



# Questões do Cotidiano Escolar: (Re)Conhecendo os Pedidos das Escolas

Iara Susi Maria Silva  
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo  
São Paulo, 2016



# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Metodologia</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Desenvolvimento - O NAAPA e a demanda escolar</b>	<b>9</b>
3.0.1	História do NAAPA – o que é? Como opera? . . . . .	9
3.0.2	Queixas: demandas encaminhadas ao NAAPA DRE Pirituba/Jaraguá	11
3.0.3	Orientação à Queixa Escolar . . . . .	22
<b>4</b>	<b>Considerações Finais</b>	<b>27</b>
<b>5</b>	<b>Bibliografia</b>	<b>29</b>



# 1 INTRODUÇÃO

Durante a minha formação em psicologia, como estagiária na clínica e em escolas, recebia crianças com queixas sobre as singularidades no seu processo educacional. Depois de formada, fui trabalhar na Diretoria Regional de Ensino de Pirituba/Jaraguá – compondo a equipe multidisciplinar – que apoiava o CEFAI (Centro de Formação e Acompanhamento à Inclusão). A equipe multidisciplinar era muito requisitada pelas escolas, que viam na ação de uma equipe externa à escola, a solução para os desafios no trabalho educacional. Sempre havia muitas demandas e solicitações de atendimento terapêutico individual aos alunos, mesmo quando as dificuldades envolviam conflitos existentes entre alunos, familiares e professores, este não era o objetivo do trabalho desta equipe. Chamava atenção a semelhança e a repetição de queixas de diferentes escolas, parecendo haver uma idealização do aluno perfeito.

A queixa escolar é um fenômeno constante e presente nas escolas, no trabalho educativo ocorre as dificuldades inerentes ao processo de ensinar e aprender. Na história da educação pública, era comum atribuir aos alunos a responsabilidade pelas suas dificuldades. Por muito tempo, esta foi uma concepção presente, baseada em um olhar fragmentado que considerava apenas a criança, os alunos que não aprendiam eram encaminhados para classes especiais ou reprovados, ainda assim, era comum a aprendizagem escolar destes indivíduos permanecer estagnado. A psicologia como ciência tinha participação ativa neste processo, por meio de provas e testes que selecionavam e classificavam os alunos apto e não aptos a aprender. A ciência psicológica avançou muito nos modos de compreender as questões escolares, mas ainda há resquícios deste trabalho inicial entre educação e psicologia que precisam ser problematizados na sua integralidade para serem superados.

É importante destacar que produções científicas foram e estão sendo desenvolvidas para pensar as dificuldades escolares de forma ampliada, buscando um olhar integrado das experiências dos alunos. No cenário brasileiro, desde década 80, organizou-se um grupo de profissionais críticos aos modos de trabalho na educação, a principal referência



é Maria Helena Souza Pato. Houve uma contribuição significativa da Psicologia Escolar e Educacional Crítica, como explicou Lima (2011), para pensar o encontro entre o sujeito humano e a educação e seus processos subjetivantes. A autora ainda destaca que o pensamento crítico reforça a importância de olhar para a “constituição histórica, cultural, social, política e relacional do fenômeno educacional e dos obstáculos que se interpõem entre os sujeitos e o conhecimento” (p.27). Somos convidados por Souza (2010) a mudar a perspectiva do olhar para as questões -escolares:

As explicações para o fenômeno do fracasso escolar foram marcadas por análises do processo ensino-aprendizagem que se voltaram às capacidades e processos internos daquele que aprende, deixando de lado a pesquisa das condições de ensino em que o fracasso emergiu. Isto é, enfocaram o polo da aprendizagem, o aluno-problema, sem considerar o do ensino. A natureza dialética da relação entre estes dois componentes centrais do processo de produção do fracasso escolar deixou de ser apreendida. (p.13)

O convite é pensar a natureza dinâmica e complexa do encontro ensino- aprendizagem entre aluno e escola de forma. Ter cuidado para não simplificar esta relação por meio de conclusões precipitadas diante das crianças que tem dificuldades em sua vida escolar.

Em 2015, passei a integrar um novo serviço na DRE denominado NAAPA (Núcleo de Acompanhamento e Apoio para Aprendizagem). O NAAPA é um serviço inserido na SME (Secretaria Municipal de Educação) da cidade de São Paulo que recebe pedidos das escolas para lidar com as dificuldades existentes no processo de ensino-aprendizagem dos alunos. A equipe é composta por psicopedagogo, psicólogo, fonoaudiólogo e assistente social, existindo uma equipe por DRE (Diretoria Regional de Ensino), as intervenções ocorrem junto as unidades escolares. O princípio norteador do NAAPA objetiva incluir no trabalho escolar as produções científicas e legislativas mais recentes produzidas no campo de cuidado das crianças e adolescentes, conforme explicitado pela SME no Caderno de Debates do NAAPA (2016):

A orientação deste serviço vincula-se com princípios de uma educação comprometida com a ética, a cidadania, a garantia de direitos, na perspectiva de problematização de práticas excludentes e alheias à diversidade dos(as) educandos(as), dos(as) educadores(as) e de toda comunidade educativa, considerando o acúmulo de discussões acadêmicas, programas institucionais, políticas públicas e legislações, para que sejam a tônica das formações de educadores(as), bem como a diretriz do trabalho... (p. 11)

É um serviço de atendimento à escola, cuja natureza é convidá-las a processarem novos conceitos para as dificuldades escolares enfrentadas por crianças e adolescentes. É



um trabalho que há o reconhecimento da queixa escolar e o sofrimento dos indivíduos envolvidos. Apoiando as instituições a perceberem como estão implicadas nos problemas que atravessam e em buscarem formas de enfrentamento.

Observa-se que as escolas têm buscado atendimento no NAAPA, seja pela curiosidade em saber como é o trabalho, seja para trazer suas dificuldades e pedir auxílio. O objetivo desta pesquisa é conhecer a demanda de trabalho que chegou ao NAAPA da DRE Pirituba/Jaraguá em 2015 e caracterizar o perfil da queixa escolar. Assim é possível conhecer melhor os desafios que estão sendo apresentados para este novo serviço, esta é a principal contribuição social desta pesquisa. Foi investigado outras pesquisas que realizaram a caracterização do perfil de crianças e adolescentes com queixas escolares nos serviços de saúde e/ou educação que atendem à situações semelhantes. Segue os dados abaixo:

Em Souza (1996), parte de sua tese de doutorado foi composta por investigação de prontuários de clínica-escola em serviço de atendimento à psicologia. Foi identificado que os pedidos com queixa escolar se referiam às crianças de 7 à 12 anos de idade, inseridos nas séries iniciais do fundamental (1<sup>a.</sup> a 3<sup>a.</sup> série); 70% dos encaminhados era do sexo masculino; 24% das queixas era exclusivamente de aprendizagem, 19% das queixas era exclusivamente de comportamento e 26% das queixas envolviam problemas de aprendizagem e comportamento.

