

ANÁLISE DAS QUEIXAS ESCOLARES CONSIDERANDO O PROCESSO DE TRIAGEM: UM ESTUDO EM CLÍNICAS-ESCOLA DE PSICOLOGIA

ANALYSIS OF SCHOOL COMPLAINTS CONSIDERING THE SCREENING PROCESS: A STUDY IN PSYCHOLOGY SCHOOL CLINICS

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ESCOLARES CONSIDERANDO EL PROCESO DE CLASIFICACIÓN: UN ESTUDIO EN CLÍNICAS-ESCUELAS DE PSICOLOGÍA

*Lorena de Almeida Cavalcante**

*Fabiola de Sousa Braz Aquino***

RESUMO

O encaminhamento de alunos com queixas escolares a espaços clínicos ou de saúde reflete incompreensão na avaliação de profissionais da escola, que atribuem a causa dessas queixas aos escolares ou a suas famílias. Assim, considerou-se pertinente investigar os encaminhamentos de queixas escolares a duas clínicas-escola de Psicologia. Para tanto, foram analisadas 3.138 fichas de triagem e verificou-se que as queixas escolares consistiram na quarta demanda mais endereçada às clínicas-escola, geralmente encaminhadas por familiares ou agentes escolares, inclusive o psicólogo escolar. Questiona-se o fato de queixas escolares serem encaminhadas às clínicas-escola, quando deveriam compor uma das ações do psicólogo escolar. Sugere-se uma reestruturação das modalidades de encaminhamento e atendimento de queixas escolares bem como a reformulação das fichas de triagem, na perspectiva de reverter ações que fortaleçam o paradigma clínico e adaptacionista.

Palavras-chave: Psicologia escolar. Psicologia educacional. Clínicas-escola.

ABSTRACT

The referral of students to clinical or health assistance units due to school complaints reflects a lack of understanding in school professionals' assessment, who attribute the cause of these complaints to the students or their families. Thus, it was considered relevant to investigate school

Texto recebido em 26 de novembro de 2014 e aprovado para publicação em 14 de abril de 2016.

O estudo contou com o apoio do Programa Institucional de Voluntários de Iniciação Científica (PIVIC/CNPq).

*Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Processos de Desenvolvimento Humano e Saúde da Universidade de Brasília (UnB). E-mail: lorenacavalcante@uol.com.br.

**Professora no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social (PPGPS) da Universidade Federal da Paraíba/Centro de Ciências Humanas e Letras/Departamento de Psicologia.

Endereço: Avenida Geraldo Costa, 420, apartamento 1401, Bloco B, Edifício Príncipe de Veneza - Manaíra, João Pessoa-PB, Brasil. CEP: 58038-130. Telefones: (83) 3247-1772 e (83) 9972-3080.

complaints referrals to two Psychology school clinics. Therefore, 3,138 screening report were analyzed and it turned out that school complaints were the fourth highest number of demands most referred to the school clinics, frequently carried out by family members or educational agents, including the school psychologist. It is questioned the fact that these complaints are referred to the school clinics whenever they should be among the school psychologist's actions. It is suggested that referral modalities be restructured as well as the assistance to school complaints, in addition to the remodeling of screening forms, expecting to revert actions that come to strengthen the clinical and adaptive paradigm.

Keywords: School Psychology. Educational Psychology. School clinics.

RESUMEN

La remisión de alumnos con quejas escolares a espacios clínicos o de salud refleja incomprensión en la evaluación por parte de los profesionales de la escuela, que atribuyen las causas de estas quejas a los estudiantes o sus familias. Así, se consideró pertinente investigar las remisiones de quejas escolares para dos clínicas-escuela de Psicología. Para esto, fueron analizadas 3.138 fichas de clasificación y se encontró que las quejas escolares eran la cuarta demanda más enviada a las clínicas-escuela, en general remitidas por familiares o trabajadores de la escuela, incluyendo el psicólogo escolar. Se cuestiona el hecho de que las quejas escolares sean remitidas a las clínicas-escuela, cuando deberían integrar una de las acciones del psicólogo escolar. Se sugiere una reestructuración de las modalidades de remisión y atendimento de las quejas escolares, así como la reformulación de las fichas de clasificación, con la perspectiva de reverter acciones que puedan fortalecer el paradigma clínico y adaptacionista.

Palabras-clave: Psicología escolar. Psicología educativa. Clínicas-escuela.

1 INTRODUÇÃO

A relação saúde-educação se faz presente desde o século XIX, considerado o primórdio da Psicologia escolar brasileira e o período em que essa área caracterizou-se pela disseminação, nos cursos de graduação, de saberes predominantemente clínicos e por práticas pautadas em explicações patologizantes, que centravam as explicações sobre as dificuldades de aprendizagem em características individuais infantis, na dinâmica familiar do estudante ou na situação social destes (Souza, 2010a; Zucoloto, 2007).

Para Guzzo (2011), Meira (2003), Patto (1997), esse paradigma patologizante passou a ser repensado entre as décadas de 1980 e 1990, quando já se discutia

que as dificuldades escolares poderiam estar relacionadas a condições e práticas pedagógicas ineficazes. Nesse sentido, B. Souza (2007) considera que os psicólogos vêm aperfeiçoando intervenções junto às escolas, com o intuito de problematizar e reverter funcionamentos institucionais produtores de fracasso escolar e reduzir encaminhamentos de alunos para atendimento psicológico em espaços clínicos ou de saúde, externos à escola.

