

# PRÁTICA DO ATENDIMENTO À QUEIXA ESCOLAR A PARTIR DE UM ESTÁGIO ACADÊMICO

(2008)

**Shirley Pereira Miguel**

Universidade São Francisco

**Elaine Maria de Castro Paula**

Psicóloga e Supervisora

Email:

[shirleymiguel@gmail.com](mailto:shirleymiguel@gmail.com)

---

## RESUMO

A escola é um espaço institucional para desenvolvimento integral, e o papel do psicólogo/educacional é ajudá-la na promoção do desenvolvimento humano e na conscientização visando um processo de transformação pessoal e social, seja na promoção de saúde e trabalhos preventivos. Diante da grande quantidade de encaminhamentos de crianças e adolescentes com queixa escolar, torna-se necessário compreender e rever causas, propor e discutir alternativas com os profissionais envolvidos nesse contexto, envolvendo tanto a escola, a família e a própria criança. Neste sentido, a orientação à queixa escolar é um modelo de atendimento psicológico focal e breve, que ajuda pais, crianças e escolas a problematizar as dificuldades enfrentadas no decorrer do processo de escolarização da criança na busca de alternativas e/ou soluções.

**Palavras-chave:** Psicopedagogia, escola, aprendizagem, psicologia escolar, educacional

---

## INTRODUÇÃO

O trabalho do psicólogo escolar descrito pelo manual do CRP-08 (2005) envolve fatores que influenciam o processo de aprendizagem, abrangendo desenvolvimento, emoções, relacionamentos, crenças, auto-conceito, auto-estima, processos de aprendizagem, entre outros. A comunidade, a escola e as instituições envolvidas com o aprender se auxiliam do psicólogo, que tem como objetivo promover o desenvolvimento global dos alunos e melhorar o trabalho

dos educadores, tornando a escola um espaço de construção de cidadania e do papel social de cada um.

### **História e Formação**

A formação do psicólogo para atuar em psicologia escolar no Brasil teve seu início marcado por influências da pedagogia, e com a falta de pessoal formado, o espaço foi sendo assumido por pedagogos que por muitas vezes acabavam não diferenciando sua função de orientador educacional com a de um psicólogo escolar. A psicologia escolar teve um grande salto quando abandonou o enfoque clínico, de ‘aluno-problema’ e assumiu um modelo pedagógico, de aluno em processo de desenvolvimento – cognitivo, afetivo e social e aprendizagem (CRP-08, 2005).

A partir de uma revisão histórica, a psicologia escolar tenta superar ao longo do tempo a crença de que a escola seria um espaço clínico, sendo portanto, um espaço de ação pedagógica ou psicopedagógica. Não podendo, contudo, rejeitar os ensinamentos da clínica que ocupa-se do sujeito em sua plenitude. Cabe a este profissional integrar equipes multidisciplinares que envolvam o processo ensino aprendizagem, atuar de modo que esteja embasado em teorias, práticas educacionais e sociais consistentes e comprometidas com a realidade social, enfatizando: fatores objetivos e subjetivos do processo ensinar-aprender; contexto sociocultural; importância das relações professor-aluno; foco nos indivíduos como sujeitos das relações, da cidadania e do conhecimento (Almeida, citado por Guzzo, 2002).

### **Objetivos da Psicologia Escolar/Educacional**

Segundo o CRP-08 (2005), os espaços e práticas da psicologia escolar/educacional são mais abrangentes, além das escolas, outras instituições com propostas educacionais também compõem espaços de atuação: clínicas especializadas; consultorias e assessorias a órgãos que necessitem da compreensão do processo aprendizagem, equipes de educação, ONG's, serviços públicos de saúde, empresas e projetos de pesquisa.

A escola é um espaço institucional para desenvolvimento integral, e o papel do psicólogo/educacional é ajudá-la na promoção do desenvolvimento humano e na conscientização visando um processo de transformação pessoal e social, seja na promoção de saúde e trabalhos preventivos (Guzzo, 1999). Os principais objetivos da Psicologia Escolar são: compreender o desenvolvimento bio-psico-social dos envolvidos com a escola; compreender o processo de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos e dos professores (aprender a aprender); compreender a construção do eu em cada ambiente educacional; auxiliar a escola a produzir a humanização do sujeito, através da cognição, motricidade, afetos e emoções na educação; o enfoque preventivo com trabalhos nas relações interpessoais, visando definição e conscientização

de papeis e responsabilidades dos sujeitos; ser mediador do processo reflexivo e não solucionador de conflitos e problemas; e conscientizar a importância do grupo e para o grupo e das responsabilidades no protagonismo social. E as principais atividades podem ser: auxiliar a escola na construção do Projeto Político Pedagógico; auxiliar no resgate do valor e autonomia do professor; auxiliar o professor na articulação entre teoria da aprendizagem e prática pedagógica; conscientizar pais e professores sobre as necessidades básicas de crianças e adolescentes e sobre seu processo de desenvolvimento; mobilizar a comunidade educacional em torno de propostas de intervenção com seus próprios recursos; pesquisar e desenvolver, aplicar e divulgar os conhecimentos em psicologia escolar/educacional.