Souza e Sobral (2013), discutindo sobre o perfil de crianças e adolescentes que foram encaminhados para atendimento psicológico em função de questões escolares no ano de 2005, mostra que a faixa etária mais comum é de 7 à 12 anos; 79% era do sexo masculino; 76% dos alunos frequentam ensino infantil e fundamental I.

Em pesquisa mais recente, divulgada em relatório interno, sobre o perfil do público encaminhado com queixa escolar ao serviço psicológico mostrou que 62,10% era meninos e 37,90% era meninas. A faixa etária que predominava correspondia dos 8 aos 13 anos; A série escolar mais comum corresponde aos anos do ensino fundamental – do 2<sup>o.</sup> ao 6<sup>o.</sup> Ano. A queixa predominante foi comportamento/ pedagógica com 63,60%.

Os dados mostram semelhanças no perfil do público que é encaminhado por questões escolares para serviços de atendimento psicológico. O objetivo desta pesquisa é identificar o perfil do público e das queixas encaminhadas ao setor do NAAPA DRE P/J e discutir se há diferenças entre os resultados e os dados apresentados pelas pesquisas.

O NAAPA é uma política pública, cuja natureza do serviço é receber os pedidos das escolas que enfrentam impasses no seu trabalho de escolarização, acolhendo-as de forma



cuidadosa e dando vozes a estas experiências. Souza (2016) defende que os encaminhamentos são expressões das dificuldades vividas no dia a dia da escola. (p.62). A primeira ação é pedir as escolas o preenchimento de um formulário com os dados principais dos alunos e um breve relato da queixa escolar, contando a história da dificuldade. Os dados utilizados na pesquisa foram retirados deste formulário.

Não tenho a pretensão de esgotar a compreensão das queixas escolares, farei uma investigação simples sobre um tema complexo que envolve muitos atores, diversas experiências e paradigmas. Saliento que a identificação deste perfil não tem como meta definir padrões ou expressões imutáveis das crianças/ adolescentes que tenham dificuldades no seu processo escolar, e muito menos padrões de funcionamento das escolas. Mas sim demonstrar o fenômeno das queixas endereçadas ao NAAPA em 2015, sendo um estudo que representa um cenário datado e contextualizado. Seguindo os princípios éticos da epistemologia qualitativa de Gonzalez Reys (2002), lembro que todo estudo é singular, principalmente no campo das ciências humanas, não há como generalizar as informações construídas, predizendo comportamentos como únicos e imutáveis, rompendo assim com as práticas científicas que desconsiderando contexto histórico, cultural e singular das experiências humanas.



## 2 METODOLOGIA

O objetivo da pesquisa é conhecer a demanda de trabalho e caracterizar o perfil da queixa escolar enviada ao NAAPA da DRE P/J no ano de 2015. É um estudo exploratório, visto que serão levantados dados numéricos, tipos de queixas e correlações entre as quantidades e as queixas. O caráter qualitativo se dar na medida que investiga uma realidade construída por pessoas, produzida pelas experiências do cotidiano escolar, onde origina as queixas escolares. A pesquisa será guiada pelos princípios da epistemologia qualitativa, que considera a produção científica como expressão dos modos de vida, a participação da subjetividade do pesquisador na produção das ideias que compõe as informações, tendo ele papel ativo na produção de dados, por meio da leitura e interpretação da realidade no processo de compreensão sobre a realidade. Gonzalez Rey (2002) esclarece que o conhecimento é produzido e interpretado, nos convida a ver a ciência para além da racionalidade fria que busca “verdades”, ele define ciência como “expressão íntegra do fluxo da vida humana, que se realiza através de sujeitos individuais, nos quais sua experiência se concretiza na forma individualizada de sua produção” (p. 28), esclarecendo que o pesquisador busca compreender o mundo ao seu redor para construir entendimento da realidade, destaca ainda que toda produção científica correlaciona-se ao contexto cultural histórico.

Para obtenção dos dados foi feita análise de documentos. Estes documentos são formulários preenchidos pelas escolas solicitando intervenção do NAAPA, nos quais consta os dados básicos de identificação dos alunos, da escola e breve relato do problema. O pedido das escolas chega ao setor por diversos canais de comunicação: telefone, presencial, e-mail, o preenchimento deste formulário via registro escrito é fundamental para compor as ações desenvolvidas nas unidades. Um ponto interessante deste documento é a valorização da expressão espontânea da escola, a partir do pedido “breve relato da queixa” é permitido que a unidade escolha a forma que apresentará o problema.

Por meio destes formulários, foi selecionado os seguintes dados: escola, bairro, aluno, idade, gênero, ano escolar, período, tipo de queixa e descrição integral da queixa. Foram



digitados em planilha eletrônica do Excel, para organização e manipulação, de modo que as informações se aproximassem do objetivo da pesquisa. As informações relativas as escolas e alunos foram mantidas sob sigilo, ao longo do estudo as unidades escolares serão identificadas por números. Os alunos serão mencionados apenas a quantidade em relação aos aspectos investigados.

Deste processo foi possível fazer levantamento da quantidade de escolas, a quais distritos pertencem, números de alunos apontados por cada unidade, por nível de ensino, por ano escolar, por gênero, tipo de queixa e conteúdo da queixa. Considerando o conteúdo das queixas, elas foram classificadas em três categorias: pedagógica, comportamento e vulnerabilidade, visando apresentar um panorama global das queixas. As queixas foram distribuídas entre elas, conforme a tabela 1 e seguiu o que compreendo por dificuldades nestes campos específicos.

Os dados, resultados serão apresentados no próximo capítulo, por meio de representação gráfica e discussão. Após a identificação dos dados objetivos, haverá correlação com a descrição das queixas pormenorizadas e discussão dos aspectos mais relevantes e por fim comparação as informações levantadas na introdução.