No âmbito dessa discussão, Cavalcante e Aquino (2013) realizaram um estudo para levantar as concepções e práticas de psicólogos de escolas públicas e privadas diante das queixas escolares e verificaram que permanece o encaminhamento dessas queixas a espaços clínicos e de saúde. Esse dado corrobora as afirmações de Neves e Almeida (2010), Leandrini e Saretta (2007), Marçal e Silva (2006), Cabral e Sawaya (2001) e Bueno, Moraes, e Urbinatti (2000), segundo os quais essa prática ainda é bastante comum quando os profissionais da escola não sabem como lidar com crianças que apresentam dificuldades no processo de escolarização ou problemas comportamentais.

Para Facci e Eidt (2011) e Guzzo (2011), essa realidade tem suas bases em uma formação generalista, que proporciona uma compreensão limitada do processo de ensino-aprendizagem. Além disso, Souza e Souza (2000) consideram que encaminhamentos inadequados são consequência do fato de educadores não reconhecerem ou ignorarem que também são responsáveis pela ocorrência das queixas escolares, culpando os estudantes e, ou, suas famílias por esse fenômeno, postura que isenta a escola de qualquer responsabilidade diante das dificuldades vividas pelas crianças nos meios escolares, não leva à correção de falhas do sistema educacional e produz rótulos naqueles que não atingiram o desempenho escolar esperado, podendo, inclusive, provocar transtornos psicossociais (Neves & Almeida, 2010; B. Souza, 2007; Cabral & Sawaya, 2001; Bueno, Moraes & Urbinatti, 2000).

Além disso, como afirmam Bueno, et al.(2000), Cabral e Sawaya (2001) e M. Souza (2007), muitos psicólogos ainda reforçam, com suas práticas, que as dificuldades de aprendizagem devem ser diagnosticadas e solucionadas de acordo com moldes clínicos tradicionais, reduzindo, assim, a complexidade e a multideterminação das queixas escolares a fenômenos psicopatológicos. Esse fenômeno também foi observado no estudo que motivou a realização desta pesquisa (Cavalcante & Aquino, 2013) que defende a consolidação de uma Psicologia escolar crítica, que rompa com “práticas individualizantes, culpabilizantes e reprodutivistas” (Moreira & Guzzo, 2014, p. 13).

Pesquisadores na área (Neves, 2011; Nakamura, Lima, Tada, & Junqueira, 2008; Freller, Souza, Angelucci, Bonadio, Lins, Macêdo, 2001) propõem ainda

uma reflexão crítica sobre a relação existente entre queixa escolar e saúde, uma vez que essa problemática envolve, de forma dinâmica, não apenas aspectos biológicos e psicológicos, mas também escola, família e sociedade.

Na esteira desta discussão, considerou-se pertinente investigar quais queixas escolares eram encaminhadas às clínicas-escola de cursos de Psicologia, bem como verificar as fontes de encaminhamento dessas queixas e conhecer os procedimentos de triagem e análise adotados pelos estagiários das clínicas-escola visitadas.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 Procedimentos para coleta de dados

Inicialmente, o projeto foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba, sendo aprovado no dia 3 de julho de 2012, sob número de protocolo (CAEE) 03162112.0.0000.5188. Passou-se então para a fase de contato com as instituições, inicialmente por telefone. Na primeira visita feita a cada instituição, foram explicitados os objetivos do projeto e solicitada permissão para realizar o levantamento. Uma vez concedida a referida permissão, iniciou-se o levantamento do conteúdo das fichas de triagem. Essa fase da pesquisa foi realizada nas clínicas-escola participantes, durante o período de outubro a dezembro de 2012.

2.2 Instrumento

Foram analisadas, pela pesquisadora, 3.138 fichas de triagem, referentes ao período de 2008 a 2011. É importante destacar que a triagem é definida por Freller et al. (2001) e por M. Souza (2007) como a etapa do atendimento psicológico em que se investiga, junto aos pacientes ou aos responsáveis por estes, a demanda em questão, seja pelo diálogo ou pela realização de entrevistas.

2.3 Análise dos dados

Uma vez finalizado o levantamento de informações sobre todas as fichas de triagem, realizou-se uma análise detalhada, seguindo as diretrizes do método de Bardin (2008). Dessa análise, foram apreendidas informações específicas que permitiram a composição de categorias, referentes ao perfil sociodemográfico da clientela das clínicas-escola de Psicologia, às demandas dirigidas a essas instituições e à caracterização das queixas escolares encaminhadas às instituições.

Além disso, verificou-se como o psicólogo ou estagiário de Psicologia responsável pela realização da triagem investigava aspectos relativos à queixa escolar. Por fim, os resultados dessas análises foram discutidos à luz de estudos e pesquisas no campo da Psicologia escolar e educacional relativas à temática das queixas escolares.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente, considerou-se pertinente verificar como ocorria o processo de triagem e a análise das questões que compunham as fichas de triagem das duas clínicas-escola de Psicologia que foram visitadas. Em ambas as instituições, o processo de triagem tinha início assim que o interessado nos serviços prestados pela clínica solicitava atendimento. Essa etapa era formada por um único encontro, em que os estagiários de Psicologia realizavam uma entrevista com o futuro usuário e, ou, com seu responsável, no caso de crianças. As questões que emergiam desse momento baseavam-se tanto nas diretrizes da ficha de triagem usada na instituição quanto em outras observações e indagações realizadas pelos estagiários.

