

# ENCAMINHAMENTO E QUEIXA DA CLIENTELA DA CLÍNICA DO INSTITUTO SEDES SAPIENTIAE PARA O ATENDIMENTO EM PSICOPEDAGOGIA

Elisa Maria Pitombo<sup>1</sup>

*Instituto Sedes Sapientiae*

Maria Christina de Magalhães Silvestre<sup>2</sup>

*Instituto Sedes Sapientiae*

## Resumo

O presente artigo pretende compreender a queixa do cliente que procura a Clínica da Instituição Sedes Sapientiae e seu encaminhamento para o atendimento psicopedagógico. Foram analisados treze prontuários de crianças e adolescentes. A coleta de dados foi realizada através da análise de fichas preenchidas por profissionais da instituição nos prontuários clínicos. Os resultados mostraram que a maioria pertence ao sexo masculino e adolescente. A queixa na sua maioria referem-se a dificuldade de leitura e escrita seguida de dificuldades escolares. Pretende-se que os dados e sua análise, criem possibilidades de aprimoramento do atendimento clínico.

**Palavras – chave:** Psicopedagogia, Queixa, Clínica

## FORWARDING AND CUSTOMER COMPLAINT OF THE CLINIC OF THE INSTITUTE SEDES SAPIENTIAE FOR THE AREA OF PSYCHOPEDAGOGY.

## Abstract

This article seeks to understand the customer complaint seeking the Clinic of the Institution Seat of Wisdom(Sedes Sapientiae) and channel them to the assistance of psychopedagogy. Thirteen records of children and adolescents were analyzed. Data collection was conducted through the analysis of forms filled by professionals from the institution in the clinical records. The results

---

<sup>1</sup> Psicopedagoga e docente do Instituto Sedes Sapientiae, mestre em Psicologia pela Universidade São Marcos, docente da Faculdade Sumaré, coordenadora do Projeto Prevista.

<sup>2</sup> Pedagoga, mestre em psicologia da educação Puc-SP, psicopedagoga e docente do Instituto Sedes Sapientiae

showed that the majority are male and teenager. The complaint most refers to difficulty in reading and writing followed by learning difficulties. It is intended that the data and analysis, create possibilities to improve the clinical care.

**Keywords:** Clinic, complain, phycho pedagogy

Enquanto docentes do curso de Formação em Psicopedagogia do Instituto Sedes Sapientiae, investigamos o entendimento da queixa do cliente que procura a Clínica desta instituição, uma vez que também nesse local, os alunos do referido curso realizam estágios de atendimento clínico. Os dados levantados também, tiveram o objetivo de divulgar conhecimentos para a melhoria da prática docente e clínica da instituição.

Em setembro de 2013 foram analisados treze prontuários de crianças e adolescentes da Clínica do Instituto Sedes Sapientiae a fim de verificar a demanda dos clientes para o atendimento de Psicopedagogia e sua respectiva queixa. Na coleta de dados, cabe ressaltar que estes foram colhidos a partir do conteúdo da ficha preenchida pelo profissional desta instituição em prontuário. Outro fator importante de ser mencionado quanto aos clientes: constituem-se de crianças e adolescentes atendidos pela área da Psicopedagogia Clínica após estarem vinculados a um processo psicoterapêutico neste local.

Os dados analisados considerando o número de clientes atendidos na área da Psicopedagogia Clínica apontam para dez meninos e três meninas. Foram observados que a idade da população analisada é variada, a saber: quatro nasceram em 1999, dois em 2001, 2002 e 2003. Já em 1996, 1997, e em 1998, há apenas um em cada ano. Contata-se uma concentração maior de adolescentes entre 14 e 17 anos que correspondem a sete prontuários. Seis ficaram entre as idades de 10, 11 e 12 anos de idade.

Foi interessante observar que o ano de ingresso na Clínica mais remoto desta pequena amostra indicando o encaminhamento para a Psicopedagogia foi em 2006 de apenas um cliente, uma criança. Convém assinalar que no ano seguinte de 2007 foram de duas crianças, em 2008 três, 2009 uma, 2010 duas, 2011 duas, 2012 uma e em 2013 apenas uma criança. Nota-se claramente um decréscimo numérico para o encaminhamento psicopedagógico nesse período observado.

A maioria da população analisada pertence à escola pública. Sendo assim distribuídos: oito crianças e adolescentes, sendo que dois cursam o ensino particular. Em três prontuários não havia o registro da escola. Dos treze clientes, crianças e adolescentes, a maioria cursava o Ensino Fundamental: três na 1a série; dois na 4a série; dois na 5a série e 6a série respectivamente, e apenas uma no Ensino Médio. Não houve registro escolar em dois prontuários.

Um outro dado interessante que merece destaque, que consta dos prontuários, foi o de como a família obteve conhecimento sobre os serviços da Clínica do Instituto Sedes Sapientiae. Foram citadas as seguintes fontes: projetos, universidades, indicação de amigos escola e psicóloga.

