Identifica dificuldades e propõe pistas ou perguntas de apoio para que as crianças avancem na atividade ou situação.	☐	☐	☐
Modela ou demonstra estratégias quando a criança não consegue realizar a atividade.	☐	☐	☐
Estimula a autonomia para realizar a atividade sem antecipar soluções.	☐	☐	☐
Atende com sensibilidade crianças com deficiência.	☐	☐	☐
Usa cantinhos ou pequenos grupos para mediação individualizada.	☐	☐	☐
Estimula a autoconfiança das crianças para realizar a atividade.	☐	☐	☐

Dar feedback para as produções individuais das crianças estimulando a autoconfiança e a autonomia.	☐	☐	☐

---

4. Respeito e Proteção à Integridade

Critério	Sim	Não	Observações
4.1 Interações Verbais e Físicas			
Realiza interações verbais negativas.	☐	☐	
Utiliza interações físicas inadequadas.	☐	☐	
4.2 Questões Étnico-raciais e de Gênero			
Respeita a diversidade étnico-racial: Não faz estigmatização ou ofensas.	☐	☐	
Respeita a diversidade étnico-racial e de gênero: Não faz estigmatização ou ofensas.	☐	☐	
Respeita pessoas com deficiência: Não faz estigmatização ou ofensas.	☐	☐	
Quando pertinente, promove discussões e debates que ajudam a construir uma visão crítica e empática.	☐	☐	
Reconduz comportamentos discriminatórios, de forma educativa e acolhedora, apontando que não é correto e direcionando e mostrando exemplo do comportamento que seja respeitoso.	☐	☐	

4.3 Gestão de Conflitos	✅	⚠️	❌
Percebe conflitos e escuta com empatia (abaixa na altura da criança, chama pelo nome, olha nos olhos).	☐	☐	☐
Nomeia sentimentos e busca compreender as necessidades das crianças.	☐	☐	☐
Oferece mediações respeitosas e construtivas.	☐	☐	☐
4.4 Segurança Física da Criança			
Verifica o espaço antes da chegada das crianças, retirando objetos perigosos ou inadequados.	☐	☐	☐
Posiciona tapetes, cadeiras e brinquedos de forma a evitar tropeços e escorregões.	☐	☐	☐
Interrompe prontamente situações de risco físico, como empurrões, quedas ou uso	☐	☐	☐

indevido de brinquedos.			
Incentiva práticas de higiene com apoio e orientação (ex: lavar as mãos antes das refeições).	☐	☐	☐
Oferece ajuda durante a alimentação e troca, com cuidado e atenção individualizada.	☐	☐	☐
Garante que os brinquedos e materiais utilizados sejam adequados à faixa etária quanto aos aspectos de segurança, por exemplo o risco de tesoura muito afiada para crianças muito pequenas ou elementos que colocam na boca e possam engasgar.	☐	☐	☐

---

5. Gestão dos Cuidados e Promoção da Autonomia

Critério	✅	⚠️	❌
As rotinas de cuidado são mediadas com incentivo à autonomia (incentiva as crianças a realizar por conta própria, mostrando como faz ou permitindo realizar sozinha e estimula a autoconfiança, dizendo a criança que ela é capaz, corajosa)	☐	☐	☐
Há acompanhamento adulto nos momentos de cuidado e transição entre espaços e ações.	☐	☐	☐
Estimula que as crianças organizem pertences, limpem e sirvam-se quando possível.	☐	☐	☐

---

6. Uso do Material de Apoio do Professor (Pré-Escolas)

📌 **Dimensão: Intencionalidade, adequação e tempo de uso do material de apoio ao**

Objetivo: Avaliar a presença e a qualidade do uso do material de apoio ao professor proposto pelo currículo ou rede, considerando sua adaptação, frequência e articulação com as necessidades reais das crianças.