Na instituição 1, em que foram analisadas 3.021 fichas de triagem, esse modelo dividia-se em:

- a) **identificação** (exemplo: nome, endereço, contato, nascimento, sexo, escolaridade, ordem de nascimento, profissão, religião);
- b) **dados sobre a família** (nome, idade, profissão e escolaridade do pai e da mãe);
- c) **condições socioeconômicas** (exemplo: renda familiar, se realizava tratamento médico, se já fizera psicoterapia, por quem foi encaminhado, motivo de procura à clínica/queixa, razão dada pelo cliente diante de sua queixa, início da queixa, e se procurara outro tipo de ajuda);
- d) **dinâmica familiar** (como é um dia normal, como é um fim de semana, qual a expectativa em relação à terapia e descrição do dia do seu aniversário);
- e) **informações adicionais da triagem** (dados absorvidos pelo estagiário durante a realização da triagem que pudessem ajudar no encaminhamento).

Já na instituição 2, foram analisadas 117 fichas, que constavam de:

- a) **identificação** (nome, endereço, bairro, nome dos responsáveis e grau de parentesco, telefone para contato);
- b) **horário em que estuda**;
- c) **dados do encaminhamento** (data, responsável e situação); e
- d) **observações**.

Observou-se, como também relatam B. Souza (2007) e M. Souza (2007), a existência de roteiros de entrevistas que não contemplavam questões referentes à vida escolar dos encaminhados, mas, ao contrário, investigavam aspectos socioeconômicos, familiares ou referentes à história de vida da criança. Desse modo, analisavam-se apenas fragmentos da vida da criança, dificultando a real compreensão dos motivos do encaminhamento (Neves, 2011). Entende-se que esses modelos de fichas de triagem não favoreciam um levantamento mais amplo sobre queixas oriundas da vida escolar da criança, o que poderia fortalecer o equívoco de tratar como problemas de saúde, a exemplo de déficits, transtornos e síndromes, queixas relacionadas ao funcionamento da escola e às práticas desenvolvidas por agentes dessa instituição, como docentes, psicólogos escolares, gestores, assistentes sociais, entre outros.

Diante desse panorama, essas mesmas autoras sugerem a inclusão, na entrevista de triagem, de perguntas sobre a origem da queixa escolar, a trajetória escolar, as características da instituição educativa e sobre como os professores entendem a dificuldade apresentada pelo aluno. Desse modo, defende-se que estagiários e psicólogos que atendem estudantes com queixa escolar incluam em suas análises o contexto escolar e as relações nele estabelecidas, uma vez que, como pontuam Neves e Almeida (2010), analisar a história escolar do aluno, ouvir as versões dos agentes escolares bem como da criança sobre a queixa escolar são trajetórias fundamentais na investigação da demanda em questão.

Os dados emergentes das fichas de triagem analisadas permitiram estabelecer o perfil sociodemográfico da clientela das clínicas-escola de Psicologia e identificar quais eram as demandas dirigidas dessas instituições. Observou-se uma predominância de pacientes do sexo feminino: 1.813 pacientes (61%) na instituição 1; e 69 (58.9%) na instituição 2. Já quanto à faixa etária, houve maior destaque para o público infanto-juvenil e em idade de escolarização: 30,6% dos inscritos na instituição 1 e 40,1% dos inscritos na instituição 2 tinham de 1 a 14 anos. Por fim, quanto à escolaridade, prevaleceram ensino fundamental incompleto, ensino superior incompleto e ensino superior completo.

Verificou-se que as demandas direcionadas às clínicas-escola consistiam em questões emocionais (38,6% na instituição 1 e 43,9% na instituição 2), questões comportamentais (21,4% na instituição 1 e 18,2% na instituição 2), questões familiares (10,9% na instituição 1 e 11,8% na instituição 2), queixas escolares (8,8% na instituição 1 e 6,6% na instituição 2), transtornos psíquicos e síndromes (8,2% na instituição 1 e 2,6% na instituição 2), dificuldades/exigências em cursos de ensino superior (3,5% na instituição 1 e 2,6% na instituição 2), dificuldade de relacionamento (2,9% na instituição 1 e 4,4% na instituição 2), autoconhecimento (2,6% na instituição 1 e 3,3% na instituição 2), questões

profissionais (1% na instituição 1 e 2,9% na instituição 2), questões sexuais (0,6 na instituição 1 e 0,3% na instituição 2), curiosidade/desejo de realizar acompanhamento psicológico (0,7% na instituição 1 e 1,8% na instituição 2) e drogradição (0,6% na instituição 1 e 1,1% na instituição 2).

Observou-se que as queixas escolares consistiam na quarta demanda mais direcionada às clínicas-escola de Psicologia (38,6% na instituição 1 e 43,9% na instituição 2), sendo apenas superadas em frequência por queixas relacionadas a questões emocionais, comportamentais e familiares. Embora as queixas escolares muitas vezes acarretem problemas emocionais, comportamentais e familiares, os dados deste estudo mostram que essas três categorias foram mencionadas de forma independente das demandas educacionais, assim como observado por Scortegagna e Levandowski (2004).