TABELA 1: Distribuição da síntese das queixas por categorias

COMPORTAMENTO	PEDAGÓGICO	VULNERABILIDADE
Ateração no desempenho neuropsicomotor situ no processamento auditivo central	Dificuldade com cálculos matemáticos	Ausência de transporte escolar
Aterações na psicomotricidade	Copieta	Difícil comunicação com mãe - ela é muda
Autogressão	Dificuldade de compreensão	Falta de projeto de vida, exposição à violência
Baixa estima por si	Dificuldade em realizar as tarefas	Família em situação de pobreza extrema
Brinca durante a aula	Dificuldade na leitura e escrita	Família negligente
Choro excessivo	Dificuldade no raciocínio lógico	Frequência escolar irregular
Comportamento agitado	Não aprende	Gravidez na adolescência
Comportamento agressivo	Não está alfabetizado	Necessita de atendimento na área da saúde
Comportamento apático e desmotivado	Não memoriza	Problemas de saúde que impede realizar atividade física
Comportamento disperso	Não sabe fazer uso dos materiais escolares	Saúde comprometida
Comportamento indisciplinado	Não tem noção espacial, temporal e de proporção	Situação de abrigo institucional
Comportamento infantilizado	Necessita de ações em conjunto ao CEFPI	Suspeita de uso de drogas
Comportamento tímido	Suspeita de deficiência intelectual	Suspeita de violência doméstica
Conversa com objetos	Suspeita de epilepsia	
Conversa muito	Não realiza as tarefas	
Defecou várias vezes na roupa		
Dependente no uso do banheiro		
Desinteressado		
Dificuldade de concentração		
Dificuldade em interagir com grupo		
Dorme na sala		
Fala cantado e fantasias ca		
Fala ininteligível		
Masturba-se na aula		
Não brinca		
Não cumpre regras e combinados		
Não expressa sentimentos		
Retrasso na linguagem		
Sofre bullying		
Sofre agressão dos colegas		
Suspeita TDAH		
Tem crises nervosas		
Tem medo		



## **3 DESENVOLVIMENTO - O NAAPA E A DEMANDA ESCOLAR**

### **3.0.1 História do NAAPA – o que é? Como opera?**

O NAAPA é um serviço inserido na política educacional da Cidade de São Paulo, foi implantado por meio da portaria 6566 em novembro de 2014 nas Diretorias Regionais de Educação, sendo uma Equipe de sete pessoas por unidade: sendo quatro pessoas professores de carreira pública com a formação exigida (psicólogo, psicopedagogo) e outras três pessoas são profissionais empregados por convênio (assistente social, fonoaudiólogo, psicólogo).

O NAAPA se originou a partir de duas Leis: a 15719 de 24/04/2013, que dispunha sobre a implantação de assistência psicopedagógica na rede municipal de ensino; e a Lei 15960 de 08/01/2014 que orientava o serviço de assistência psicológica ao estudante. O objetivo destas leis era oferecer apoio ao processo educacional dos estudantes que apresentassem dificuldades no seu processo escolar. Posteriormente foram lançados decretos regulamentando estas leis: 54769 de 17/01/2014 e 55309 de 17/07/2014. A orientação principal do decreto 54769 foi regulamentar o trabalho psicopedagógico focando a atuação do psicopedagogo a nível institucional. O decreto 55309 propõe que o trabalho do psicólogo seja feito em conjunto ao do psicopedagogo também voltado para a equipe escolar, além de ter ações junto aos alunos e as famílias, intervindo nas inter-relações existentes na escola. Ambos os decretos deixam claro que o objeto principal de trabalho são os alunos e as dificuldades no processo escolar, o meio para alcançar este objetivo é realizar ações junto à equipe escolar.

A portaria 6566 de 24/11/2014 apresenta oficialmente o NAAPA, tem como orientação geral do serviço a construção de ações que considere os contextos sociais, escolares, educacionais e o projeto político-pedagógico das unidades educacionais em articulação as áreas da Saúde, da Assistência Social, dos Direitos Humanos, da Justiça e outras, além de realizar o serviço itinerante as escolas.



Até aqui vimos que houve duas leis principais que dispôs a implantação do serviço do NAAPA possibilitando a inserção dos profissionais da psicopedagogia e da psicologia no espaço escolar. Vale a pena acrescentar que concomitante a estas leis, ocorria outro trabalho nas DRE's, no setor do CEFAl's realizado por Equipe Multidisciplinares (Psicólogo, Fonoaudiólogo e Assistente Social), que tinham por objetivo apoiar o CEFAl na identificação de crianças com possíveis alterações no desenvolvimento global que caracterizasse necessidade de atendimento escolar especializado. Este atendimento não se restringia ao público de inclusão, os alunos encaminhados para este serviço apresentavam diversas dificuldades no espaço escolar, sendo quantidade significativa de crianças que apresentavam discrepâncias entre a série escolar e o aprendizado adquirido formalmente. Muitas vezes constituía-se uma situação conflituosa entre família e escola; ou famílias não conseguiam acessar os serviços públicos, ou escolas não entendiam o funcionamento da rede de proteção. Havia pouca possibilidade de mudança na vida escolar destes estudantes, uma vez que eles não apresentavam questões no campo das deficiências, não tinham apoio escolar via CEFAl. Professores e alunos permaneciam sem apoio de políticas voltada as dificuldades escolares.

Neste contexto que o NAAPA surge, cuja ação principal é o trabalho no espaço escolar, buscando problematizar junto ao coletivo escolar concepções sobre os processos de trabalho, permitindo que a unidade construa ações de enfrentamento nas dificuldades de ensino-aprendizagem. São intervenções a nível institucional que busca respeitar o trabalho da escola e movimentar olhares cristalizados a partir dos casos apresentados pela escola.

A Equipe do NAAPA trabalha sob a perspectiva da não medicalização da sociedade, o termo medicalização refere às ideias que reduzem problemas de diversos âmbitos (sociais, políticos, econômico, históricos) a causas exclusivamente biologizantes, priorizando cuidado apenas ao corpo e seu funcionamento orgânico. De modo a não naturalizar e não individualizar as diversas expressões das crianças e dos adolescentes, que apresentam comportamentos e jeitos de ser que são expressões de vivências cotidianas. Por isso é importante ter uma compreensão ampliada sobre o contexto escolar e história destes alunos.

O trabalho da Equipe NAAPA é desenvolvido junto ao grupo escolar, a intervenção em cada caso é pensada a partir das queixas. Geralmente as ações iniciam em conhecer a escolar, o professor, os projetos pedagógicos, o que se sabe sobre os alunos envolvidos na queixa. Quando necessário, reservamos um momento para conhecer o aluno, ou a classe (quando a queixa refere a um grupo), até mesmo a família, desta forma planejando e



iniciando as ações interventivas, respeitando o princípio geral do NAAPA.

### **3.0.2 Queixas: demandas encaminhadas ao NAAPA DRE Pirituba/Jaraguá**

O título da pesquisa enfatiza a importância de Conhecer e REconhecer as queixas escolares, legitimando sua existência, para assim abrir caminhos para sua problematização e modificação. Enxergar as dificuldades existentes no processo de escolarização nos leva a construir perguntas sobre o que acontece na relação ensino-aprendizagem entre o aluno e a escola que produzem entraves para sua efetivação. Pensando deste modo nos colocamos em uma relação horizontal junto às escolas para conversarmos sobre esta realidade recorrente e delicada, o trabalho do NAAPA não é buscar culpados, mas investigar e investir na qualidade das mediações no processo de aprendizagem, conforme seus princípios orientadores.

