

# AÇÕES DE PSICÓLOGOS ESCOLARES DE JOÃO PESSOA SOBRE QUEIXAS ESCOLARES<sup>1</sup>

Lorena de Almeida Cavalcante<sup>2</sup>

Fabiola de Sousa Braz Aquino

*Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa-PB, Brasil*

**RESUMO.** A presente pesquisa teve como objetivo conhecer concepções e práticas de psicólogos escolares de João Pessoa relacionadas às queixas escolares. Para tanto, realizaram-se entrevistas semiestruturadas, baseadas na literatura da área escolar/educacional, com trinta psicólogos de escolas públicas e privadas. Os resultados revelaram a diversidade de queixas escolares encaminhadas aos psicólogos escolares, com ênfase nos encaminhamentos de queixas concentradas nos alunos, sejam estas comportamentais ou de aprendizagem. Quanto às causas atribuídas pelos entrevistados às queixas escolares, destacou-se a dinâmica familiar do aluno, embora esta tenha sido mencionada por motivos diferentes entre escolas públicas municipais e estaduais e escolas privadas. Além disso, as ações dos profissionais entrevistados sugerem formas de atuação tradicionais, pois não englobam o trabalho interdisciplinar e institucional como via estratégica para lidar com as queixas escolares. Esses resultados foram discutidos considerando-se o papel do psicólogo escolar/educacional como agente promotor de relações interpessoais e do processo de ensino-aprendizagem.

**Palavras-chave:** Psicologia Escolar; escolas; aprendizagem.

## JOÃO PESSOA'S SCHOOL PSYCHOLOGISTS' ACTIONS ABOUT DIFFICULTIES AT SCHOOLING PROCESS

**ABSTRACT.** This present research aimed to know João Pessoa's school psychologists' conceptions and practices about difficulties at schooling process. For that, semi-structured interviews were realized, based on School Psychology's literature, with thirty psychologists from public and private schools. The results revealed the diversity of difficulties at schooling process directed to school psychologists, emphasizing those about behavioral or learning complaints centered on students. Regarding the causes assigned by the respondents to school problems, they emphasized the family dynamics of the student, although this has been mentioned for different reasons in public and state schools and private schools. In addition, the actions of the professionals interviewed suggest the traditional practices, as they do not involve interdisciplinary and institutional work as a strategic way to deal with school problems. These results were discussed considering the school psychologist role as a promoting agent of interpersonal relations and learning process.

**Keywords:** School Psychology; schools; learning.

## ACCIONES DE PSICÓLOGOS ESCOLARES DE JOÃO PESSOA SOBRE QUEJAS ESCOLARES

**RESUMEN.** Este estudio tuvo como objetivo conocer las concepciones y prácticas de los psicólogos escolares de João Pessoa ante las quejas escolares. Por tanto, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, en base a la literatura de la Psicología de la Educación, con treinta psicólogos de escuelas públicas y privadas. Los resultados revelaron la diversidad de quejas escolares remitidas a los psicólogos escolares, con énfasis en las quejas centradas en los estudiantes, sea de comportamiento o de aprendizaje. En cuanto a las causas atribuidas por los encuestados a las quejas escolares, se destacó la dinámica de la familia del estudiante, aunque fue mencionado por diferentes razones en las escuelas públicas municipales y estatales y en las escuelas privadas. Además, las acciones de los profesionales entrevistados sugieren formas tradicionales de actuación, ya que no incluyen el trabajo institucional e interdisciplinario como una manera estratégica

---

<sup>1</sup> Apoio e financiamento: CNPq.

<sup>2</sup> *Endereço para correspondência:* Av. Geraldo Costa, 420, Ed. Príncipe de Veneza, ap. 1401- Bloco B. Manaíra. CEP 58038-130 - João Pessoa-PB, Brasil. *E-mail:* lorenacavalcante@uol.com.br

de lidar con las quejas académicas. Se discutió estos resultados considerando el rol del psicólogo de la escuela como agente de promoción de las relaciones interpersonales y los procesos de enseñanza y aprendizaje.

**Palabras-clave:** Psicología de la Educación; escuelas; aprendizaje.

---

Os estudos e explicações referentes à temática da queixa escolar vêm ocupando um espaço de destaque tanto na Psicologia quanto na Educação, em especial no âmbito da Psicologia Escolar/Educacional. A maioria destas queixas escolares apresenta relação com o modelo clínico e corretivo de atuação, caracterizado pela avaliação e diagnóstico daqueles que apresentam problemas de desenvolvimento, comportamento ou aprendizagem e pela atribuição das dificuldades de aprendizagem e do fracasso escolar à incapacidade do aluno de assimilar os conteúdos escolares ou às relações familiares (Neves, 2011; Vectore & Maimoni, 2007; Souza, 2007; Neves & Almeida, 2003).

A respeito do referido modelo, estudiosas na área como Cruces & Maluf (2009), Meira (2003) e Souza (2010c) lembram que, no fim da década de 70 e início da década de 80, teve início um processo de crítica a certas práticas clínicas que fortalecem o não envolvimento dos agentes escolares e contribuem para o desconhecimento do psicólogo acerca dos resultados de seus encaminhamentos. O grande expoente deste movimento foi Maria Helena Souza Patto (1997), que também promoveu uma discussão das funções do psicólogo inserido na instituição escolar, até então comumente visto como o profissional que avaliava os indivíduos, diagnosticava problemas de aprendizagem e distúrbios comportamentais e solucionava as queixas escolares.