Quanto à queixa inicial os dados coletados apontaram na direção da predominância da dificuldade de leitura e escrita em 2008, 2010, 2011 e 2013. Em seguida, outra queixa apresentada foi a de dificuldades escolares em 2006, 2007, 2008 e 2011. Também foi notado que o termo dificuldades escolares e de aprendizagem é usado de 2007 até 2011. Porém a queixa de problemas de aprendizagem atrelada a dificuldades sócio emocionais foi constatada, apenas a partir de 2001, e acentuadas em 2008 e em 2010. E finalizando a queixa ligada a dificuldades neurofisiológicas foi indicada em predominância de questões motoras, dificuldades no relacionamento sócio emocional e concentração e raciocínio no ano de 2009. Cabe assinalar que houve notadamente no universo de treze prontuários, oito queixas em branco, fato este de relevante importância.

Ao analisar os dados coletados, categorias foram estabelecidas sobre a queixa inicial para o atendimento clínico em Psicopedagogia. Portanto, nessa leitura se forem comparadas as categorias de *dificuldade de leitura e escrita com as de dificuldades socioemocionais, de dificuldades escolares e da categoria desejo de ler e escrever* estas foram citadas nos anos de 2001 e 2012. Porém, a categoria *dificuldade em Matemática e Geometria* só é mencionada em 2011. Já a categoria *não lê, não escreve, comportamento hiperativo, agressivo* estão presentes entre os anos de 2006 e 2008. Mais tarde em 2011 e 20013 surge a categoria *não sabe ler e escrever*.

Desta feita, percebe-se uma concentração da categoria da queixa relacionada a Psicopedagogia, em *dificuldades da leitura e escrita nos anos de 2001, 2006 e 2011*. Já a categoria *passa no automático e dificuldades escolares*, nomenclatura bastante generalista, em 2011, seguida por *dificuldades escolares e de aprendizagem: dificuldade de aprendizagem em 2012*.

Portanto, os dados apontam que houve uma prevalência entre os anos de 2011 e 2012 na *categoria dificuldades escolares e aprendizagem*. É preciso acrescentar que nesse mesmo período, há a *categoria dificuldades neurofisiológicas: problemas aprendizagens decorrentes de problemas de nutrição durante os primeiros anos de vida*.

Cabe ressaltar outra pesquisa realizada sobre queixa escolar (Rodrigues, Campos, Fernandes, 2012) no contexto de clínica-escola, em análise de prontuários, num total de 1500 documentos, no período de 1996 a 2009. Nela os resultados também apontaram na direção da prevalência de meninos na faixa entre nove e 13 anos de idade, com a queixa predominante de problemas comportamentais e de aprendizagem. O estudo enfatiza a necessidade de uma reflexão crítica sobre a queixa escolar e a necessidade de aprimoramento da ficha de triagem, posição esta da qual partilhamos depois da análise dos dados.

Notamos que há dados similares, entre a pesquisa de Rodrigues, Campos, Fernandes (2012) e os investigados na presente pesquisa realizados na Clínica do Instituto Sedes Sapientiae, no que se refere à queixa escolar, comportamentais e de aprendizagem e ao gênero masculino dos clientes.

Em outro estudo de 2005, com análise dos prontuários de clientes atendidos pela área da Psicologia nas Unidades Básicas de Saúde do Município de São Paulo, revelou que a queixa escolar indica uma tendência das escolas a considerar as dificuldades de ajustamento social como que oriundas de fatores da própria criança e sua família, em detrimento de considerar os fatores educacionais, socioculturais e econômicos. Acentuam também que as escolas mantêm a tendência de “psicologizar” ou ainda

“biologizar” as queixas escolares, em vez de rever suas práticas educacionais (Braga, Morais, 2007).

Por outro ângulo, Souza (2007) salienta através do relato de pesquisa realizada em prontuários psicológicos sobre queixa escolar, que se constitui concepção corrente entre os psicólogos de que os problemas emocionais podem ser a causa dos problemas de aprendizagem na escolar. Assim, ao discutir o procedimento de entrevista inicial assinalam que

...a concepção de que na entrevista o foco deve ser o aspecto emocional do cliente, impede que as perguntas a respeito do que se passa na escola sejam feitas, que se esclareçam situações absurdas constatadas nas queixas iniciais apresentadas (p. 41).

Para ampliar a reflexão sobre o encaminhamento para a clínica psicopedagógica, apontamos resultados de pesquisadora da área, Scicchitano e Paes (2008). Estas verificaram que dentre os encaminhamentos realizados para o atendimento psicopedagógico clínico, nos primeiros anos do século XXI (2001-2005), os dados indicam que foram encaminhados com mais frequência meninos de 7 a 14 anos, da 1ª a 8ª séries e, havendo realce para os de 5ª a 6ª séries, de escolas públicas estaduais. As principais razões de encaminhamento foram: problemas de aprendizagem, problemas de atenção/ concentração, hiperatividade/agitação, dificuldades em leitura, escrita e cálculo, a provação, não estudar sozinho/não fazer sozinho as tarefas, dificuldades na alfabetização e baixo rendimento escolar/notas baixas.