### **Aprendizagem**

Aprendizagem, para Topczewski (2000), é a capacidade que as pessoas têm para perceber, conhecer, compreender e reter na memória as informações obtidas, levando à ampliação das experiências anteriores, facilitando o desenvolvimento e a criação de novos conhecimentos, sendo inclusive responsável pela modificação social e intelectual das pessoas. Segundo o autor, a avaliação da aprendizagem não se limita a apenas conteúdos escolares, levando em conta a expressão global, indo desde o que já foi aprendido anteriormente, as articulações das informações, a emoção envolvida no processo, e o uso desses novos conhecimentos. Sendo que alguns pontos cruciais devem ser criteriosamente observados: leitura e escrita (significado, material, avaliação, dificuldades), matemática (raciocínio, cálculo, leitura de problemas e dificuldades) e também a estratégia pedagógica adotada pela instituições de ensino.

Além das habilidades sociais já desenvolvidas e ainda a serem trabalhadas, que podem facilitar ou dificultar o processo de aprendizagem. Del Prette & Del Prette (2005) afirmam que para lidar com os desafios e demandas atuais, há a necessidade de desenvolver um repertório de habilidades sociais mais variado e a aprendizagem desse repertório se inicia na infância, através de familiares, amigos, escola e continua ao longo da vida. Na falta desse aprendizado, podem surgir diversas dificuldades, dentre elas o aumento da probabilidade de fracasso escolar.

### **Orientação à Queixa Escolar**

Para Souza (2007), a maioria das crianças que procuram atendimento psicológico são encaminhadas pela escola porque apresentam dificuldades no seu processo escolar. Essas dificuldades são produzidas pela escola, a família e a própria criança, e o contexto socioeconômico. Desta forma, todos os segmentos devem ser incluídos no processo de atendimento. Neste sentido, a orientação à queixa escolar é um modelo de atendimento psicológico focal e breve, que ajuda pais, crianças e escolas a problematizar as dificuldades enfrentadas no decorrer do processo de escolarização da criança na busca de alternativas e/ou soluções.

Diante da grande quantidade de encaminhamentos de crianças e adolescentes com queixa escolar, torna-se necessário compreender e rever causas, propor e discutir alternativas com os profissionais envolvidos nesse contexto, incluindo o psicólogo. É importante ainda a definição de queixa escolar, que segundo Sousa (2000, citado por Levandowski & Scortegagna, 2004), podem ser compreendidos como encaminhamentos de crianças e adolescentes por problemas escolares, distúrbios de aprendizagem e/ou distúrbios do comportamento. Cerca de 50 a 70% das crianças e adolescentes encaminhados aos serviços públicos tem como queixa dificuldades de aprendizagem ou problemas de comportamento. As principais causas para os altos índices de fracasso escolar levam para uma análise crítica das práticas pedagógicas, da relação professor-aluno, da estrutura e funcionamento da escola e das concepções que esta tem do aluno e de sua família. A partir de um referencial teórico-metodológico, pode-se revelar o fracasso escolar deve-se às diversas práticas que se estabelecem na escola na relação com sua clientela e com a sociedade, tais como: elaboração de material didáticos distantes da realidade das crianças; crenças que a população mais carente não aprende, que é portadora de deficiências decorrentes da situação econômica, falta de interesses dos pais ou desestruturação familiar (Cabral & Sawaya, 2001). As principais queixas escolares, segundo Levandowski & Scortegagna (2004), são: dificuldades de aprendizagem, problemas de comportamento, problemas emocionais e outros (deficiências, problemas neurológicos, entre outros). Em pesquisas realizadas com professores e diretores de escolas, observa-se a tendência em identificar os problemas de aprendizagem com causas localizadas nas crianças e em seus pais, sendo esses os únicos responsáveis pelo fracasso escolar, conforme dados obtidos por Souza (1997, citado por Levandowski & Scortegagna, 2004): 92,5 % afirmam que o fracasso escolar se a problemas emocionais ou neurológicos das crianças; 22,5% afirmam a existência de distorções do sistema educacional; e 7,5% afirmam que os problemas de funcionamento da escola são responsáveis pelo fracasso escolar.