Concorda-se com autores como Muñoz, González e Domínguez (2009) e Meira (2003), segundo os quais as dificuldades no processo de escolarização devem ser entendidas como multideterminadas, dinâmicas e complexas, com determinantes intra e extraescolares. Quanto à consideração desta realidade pelos psicólogos escolares, depreende-se que o psicólogo que não estiver consciente da armadilha de aceitar passivamente os rótulos colocados no aluno pelos professores e demais agentes escolares acaba por sucumbir a uma rede de práticas que coloca o sujeito da aprendizagem como o sujeito do “fracasso”. (Neves, 2011).

A este respeito, Souza (2007) afirma que os psicólogos escolares vêm ampliando e aperfeiçoando intervenções junto às escolas, com o intuito de problematizar e fazer reverter

funcionamentos institucionais produtores de fracasso escolar e de encaminhamentos de alunos para atendimento psicológico no sistema de saúde mental, clínicas-escola e outros espaços externos à escola. Não obstante, como afirmam Zibetti, Souza e Queiróz (2010), a despeito do fato de a revisão de estudos sobre as queixas escolares apontar para a busca de novas formas de intervenções, a realidade indica que as práticas em curso na grande maioria das escolas, tanto públicas quanto privadas, continuam contribuindo para a culpabilização dos alunos pelo seu insucesso.

Diante dessa problemática, torna-se necessário, como afirma Neves (2011), conhecer as ações implementadas por psicólogos escolares diante das dificuldades no processo de escolarização e desenvolver alternativas de intervenção que possam ser utilizadas pelos referidos profissionais no contexto educativo. Essa autora propõe um modelo intitulado *Procedimentos de avaliação e intervenção dos alunos encaminhados com queixas escolares – PAIQUE*, que considera os determinantes subjetivos e sociais envolvidos no processo de produção das queixas escolares e se estrutura em três níveis de atuação: escola, família e aluno. Este modelo de intervenção tem por objetivo conhecer a gênese das queixas escolares, enfatizando as interações sociais estabelecidas com os estudantes, os fatores socioculturais, as políticas educacionais em vigência e o modo como ocorre a construção do conhecimento, aspectos comumente ignorados nas análises tradicionais ou clínicas das dificuldades no processo de escolarização.

Considera-se relevante, no âmbito dessa discussão, analisar a posição do psicólogo escolar diante das queixas escolares e as formas que tem tomado a sua prática profissional na instituição escolar. Por isso, esse estudo buscou responder de que forma a atuação dos psicólogos escolares vem se configurando no contexto escolar, e que procedimentos têm sido adotados por estes profissionais no que tange às questões relativas ao processo ensino-aprendizagem e aos “apelos” da escola em relação às queixas escolares.

Essas questões nortearam a presente pesquisa, que visou conhecer as estratégias de intervenção desenvolvidas por psicólogos que atuam em escolas públicas e privadas da primeira

fase do Ensino Fundamental da cidade de João Pessoa, diante das dificuldades encontradas no processo de escolarização. Com a compreensão de que estes aspectos estão diretamente relacionados à formação dos referidos profissionais, buscou-se ainda traçar um perfil dos participantes deste estudo que atuam em escolas públicas e privadas. Especificamente, buscou-se levantar as principais queixas escolares dirigidas ao psicólogo escolar, caracterizar as principais causas das dificuldades de aprendizagem escolares segundo os participantes deste estudo, e conhecer as estratégias de atuação deste profissional referentes a situações de queixa escolar.

## MÉTODO

Participaram dessa pesquisa trinta psicólogos(as) de escolas públicas e privadas de Ensino Fundamental I da cidade de João Pessoa, distribuídos igualmente. Os profissionais entrevistados eram majoritariamente do sexo feminino (90%), tinham de 26 a 49 anos de idade e tinham tempo de atuação na área da Psicologia Escolar/Educacional de um a vinte anos.

Após a aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW/UFPB), foram feitas visitas às escolas, primeiramente para explicitar os objetivos do projeto e solicitar contato com o (a) psicólogo(a) da instituição e, posteriormente, para realizar, mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelo participante, entrevista semiestruturada formulada com base na revisão da literatura da área escolar/educacional. As entrevistas foram realizadas em um local reservado da escola e na presença apenas da aluna pesquisadora e do participante, visando a uma maior privacidade do respondente, e registradas por meio de um gravador de voz, exceto em dois casos, em que os participantes não se sentiram à vontade com esse tipo de registro e solicitaram que as informações fossem anotadas pela entrevistadora.

Os dados obtidos foram analisados segundo as diretrizes do método de categorização de conteúdo proposto por Bardin (1977/2008). Para tanto, realizou-se inicialmente a transcrição literal das entrevistas e, em um segundo momento, uma leitura flutuante das falas dos respondentes. Em seguida, iniciou-se o processo de categorização, no qual foram identificadas as falas comuns a todas as

entrevistas e levantadas as frequências dessas falas, buscando-se ainda identificar nas falas dos participantes argumentos, explicações ou contradições que melhor revelassem as percepções desses profissionais sobre suas práticas em seus respectivos contextos de trabalho.

