



MANUAL

Estrutura e categorias da Base de Dados da pesquisa sobre as características da demanda do serviço OQE-IPUSP

2000 a 2016

PLANILHA

Na planilha foram registrados os casos que chegaram e os que foram atendidos no Serviço de Orientação à Queixa Escolar (OQE) oferecido semestralmente pelo Instituto de Psicologia da USP (IPUSP). A tabulação dos dados da clientela permite ao serviço entrar em contato com a demanda dessa população que procura a psicologia para auxiliar em problemas escolares: qual a faixa-etária dos usuários, de que região da cidade vêm essas pessoas, de que escolas (municipais, estaduais ou particulares), e quais as principais queixas relacionadas ou manifestadas no âmbito escolar.

A planilha contém 3 páginas no Excel:

- Inscritos que abriram ficha por telefone mas não vieram para a triagem (sem triagem e sem permanência - **ST**)
- Atendidos que abriram ficha, vieram para a triagem, mas não continuaram no serviço (com triagem e sem permanência - **T**)
- Atendidos que abriram ficha, vieram na triagem e seguiram com o atendimento (**TP**)

1. No primeiro caso - **sem triagem e sem permanência** - o preenchimento da tabela foi realizado com base na ficha preenchida pela secretária ou pelo interessado que veio procurar o serviço. Na ficha, constaram os dados pessoais do cliente e as queixas iniciais do responsável que procurou o serviço em relação ao aluno que “apresenta alguma dificuldade ou problema na escola”.



2. No segundo caso - **com triagem e sem permanência** - o preenchimento da tabela foi guiado pela ficha de inscrição juntamente com dados coletados na conversa da triagem de orientação (T.O.)
3. E no terceiro - **com triagem e com permanência** - o preenchimento foi baseado na triagem e no relatório final do atendimento (em que há campos específicos de “queixa inicial” e “orientações e encaminhamentos”).

SEÇÕES DA PLANILHA

- **Dados pessoais:** Em todas as 3 tabelas/páginas, as primeiras 08 colunas estão preenchidas com os dados pessoais do atendido:
 - **Ordem:** a planilha contém todos os anos referidos na pesquisa, e foi elaborada em ordem alfabética, dentro de cada ano de OQE. Então, cada indivíduo tem o seu número na tabela.
 - **Ano de Inscrição no Serviço:** há indicado, no início da planilha, o ano em que o usuário procurou pelo serviço. Existem códigos numéricos que servem para diferenciar os anos. Eles são apenas códigos utilizados para padronizar e condensar as informações para elaboração de tabelas e gráficos. Por exemplo, o ano de 2000 corresponde ao código de número 1. 2001 corresponde ao código de número 2 e assim por diante.
 - **Nome:** primeiro nome e iniciais dos sobrenomes foi a forma de registro escolhido para manter o anonimato deste população.
 - **Idade;**
 - **Sexo e Código** de cada sexo (sexo feminino - número 1; sexo masculino - número 2);
 - **Escolaridade e Código** da escolaridade (série e em alguns casos ano). Foi usado ano quando foi registrado na ficha de inscrição apenas o ano como escolaridade. [COLOCAR O QUE É CADA UM
 - **Tipo de Escola e Código** de cada tipo de escola: Municipal - 1; Estadual e Aplicação USP- 2; Federal - 3; Particular - 4; Não Consta - 100;