Esse dado gera inquietação quanto ao papel desempenhado pelo psicólogo nas instituições escolares, já que, mesmo com psicólogos compondo o quadro efetivo dos profissionais das escolas públicas do Município de João Pessoa desde 1996, e tendo suas atividades laborais regidas pela Lei n. 8.682/1998, permanece forte o encaminhamento de dificuldades no processo de escolarização a clínicas de Psicologia, o que sugere um compreensão equivocada por parte dos psicólogos que solicitaram o atendimento de uma queixa escolar em um espaço de saúde. Sobre esse aspecto, recorre-se a Moreira e Guzzo (2014), as quais afirmam que, muitas vezes, os agentes escolares almejam que a ação do psicólogo na escola se concentre na avaliação e no atendimento dos alunos com queixas escolares, associando o processo de escolarização a questões familiares e, ou, individuais dos alunos.

Ressalta-se, ainda, que 11 estudantes de ensino superior relataram dificuldades de aprendizagem, o que pode demonstrar a relevância do psicólogo nesse nível de ensino e alertar para a necessidade de um campo de estágio em Psicologia escolar e educacional focada nos aspectos socioeducativos que perpassam a vivência acadêmica de estudantes de ensino médio, técnico ou superior, como ressaltado por Oliveira e Araújo (2011) em seus estudos nesse âmbito de ensino.

Quanto ao perfil dos estudantes encaminhados às clínicas-escola de Psicologia com queixas escolares, predominou o encaminhamento de meninos (70,3% na instituição 1 e 77,7% na instituição 2), das faixas etárias de 7 a 9 anos (38,3% na instituição 1 e 38,8% na instituição 2) e de 10 a 12 anos (30,3% na instituição 1 e 44,4% na instituição 2). Esses resultados também foram observados por Beltrame e Boarini (2013), Rodrigues, Campos e Fernandes (2012), Cunha e Benetti (2009), Souza e Sobral (2007) e Scortegagna e Levandowski (2004). Diante de dados como esses, Bueno, et al. (2000) problematizam que a prevalência

de meninos pode se relacionar com o fato de geralmente serem percebidos como mais ativos e indisciplinados que as meninas. Os referidos autores consideram ainda que um número menor de encaminhamentos de crianças em idade escolar mais avançada pode estar relacionado à evasão escolar.

Tabela 1. Queixas escolares encaminhadas às clínicas-escola de Psicologia (João Pessoa, 2012)

Subcategorias	<i>Instituição 1</i> <i>f</i>	%	<i>Instituição 2</i> <i>f</i>	%
Dificuldade de aprendizagem	159	34,5	10	19,2
Questões comportamentais	122	6,4	7	13,4
Falta de concentração	68	4,7	23	44,2
Transtornos, síndromes e déficits	66	4,3	7	13,4
Baixo rendimento escolar	38	8,2	2	3,8
Dificuldade de relacionamento	7	1,5	2	3,8
Questões sexuais	1	0,2	1	1,9

Fonte: elaborado pelas autoras.

A tabela 1 exibe a caracterização das queixas escolares encaminhadas às clínicas-escola de Psicologia. Verificou-se que os encaminhamentos se referiam a dificuldades de aprendizagem, questões comportamentais, falta de concentração, transtornos, síndromes e déficits, baixo rendimento escolar, dificuldade de relacionamento relacionada a professores ou colegas de classe, e questões sexuais. É importante destacar que a demanda menor observada na instituição 2 pode estar relacionada ao desconhecimento da população acerca do serviço de atendimento psicológico por ela prestado.

A predominância de encaminhamentos relativos a dificuldades de aprendizagem, questões comportamentais e falta de concentração também foi relatada por Beltrame e Boarini (2013), Rodrigues et al. (2012), Souza (2010a), Cunha e Benetti (2009), Nakamura et al. (2008), Scortegagna e Levandowski (2004), Cabral e Sawaya (2001), Bueno et al. (2000).

Concorda-se com Angelucci (2007) que é importante investigar as versões da criança encaminhada e de sua família a respeito da queixa escolar exibida, bem como que se solicite a participação de agentes escolares na análise de como foi produzida essa dificuldade no processo de escolarização. Além disso, Souza (2010a) adverte que, em casos de queixas relativas a problemas comportamentais, deve-se questionar se essa demanda está pautada apenas em uma preferência dos agentes escolares por comportamentos que demonstrem submissão.

Investigaram-se as causas das queixas escolares segundo os responsáveis pelas crianças encaminhadas, destacando-se questões familiares (7,6% na instituição 1 e 27,7% na instituição 2), centradas na criança (10,7% na instituição 1), causas

biológicas ou fisiológicas (4,7% na instituição 1), questões pedagógicas (3,6% na instituição 1) e doenças ou ingestão de drogas durante a gravidez (3,2% na instituição 1). Além disso, houve responsáveis que afirmaram não saber a causa das queixas escolares (58,1% da instituição 1 e 72,2% na instituição 2).