Para apresentar os resultados sobre as queixas, partir de uma perspectiva mais ampla para uma menor, ou seja, iniciei com a identificação territorial dos bairros que são atendidos pela DRE, até a caracterização pormenorizada da queixa.

Atualmente a Diretoria de Ensino de Pirituba/ Jaraguá é responsável pela organização escolar em uma parte da região noroeste da cidade de São Paulo. Abrangendo os bairros: Anhanguera, Jaraguá, Jaguaré, Lapa, Pirituba, Perus, Perdizes, Parque São Domingos, Vila Jaguará e Vila Leopoldina. Um dos objetivos do NAAPA é a construção do trabalho em rede, para isso é importante conhecer os territórios e seus serviços. A tabela 2 foi construída para demonstrar a quantidade total de escolas e alunos que procuraram o NAAPA em 2015, de acordo com a distribuição territorial. Os dados mostram que em 2015, quarenta e cinco escolares procuraram o setor, apresentando ao total 294 alunos. Por ordem decrescente do maior para o menor, tivemos no território do Jaraguá 16 unidades educacionais apresentando 127 alunos com questões escolares, representando 43% do total da demanda; Em seguida no território de Pirituba (compreende Pirituba e Parque São Domingos) 11 unidades apresentaram 68 alunos, representando 23% do total; na região do território Anhanguera houve 6 unidades que apresentaram 41 alunos, representando 14% da demanda; em Perus houve 5 unidades apresentando 32 alunos, representando 11% da demanda; na Vila Jaguará houve 4 unidades apresentando 14 alunos, representando 5%; os últimos territórios foram a Lapa (abrangendo a Vila Leopoldina), houve 2 unidades apresentando 10 alunos, representando 3% e Jaguaré com 1 unidade apresentando no total 2 alunos.



**Tabela 2: Identificação do Território e o número de escola/ Aluno por região**

<b>Território</b>	<b>Quant. Escolas</b>	<b>Quant. Alunos</b>	<b>Aluno %</b>
ANHANGUERA	6	41	14%
JAGUARA	4	14	5%
JAGUARE	1	2	1%
JARAGUA	16	127	43%
LAPA	2	10	3%
PERUS	5	32	11%
PIRITUBA	11	68	23%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Abaixo foi feita a representação gráfica da quantidade de alunos distribuídos nestes territórios. Observa-se que a maior demanda de queixa ao NAAPA corresponde à região do Jaraguá (43%). É uma região ampla e distante do Centro da cidade, concentra alto número de crianças e jovens, muitos de família de classe econômica baixa, que tem a escola como principal serviço público. Este mapa demonstra a importância de buscar outros serviços que complemente a rede de proteção de crianças e adolescentes. Não é toa que desta região aparece a queixa escolar: *“Falta de projeto de vida, exposição à violência”*. EMEF 16 (gráfico 2; tabela 7)

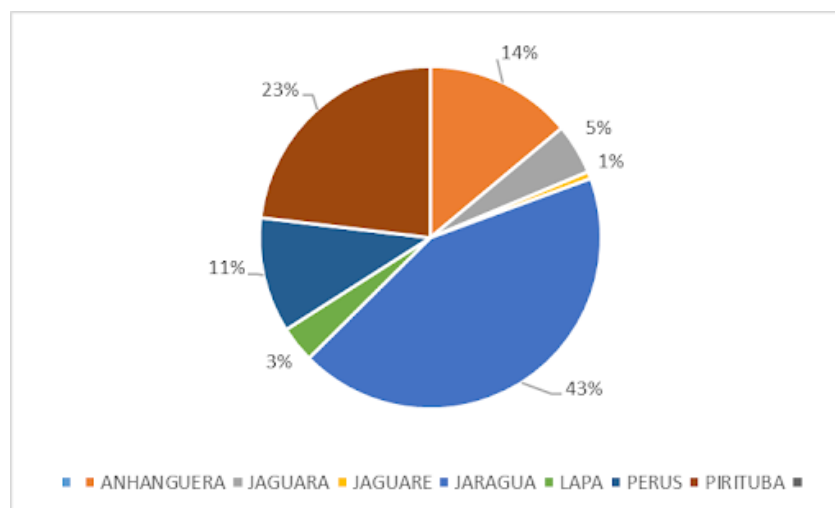


Figura 1: Gráfico 1: Quantidade de alunos em % distribuídos por território



De posse deste número: 45 escolas procuraram o serviço do NAAPA, apresentando 294 alunos com dificuldades no processo escolar, foi construído o gráfico 2 para identificar o número de alunos que cada escola encaminhou com queixa escolar. Houve unidades de EMEF (escola municipal de ensino fundamental) que encaminharam um número significativo de alunos, destacando a EMEF 16 encaminhou 30 alunos, EMEF 24 encaminhou 28 alunos, EMEF 27 encaminhou 24 alunos, EMEF 5 encaminhou 23 alunos e as EMEF's 12 e 13 cada uma encaminhou 22 alunos. Do total de 45 escolas, 9 instituições encaminharam mais de 10 alunos com dificuldade escolar. Talvez o número alto de encaminhamentos, seja a manifestação das antigas ideias no campo escolar, acusando apenas aluno como problema. Ou reflexo de uma instituição com relações internas muito desgastadas e pouco produtora de mudanças. Enfim são hipóteses que acabam sendo verificadas e revistas quando começa o atendimento do NAAPA a estas escolas.