Critério Observado	Descrição	✅	Observações
1. O material de apoio ao professor é utilizado com regularidade	O professor utiliza o material como referência constante nas suas práticas (planejamento, propostas, intervenções).	☐	
2. O material de apoio ao professor é adaptado à realidade das crianças	As propostas do material são ajustadas conforme o contexto, interesses e desenvolvimento das crianças.	☐	
3. As práticas são excessivamente dependentes do material de apoio ao professor	A maior parte das atividades segue rigidamente o material, sem espaço para propostas livres, criações próprias ou ajustes.	☐	
4. O material de apoio ao professor é usado como	O professor parte do material, mas cria variações, amplia experiências e propõe	☐	

referência, mas há ampliação e criação pelo professor	práticas significativas com base nas crianças.		
5. O material de apoio ao professor é integrado às demais dimensões do trabalho pedagógico	Há articulação entre o material estruturado e outros eixos da prática (espaço, brincadeira, cuidado, linguagem etc.).	☐	

🔎 **Observações da coordenadora (exemplos, reações das crianças, como o material de apoio ao professor foi utilizado):**

_____

_____

_____

❓ **Pergunta de síntese para análise da coordenadora:**
🕒 **Durante o tempo observado, a maior parte das práticas estava baseada em que tipo de organização?**

( ) Material de apoio ao professor, com adaptação ao contexto
( ) Material de apoio ao professor, sem adaptação
( ) Equilíbrio entre material de apoio ao professor e propostas criadas pelo professor
( ) Propostas majoritariamente livres, não baseadas no material de apoio ao professor

🗒️ **Comentários e Sugestões Formativas:**

_____

_____

_____

📋 SEÇÃO IV - AVALIAÇÃO E REGISTRO -

Ficha de Análise Documental- Avaliação, Registros e Replanejamento

Indicador Observável	Sim	Não
A avaliação da prática e/ou das crianças é utilizada para replanejar?	☐	☐
A avaliação das crianças é realizada de modo que o registro evidencie o progresso das aprendizagens?	☐	☐
O registro do progresso das crianças é organizado de forma que as famílias consigam interpretar (ex: com fotos, legendas simples e diretas)?	☐	☐
As famílias têm acesso ao progresso individual das crianças?	☐	☐
As famílias têm acesso ao progresso coletivo da turma e/ou escola?	☐	☐
O registro é usado como instrumento de compartilhamento entre professores, em momentos coletivos?	☐	☐
O registro é escrito e/ou legendado com foco nas aprendizagens previstas na BNCC e no INAPI?	☐	☐

O registro contempla tanto as potencialidades quanto as dificuldades das crianças?	☐	☐
As potencialidades registradas envolvem diferentes dimensões (ex: expressão e comunicação; autonomia, autocuidado e autoconfiança; imaginação, investigação; socialização)?	☐	☐
Os registros são usados pelo professor para comunicar suas boas práticas?	☐	☐

🧠💬 SEÇÃO V- ACOLHIMENTO AFETIVO AO PROFESSOR

📌 **Parte 1 – Perguntas e Escuta Ativa (individuais ou em pequenos grupos, *sugeridas para momentos de roda de conversa com equipe, entrevistas individuais ou devolutivas pedagógicas)***

Pergunta de acolhimento	Resposta Livre / Observações
Como você tem se sentido ultimamente em relação ao seu trabalho?	
Tem conseguido equilibrar o trabalho com seus momentos de descanso e lazer?	
Em quais momentos do dia você sente que está mais sobrecarregado(a)?	
Tem sentido apoio da coordenação e da equipe?	
Consegue identificar o que tem te ajudado a seguir nos dias mais difíceis?	
O que você gostaria que fosse diferente no cotidiano da escola para se sentir mais acolhido(a)?	

📌 **Parte 2 – Comportamentos Observáveis no Cotidiano Escolar**

Indicador/Comportamento	Sim	Não	Observações
Demonstra cansaço frequente ou exaustão física/emocional	☐	☐	
Mostra-se desmotivado(a) com o planejamento e as interações com as crianças	☐	☐	
Isola-se da equipe ou evita momentos de trocas e coletivos	☐	☐	
Relata dificuldade de concentração ou esquecimento constante	☐	☐	
Apresenta variações de humor que interferem na rotina com as crianças	☐	☐	
Demonstra prazer, entusiasmo ou envolvimento nas práticas com as crianças	☐	☐	

Procura a coordenação para conversar ou pedir apoio	☐	☐	
Participa das formações com interesse e disponibilidade	☐	☐	
Consegue nomear seus sentimentos e comunicar suas necessidades	☐	☐	
Utiliza estratégias saudáveis para lidar com situações desafiadoras	☐	☐	