Observa-se que, embora o processo de ensino-aprendizagem ocorra em diversos domínios (Martínez, 2010), os responsáveis compreendem as dificuldades no processo de escolarização de modo fragmentado, ou seja, ora são atribuídas a questões familiares, ora a aspectos centrados na criança, a questões pedagógicas bem como a doenças ou ingestão de drogas durante a gravidez. A principal causa da queixa escolar consistiu nas questões familiares (17,6% na instituição 1 e 27,7% na instituição 2), sendo mencionadas também causas centradas na criança, causas biológicas ou fisiológicas, questões pedagógicas e doenças ou ingestão de drogas durante a gravidez.

Como pontuam Facci e Eidt (2011), Souza (2010b), Angelucci (2007) e Neves e Araújo (2006), não se deve reduzir as queixas escolares a fenômenos familiares, individuais, biológicos ou fisiológicos, mas dedicar uma maior atenção a como se desenvolvem as práticas escolares. Entretanto, observou-se, como relatado por Facci e Eidt (2011) e Nakamura et al. (2008), que não se problematiza muito acerca de como as relações escolares podem estar relacionadas ao fracasso escolar, uma vez que as questões pedagógicas foram mencionadas apenas por 3,6% dos responsáveis pelos estudantes encaminhados com queixas escolares, e de modo fragmentado: ora atribuídas ao professor, ora à metodologia utilizada, entre outros fatores.

A esse respeito, concorda-se com Souza (2010b) que é de fundamental importância investigar a influência de questões pedagógicas na produção da queixa escolar, entre elas relacionamento do aluno com o professor e demais agentes escolares, a metodologia utilizada, a composição da classe em que a criança está inserida, o tipo de atividade realizada, a postura dos educadores diante do erro e a infraestrutura da escola.

Alerta-se, principalmente, para o fato de que a maioria dos pais/responsáveis (58,1% na instituição 1 e 72,2% na instituição 2) afirmaram não saber a causa das queixas escolares, o que pode indicar o não questionamento sobre a problemática vivida por seus filhos, tampouco sobre a efetivação e a pertinência do encaminhamento de seus filhos à clínica-escola. Essa atitude pode revelar ainda um desconhecimento, por parte da família, de que as questões de natureza escolar devem ser trabalhadas pelos agentes escolares, incluindo-se o psicólogo, no âmbito da escola. Concorde-se ainda com Moreira e Guzzo (2014) que um maior conhecimento das famílias dos estudantes pelos agentes escolares favorece a implantação de programas preventivos e de intervenções psicossociais.

Discutindo sobre a relação família-escola, Ribeiro e Andrade (2006) lembram que os pais apresentam comportamentos conformistas e, muitas vezes, mostram-se passivos no que se referem a se posicionar criticamente quanto às questões relacionadas a seus filhos, tomando para si o que ouvem dos profissionais da escola e aceitando opiniões ou impressões estereotipadas sobre as dificuldades percebidas como de seus filhos.

No que se refere aos agentes que encaminharam as crianças com queixa escolar às clínicas-escola de Psicologia, observou-se que os encaminhamentos foram realizados principalmente por familiares (40,2% na instituição 1 e 61,1% na instituição 2), escola e agentes escolares (38,9% na instituição 1 e 33,3% na instituição 2), profissionais do Sistema Único de Saúde (14,2% na instituição 1 e 5,5% na instituição 2), Fundação de Apoio ao Deficiente (4,2% na instituição 1). Em menor frequência, foram mencionados psicopedagogos, Conselho Tutelar, pastores e Secretaria de Educação.

Acerca dos encaminhamentos realizados por familiares, observou-se, assim como Bueno, et al. (2000), que frequentemente estes conhecem pouco acerca da dificuldade apresentada por seus filhos/netos/sobrinhos no processo de escolarização e que costumam reproduzir discursos de professores, coordenadores ou psicólogos escolares. Essa realidade indica que os familiares pouco problematizam acerca da queixa escolar em questão, o que é reforçado ainda pelo fato de que, na instituição 1, quando indagados sobre suas expectativas quanto ao atendimento psicológico, 14,7% dos responsáveis pelos encaminhados afirmaram não saber o que desejam do atendimento na clínica-escola de Psicologia. Além disso, acredita-se que pode contribuir para esse desconhecimento o fato de as clínicas-escola não exporem e caracterizarem claramente a seus futuros usuários quais são as modalidades de atendimento oferecidas.

A realização de encaminhamentos por parte da instituição escolar e de agentes escolares também é relatada por autores como Beltrame e Boarini (2013), Cunha e Benetti (2009), Leandrini e Saretta (2007), Neves e Almeida (2010), Marçal e Silva (2006), Louzada (2003), Cabral e Sawaya (2001), Bueno et al. (2000). Neste estudo, a subcategoria *escola*, inclui menções à instituição escolar como um todo (18,8% na instituição 1), a psicólogos escolares (7,7% na instituição 1 e 11,1% na instituição 2), professores (9% na instituição 1 e 11,1% na instituição 2), diretores (0,9% na instituição 1), assistentes sociais (0,3% na instituição 1 e 11,1% na instituição 2) e coordenadores (1,9% na instituição 1).

A realização de encaminhamentos por professores, diretores, assistentes sociais e coordenadores gera preocupação acerca da real necessidade dessa ação, uma vez que o psicólogo escolar, embora seja o profissional mais adequado para intervir

diante das queixas escolares e para avaliar se é necessária a procura por espaços clínicos ou extraescolares, não é referido. Quanto aos encaminhamentos realizados por professores, concorda-se com Neves e Almeida (2010) que, previamente, deve haver o planejamento de estratégias pedagógicas que estimulem o aluno que apresenta queixa escolar.