As autoras desse estudo, ainda assinalam que não se observou, nos últimos 20 anos, mudança significativa na tendência de se culpabilizar a criança e sua família pelos problemas de aprendizagem. A persistência dos problemas de aprendizagem na alfabetização, no desenvolvimento da escrita e da leitura compreensiva aponta para a necessidade de se desenvolver ações preventivas como forma de enfrentamento do problema.

Ao prosseguir a reflexão sobre os encaminhamentos para a Psicopedagogia, Pitombo e Pugliese (2003) apresentaram conclusões de pesquisa realizada em instituições educacionais e particulares da capital de São Paulo, a respeito da concepção e encaminhamento dos problemas

de aprendizagem. Nesta pesquisa salientaram que “A visão de causalidade única do sintoma do problema de aprendizado escolar, traz em si uma perspectiva de sujeito dividido e de conhecimento fragmentado” (p.107).

Menezes, Lopes e Avoglia (2012) também remetem a pensar sobre a dificuldade de aprendizagem e seu encaminhamento clínico. Baseando seus estudos em Souza e Sisto (2001) são identificadas nas crianças pela não reprodução de atividades. Assim, nessa ótica, as crianças que não armazenem ou retenham as informações recebidas, ou seja, que não sejam capazes de transparecer o que a atividade determina, são consideradas como crianças possuidoras de dificuldade de aprendizagem. Diante desses dados muitos comportamentos podem ser entendidos e mencionados como dificuldade de aprendizagem na queixa escolar.

A queixa escolar necessita ser revista, sobretudo se for considerada na forma de relato, dentro do quadro da comunicação, que conforme Bateson, citado por Watzlawick, Beavin e Jackson (1993), não transmite informação, mas impõe um comportamento (Pitombo, 2007). Os comportamentos precisam ser observados no espaço clínico, seja de ordem psicológica ou psicopedagógica.

Embora cientes das limitações próprias desta investigação documental, a análise dos dados dos prontuários oriundos de atendimentos clínicos realizados pelos alunos na sua formação, pretendemos abrir um espaço produtivo de análise, e sobretudo, reflexão sobre o ato e discurso do encaminhamento e queixa dos clientes da Clínica do Instituto Sedes Sapientiae, a fim de criar possibilidades de aprimoramento do atendimento clínico, nas entrevistas iniciais, queixas, bem como favorecer discussões baseadas na Carta de Princípios que rege esta instituição.

## **Referências**

BRAGA, Sabrina Gasparetti; MORAIS, Maria de Lima Salum e. Queixa escolar: atuação do psicólogo e interfaces com a educação. **Psicol. USP**, São Paulo, v. 18, n. 4, Dec. 2007. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-)

65642007000400003&lng=en&nrm=iso>. access  
on 24 Oct. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65642007000400003>.

ENEZES, Rafael de Souza; LOPES, Maria Gentil Araújo da Silva; AVOGLIA, Hilda Rosa Capelão. Atendimento psicopedagógico em uma clínica-escola: um olhar para aspectos da adolescência. **Constr. psicopedag.**, São Paulo, v. 20, n. 20, 2012. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-69542012000100008&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-69542012000100008&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 10 out. 2014.

GARCIA PAES, Michele Fabiane A. S.; SCICCHITANO, Rosa Maria Junqueira. 20 anos depois: uma pesquisa sobre problemas de aprendizagem na atualidade. **Rev. psicopedag.**, São Paulo, v. 25, n. 77, 2008. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-84862008000200007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862008000200007&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 24 out. 2014.

PAES, Michele Fabiane A. S. Garcia, SCICCHITANO, Rosa Maria Junqueira 20 anos depois: uma pesquisa sobre os problemas de aprendizagem da atualidade **Rev. Psicopedagogia** São Paulo: 2008; 25(77): 146-57.

PITOMBO, Elisa Maria, PUGLIESE, Ana Lucia In AMARAL, Silvia (org.) Estudo do problema de aprendizado escolar. **Psicopedagogia: portal para a inserção social**. Petrópolis: Vozes, 2003.

PITOMBO, Elisa Maria. Família, psicopedagogia e pós-modernidade. **Cad. psicopedag.**, São Paulo, v. 6, n. 11, 2007. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1676-10492007000100006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-10492007000100006&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 24 out. 2014.

RODRIGUES, Marisa Cosenza; CAMPOS, Ana Paula Soares; FERNANDES, Isabela Andrade. Caracterização da queixa escolar no Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 29, n. 2, June 2012. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2012000200010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2012000200010&lng=en&nrm=iso)>. access

on 24 Oct. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2012000200010>.

SOUZA, Marilene Proença Rebello Prontuários revelando os bastidores: do atendimento psicológico à queixa escolar. SOUZA, Beatriz de Paula Souza (org.) **Orientação à queixa escolar**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005, p.27-58.