- **Data:** Quando só se tem a Ficha de inscrição, considerou-se o ano que lá está registrado; quando há Triagem foi considerado o ano presente no registro da T.O., mesmo que haja outros procedimentos posteriores);
 - **Período e Código** do Período (Meio-meio - 1; Inteiro - 2); O Período se refere ao semestre do ano letivo em que o atendimento foi realizado. “Meio-meio” e “inteiro” referem-se à identificação de se esse atendimento foi realizado como parte de uma edição do Curso de Aperfeiçoamento em Orientação à Queixa Escolar (cujos alunos realizaram a maioria dos atendimentos), que se desenrolou ao longo de dois meios anos (de agosto de um ano a junho do outro) ou de um ano inteiro (de março a novembro).
 - **Zona e Código** de cada Zona (Norte - 1; Sul - 2; Leste - 3; Oeste - 4; Centro - 5; GPS-Norte - 6; GPS-Sul - 7; GPS-Leste - 8; GPS-Oeste - 9; Não Consta - 100. Quando o usuário é morador de um município da Grande São Paulo, foi preenchido o campo com a sigla “GSP” mais a zona em que o município se encontra em relação ao município de São Paulo)
- **Queixas Pedagógicas e Comportamentais:** Depois das colunas com os dados pessoais, as planilhas contam com 07 colunas sobre Queixas Pedagógicas (QP) e 11 colunas com Queixas Comportamentais (QC), organizadas por letras (QP - de A a G; e QC - de A a J), em que cada coluna/cada letra se refere a uma Queixa, por exemplo QPA - “não memoriza” ou QCA - “briga”. (Será discriminado e detalhado cada categoria de queixa mais adiante).
 - **Queixas Patológicas e Patologias:**
 - Na tabela “ST”, há 9 colunas de Queixas patológicas (QPAT - de A a I).
 - Já nas tabelas “T” e “TP”, além das 9 categorias de queixas patológicas, há também, 9 categorias correspondentes, mas nomeadas como “Patologias” (PAT - igualmente de A a I). Diferenciou-se Queixas Patológicas e Patologias, uma vez que as “QPAT” traduzem situações em que os pais ou a escola apontam que as crianças possuem alguma síndrome ou algum transtorno, mas



esse diagnóstico não é confirmado por nenhum profissional da saúde; enquanto as “PAT” abarcam situações em que a família possui um laudo e um diagnóstico feito por algum profissional. Não há categorias de Patologias na tabela “ST”, uma vez que os interessados não compareceram nem à triagem de orientação, nem a nenhum outro atendimento do serviço, e, assim, a doença, o transtorno ou a síndrome permanecem, no conhecimento do serviço, apenas no campo da Queixa e não de uma patologia confirmada por laudo ou qualquer outro documento constatando o diagnóstico.

- **Orientações e Encaminhamentos:**

- Nas tabelas primeiras do banco de dados, em “ST”, há uma coluna intitulada “orientações”, na qual será indicado o motivo de descontinuidade no serviço após a inscrição, que podem englobar: motivo ignorado, distância da residência, melhora do estudante, entre outros motivos de descontinuidade. Nos segmentos “T” e “TP” há colunas com diversos tipos de encaminhamentos que os usuários poderiam ter. Contudo, no escopo desta pesquisa decidimos não trabalhar com os encaminhamentos e os motivos de desistência. Mas esses dados existem no primeiro banco de dados para futuras pesquisas.
 - T: os interessados compareceram à triagem, mas, por diferentes motivos, não continuaram no serviço.
 - TP: após o atendimento do serviço, pode ter sido oferecido ou não ao atendido algum encaminhamento para continuar seu processo de cuidado e de desenvolvimento após sua saída do serviço de OQE do IPUSP (listados de A a L)

- **Medicamentos:** É a última seção de categorias da tabela, e está presente apenas nas tabelas “T” e “TP”. As colunas são preenchida em caso de o atendido ter tido prescrição, feito uso ou estar em uso de algum medicamento, psicotrópico ou não. Se sim, deverá ser completado, também, o nome do medicamento.



CATEGORIAS

- **Queixas Pedagógicas (QP)**

- **QP-A: Não memoriza:** Casos em que a queixa se refere a esquecimentos do aluno em relação a conteúdos aprendidos - por exemplo, falas como “não se lembra de nada”, “no dia seguinte já se esqueceu”, “não lembra o que eu falo”;
- **QP-B: Dificuldade de leitura e escrita:** Se refere a situações em que o atendido tem queixa de dificuldades na alfabetização e no letramento, e por isso, entende-se que crianças menores apresentariam mais essa queixa. Falas como “não sabe/consegue ler ou escrever”, “dificuldade/não sabe as letras”, “lê devagar”;
- **QP-C: Dificuldade de aprendizagem:** Essa é uma categoria em que a dificuldade pedagógica não é explicitada e foram incluídos casos em que apresentam falas como: “está atrasado”, “tem notas ruins/rendimento baixo/insatisfatório”, “não acompanha a turma”, “dificuldade em tudo”, “não consegue aprender”, “dificuldade de raciocínio”, “raciocínio devagar”, “não consegue fazer a tarefa”, “não sabe nada na sala”;
- **QP-D: Dificuldade de matemática:** Queixas que se referem a conteúdos matemáticos, de números e contas;
- **QP-E: Dificuldade de português:** Essa categoria engloba queixas de alunos que já estão alfabetizados, mas que têm dificuldades em se apropriar da língua escrita. Por exemplo, que apresentam muitos erros de ortografia e de gramática em sua escrita, ou que têm dificuldade de interpretar o conteúdo de textos. São queixas de dificuldades mais finas com a leitura e escrita. Contemplam nessa categoria falas como: “lê e não entende o texto”, “escreve tudo errado”, “comete muito erro de português”;
- **QP-F: Dificuldade de compreensão:** Aqui, constam situações em que o atendido apresenta queixa de não entender o que os outros falam, pedem, solicitam, ou mandam-no fazer. Uma incompreensão no nível da comunicação