Os dados também indicam que, embora se considere que os psicólogos vêm aperfeiçoando intervenções junto às escolas, com o intuito de problematizar e reverter funcionamentos institucionais produtores de fracasso escolar e reduzir encaminhamentos de alunos para atendimento psicológico em espaços externos à escola (B. Souza, 2007), ainda é comum a realização dos referidos encaminhamentos por parte da escola como um todo e do próprio psicólogo escolar.

Essa prática indica a atribuição da queixa escolar a questões individuais e a supostas psicopatologias; revela a falta de clareza e compreensão dos agentes escolares para lidar com as queixas escolares; e ainda exime a responsabilidade que a própria escola tem sobre a produção das dificuldades apresentadas por seus alunos no processo de escolarização (Beltrame & Boarini, 2013; Neves & Almeida, 2010; Zibetti, Souza, & Queiróz, 2010; Leandrini & Saretta, 2007; Marçal & Silva, 2006; Cabral & Sawaya, 2001; Bueno et al. (2000).

Essa culpabilização, ao isentar a escola de qualquer responsabilidade pelo fracasso do aluno, além de não levar à modificação de falhas do sistema educacional, rotula aqueles que não atingiram o desempenho escolar esperado, podendo-se, inclusive, desenvolver transtornos psicossociais (Bueno et al. (2000).

Concorda-se com Zibetti, Souza, e Queiróz (2010) e Martínez (2010) que a queixa escolar deve ser problematizada no contexto em que é produzida, ou seja, na escola, realizando-se encaminhamentos a outros espaços apenas se todas as possibilidades de intervenção tenham se esgotado. Além disso, Zibetti, Souza, e Queiróz (2010) consideram necessária a realização de discussões com profissionais de instituições educativas acerca das demandas a eles direcionadas e das práticas desenvolvidas diante delas, de modo a conscientizá-los da complexidade do processo de ensino-aprendizagem e de proporcionar uma maior compreensão acerca do fracasso escolar.

Os dados também indicam que, embora seja escolar, a queixa ainda é endereçada a profissionais de saúde, a uma instituição de apoio a deficientes e a uma clínica de Psicologia que não oferece necessariamente um apoio psicopedagógico. Esses encaminhamentos refletem o despreparo dos agentes escolares em lidar com as dificuldades no processo de escolarização, bem como revelam que essas dificuldades ainda são atribuídas a questões orgânicas ou a psicopatologias, o

que, além de não contemplar a multideterminação e a complexidade das queixas escolares, reduz os aspectos históricos, sociais e políticos que permeiam o sistema educacional brasileiro a questões individuais daqueles que apresentam a queixa escolar (Facci & Eidt, 2011; Zibetti, Souza, & Queiróz, 2010; Souza, 2010b).

Acerca da realização de encaminhamentos por parte de psicopedagogos, alerta-se que esse profissional não tem as competências e qualificação adquiridas durante a formação em Psicologia e essenciais para uma compreensão mais ampla do processo de ensino-aprendizagem, não sendo, portanto, o profissional mais indicado para lidar com as dificuldades no processo de escolarização (Solís, 2011).

Também se verificou que, na ficha de triagem da instituição 1, constava do questionamento sobre se os responsáveis pelas crianças encaminhadas procuraram previamente outros profissionais ou instituições para lidar com a queixa escolar e que expectativas esses responsáveis tinham em relação ao atendimento na clínica-escola. A esse respeito, os resultados da análise revelaram que a clínica-escola de Psicologia foi a primeira instituição procurada por 53,7% dos responsáveis pelas crianças com queixa escolar. Os demais responsáveis relataram ter procurado anteriormente profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS) (23,1%), psicólogo escolar (6,7%), Fundação de Apoio ao Deficiente (Funad) (5,7%), psicopedagogos (5%), reforço escolar (2,3%), instituições religiosas (2,3%), Conselho Tutelar (0,6), Centro de Educação Especial (0,3) e Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) (0,3%).

Já as expectativas dos responsáveis pelas crianças encaminhadas com queixas escolares em relação ao atendimento na clínica-escola relacionaram-se à melhora da criança (50,1%), mudança de comportamento da criança (20%), descobrir a causa da queixa escolar (10,3%), solucionar a queixa escolar (8,5%), ajudar (5,8%), aumentar o rendimento escolar (2,4%), receber orientação sobre como agir (0,5%) e melhorar o relacionamento da criança com outrem (0,5%). Vale ressaltar que 14,7% dos responsáveis afirmaram não saber o que desejam do atendimento na clínica-escola de Psicologia.