As análises das falas das respondentes foram organizadas em três categorias gerais de análise: a) Situações ou queixas escolares frequentemente encaminhadas aos psicólogos escolares entrevistados; b) Causas atribuídas pelos psicólogos escolares entrevistados às queixas escolares que lhes são encaminhadas; c) Ações desenvolvidas pelos psicólogos entrevistados diante das queixas escolares. Os resultados obtidos a partir desta análise foram discutidos à luz de estudos e pesquisas no campo escolar/educacional relativos à temática das queixas escolares.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise detalhada das entrevistas realizadas com os participantes deste estudo permitiu identificar concepções e práticas de psicólogos educacionais de João Pessoa quanto às queixas escolares. Por se entender que esses aspectos estão relacionados à formação e ao cotidiano escolar dos referidos profissionais, é apresentado inicialmente um perfil dos participantes deste estudo, com vistas a melhor compreender suas concepções e ações, em cada contexto pesquisado.

### O perfil sociodemográfico e institucional dos profissionais entrevistados.

No que se refere aos dados sociodemográficos e ao tempo de atuação em Psicologia Escolar, as análises permitiram verificar que a escolaridade dos psicólogos escolares entrevistados engloba o curso superior completo com pós-graduação – especialização e mestrado em Filosofia (59.9%) e a graduação em Psicologia (40%). Entre as especializações dos entrevistados destacaram-se psicopedagogia (42.8%), educação infantil (14.2%) e neuropsicologia (14.2%). As demais especializações englobaram ludoterapia, educação inclusiva, orientação vocacional, saúde mental, psicologia do adolescente, psicologia da infância, supervisão, educação especial, pedagogia, gestão de escolas, educação e Psicologia Escolar, cada uma delas com 7.1%.

Destaca-se o fato de 59.9% dos entrevistados apresentarem, além da graduação em Psicologia, também pós-graduação; porém cumpre mencionar que, entre os psicólogos participantes do estudo, ainda é considerável o número de profissionais que atuam nas escolas sem formação continuada, o que tem impacto em suas concepções e ações no interior da escola. No tocante às áreas de aprofundamento escolhidas pelos profissionais que realizaram cursos de especialização, os resultados corroboram os da pesquisa realizada por Souza e Silva (2009) com psicólogos escolares mineiros e paulistas. Sobre esse aspecto, deve-se atentar para os referenciais teóricos e as estratégias de intervenção propostos nessas pós-graduações, que podem tanto promover o rompimento com funcionamentos que perpetuam as queixas escolares quanto o fortalecimento de concepções individualizantes que não respondem às demandas dos contextos educativos.

Quanto à faixa etária dos entrevistados, 43.3% tinham de 26 a 39 anos, 33.3% tinham de 50 a 59 anos e 23.3% tinham de 40 a 49 anos. A grande maioria dos entrevistados era do sexo feminino (90%). Este dado é semelhante ao encontrado em pesquisas desenvolvidas por Lessa e Facci (2011) Souza, Ribeiro e Silva (2011) e Souza e Silva (2009), que encontraram em seus estudos uma maioria de psicólogas escolares atuando nos meios educacionais.

Já a respeito do tempo de atuação em Psicologia Escolar, 50% dos psicólogos entrevistados referiram de 1 a 10 anos, 33.3% apresentavam de 21 a 31 anos de atuação, e 16.6% apresentavam de 11 a 20 anos de atividade nessa área. O período de formação e o tempo de atuação em Psicologia Escolar, bem como as práticas desses profissionais, podem estar relacionados à estrutura curricular dos cursos de Psicologia, que, como apontam Guzzo (2008) e Facci & Eidt (2011), podem oferecer, através de suas disciplinas, modelos e propostas de atuação, conhecimentos generalistas, que, ao não responderem à demanda educacional, dificultam o delineamento de práticas eficazes por parte dos psicólogos escolares.

As áreas de formação/estágio dos entrevistados foram Psicologia Educacional (46.6%), Psicologia Clínica (40%), Psicologia Organizacional (10%), Psicologia Cognitivo-Comportamental (3.3%), Psicologia Infantil (3.3%) e Psicologia Hospitalar (3.3%). A quantidade ainda considerável de psicólogos escolares que não possuem formação na área escolar/educacional

(59.9%) pode estar relacionada às escassas possibilidades de estágio em Psicologia Escolar, à formação generalista ou clínica ofertada por muitas universidades, à expectativa de muitos graduandos em Psicologia de se tornar psicólogos clínicos e à oferta de emprego na área (Guzzo, 2011; Neves, 2007; Guzzo, 2008; Facci & Eidt, 2011). No que tange a este último aspecto, é importante mencionar a realização, no ano de 2008, de concurso público para psicólogo escolar, inserindo esse profissional no quadro efetivo da rede municipal de ensino da cidade de João Pessoa, o que vem sendo uma reivindicação crescente entre os psicólogos da área.

Observou-se ainda que 53.3% dos entrevistados possuíam vínculo empregatício com outra instituição, estando os outros empregos relacionados também à Psicologia Escolar (37.5%), à Psicologia Clínica (31.2%), ao acompanhamento de crianças com necessidades educativas especiais (12.5%), à Psicologia dos Esportes (6.25) e outras áreas de atuação. É importante destacar o risco de que estes vínculos empregatícios dificultem um maior engajamento no trabalho na escola, principalmente caso as formas de atuação se distanciem das desenvolvidas por psicólogos educacionais.

#### **As percepções dos psicólogos acerca da queixa escolar: queixas mais frequentes, causas e ações**

A tabela 1 exhibe as situações ou queixas escolares frequentemente encaminhadas aos psicólogos escolares entrevistados. Os dados encontrados divergem do pensamento de Bueno, Morais e Urbinatti (2000), os quais consideram que as queixas escolares são comumente relacionadas a dificuldades de aprendizagem. No contexto das escolas públicas, houve a predominância de queixas escolares relacionadas a problemas comportamentais, e, nas escolas privadas, as dificuldades de aprendizagem foram mencionadas apenas uma vez.