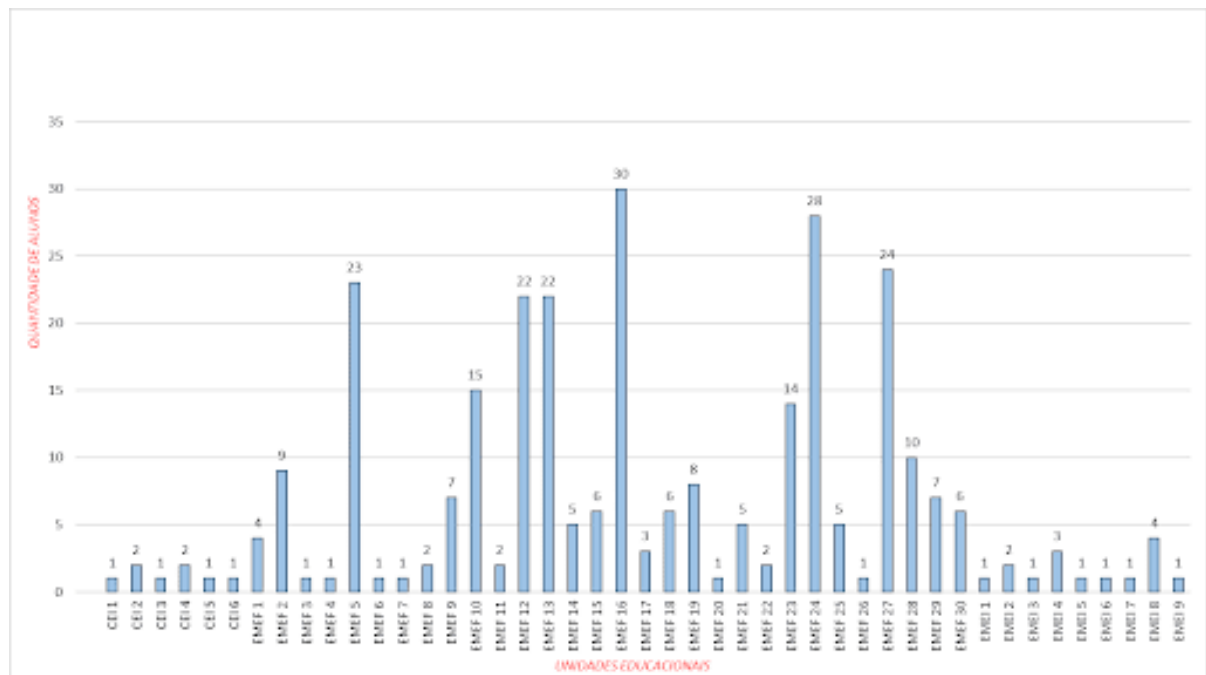


Figura 2: Gráfico 2: Quantidade de alunos em número absolutos por unidade educacional encaminhados para o serviço do NAAPA em 2015

Outro ponto importante foi identificar os níveis escolares em que estes alunos estão inseridos. A tabela 3, mostra que do total de 294 alunos, 23 (7,8%) estão no ensino infantil – corresponde à CEI e EMEI -; 159 (54,1%) estão no fundamental I – do 1º. ao 5º. ano; 109 (37,1%) estão no fundamental II – do 6º. ao 9º ano; 1(0,3%) aluno estava no ensino médio e 2 (0,7%) estavam no EJA. Estes dados demonstram que em todos níveis escolares houve procurar pelo trabalho do NAAPA. O período do Ensino Fundamental está em maior número, pois inicialmente o serviço foi divulgado dando prioridade a este ciclo de ensino, que acaba sendo o período mais crítico, onde iniciar oficialmente



o processo alfabetização. As unidades escolares demonstram muita preocupação com a aproveitamento e rendimento escolar dos seus alunos visando a alfabetização, não é raro aparecer até mesmo na educação infantil. Nas várias visitas realizadas a este nível escolar, foi comum ouvir preocupações das professoras e coordenadoras sobre a forma a criança conseguirá se apropriar do processo escolar no ensino fundamental. A alfabetização parece representar socialmente o principal produto da aprendizagem, tem este valor tanto para professores quanto para os alunos e seus pais. Há muito sofrimento em ambas as partes quando este processo não ocorre dentro do tempo estabelecido pelos ciclos de ensino. Observo que as escolas, diante da dificuldade de leitura e escrita das crianças, formulam hipóteses que justifiquem o atraso. Algumas parecem precipitadas, como já vimos professores reduzir o fato de uma criança não ter se alfabetizado no primeiro ano escolar a uma suposta deficiência intelectual.

**Tabela 3: Distribuição dos alunos nas escolas de acordo com o nível escolar**

Nível Escolar	Número de Escola	Número de Alunos	Alunos %
EDUCAÇÃO INFANTIL (CEI /EMEI)	15	23	7,8%
FUNDAMENTAL I (EMEF)	30	159	54,1%
FUNDAMENTAL II (EMEF)	*	109	37,1%
ENSINO MÉDIO (EMEFM)	*	1	0,3%
EJA (EMEF)	*	2	0,7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

\* As EMEF's oferecem ensino fundamental I e II simultaneamente, como também Ensino Médio e EJA, totalizam 30 unidades

A tabela 4 apresenta os alunos com queixas escolares distribuídas por gênero e ano escolar. Ao total o NAAPA recebeu o encaminhamento de 294 crianças, deste grupo 69 foram meninos e 31% foram meninas. Na educação infantil já aparece esta diferença de quantidade de acordo com o gênero: do total de 23 alunos encaminhados nesta fase do ensino – 17 eram meninos e 6 eram meninas, revelando como os comportamentos ligados ao gênero tem expressão desde a primeira infância. Esta diferença permanece no primeiro ano do ensino fundamental - 12% do grupo de meninos (24 crianças), enquanto 7% do grupo de meninas (6 crianças).



Comparando com o total de 294 queixas, 30 crianças foram encaminhadas no primeiro ano, ou seja, 10%. Demonstrando como é importante pensar o acolhimento dos alunos desde o início do ensino fundamental. A partir do segundo ano, a porcentagem de meninos e meninas que apresentaram questões no processo escolar se assemelham, permanecendo assim no 2º, 3º, e 4º anos. O 3º ano escolar representou a maior porcentagem de queixas nos dois generos, 17% do total das queixas se referiam a crianças neste ano. Na politica pedagógica do ensino municipal, este é o ano que se encerra o ciclo de alfabetização e é permitido a reprovação, as escolas ficam aflitas com esta realidade, encaminhando um número alto de alunos deste ano escolar.

Na queixa de alunos do 5º ano há algumas inversões, foram 10% do grupo das meninas e 5% do grupo dos meninos foram encaminhados. Podemos pensar que algumas característica de comportamento das meninas podem ocultar suas dificuldades nos anos iniciais, mas ao final do ensino fundamental evidencia que este grupo não adquiriu as competências e habilidades esperadas para o período. No começo do ensino fundamental II, no 6º. ano a queixa de meninas, em porcento, é superior ao dos meninos. Este quadro modifica-se nos 7º. e 8º. Ano, o grupo dos meninos, em porcento, volta a ser superior quando comparada ao grupo das meninas. No 9º. ano há uma mudança drastica nas porcentagens de meninos, sendo notoriamente menor, apenas 1% dos grupo dos meninos, enquanto as meninas foi 8% do seu grupo. No ensino médio e EJA, o grupo de meninos e meninas se apresentaram em porcentagens semelhantes.