📌 Parte 3 – Ações de Apoio (a serem planejadas com a coordenação)

- ☐ Encaminhamento para escuta com equipe multiprofissional (se disponível)
- ☐ Organização de uma rede de apoio entre pares (professores que se escutam e se apoiam)
- ☐ Reorganização/Flexibilização temporárias da rotina/tarefas
- ☐ Escuta ativa semanal (agenda com coordenação pedagógica)
- ☐ Incentivo ao autocuidado e pausas conscientes

Orientações sugeridas por seção

Seção 1 – Escuta e acompanhamento cotidiano

Objetivo: compreender as percepções, desafios e propostas dos professores a partir de sua vivência diária.
As coordenadoras devem observar, ao longo do cotidiano escolar, as conversas informais entre os professores e promover **momentos de escuta ativa**. Sugere-se realizar **entrevistas semi-estruturadas de forma esporádica**, com perguntas abertas que permitam aos professores expressar suas opiniões, sugestões e sentimentos sobre a prática educativa e o ambiente escolar.

Encaminhamento: Com base nessa escuta, **mapear** os diferentes entendimentos e visões pedagógicas existentes entre os professores, **identificando potencialidades e possíveis oportunidades de fortalecimento.** A partir desse mapeamento propor intervenções formativas e reflexivas que fortaleçam a construção de uma visão pedagógica comum e democrática para a escola, tendo por base documentos que regem a Educação, respeitando a escuta e promovendo o diálogo coletivo.

Seção 2 – Planejamento, Avaliação e Registro Pedagógico

Objetivo: acompanhar como o professor organiza sua prática por meio do planejamento, assegurando intencionalidade e coerência com os direitos de aprendizagem.

Encaminhamento: A coordenadora deve Apoiar os professores **nos planejamentos didático e avaliativo**, oferecendo suporte ativo para a organização das práticas pedagógicas e dos instrumentos de registro, recomenda-se também a realização de **momentos de feedback individual**, com o objetivo de fortalecer os professores na organização de sua rotina de trabalho (planos, registros, materiais de apoio), promovendo alinhamento entre planejamento, execução das ações, observação das aprendizagens das crianças e as diretrizes curriculares (BNCC e INAPI).

Seção 3 – Observação da prática pedagógica

Objetivo: Observar como o professor medeia as interações com as crianças, promove aprendizagens e organiza o cotidiano pedagógico.

Encaminhamento: A coordenadora deve realizar observações regulares da turma, anotando elementos da prática do professor (como interações, organização do espaço, escuta das crianças, uso de materiais). Após as observações, recomenda-se a devolutiva individual (**feedback individual**) com foco construtivo e formativo, considerando os dados observados.

Seção 4 – Avaliação e Registro das Aprendizagens

Objetivo: entender como o professor registra e interpreta as aprendizagens das crianças, e se os registros são utilizados para replanejar.

Encaminhamento:
De forma articulada à Seção 2, a coordenadora deve **acompanhar e apoiar os professores cotidianamente e nos dias de planejamentos didático e avaliativo**, orientando sobre como os registros (fotos, vídeos, legendas, produções individuais ou em grupo) podem ser organizados para **evidenciar o progresso das crianças**, bem como serem acessíveis às famílias e à rede de maneira geral. **Também é essencial realizar e feedbacks individuais com foco na utilização dos registros como ferramenta para planejamento e replanejamento pedagógico, assegurando que a avaliação das aprendizagens seja contínua, significativa e alinhada às dimensões do desenvolvimento infantil.**

Seção 5 – Acolhimento afetivo e saúde emocional do professor

Objetivo: oferecer escuta sensível e suporte emocional ao professor.

Encaminhamento: Criar espaços de confiança em que o professor sinta-se confortável para falar sobre sua saúde emocional, desafios pessoais e profissionais. Além da observação de comportamentos que possam indicar sobrecarga ou sofrimento, a coordenadora pode proporcionar **momentos de escuta individual e acolhimento**, com postura empática e **apoio ativo, acionando redes de suporte quando necessário da SME.**