interpessoal. Por exemplo, esta categoria não inclui casos de crianças que não conseguem compreender um conteúdo didático, uma questão da lição ou um enunciado escrito, uma vez que essas situações devem estar compreendidas na categoria “Dificuldade de aprendizagem”. Inclui casos em que a criança não entende o que colegas ou adultos enunciam, e aparecem em falas como “não entende o que eu falo”, “a professora explica e ele não entende”;

- **QP-G: Não consta:** Casos em que o atendido não apresenta queixas pedagógicas.

- **Queixas Comportamentais (QC)**
 - **QC-A: Agressividade:** Casos em que o atendido apresenta queixas de brigas, de agressividade, de reações explosivas, de ser nervoso no sentido de irritadiço, de bater ou machucar os outros;
 - **QC-B: Problemas de relacionamento exteriores à criança:** Esta categoria engloba situações em que é relatado bullying, em que a criança sofre discriminação na escola (pela sua origem, sua etnia, por algum aspecto físico ou intelectual), em que a criança se encontra oprimida por exclusão ou chacota dos colegas. Podem ser entendidas situações pertencentes a essa categoria falas como: “os amigos zoam porque não sabe ler”, “até hoje os colegas enchem o saco por causa de evento x”, “sofre bullying”. Situações adversas para a criança dentro da escola;
 - **QC-C: Comportamento estranho:** São incluídas nesta categoria, situações em que os responsáveis, a escola, ou outras fontes de contato apontam como um comportamento estranho, que não é “normal” para sua faixa etária;
 - **QC-D: Bagunça, brinca e conversa demais:** Queixas que dizem respeito a um comportamento que atrapalha o rendimento da criança e da sala em relação ao processo de aprendizagem;
 - **QC-E: Desobedece:** “Mal-educado”, “não se comporta”, “indisciplina”, “não faz o que é solicitado”, “não obedece”;



- **QC-F: Dificuldade de linguagem:** Refere-se à dificuldade externalizada pela criança nos distintos momentos de comunicação dentro da escola, seja com colegas ou com profissionais da Educação;
 - **QC-G: Agitação:** “Não para quieto”, “não fica parado”, “fica circulando pela sala”, é o tipo de queixa que se refere ao momento de estar concentrado em determinada atividade;
 - **QC-H: Ansiedade/nervosismo:** Queixa de ansiedade e nervosismo no sentido de um comportamento mais recolhido, com demonstração de medo, insegurança, baixa-autoestima, timidez - não falar com ninguém ou falar muito pouco, ficar sozinho no canto, não se relacionar com colegas, assustado;
 - **QC-I: Desinteresse:** Queixas em que o aluno apresenta sinais de desinteresse na aprendizagem, muitas vezes com relatos de **distração, falta de concentração, preguiça**, falta de engajamento. Essa queixa é evidenciada em falas como: “não faz ou não quer fazer a lição/tarefa/atividade”, “não faz nada na sala/aula”, “não quer aprender”, “se recusa a fazer lição”, “não quer ir para a escola/se recusa a ir para a aula”, “não gosta de estudar”, “enrola para fazer a lição”;
 - **QC-J: Não consta:** O atendido não apresenta queixas comportamentais;
 - **QC-K: Sintoma psicossomático:** O atendido apresenta reações corporais, físicas, fisiológicas frente a situações adversas. Por exemplo, situações em que o atendido sente dores de barriga, dores de cabeça, vômitos depois de um episódio adverso na escola, ou antes de ir para a aula.
- **Queixas Patológicas e Diagnósticos Patológicos**
 - **QPAT-1 ou PAT-1 - Síndromes:** Categoria que inclui um fenômeno mais genético (exemplo: Síndrome de Down);
 - **QPAT-B ou PAT-B - T.D.A/H:** Refere-se ao Transtorno de Déficit de Atenção (com ou sem) Hiperatividade;