A subcategoria *problemas comportamentais* é representada por falas como “... o comportamento em sala de aula, as brincadeiras durante a aula, os apelidos” (psicóloga de escola pública) e “... comportamento difícil ... não querer assistir aula, responder o professor de igual para igual” (psicóloga de escola privada). Em pesquisas realizadas por Cabral e Sawaya (2001) e Souza (2010b) com psicólogos escolares, observou-se que a indisciplina e a agressividade constituem queixas escolares frequentes; entretanto, no presente estudo estas situações foram

mencionadas, respectivamente, por apenas 4.4% e 6.6% dos psicólogos escolares da rede privada de ensino, em falas como “crianças querendo viver sem regras” e “agressão”. Este fato pode indicar avanços no sentido de entender que o comportamento indisciplinado é natural ao homem, devendo ser compreendido, e não considerado um desvio (Souza, 2010; Freller, 2010).

**Tabela 1.** Classe temática: Situações ou queixas escolares frequentemente encaminhadas aos psicólogos escolares entrevistados.

Categoria	Subcategorias	Escolas públicas		Escolas privadas	
		f	% f	f	%
Queixas escolares encaminhadas aos psicólogos	Problemas comportamentais	29	74.211	24.3	
	Dificuldades de aprendizagem	6	15.312	26.6	
		4	8.82	4.4	
	Questões relacionadas à sexualidade	-	- 4	8.8	
	Falta de concentração	-	- 3	6.6	
	Transtorno do déficit de atenção	-	-		

Em seguida, destacou-se a subcategoria *dificuldades de aprendizagem*, exemplificada por falas como “questões de aprendizagem” (psicóloga de escola pública) e “Muitas vezes é na questão da aprendizagem” (psicóloga de escola privada). Os resultados demonstram que os problemas de aprendizagem ainda constam entre as principais demandas direcionadas ao psicólogo educacional, possivelmente pelo fato de se atribuir a esse profissional a tarefa de intervir neste tipo de queixa (Facci & Eidt, 2011; Neves, 2011).

Quanto à subcategoria *Questões relacionadas à sexualidade*, percebe-se, no discurso dos entrevistados, que a forma como a sexualidade é referida está muito ligada às vivências e aos contextos sociais das crianças e jovens, pois, enquanto no grupo de escolas privadas a sexualidade é mencionada como algo relacionado ao “namoro na adolescência ou bem a florada”, no grupo de escolas públicas ela está relatada a casos de *abuso e estupro*. Estes resultados estão em conformidade com a afirmação de Júnior (1997) de que a sexualidade envolve não apenas aspectos biológicos e fisiológicos, mas também o meio social e cultural em que o indivíduo se encontra inserido. Quanto à atuação do psicólogo diante de questões sexuais, Martínez (2010) destaca que a orientação sexual dos estudantes pode ser realizada através de discussões e reflexões sobre o tema e sobre os sentimentos, afetos e cuidados inerentes a ele.

Nas falas de psicólogos de escolas privadas surgiram as subcategorias *Falta de concentração* e *Transtorno do déficit de atenção*. Estes tipos de queixas estão relacionados a explicações “*organicistas e centradas nos distúrbios e transtornos de aprendizagem*” (Souza, 2010c, p. 57), de modo que o processo de escolarização não é investigado e a escola é desresponsabilizada. Além disso, ocorreram respostas de frequência única, tais como *hiperatividade, transtorno opositivo, carência, impulsividade, dificuldades de relacionamento com os colegas, problemas de relacionamento com os professores, não realização de atividades, falta de motivação no estudo, baixo rendimento escolar e uso de drogas*, relatos não encontrados nas falas de psicólogos da rede pública de ensino.

Com relação aos agentes encaminhadores das queixas escolares, foram mencionados pelos psicólogos entrevistados: professores (71.4% em escolas públicas e 59.2% em escolas privadas), o aluno, que procuraria espontaneamente o psicólogo (4.7% em escolas públicas e 7.4% em escolas privadas), pais (4.7% em escolas públicas e 18.5% em escolas privadas), coordenação (7.4% em escolas privadas) e inspetores (4.7% em escolas públicas). Além disso, 14.2% dos psicólogos de escolas públicas e 7.4% de escolas privadas afirmaram identificar a presença de queixas escolares por meio de observações, não havendo um encaminhamento por parte de outrem.

A tabela 2 exhibe as causas das queixas escolares na percepção dos psicólogos escolares entrevistados.

**Tabela 2.** Classe temática: Causas atribuídas pelos psicólogos escolares entrevistados às queixas escolares que lhes são encaminhadas.

Categoria	Subcategorias	Escolas públicas		Escolas privadas	
		f	%f	f	%
Causas das queixas escolares	Família	11	50.12	48	
	Questões pedagógicas	4	8.13	12	
	Aluno	3	13.65	20	
	Questões socioeconômicas	2	9-	-	
	Violência	2	9-	-	
	Aspectos biológicos ou neurológicos	-	- 2	8	

Entende-se, tal como em Moysés e Collares (2010), que centrar as causas do fracasso escolar em qualquer segmento de forma isolada dificulta o avanço das discussões e a efetivação de práticas interventivas eficazes. Além disso, as autoras

mostram que, quando isso ocorre, o processo pedagógico, que deveria ser objeto de reflexão e mudança, fica encoberto. Diante desta questão, Cabral e Sawaya (2001) afirmam que é necessário considerar como se relacionam a escola, a família, a criança, o contexto socioeconômico e a política educacional.