**TABELA 4: Quantidade de alunos distribuidos por ano escolar e por gênero**

ANO ESCOLAR	FEMININO	MASCULINO	FEMININO %	MASCULINO %	Total	TOTAL %
BERÇARIO	1		1%	0%	1	0,3%
MINI-GRUPO	1	6	1%	3%	7	2,4%
INFANTIL 1	2	5	2%	2%	7	2,4%
INFANTIL 2	2	6	2%	3%	8	2,7%
1º ENS. FUND	6	24	7%	12%	30	10,2%
2º ENS. FUND	12	23	13%	11%	35	11,9%
3º ENS. FUND	16	34	18%	17%	50	17,0%
4º ENS. FUND	7	17	8%	8%	24	8,2%
5º ENS. FUND	9	11	10%	5%	20	6,8%
6º ENS. FUND	13	24	14%	12%	37	12,6%
7º ENS. FUND	8	28	9%	14%	36	12,2%
8º ENS. FUND	6	19	7%	9%	25	8,5%
9º ENS. FUNDA	7	3	8%	1%	10	3,4%
2º. ENS. MÉDIO		1	0%	0%	1	0,3%
EJA - ciclo 2	1	2	1%	1%	3	1,0%
<b>Total Geral</b>	<b>91</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

Olhando para as queixas apresentadas pelas escolas, percebe-se que muitas vezes são descritas de forma ampla, focada nas dificuldades dos alunos, apresentando vários





problemas, com diferentes adjetivos para dizer de um problema comum. Exemplo:

“Dificuldade na aquisição da leitura e escrita, está na fase silábico-alfabético. Envolve-se constantemente em conflitos na sala de aula ou pátio, desrespeita os professores, provoca colegas. Tem dificuldade de concentração e em cumprir regras e combinados”. (EMEF 1 – contando sobre um aluno do 6º. Ano)

ou

Apática; não entende regras; insegura; carente; não evolui na alfabetização (EMEF 5 – apresentando um aluno do 1º ano)

Para saber do que se trata as queixas de 294 alunos, as próximas tabelas destacam o conteúdo das queixas, inicialmente pelas categorias comportamento; pedagógico e vulnerabilidade, em seguida pelo conteúdo da queixa.

A tabela 6 apresenta a distribuição dos alunos de acordo com o gênero por tipo de categoria. As queixas foram classificadas em: comportamento, pedagógico, vulnerabilidade e combinações entre estas três queixas. Em relação à queixa de comportamento, os meninos se sobressaem, representam 27% das queixas deste grupo, mantém uma porcentagem aproximada em relação à queixa por problemas pedagógicos – 24% e na combinação destas duas queixas: 27%, totalizando 78% dos meninos deste grupo. 9% dos meninos tiveram queixas relacionadas à vulnerabilidade; 8% relacionadas a vulnerabilidade e comportamento; 2% a questões pedagógicas e vulnerabilidade, por fim 3% tiveram como queixa a combinação das três classificações. As meninas destacaram-se na queixa de problemas pedagógicos com 35% do total do grupo (porcentagem maior neste grupo do que no grupo dos meninos); em seguida vulnerabilidade e comportamento/pedagógico apresentaram porcentagens semelhantes: 16% (vulnerabilidade foi evidentemente maior para as meninas que os meninos); queixas comportamento e comportamento/vulnerabilidade vem em seguida com 13% cada categoria. Questões pedagógicas e vulnerabilidade foi 2% e as três queixas juntas teve representação de 3% do grupo das meninas. Comparando os dados dos dois gêneros, observa-se que as meninas enfrentam mais dificuldades pedagógicas e de vulnerabilidade do que os meninos, estes por sua vez enfrentam mais dificuldades por questões comportamentais que as meninas. Em relação à porcentagem total, as queixas pedagógicas se destacam com 28%, seguida por questões de comportamento e pedagógico 23%, problemas de comportamento com 22%, vulnerabilidade com 11%, comportamento/vulnerabilidade 10%, pedagógico/ vulnerabilidade e pedagógico/comportamento/vulnerabilidade contam com 3%.



TABELA 6: Quantidade de alunos distribuídos por tipos de queixa de acordo com o gênero

TIPOS DE QUEIXA	FEMININO	MASCULINO	FEMININO%	MASCULINO%	TOTAL	TOTAL %
Comportamento	12	54	13%	27%	66	22%
Pedagógico	32	49	35%	24%	81	28%
Vulnerabilidade	15	18	16%	9%	33	11%
com portamento e pedagógico	15	54	16%	27%	69	23%
com portamento e vulnerabilidade	12	16	13%	8%	28	10%
pedagógico e vulnerabilidade	2	7	2%	3%	9	3%
pedagógico/com portamento/ vulnerabilidade	3	5	3%	2%	8	3%
<b>Total Geral</b>	<b>91</b>	<b>203</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

A tabela 7, mostra como estas queixas se distribuem pelos anos escolares, possibilitando um entendimento de que forma crianças enfrentam os desafios de cada ano, independente do gênero, apontando que as queixas são contextualizadas. A queixa principal no berçário (CEI) referiu a vulnerabilidade, no mini-grupo (CEI) e infantil 1 (EMEI) as queixas apareceram distribuídas de forma homogênea entre as três classificações: comportamento, pedagógico e vulnerabilidade. Já no infantil 2 (EMEI) as queixas foram exclusivamente de comportamento. No início do ensino fundamental, que corresponde a 10% do total de encaminhamentos, as queixas de comportamento mantêm-se soberanas, seguida pelas queixas de vulnerabilidade e a combinação vulnerabilidade/comportamento. No segundo ano, a queixa comportamento/pedagógico teve o maior número de encaminhamentos, as demais mantiveram a constância de quantidade entre as três categorias de queixas. No terceiro ano as queixas com maiores encaminhamentos foram pedagógica e comportamento/pedagógica. No quarto e quinto ano as maiores preocupações referem-se as dificuldades pedagógicas. No sexto ano (primeiro ano do ensino fundamental II) ainda mantém alto número de queixas pedagógicas e comportamento/pedagógico. No sétimo ano, a principal queixa apresentada foi comportamento e vulnerabilidade, este é o período que se efetiva a entrada na adolescência (alunos tem de 12 à 14 anos). No 8º ano, os pedidos com queixas apontando a dificuldades de comportamento e pedagógico vão se assemelhando novamente. No 9º. ano, mantém o mesmo resultado do ano anterior. No ensino médio tivemos apenas um caso, referente à comportamento. No EJA foram apresentados casos por problemas pedagógicos e de vulnerabilidade.