- **QPAT-C ou PAT-C - Comprometimento físico-motor:** Quaisquer tipo de deficiência ou comprometimento físico que gere barreiras no desenvolvimento da pessoa;
 - **QPAT-D ou PAT-D - Comprometimento de linguagem:** Dificuldade e/ou comprometimento no sistema fonoaudiológico;
 - **QPAT-E ou PAT-E:** Dislexia;
 - **QPAT-F ou PAT-F:** Deficiência mental/intelectual;
 - **QPAT-G ou PAT-G: Deficiência sensorial:** Não ouve, não enxerga;
 - **QPAT-H ou PAT-H:** Epilepsia;
 - **QPAT-I ou PAT-I: Esquizofrenia e transtornos:** Mais relacionados a fenômenos psíquicos, por exemplo, autismo.
-
- **Encaminhamentos (com triagem e sem permanência)**
 - **Enc-A: Sem encaminhamento do inscrito/aguardando desenrolar -** Situação em que o interessado comparece à Triagem de Orientação, mas, a conversa na triagem deu indícios de que talvez não haja necessidade de um acompanhamento no serviço, uma vez que a situação que primeiro trouxe a pessoa à OQE parece estar se desenrolando com menos dificuldade e o aluno e sua rede parecem estar dando conta sozinhos;
 - **Enc-B: encaminhamento do inscrito para psicólogo -** Encaminhamento para psicoterapia, tanto por achar que cabe mais à demanda dos inscritos, quanto em casos de procurar possibilidades de cuidados mais próximos da residência;
 - **Enc-C: Encaminhamento do inscrito para psicopedagogo/aula particular/reforço (área pedagógica) -** Em casos de encaminhamento para complementação pedagógica dentro ou fora da escola;
 - **Enc-D: Encaminhamento do inscrito para OQE externa (particular ou ONG) -** Encaminhamento para outro serviço de atendimento à queixa escolar
 - **Enc-E: Encaminhamento do inscrito para outro atendimento da saúde -** exemplos: medicina, fonoaudiologia, oftalmologia, fisio...);



- **Enc-F: Encaminhamento do inscrito para outro serviço que não de saúde**
- encaminhamento para outros serviços, mas não necessariamente de saúde, como esporte, música, arte, recreação;
- **Enc-G: Encaminhamento da família para o psicólogo** - Encaminhamento para terapia de família ou encaminhamento de algum membro da família, que não o inscrito, para uma psicoterapia;
- **Enc-H: Encaminhamento da família para outro atendimento de saúde;**
- **Enc-I: Encaminhamento da família para outro serviço que não de saúde (convivência, esporte);**
- **Enc-J: Não consta;**
- **Enc-K: Desistente após triagem**

- **Encaminhamentos (com triagem e com permanência)**
 - **Enc-A: Sem encaminhamentos** - indica que a rede que se insere a OQE foi mobilizada, no sentido de possibilitar ao atendido meios próprios para a solução da/s queixa/s;
 - **Enc-B: Encaminhamento do inscrito para psicólogo** - Encaminhamento para que o inscrito continue seu cuidado em uma psicoterapia;
 - **Enc-C: Encaminhamento do inscrito para psicopedagogo/aula particular/reforço (área pedagógica);**
 - **Enc-D: Encaminhamento do inscrito para OQE externa (particular ou ONG);**
 - **Enc-E: Encaminhamento do inscrito para outro atendimento da saúde;**
 - **Enc-F: Encaminhamento do inscrito para outro serviço que não de saúde;**
 - **Enc-G: Encaminhamento da família para o psicólogo;**
 - **Enc-H: Encaminhamento da família para outro atendimento de saúde;**
 - **Enc-I: Encaminhamento da família para outro serviço que não de saúde (convivência, esporte);**
 - **Enc-J: desistência durante o processo;**



- **Enc-K: Encaminhamento para continuar no próprio serviço (OQE-IPUSP);**
- **Enc-L: Não consta.**

- **Medicamentos (MT)**
 - **MT-A: Fazendo uso de não-psicotrópicos;**
 - **MT-B: Fazendo uso de psicotrópico (quais) -** remédios que agem no Sistema Nervoso Central produzindo alterações de comportamento, humor e cognição (por exemplo, antidepressivos, estabilizadores de humor, anfetaminas...);
 - **MT-C: Receitado psicotrópico, mas nunca foi tomado (quais?);**
 - **MT-D: psicotrópico já tomado, mas parou (quais?)**