Tanto nas escolas públicas quanto nas privadas prevaleceu a atribuição da causa da queixa escolar à *família*, porém as causas desta atribuição são diversas para os dois grupos estudados. Os psicólogos de escolas públicas descreveram as famílias dos estudantes como desestruturadas, sem condições financeiras, envolvidas com drogas e prostituição e sem referências ou valores. Já os psicólogos de escolas privadas se referiram às famílias como ausentes por trabalharem excessivamente ou a famílias que não incentivam as crianças a realizar as atividades escolares. Falas que ilustram esta categoria são: “A maioria deles não tem a família mãe, pai e filho” (psicóloga de escola pública); e “Às vezes a família não apoia em casa nas atividades ... ou por falta de algum tipo de amor, algum tipo de carinho por parte dos pais” (psicóloga de escola privada). Vectore e Maimoni (2007) consideram que o envolvimento dos pais na vida acadêmica dos filhos favorece a educação infantil, mas, como alertam Zibetti et al. (2010) e Freller (2010), o papel da família na produção das queixas escolares vem sendo superestimado, de modo que algumas vezes não são sequer investigados aspectos extrafamiliares.

A subcategoria *questões pedagógicas*, por sua vez, está relacionada a falas como “falta de integração de todos os profissionais que tem aqui na escola” (psicóloga de escola pública), e “tá voltado pra própria dinâmica da sala de aula ... e algumas causas do próprio sistema, salas de aula muito cheias e falta de recursos pedagógicos” (psicóloga de escola privada). A consideração destas questões como possíveis causas das queixas escolares denota um avanço em relação às concepções individualistas e patologizantes ainda comuns no fazer de psicólogos educacionais. Como aponta Moraes (2000), o contexto escolar pode contribuir para a ocorrência de dificuldades no processo de escolarização por diversos motivos, entre eles a preocupação apenas em transmitir conteúdos, a existência de rotinas monótonas, a não utilização de recursos e espaços da escola e a aplicação de formas de avaliação tradicionais.

A subcategoria relacionada ao *aluno* refere-se a falas como: “O aluno falta à aula, não tem hábito

*de estudo em casa*” (psicóloga de escola pública); e “... a própria constituição da criança ou do adolescente, questões de personalidade” (psicóloga de escola privada). Como afirma Souza (2010b), o papel do aluno na produção da queixa escolar deve ser levado em consideração, mas o que ocorre frequentemente é a atribuição de responsabilidade ao estudante pelas dificuldades apresentadas sem que, antes disso, ocorra a investigação de outros fatores relacionados a este fenômeno. Esta prática, de acordo com Souza (2007), além de fortalecer o não envolvimento dos professores e da instituição escolar e contribuir para o desconhecimento, por parte do psicólogo, dos resultados de seus encaminhamentos, pode tornar a escola algo negativo para as crianças, uma vez que, como apontam Muñoz et al. (2009), esta se torna certificadora do fracasso e da exclusão.

Por fim, a subcategoria *questões socioeconômicas* envolveu as falas “... condições financeiras ... e também a condições de vida mesmo, tem drogas, prostituição” e “... os alunos vêm do interior e lá não são estimulados direito”. A este respeito, Moraes (2000) afirma ser comum a instituição educativa ignorar o modo de vida da criança e o meio social em que esta se encontra, e alerta para o risco de, quando estes fatores são considerados, serem utilizados para justificar o fracasso escolar. Nestes casos, as concepções dos entrevistados podem remeter à teoria da carência cultural, que, segundo Patto (1997), envolve a concepção de que nem todos possuem capacidade para ter um desempenho escolar satisfatório, sendo desconsideradas as desigualdades existentes entre o ensino público e o privado.

Ocorreram também, nas entrevistas com psicólogos da rede privada de ensino, as seguintes respostas de frequência única: “A babá não estimula a independência”; “O professor de reforço não está estimulando o aluno”; “ser filho único” e “Todos são responsáveis de alguma forma”. No caso da última fala, perguntou-se quem são “todos”, obtendo-se como resposta: família, constituição da criança ou do adolescente, questões de personalidade, questões de nutrição, professor, escola como um todo e psicólogos. Com exceção da última fala, as respostas de frequência única envolvem a atribuição das queixas escolares a causas externas, não havendo menção ao papel dos agentes escolares. Estas concepções, de acordo com Freller (2010), Bueno et al. (2000) e Souza (2010), constituem falhas comuns e graves na formação dos psicólogos escolares, que muitas

vezes relacionam a existência de queixas escolares ao contexto socioeconômico, a déficits cognitivos, a problemas emocionais ou ao contexto familiar.

A tabela 3 exhibe as ações desenvolvidas pelos psicólogos educacionais entrevistados diante das queixas escolares que recebem.