Observa-se, portanto, que, em geral, ainda há uma perspectiva de que a criança precisa melhorar, ser ajudada ou adequar-se aos padrões de comportamento e de aprendizagem esperados. Entretanto, a subcategoria *descobrir a causa*, referente à fala de 10,3% dos responsáveis pelas crianças com queixa escolar, pode indicar o início de mudanças na postura diante das queixas escolares, considerando sua multideterminação e complexidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi, por meio da análise das fichas de triagem de duas clínicas-escola de Psicologia, caracterizar os tipos de queixas escolares encaminhadas a esses espaços. A análise das fichas revelou a existência de roteiros de entrevistas que pouco esclarecem sobre aspectos importantes da queixa escolar, como a história escolar dos estudantes, a dinâmica escolar, as questões pedagógicas e as relações estabelecidas na escola. Destaca-se o fato de que essas fichas se concentravam em aspectos socioeconômicos ou referentes ao contexto familiar dos estudantes, o que remete a uma crítica clássica no interior da Psicologia escolar e educacional de tornar patológico aquilo que é de ordem sociopolítica e educacional (Patto, 1997; 1988).

Nesse sentido, questiona-se não apenas o fato de uma queixa escolar ser encaminhada a clínicas-escola de Psicologia como também de suas fichas de triagem preterirem um levantamento que englobe os múltiplos fatores envolvidos na produção da queixa escolar (Meira, 2003; Neves, 2011).

Os resultados demonstraram que ainda é recorrente o encaminhamento das queixas escolares a instituições externas à escola, apesar da inserção de psicólogos escolares na rede municipal de ensino. Além disso, observou-se a atribuição da queixa escolar predominantemente a questões familiares e centradas na criança, havendo pouca reflexão sobre como questões sociopolíticas e pedagógicas contribuem para a produção das dificuldades no processo de escolarização.

Ressalta-se que, neste estudo, não se nega a existência de dificuldades no processo de escolarização, mas se adverte para a importância de uma análise ampla da demanda bem como do estabelecimento de um trabalho coletivo de estagiários em Psicologia e psicólogos junto a agentes escolares.

É importante também refletir acerca da formação acadêmica em Psicologia, que deve formar tanto os profissionais que atuam em instituições escolares quanto os profissionais que atuam em espaços clínicos e recebem encaminhamentos oriundos dos espaços escolares. Faz-se mister que esses profissionais compreendam que, se a queixa é escolar, o olhar sobre ela precisa ser mais abrangente e voltado para o contexto em que emergiu.

Acredita-se que este estudo oportunizou um aprofundamento relativo às modalidades de encaminhamento e suas conduções por estagiários de clínicas-escola de Psicologia e permitiu a caracterização do perfil da clientela das clínicas-escola pesquisadas. Com base nesses resultados, sugere-se a criação de fichas de triagem em clínicas-escola de Psicologia específicas para as queixas escolares, já que esse tipo de demanda pede do profissional de Psicologia um olhar multifacetado, crítico, que pode auxiliar em sua conduta diante dessa questão. Ademais, na direção dessa proposta, indica-se que os estagiários de Psicologia estabeleçam contatos mais frequentes com os agentes escolares, em especial o professor, na perspectiva de problematizar e reverter ações que fortaleçam o paradigma da “criança-problema”.

REFERÊNCIAS

- Angelucci, C. B. (2007). Por uma clínica da queixa escolar que não reproduza a lógica patologizante. In B. de P. Souza (Org.), *Orientação à queixa escolar* (pp. 353-378). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bardin, L. (2008). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Beltrame, M. M. & Boarini, M. L. (2013). Saúde mental e infância: reflexões sobre a demanda escolar de um CAPSi. *Psicologia: ciência e profissão*, 33(2), 336-349.
- Bueno, M. T. B., Morais, M. de L. S., & Urbinatti, A. M. I. (2000). Queixa escolar: proposta de um modelo de intervenção. In B. de P. Souza & M. de L. S. e Morais, *Saúde e educação: Muito prazer!: novos rumos no atendimento a queixa escolar* (pp. 53-68). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Cabral, E. & Sawaya, S. M. (2001). Concepções e atuação profissional diante das queixas escolares: os psicólogos nos serviços públicos de saúde. *Estudos de Psicologia*, 6(2), 143-155.
- Cavalcante, L. de A. & Aquino, F. de S. B. (2013). Ações de psicólogos escolares de João Pessoa sobre queixas escolares. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 353-362.
- Cunha, T. R. dos S. & Benetti, S. P. da C. (2009). Caracterização da clientela infantil numa Clínica-Escola de Psicologia. *Boletim de Psicologia*, 59(130), 117-127.
- Facci, M. G. D. & Eidt, N. M. (2011). Formação do psicólogo para atuar na instituição de ensino: a queixa escolar em questão. In R. G. Azzi & M. H. T. A. Gianfaldoni (Orgs.), *Psicologia e Educação*. (pp. 129-156). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Freller, C. C., Souza, B. de P., Angelucci, C. B., Bonadio, A. N., Dias, A. C., Lins, F. R. S., & Macêdo, T. E. C. de. (2001). Orientação à queixa escolar. *Psicologia em Estudo*, 6(2), 129-134.
- Guzzo, R. S. L. (2011). Desafios cotidianos em contextos educativos: a difícil formação de psicólogos para a realidade brasileira. In R. G. Azzi & M. H. T. A. Gianfaldoni, *Psicologia e Educação*. (pp. 253-270). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Leandrini, K. D. & Saretta, P. (2007). Atendimento em grupo de crianças com