### **Sobre o campo de atuação**

O Centro de Saúde escolhido como local da experiência foi inaugurado em 1955 e atualmente integra a rede de centros de saúde da rede básica do município, e representa o primeiro serviço de saúde a ser procurado pela população da região para o atendimento da maioria de suas necessidades de saúde e é a porta de entrada para os atendimentos em especialidades, hospitais e pronto-socorro. A região também conta com 5 escolas públicas abrangendo desde educação fundamental até ensino médio.

## **OBJETIVO E JUSTIFICATIVA**

O projeto trata de uma proposta para implantação e intervenção um serviço de psicologia escolar dentro do Centro de Saúde. Trata-se de um trabalho académico realizado ao longo de 3 semestres sob supervisão de psicólogos escolares da própria universidade.

## **MÉTODO**

Neste trabalho foram atendidas 9 crianças, sendo 6 individualmente e 3 participantes de um grupo de crianças com dificuldades escolares, encaminhadas pela escola ou instituições educacionais da região do campo de atuação.

Os principais instrumentos de avaliação utilizados nas sessões foram: exercícios de raciocínio lógico e matemático; exercícios de resolução de conflitos interpessoais; formulários de entrevistas inicial, acompanhamento, quando casos de retorno e para contato com a escola; livros infantil e/ou infanto-juvenil de histórias e contos; materiais escolares diversos como: lápis de cor, giz de cera, canetinhas hidrocolor, canetas esferográficas, lápis preto e borracha, folha A4, etc; revistas diversas; e revistas específicas para pintura de desenho e atividades infantis (palavra cruzada, labirinto, sudoku, entre outros).

Em relação aos procedimentos, foram realizadas entrevistas com a mãe e/ou pai do cliente para anamnese e obtenção de dados sobre o percurso escolar. Em seguida, foram realizadas de 6 a 12 atendimentos individuais ou em grupo para observação de aspectos emocionais, psicomotores, psicossociais, comportamentais, intelectuais, memória e concentração, através de jogos, desenhos, recortes de revistas, entrevistas com questões abertas e fechadas, leitura e interpretação, escrita, atividades de raciocínio lógico, jogos de memória e concentração. Houve contato com a escola por telefone e por formulário desenvolvido para este fim, no qual, buscou-se obter mais dados da queixa e das dificuldades de aprendizagem do cliente. Houve devolutiva da avaliação ao cliente, seus pais e escola (por telefone). Quando necessário marcou-se retorno para acompanhamento de progresso no percurso escolar.

## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Analisando a experiência deste estágio e dos casos atendidos em Psicologia Escolar nesse período, pode-se observar que a dificuldade em leitura e escrita é a queixa mais comum, sendo muitas vezes advinda de uma base menos eficaz no sistema educacional, o que foi sendo

passando de série em série. Inclusive alunos da 5º série, demonstram dificuldades de quem está começando seu processo de alfabetização. Outra hipótese é que a dificuldade da leitura e escrita se correlacione com a fala, por muitas vezes empobrecida quanto ao vocabulário e com dificuldades em falar sílabas, letras e combinações silábicas, principalmente (BRA, T, R, RR, S, SS, X, etc), inversão silábica (R, L) ou mesmo fala incorreta mesmo ('Pobema', 'amarrom', etc). Também pode-se discutir que os familiares não tiveram oportunidade de seguir seus estudos e muitos nem terminaram o ensino fundamental e também não são exemplos e reforçadores das atividades escolares. Soares (1985) discute que o ler e escrever dependem de diversas competências, tais como psiconeurológica, inteligência, êxito nas tentativas, reforço positivo (estímulo), modelos e estratégias aprendidas ao longo do desenvolvimento cognitivo.

Outra faceta encontrada nos atendimentos são as dificuldades familiares que geram comprometimento emocional das crianças atendidas, pelo desenvolvimento de baixa auto-estima, auto-conceito, convívio com situações de dependência do álcool, principalmente e brigas entre os pais, causando bastante mal estar e dificuldade de concentração nas atividades escolares. Os pais, como exemplos, de desistência de melhorar de vida, de ter uma profissão, de fornecer confiança básica aos filhos. As crianças têm crenças bem profundas de que não são capazes de aprender, de mudar seu ambiente, de ser diferente dos pais, acreditando que continuar da mesma forma, sem estímulo e motivação é um caminho mais fácil de enfrentar a realidade, que muitas vezes inclui, dificuldades financeiras sérias. É importante salientar que a participação da família é fundamental nesse processo, seja motivando, seja supervisionando as crianças, participando de reuniões e mostrando a importância dos estudos, para isso realizamos sessões de orientação de pais, quando necessário.