**Tabela 3.** Classe temática: Ações desenvolvidas pelos psicólogos entrevistados diante das queixas escolares.

Categoria	Subcategorias	Escolas públicas		Escolas privadas
		f	%f	%
Ações frente às queixas escolares	Atividades direcionadas aos alunos	18	43.913	26.5
	Atividades direcionadas aos professores	7	17.11	22.4
	Atividades direcionadas aos pais	10	24.310	20.4
	Atividades relacionadas à prática clínica	-	-6	12.2
	Encaminhamento	-	-6	12.2
	Avaliação psicológica	-	-3	6.1

Os resultados sugerem a predominância, na prática dos psicólogos escolares entrevistados, das formas de atuação tradicionais mencionadas por Martínez (2010), representadas no presente estudo pelas subcategorias *Atividades direcionadas aos alunos*, *Atividades direcionadas aos pais*, *Atividades direcionadas aos professores*, *Encaminhamento*, *Ações relacionadas à prática clínica* e *Uso de testes psicológicos*.

Observou-se também que apenas três psicólogos escolares (um de escola pública e dois de escola privada) relataram desenvolver, de modo conjunto, ações com pais, professores e alunos, como propõem estudiosos da área educacional (Neves & Almeida, 2003; Neves, 2011; Souza, 2007). O desenvolvimento de ações isoladas pela grande maioria dos entrevistados pode ser reflexo de concepções cristalizadas sobre dificuldades no processo de escolarização e de uma visão fragmentada da queixa escolar.

A subcategoria *atividades direcionadas aos alunos*, predominante no discurso de psicólogos de escolas públicas e privadas, refere-se a falas como: *"Eu procuro saber quais são as dificuldades do aluno, converso com o aluno"* (psicóloga de escola pública) e *"... a gente desenvolve atividades de leitura para eles, a gente lê e discute, eu mando eles refletirem sobre aquele comportamento que eles tiveram"* (psicóloga de escola privada). Martínez (2010) considera que este tipo de intervenção proporciona um maior conhecimento acerca do desenvolvimento integral dos

estudantes, facilitando o delineamento de estratégias favorecedoras do processo de ensino-aprendizagem.

Por sua vez, a subcategoria *atividades direcionadas aos pais* é representada por discursos como *"... a gente tem que conversar com o pai, já que foram eles que trouxeram problema pra gente"* (psicóloga de escola pública) e *"... entro em contato com os pais ... pra saber como é a família e a relação que eles têm com a criança"* (psicóloga de escola privada). A orientação a pais, segundo Martínez (2010), é uma das atribuições mais comuns do psicólogo escolar; mas as falas dos psicólogos escolares entrevistados demonstram que, além da referida orientação, ocorre atribuição de responsabilidade aos pais pela produção das queixas escolares.

A subcategoria *atividades direcionadas aos professores* refere-se a falas como: *"... eu trabalho mais com o professor ... pra que ele chegue ao aluno e pra suprir a necessidade dele"* (psicóloga de escola pública); e *"... eu comunico ao professor o resultado de toda essa perícia (sobre a origem da queixa) e vamos ver como podemos agir para sanar a queixa, o problema"* (psicóloga de escola privada). Assim como encontraram Souza e Silva (2009), muitos psicólogos restringem as práticas com os professores à orientação em relação a dificuldades específicas dos alunos. Com isso, são preteridas ações importantes, como investir na formação continuada dos professores e levá-los à reflexão acerca dos processos de desenvolvimento infantil e de ensino/aprendizagem (Oliveira & Marinho-Araújo, 2009; Martínez, 2010). Além disso, observa-se, na segunda fala, a postura voltada à cura e à remediação das dificuldades no processo de escolarização, apesar de este modelo de atuação ser questionado e produtor de estigmatizações.

A subcategoria *ações relacionadas à prática clínica* refere-se a falas como: *"Faço a escuta das dificuldades ... faço uma anamnese ... a gente encaminha, porque eu só posso trabalhar com diagnóstico ..."*. As práticas clínicas caracterizam-se pela realização de diagnósticos, atendimento de crianças com dificuldades comportamentais ou emocionais e orientação a pais e professores sobre como lidar com estas dificuldades. As referidas práticas costumam limitar-se à análise de características intrapsíquicas, biológicas, econômicas, familiares ou culturais, desconsiderando o fato de que fatores sociais, institucionais, políticos e individuais interferem na

produção da queixa escolar (Martínez, 2010; Neves, 2007; Oliveira & Marinho-Araújo, 2009; Souza, 2010). Para Guzzo (2003) e Bueno et al. (2000), esta prática ainda é recorrente devido a um desencontro entre a formação disponibilizada, geralmente baseada em sistemas teóricos fechados e abstratos, e as demandas da comunidade escolar.

A subcategoria *encaminhamento* pode ser ilustrada pelas falas: *“Em algumas situações a gente encaminha pra um acompanhamento psicológico fora da escola”* (psicóloga de escola privada); e *“Quando a gente vê que é uma questão emocional, psicológica, então a gente encaminha”* (psicóloga de escola pública). Martínez (2010), Zibetti et al. (2010), Neves (2011) e Bueno et al. (2000) defendem que o encaminhamento seja realizado apenas com o esgotamento de possibilidades de intervenção no ambiente escolar, uma vez que esta prática, quando não ocorre em situações excepcionais, pode ser interpretada pelo aluno e/ou pela família deste como indicativo da presença de sérias dificuldades. Deve-se considerar ainda, como afirmam Souza e Souza (2000), que o encaminhamento a serviços de saúde mental mantém as falhas do sistema educacional e pode envolver o desenvolvimento, por parte dos encaminhados, de transtornos psicossociais.