- queixa escolar: possibilidades de escuta, trocas e novos olhares. In B. de P. Souza (Org.). *Orientação à queixa escolar*. (pp. 379-398). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Louzada, R. de C. R. (2003). Caracterização da clientela atendida no Núcleo de Psicologia Aplicada da Universidade Federal do Espírito Santo. *Estudos de Psicologia*, 8(3), 451-457.
- Marçal, V. P. B. & Silva, S. M. C. da. (2006). A queixa escolar nos ambulatórios públicos de saúde mental: práticas e concepções. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 10(1), 121-131.
- Martínez, A. M. (2010). O que pode fazer o psicólogo na escola? *Em Aberto*, 23(83), 39-56.
- Meira, M. E. M. (2003). Construindo uma concepção crítica de psicologia escolar: contribuições da pedagogia histórico-crítica e da psicologia sócio-histórica. In M. E. M. Meira & M. A. Antunes (Orgs.), *Psicologia Escolar: teorias críticas*. (pp. 13-78). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Moreira, A. P. G. & Guzzo, R. S. L. (2014). A Psicologia que defendemos na escola que vivemos: uma contribuição dos bastidores do Voo da Águia. In R. S. L. Guzzo (Org.), *Psicologia Escolar: desafios e bastidores na educação pública*. (pp. 13-26). Campinas: Alínea.
- Nakamura, M. S., Lima, V. A. A. de, Tada, I. N. C., & Junqueira, M. H. R. (2008). Desvendando a queixa escolar: um estudo no Serviço de Psicologia da Universidade Federal de Rondônia. *Psicologia Escolar e Educacional*, 12(2), 423-429.
- Neves, M. M. B. da J. (2011). Queixas escolares: Conceituação, discussão e modelo de atuação. In R. S. L. Guzzo, & C. M. Marinho-Araujo (Eds.), *Psicologia Escolar: Identificando e superando barreiras* (pp.175-192). Campinas, SP: Alínea.
- Neves, M. M. B. da & Almeida, S. F. C. de (2010). A atuação da Psicologia escolar no atendimento aos alunos encaminhados com queixas escolares. In S. F. C. de Almeida (Org.), *Psicologia escolar: ética e competência na formação e atuação profissional*. (pp. 83-103). Campinas: Alínea.
- Neves, M. M. B. da & Marinho-Araújo, C. M. (2006). A questão das dificuldades de aprendizagem e o atendimento psicológico às queixas escolares. *Aletheia*, (24), 161-170.

- Oliveira, C. B. E. & Araújo, C. M. (2011). Psicologia escolar na educação superior: atuação no Distrito Federal. *Psicologia em Estudo*, 16(1), 111-122.
- Patto, M. H. S. (1988). O fracasso escolar como objeto de estudo: anotações sobre as características de um discurso. *Cadernos de Pesquisa*, (65), 72-77.
- Patto, M. H. S. (1997). *Introdução à Psicologia escolar*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Ribeiro, D. de F. & Andrade, A. dos S. (2006). A assimetria na relação entre família e escola pública. *Paidéia*, 16(35), 385-394.
- Rodrigues, M. C., Campos, A. P. S., & Fernandes, I. A. (2012). Caracterização da queixa escolar no Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora. *Estudos de Psicologia*, 29(2), 241-252.
- Scortegagna, P. & Levandowski, D. C. (2004). Análise dos encaminhamentos de crianças com queixa escolar da rede municipal de ensino de Caxias do Sul. *Interações*, 9(18), 127-152.
- Solís, M. P. (2011). ¿Puede um psicopedagogo desempeñar el rol del psicólogo educativo?: profesionalización frente al intrusismo profesional. *Estudios de Psicologia*, 28(1), 3-13.
- Souza, B. de P. (2007). Apresentando a orientação à queixa escolar. In B. de P. Souza (Org.), *Orientação à queixa escolar*. (pp. 97-117). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, B. de P. & Sobral, K. R. (2007). Características da clientela da orientação à queixa escolar: revelações, indicações e perguntas. In B. de P. Souza (Org.), *Orientação à queixa escolar*. (pp. 119-134). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de (2007). Prontuários revelando os bastidores do atendimento psicológico à queixa escolar. In B. de P. Souza (Org.), *Orientação à queixa escolar*. (pp. 27-58). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de (2010a). A queixa escolar e o predomínio de uma visão de mundo. In A. M. Machado (Org.), *Psicologia Escolar: em busca de novos rumos* (pp. 17-49). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de (2010b). Retornando à patologia para justificar a não aprendizagem escolar: a medicalização e o diagnóstico de transtornos de aprendizagem em tempos de neoliberalismo. In Conselho Regional de

- Psicologia de São Paulo e Grupo Interinstitucional de Queixa Escolar (Org.), *Medicalização de crianças e adolescentes: conflitos silenciados pela redução de questões sociais a doença de indivíduos*. (pp. 57-67). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de. & Souza, B. de P. (2000). Prefácio. In B. de P. Souza & M. de L. S. e Moraes. *Saúde e educação: muito prazer!: novos rumos no atendimento a queixa escolar*. (pp. 13-17). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Zibetti, M. L. T., Souza, F. L. F. de, & Queiróz, K. J. M. (2010). Quando a escola recorre à psicologia: mecanismos de produção, encaminhamento e atendimento à queixa na alfabetização. *Estudos e pesquisas em Psicologia*, 10(2), 490-506.
- Zucoloto, P. C. S. do V. (2007). O médico higienista na escola: as origens históricas da medicalização do fracasso escolar. *Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano*, 17(1), 136-1