Déficits em Habilidades Sociais também estão presentes nos atendimentos, indo desde timidez exagerada até problemas de disciplina. Ora são crianças que passam despercebidas nas escolas devido sua timidez (passividade) e que só são descobertas quando as notas baixas aparecem, ora crianças que por sua energia e comportamento agressivo se tornam logo estigmatizados, além de notas baixas, são os primeiros a chamar atenção em sala de aula.

Na questão de "chamar atenção", percebe-se que existe uma dificuldade de manter a atenção da criança, seja porque esta usa essa estratégia para pedir socorro (aos pais, aos professores, a quem perceber), seja por causa de aulas muito sistematizadas, não despertadoras de motivação com atividades práticas e atuais.

A realidade das escolas, sobretudo públicas inclui condições concretas de ensino, tais como número de alunos por classe, conforto/desconforto, material didático e paradidático, e cabe ao profissionais da instituição: diretores, professores, monitores, principalmente, se adaptarem aos recursos e limites disponíveis, inclusive os pessoais, para que haja o melhor aproveitamento possível. Aproveita-se para discutir a questão escolar, 100% dos atendimentos foram com crianças providas de escolas públicas, estaduais em sua grande maioria, nas quais o número de professores substitutos é grande, não permitindo a vinculação com o aluno e o sistema de ensino

permite passar alunos de série, sem estar totalmente apto. Além, de que na grande maioria dos casos ‘culpabilizam’ o aluno, sua família, pelas dificuldades de aprendizagem que surgem, e resta encaminhar ao profissional, ‘retirando o problema de sua visão’ e mantendo seu ciclo.

A diferença em atender individualmente e em grupo é bastante importante. Para dificuldades pontuais, sessões individuais são mais indicadas (leitura e escrita, matemática, atenção e concentração, por exemplo) e sessões que envolvem treino de Habilidades Sociais, são muito mais enriquecedoras quando em grupo, sendo importante organizar grupos com dificuldades e faixa etária semelhantes.

Ao longo desses 3 semestres percebeu-se que dificilmente as dificuldades são contidas em apenas 12 sessões, normalmente há a continuidade por mais 12 sessões ou mesmo o encaminhamento para profissionais correlacionados com a área educacional ou clínica (fonoaudiólogo, psicopedagogo, psicólogo clínico, médico, etc) para acompanhamento multidisciplinar de casos mais complexos (o que não falta em um Centro de Saúde Pública). O trabalho multidisciplinar é importante na medida que diversos olhares, dependendo do campo de atuação do profissional, podem levar a uma compreensão do processo de aprendizado da criança encaminhada, facilitando a interação e um diagnóstico mais preciso.

Os casos, nos quais houve fechamento no tempo proposto, sempre tem um retorno marcado, para verificar a manutenção das soluções e alternativas encontradas para facilitar a aprendizagem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

*“O psicólogo precisa, então, não apenas de conhecimentos psicológicos relacionados ao desenvolvimento infantil e às influências ambientais que atingem, mas também voltados para a situação de aprendizagem e dos aspectos psicopedagógicos envolvidos. A atuação orientada para o grupo de alunos, não apenas para alunos-problemas, pode permitir que o professor perceba as crianças em seu jeito individual de ser, transpondo os muros da escola para conhecer sobre o aluno mais do que o currículo escolar determina, dessa forma, melhorar melhorar seu desempenho envolvendo-se em seus interesses e realidades”.* (Do Valle, 2001)

Como finalização deste trabalho seria importante, a discussão de alguns aspectos percebidos pelas estagiárias ao longo deste estágio. Primeiramente, as queixas vindas a um profissional de psicologia são muito abrangentes, principalmente no serviço público de saúde. Muitas delas chegam como se fossem dificuldades de aprendizagem e quando vistas com mais cuidado, mais de perto, percebe-se que, talvez, essas “dificuldades de aprendizado” seja apenas reflexo de outras tantas, que podem ir desde o emocional, levando a um desajuste comportamental, até cognitivas e intelectuais, ou mesmo conflitos familiares, não originários na



criança/adolescente. É por isso que se dá grande importância de fazer uma avaliação completa no âmbito da psicologia escolar, aspectos cognitivos, intelectuais, comportamentais, emocionais, psicomotores, encaminhando, quando necessário para avaliação de outros profissionais, tais como médicos (neurologistas, psiquiatras, clínicos), fonoaudiólogos, entre outros, perfazendo um trabalho multidisciplinar.