Por fim, emergiu a subcategoria *avaliação psicológica*, ilustrada por falas como: *“A gente avalia, através de recursos e instrumentos da psicologia educacional”*; e *“Primeiro o aluno é passado pra mim, aí eu faço uma avaliação psicológica”*. Os resultados demonstram uma diminuição da prática avaliativa diante das queixas escolares, realidade que pode ser reflexo das muitas críticas tecidas ao referido modelo de atuação. Vale ressaltar que, como afirmam Lessa e Facci (2011) e Souza e Silva (2009), a utilização deste procedimento não constitui um problema desde que ele seja conduzido adequadamente e baseado em concepções que considerem a totalidade de fatores envolvidos na demanda apresentada, e não apenas, como ocorreu por muito tempo, em fatores individuais, sociais, culturais e econômicos.

Além disso, nos discursos de psicólogos de escolas públicas e privadas emergiram as seguintes respostas de frequência única: *“socializo as dificuldades”*; *“alerto o corpo técnico para a importância de um trabalho em grupo”*; *“trabalho com relacionamento humano e valores”*; *“converso*

*com a equipe sobre a queixa”*; *“mantenho um ambiente psicologicamente saudável”*; *“planejamento”*; *“acompanhamento”*; *“descobrir a origem da queixa”* e *“elaborar estratégias com os professores e coordenadores”*. Estes dados indicam que, embora em minoria, há profissionais que desenvolvem um trabalho interdisciplinar e pautado numa visão institucional, com vistas a integrar toda a comunidade escolar.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou o conhecimento das concepções e estratégias de enfrentamento de psicólogos escolares de João Pessoa diante das queixas escolares de crianças que frequentam escolas públicas e privadas de Ensino Fundamental I. Conhecer estas práticas torna-se importante, pois é nas primeiras séries do Ensino Fundamental que têm sido relatados os principais problemas relacionados aos processos de ensino e aprendizagem.

Os resultados mostraram que as queixas escolares ainda são comumente atribuídas aos alunos ou às famílias destes. Esta atitude, como afirma Souza (2007), além de fortalecer o não envolvimento dos professores e da instituição escolar e contribuir para o desconhecimento do psicólogo dos resultados de seus encaminhamentos, pode tornar a escola algo negativo para as crianças. Além disso, observou-se que as ações desenvolvidas pela maioria dos participantes não se dava de modo conjunto com os outros profissionais da escola ou com aqueles envolvidos no processo de escolarização, a exemplo do professor, do próprio aluno ou dos familiares deste. Verificou-se o delineamento de práticas isoladas, ora com os estudantes, ora com os familiares ou com os professores, de modo contrário ao sugerido em propostas de intervenção desenvolvidas por pesquisadores da área escolar/educacional como Souza (2007 e Neves (2011).

Como parte dos psicólogos entrevistados mencionou o encaminhamento de alunos com queixas escolares para profissionais que atuam fora do espaço escolar, um segundo estudo, já iniciado pelas autoras da presente pesquisa, irá investigar as modalidades de encaminhamento e atendimento (triagem e diagnóstico) de queixas escolares em clínicas-escola de cursos de graduação em Psicologia, com vistas a entender os processos implicados nesse encaminhamento e



suas repercussões na atuação do(a) psicólogo(a) que atua no contexto escolar. A partir dos resultados do presente estudo, entende-se como oportuno que uma futura pesquisa identifique as concepções e a atuação de psicólogos(as) que atuam nas Secretarias de Educação municipal e estadual da cidade de João Pessoa (PB), para aprofundar a compreensão acerca das práticas implementadas e sugerir futuras parcerias e espaços de discussão continuada, visando romper com as formas vigentes de atuação diante das queixas escolares.

Considera-se importante destacar que os psicólogos das escolas da rede pública de ensino participantes do presente estudo, desde 2008, fazem parte do quadro efetivo de profissionais das instituições públicas visitadas, por meio de concurso público. A inserção desse profissional pela via de um concurso público se constitui num fator relevante, seja do ponto de vista da inserção deste profissional no mercado de trabalho, seja do de possibilitar o desenvolvimento de atividades que envolvam grande parte dos agentes e da comunidade, seja ainda pela oportunidade de uma maior continuidade nos projetos propostos ou pelo fortalecimento de sua categoria e identidade profissional.

Neste sentido, espera-se que essas ações potencializem os processos de ensino e aprendizagem e as relações sociais no interior desses contextos e redimensionem as formas de explicação e de encaminhamento das queixas escolares. Além disso, a efetivação desse profissional nas escolas não apenas contribui para uma maior visibilidade do trabalho do (a) psicólogo(a) escolar, mas também atribui a ele(a) o compromisso social de responder de forma efetiva às demandas de estudantes que necessitam se inserir num processo de escolarização mais justo e igualitário.

## REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (1977/2008). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- 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. Morais, *Saúde e educação: muito prazer!: novos rumos no atendimento à 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.
- Cruces, A. V. V. & Maluf, M. R. (2009). Psicólogos recém-formados: oportunidades de trabalho e atuação na área educacional. In: C. M. Marinho-Araújo (Org.), *Psicologia Escolar: novos cenários, contextos de pesquisa, prática e formação* (pp. 163-210). Campinas: Editora Alínea.
- 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. (2010). Crianças portadoras de queixa escolar: reflexões sobre o atendimento psicológico. In: A. M. Machado & M. P. R. de Souza (Orgs.), *Psicologia escolar: em busca de novos rumos* (pp. 67-81). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Guzzo, R. S. L. (2003). Educação para a liberdade, Psicologia da libertação e Psicologia escolar: uma práxis para a liberdade. In: S. F. C de Almeida (Org.), *Psicologia Escolar: ética e competência na formação e atuação profissional*. (pp. 169-177). Campinas: Editora Alínea.
- Guzzo, R. S. L. (2008). Formando psicólogos escolares no Brasil, dificuldades e perspectivas. In: S. M. Wechsler (Org.), *Psicologia Escolar: pesquisa, formação e prática* (pp. 75-92). Campinas: Editora Alínea.
- 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.
- Júnior, A. L. (1997). Os sentidos da sexualidade: natureza, cultura e educação. In: J. G. Aquino (Coord.). *Sexualidade na escola: alternativas teóricas e práticas* (pp. 87-96). São Paulo: Summus.
- Lessa, P. V. de & Facci, M. G. D. (2011). A atuação do psicólogo no ensino público do Estado do Paraná. *Revista Psicologia Escolar e Educacional*, 15 (1), 131-141.
- 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 sociohistórica. In: M. E. M. Meira & M. A. M. Antunes (Orgs.), *Psicologia escolar: teorias críticas* (pp. 13-78). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Morais, M. de L. S. e. (2000). Fórum de Saúde Mental. In: B. de P. Souza & M. de L. S. Morais, *Saúde e educação: muito prazer!: novos rumos no atendimento à queixa escolar* (pp. 71-87). São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Moyesés, M. A. M. & Collares, C. A. L. (2010). Dislexia e TDAH: uma análise a partir da ciência Médica. In: Conselho Regional de Psicologia de São Paulo e Grupo Interinstitucional de Queixa Escolar (Orgs.), *Medicalização de crianças e adolescentes: conflitos silenciados pela redução de questões sociais a doenças de indivíduos* (pp. 71-110). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Muñoz, J. M. E. , González, M. T. G. & Domínguez, B. M. (2009). El fracaso escolar como exclusión educativa: comprensión, políticas y prácticas. *Revista iberoamericana de educación*, (50), 41-64.
- Neves, M. M. B. da J. (2007). Formação inicial em Psicologia Escolar: questões apontadas por alunos de graduação. In: H. R. Campos (Org.), *Formação em psicologia escolar: realidades e perspectivas* (pp. 49-67). Campinas: Editora Alínea.
- Neves, M. M. B. da J. (2011). Queixas escolares: conceituação, discussão e modelo de atuação. In: C. M. Marinho-Araújo, *Psicologia Escolar: identificando e superando barreiras*. Campinas: Átomo e Alínea (pp. 175-214).
- Neves, M. M. B. da J. & Almeida, S. F. C. de (2003). A atuação do psicólogo escolar no atendimento a alunos encaminhados com queixas escolares. In: S. F. C de Almeida (Org.), *Psicologia Escolar: ética e competência na formação e atuação profissional* (pp. 83-104). Campinas: Editora Alínea.
- Oliveira, C. B. E. de. & Marinho-Araújo, C. M. (2009). Psicologia escolar: cenários atuais. *Estudos e pesquisas em Psicologia Escolar*, 9 (3), 648-663.
- Patto, M. H. S. (1997). Para uma crítica da razão psicométrica. *Psicol. USP*, 8 (1), 47-62.
- Souza, B. de P. (2007). Apresentando a orientação à queixa escolar. In: B. de P. Souza. *Orientação à queixa escolar* (pp. 97-117). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de. (2010). Reflexões a respeito da atuação do psicólogo no campo da Psicologia escolar/Educacional em uma perspectiva crítica. In: A.M. Machado & M.P.R.de Souza (Orgs.), *Psicologia escolar: em busca de novos rumos* (pp. 149-162). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, B. de P. S. (2010b). Professora desesperada procura psicóloga para classe indisciplinada. In: A. M. Machado & M. P. R. de Souza (Orgs.), *Psicologia escolar: em busca de novos rumos* (pp. 107-116). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de. (2010c). 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 (Orgs.), *Medicalização de crianças e adolescentes: conflitos silenciados pela redução de questões sociais a doenças de indivíduos* (pp. 57-67). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, M. P. R. de. & Silva, S. M. C. da. (2009). A atuação do psicólogo na rede pública de educação frente à demanda escolar: concepções, práticas e inovações. In: C. M. Marinho-Araújo (Org.). *Psicologia escolar: novos cenários e contextos de pesquisa, prática e formação* (pp. 75-105). Campinas: Editora Alínea.
- Souza, M. P. R. de. & Souza, B. de P. (2000). Prefácio. In: B. de P. Souza & M. de L. S. e Moraes (Orgs.), *Saúde e educação: muito prazer! novos rumos no atendimento a queixa escolar* (p. 13-17). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, C. S. de. Ribeiro, M. J. & Silva, S. M. C. da. (2011). A atuação do psicólogo escolar na rede particular de ensino. *Revista Psicologia Escolar e Educacional*, 15 (1), 53-61.
- Vectore, C. & Maimoni, E. H. (2007). A formação do psicólogo escolar e a atuação em instituições infantis: da história às práticas atuais. In: H. R. Campos (Org.), *Formação em psicologia escolar: realidades e perspectivas* (pp. 135-147). Campinas: Editora Alínea.
- 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.

Recebido em 10/10/2012  
Aceito em 24/01/2013

Lorena de Almeida Cavalcante: graduanda do Curso de Psicologia na Universidade Federal da Paraíba.

Fabiola de Sousa Braz Aquino: professora adjunta do Departamento de Psicologia da Universidade Federal da Paraíba.