TABELA 7: Distribuição dos tipos de queixa por ano escolar

TIPO DE QUEIXA ANO ESCOLAR	COMPORTAMENTO/VULNERABILIDADE			PEDAGÓGICO/VULNERABILIDADE			TOTAL
	COMPORTAMENTO	PEDAGÓGICO	VULNERABILIDADE	COMPORTAMENTO/PEDAGÓGICO	COMPORTAMENTO/VULNERABILIDADE	PEDAGÓGICO/VULNERABILIDADE	
Berçário			1				1
Mini-grupo	3	2	2				7
Infantil 1	3	2		2			7
Infantil 2	7			1			8
1º ano ens. Fund	12	2	6	4	6		30
2º ano ens. Fund	6	7	6	12	2		35
3º ano ens. Fund	5	15	2	21	3	3	50
4º ano ens. Fund	2	12	2	4	2	1	24
5º ano ens. Fund	3	12		2	3		20
6º ano ens. Fund	4	13	2	10	3	3	37
7º ano ens. Fund	12	5	8	4	4	1	36
8º ano ens. Fund	7	7	1	6	3	1	25
9º ano ens. Fund	1	3	2	3	1		10
2º ano ens. Méd	1						1
EJA- ciclo 2		1	1		1		3
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>81</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>294</b>

As tabelas 6 e 7 possibilitam ver como os alunos encaminhados se distribuíram entre os tipos de queixa conforme gênero e ano escolar. Agora veremos o conteúdo da queixa em relação as crianças e adolescentes. Como dito anteriormente, as escolas escrevem a queixa de forma livre, em um breve relato do caso. Dependendo da forma como cada escola organiza suas anotações, há materiais com riqueza de detalhes, e outros, nem tanto. Em geral, observa-se na descrição da queixa várias dificuldades elencadas, as vezes da mesma categoria de classificação, exemplo: pedagógicas - Desatenção; dificuldade de compreensão; alfabético com erros (EMEF 5, ao referi-se ao aluno do 8º.ano). Outra vezes abrangendo duas categorias, exemplo: pedagógica e comportamento - O aluno sempre apresentou dificuldade de aprendizagem, foi encaminhado ao reforço, porém raramente comparece. Tem muita vergonha de expor as suas dificuldades e por isso não procura ajuda (EMEF 27 – referindo-se ao aluno do 6º.ano). Os exemplos mostram que pode haver várias dificuldades em um único caso, para análise da queixa foi feita a contagem do número de vezes que uma dificuldade foi mencionada no relato das 294 crianças. A tabela 7, apresenta o número de vezes que uma dificuldade escolar foi mencionada, trazendo dados bem interessantes. Tem desde as queixas mais recorrentes quando se trata de dificuldade escolar como: comportamento indisciplinado, repetido 22 vezes; não memoriza, aparece 9 vezes; Até queixas que extrapola o fazer escolar, exemplo: necessidade de atendimento na área da saúde, citada 18 vezes, em referências a alguns



casos de ações iniciadas no campo da saúde e cuja demanda foi levada à escola, exemplo: Criança convulsiona, apresenta febre, vômito e diarreia constante. Pediatra encaminhou para neuropediatra. (CEI 4, referindo -se a uma criança de 1 ano). Assim como há queixas que são mais específicas de cada caso, exigindo respostas específicas, como: Difícil comunicação com a mãe, ela tem deficiência auditiva, foi mencionada 1 vez.

O gráfico 3 apresenta as informações da tabela 7, exibindo a quantidade de vezes que cada queixa apareceu por ordem decrescente do maior para o menor. Esta representação mostra que a queixa mais mencionada foi não alfabetizado/ copista/ não aprende – 82 vezes; as outras queixas campeãs de repetição foram: dificuldade na leitura e escrita – 57 vezes; comportamento agressivo – 51 vezes; dificuldade em interagir com o grupo – 34 vezes; comportamento disperso/ dificuldade de concentração – 30 vezes; dificuldade no raciocínio lógico – 28 vezes; não cumpre regras e combinados – 27 vezes; situação de abrigamento institucional – 22 vezes; comportamento indisciplinado – 22 vezes; dificuldade de compreensão – 21 vezes; Frequência escolar irregular – 20 vezes;



TABELA 7: Quantidade de vezes que a queixa foi mencionada na demanda enviada ao NAAPA

Queixa - síntese	Nº de vezes em que foi mencionada.	Queixa - síntese	Nº de vezes em que foi mencionada.
Não está alfabetizado/ copista/ Não aprende	82	Conversa com objetos/ Fala conteúdos fantasiosos/ conversa muito	6
Dificuldade na leitura e escrita	57	Dificuldade em realizar as tarefas/ Não realiza as tarefas	6
Comportamento agressivo	51	Falta de projeto de vida, exposição à violência/ Suspeita de uso de drogas	6
Dificuldade em interagir com grupo	34	Família em situação de pobreza extrema	5
Comportamento disperso/ dificuldade de concentração	30	Necessidade de ações em conjunto ao CEFAI	5
Dificuldade no raciocínio lógico	28	Suspeita de dislexia	5
Não cumpre regras e combinados	27	Choro excessivo/ Tem crises nervosas/ Tem medo	4
Comportamento indisciplinado	22	Não sabe fazer uso dos materiais escolares	4
Situação de abrigamento institucional	22	Suspeita de deficiência intelectual	4
Dificuldade de compreensão	21	Autoagressão	3
Frequência escolar irregular	20	Brinca durante a aula	3
Necessita de atendimento na área da saúde	18	Dorme na sala	3
Comportamento tímido	17	Não brinca/ Não expressa sentimento	3
Comportamento agitado	15	Não tem noção espacial, temporal e de proporção	3
Fala inteligível/Retratação na linguagem	15	Problemas de saúde impede realizar atividade física/ saúde comprometida	3
Baixa estima por si	13	Sofre bullying/ sofreu agressão dos colegas	3
Comportamento apático/ desmotivado/ desinteressado	13	Suspeita TDAH	3
Não memoriza	9	Defeca na roupa/ Dependente do uso do banheiro	2
Ateração no desenvolvimento neuropsicomotor / alterações no processamento auditivo central/ alterações na psicomotricidade	8	Família negligente	2
Dificuldade com cálculos matemáticos	7	Ausência de transporte escolar	1
Suspeita de violência doméstica	7	Difícil comunicação com mãe - tem deficiência auditiva	1
comportamento infantilizado	6	Gravidez na adolescência	1
		Masturba-se na aula	1

As queixas mais citadas são as que envolvem o processo de alfabetização, somando alfabetizado/ copista/ não aprende com dificuldade na leitura e escrita, são ao total de 139 repetições destas queixas entre os 294 alunos. Este dado é indicativo da importância de pensar no processo de letramento dos alunos que não conseguiram se apropriar da leitura e escrita como os seus pares. Outra queixa muito citada foi comportamento agressivo e dificuldade em interagir com o grupo, teve ao todo 85 repetições, estas queixas são diferentes, mas trazem em comum a necessidade de trabalhar conceitos relativos a convivência coletiva, os indivíduos desenvolvem estas habilidades nas experiências, do encontro com os diferentes, o espaço escolar é o lugar do coletivo.