Em um segundo momento, é importante pontuar a questão da escola junto à essas queixas. Muitas crianças são encaminhadas na própria escola a procurar ajuda especializada para crianças que não se adequam ao seu sistema educacional, muitas vezes tradicional e ultrapassado, que não considera diferenças entre as pessoas, inclusive motivacionais, que podem facilitar ou dificultar o aprendizado; ou mesmo aulas que não despertam interesse nos alunos, gerando muitos problemas comportamentais, além do grande estresse que os educadores vivem no exercício de sua função sem suporte necessário no cumprimento de suas tarefas, perdendo grandes oportunidades de crescimento a si próprio e conseqüentemente aos alunos, e como resultado final, à escola. Muitas escolas rotulam alunos como ‘problemáticos’ e se esquivam de sua própria responsabilidade diante desse aluno, de seus pais e diante do seu papel na educação.

Ao pensar no papel dos pais e responsáveis por essas crianças, percebe-se falta de orientação, que gera situações difíceis de controlar, porém ações preventivas seriam mais fáceis. Falta de limites, falta de rotina, desmotivação dos pais quanto ao estudo, problemas familiares que interferem no relacionamento com os filhos e em seu papel de pai ou mãe, expectativas muito altas, cobranças e punições, são comuns nos atendimentos de psicologia escolar.

Não podemos, contudo, na ânsia de apontar “fraquezas”, esquecer de pontos fortes e positivos que são percebidos durante os atendimentos, tais como crianças que por muito tempo se acham incapazes de algumas coisas e passam a realizar e perceber que podem, crianças que sentem o apoio dos pais, pois estes procuram ajuda e se interessam por seu desenvolvimento e no processo “redescobrem” muitas habilidades nos filhos. Educadores verdadeiramente interessados pelo processo de aprendizagem de seus alunos e por estes, como pessoa, valorizando sua individualidade no grupo, promovendo um olhar mais cuidado por cada um. Sugere-se pela experiência que sejam realizados trabalhos em parceria, entre universidade, oferecendo estagiários supervisionados, e Centros de Saúde, como espaço de avaliação e atendimento de queixas escolares geralmente encaminhadas por escolas da comunidade, que poderiam ser espaço de projetos diagnósticos interventivos como o intuito da prevenção, gerando assim um trabalho multi- e interdisciplinar.



## REFERÊNCIAS

\_\_\_\_\_. (2005) **Manual de Psicologia Escolar/Educacional**. Conselho Regional de Psicologia 8º Região (CRP-08). Paraná;

Cabral, E.; Sawaya, S. M. **Concepções e atuação profissional diante das queixas escolares: os psicólogos nos serviços públicos de saúde**. Disponível da World Web Wide: [www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-94X2001000200003&lng=pt&nrm=iso-91k](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-94X2001000200003&lng=pt&nrm=iso-91k) – Pesquisado em 10/10/2006;

Del Prette, A. Z., Del Prette, A. (2005). **Psicologia das Habilidades Sociais na Infância: Teoria e Prática**. Petrópolis, RJ: Vozes;

Guzzo, R.S.L.(1999) **Psicologia Escolar : LDB e Educação hoje**. Campinas : Alínea;

Scortegagna, P.; Levandowski, D. C. **Análise dos encaminhamentos de crianças com queixa escolar da rede municipal de ensino de Caxias do Sul**. Vol IX, n.o 18, p. 127-152. Disponível da World Web Wide: <http://scielo.bvs-psi.org.br/pdf/inter/v9n18/v9n18a08.pdf>. Pesquisado em 05/11/2006;

Soares, M. B. (1985). **As muitas facetas da alfabetização**. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, p. (52):19-24;

Souza, B.P. (2007). **Orientação à Queixa Escolar**. São Paulo: Casa do Psicólogo;

Topczewski, A. (2000). **Aprendizado e suas desabilidades: como lidar?** São Paulo: Casa do Psicólogo;

Valle, L. E. L. Ribeiro do. **Psicologia Escolar: Um Duplo desafio**. Disponível da World Web Wide: [www.revistacienciaeprofissao.org/artigos/23\\_01/pdfs/23.1art03.pdf](http://www.revistacienciaeprofissao.org/artigos/23_01/pdfs/23.1art03.pdf). Pesquisado em 19/11/2006;

Weiss, M.L.L. (1992). **Psicopedagogia clínica: uma visão diagnóstica**. Porto Alegre: Artes Médicas;

Weiss, M.L.L. (1998). **A psicopedagogia Clínica – uma visão pedagógica dos problemas de aprendizagem escolar**. Rio de Janeiro: Nova Fonteira, p. 93-102.