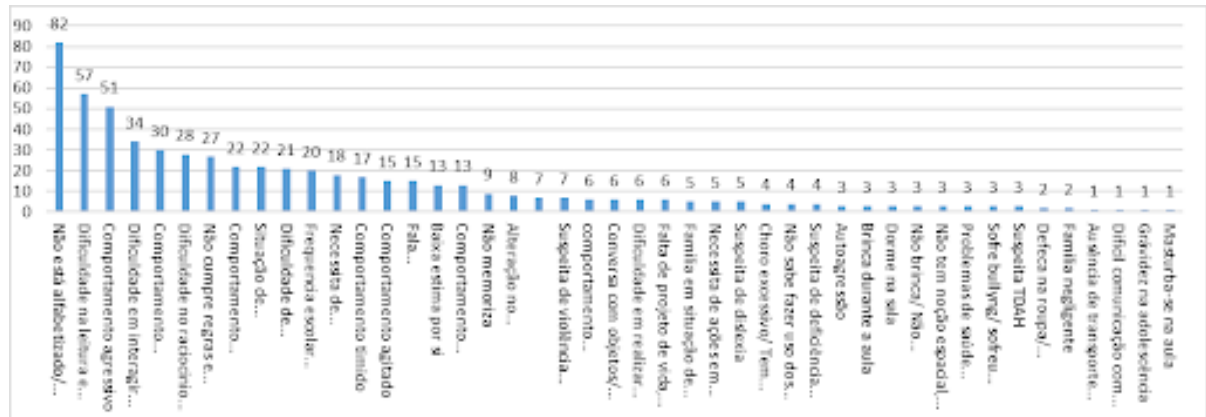


Figura 3: Gráfico 3: Quantidade de vezes, em números absolutos, que as queixas sínteses foram mencionadas na demanda enviada ao NAAPA da DRE P/J no ano de 2015.

As queixas como comportamento disperso/ dificuldade de concentração; dificuldade no raciocínio lógico; não cumpre regras e combinados também foram campeãs de citação, esclarece-se que não são aspectos cognitivos que existem a priori, são habilidades que operam dentro de um contexto, sendo necessário questionar em que momento a criança não se concentra? Ou fica dispersa? Em qual atividade ela não conseguiu construir o raciocínio? Em qual situação não consegue cumprir as regras e combinados? É importante questionar quando estas “falhas” ocorrem, ser sensível as situações-problemas.

Outra queixa recorrente foi das crianças em situação de abrigo institucional, repetidas 22 vezes. O que chama atenção nesta queixa é justamente a descrição desta condição da criança, como se sua passagem pelo abrigo fosse em si um fator negativo à vida escolar.

Até aqui priorizei comentar as queixas mais repetidas, em até 20 vezes. Há outras, também de alto grau de gravidade na experiência escolar de crianças e adolescentes.

Um dos aspectos do trabalho do NAAPA é possibilitar a exposição das dificuldades para problematizar os fazeres, sendo motor de possíveis mudanças. Como Souza (1996) afirmou: “...partimos da concepção de que tais encaminhamentos nos revelam o dia-a-dia da escola, os principais conflitos que professores e alunos se deparam e que de alguma forma tentam resolver, ou seja, “os pedidos de ajuda da escola” (p.184). As queixas são produzidas e configuradas nas inter-relações entre aluno/ professor; escola/ família e as concepções que vigoram nestas relações. Os resultados da pesquisa deram visibilidade as dificuldades vividas pelas escolas, para pensar onde começar a ajuda-las. Se assemelham as pesquisas anteriores: em que os meninos estão maior porcentagem em relação às meninas; o nível escolar com mais queixa refere-se ao ensino fundamental I;



as queixas mais citadas são comportamento e pedagógica. Os dados foram colhidos em diferentes anos (1996; 2005, 2011), surpreendem pela semelhança e convocam a ter ações cuidadosas para não reproduzir pensamentos estigmatizantes em relação ao público da queixa escolar.

### 3.0.3 Orientação à Queixa Escolar

Neste estudo, foi levantando o perfil dos pedidos que chegaram ao NAAPA em 2015, considere esta demanda como queixa escolar, pois foram pedidos enviados por escolas que apresentam entraves no processo educacional de alguns alunos. As escolas criarem expectativas de fazer algo que mude, não há de imediato uma solução, mas há uma construção a ser feita junto à escola.

O curso de Orientação à Queixa Escolar contribuiu com algumas direções para pensar as queixas escolares. Destaco duas ideias principais: a primeira é um convite para olhar além das dificuldades dos alunos, investigar como o indivíduo tem experienciado a sua história escolar. A outra ideia, aliada à primeira é conhecer o funcionamento institucional das escolas que pode ser produtor de situações de fracasso escolar, buscando modificações.

Olhar para as dificuldades do aluno de forma ampliada implica uma mudança de concepção sobre as possíveis causas do não aprender. Quando a escola depara-se com alunos que apresentam dificuldades, são propostos encaminhamentos externos, sugere-se que a criança apresente um problema a nível individual que a impede de aproveitar o espaço educacional. É comum compara-la aos colegas que seguem bem nos estudos e chegar a conclusão que só este aluno pode ser problemático. Ou ainda, afirmar que o aluno passou anos na escola, teve aulas com diferentes professores, não aprendeu nada, mais uma vez conclui que só pode ser problema dele. Souza (2016) discute a importância de olhar para as práticas escolares, que são desenvolvidas com seus os alunos, de que forma a instituição está implicada neste trabalho. Ela convida a mudar pergunta “Por que a criança não aprende?” (p. 61) Para O que acontece no processo de escolarização que esta criança não está se beneficiando da escola? (p.62). A autora esclarece que a primeira pergunta não considera o contexto educacional e formativo da escola, crianças e adolescentes passam muitas horas do seu dia na escola, recebem influências significativas na construção da sua subjetividade. É difícil sustentar uma pergunta tão individualizada para um indivíduo que passa grande parte da sua vida na escola, convivendo com outras pessoas, inserida em certos modos de organização institucional, por mais que ela não alcance as expectativas esperadas. A segunda pergunta permite olhar para o processo de





escolarização e socialização que a criança está inserida, de que forma ela tem interagido nestes processos, os momentos que consegue ou não corresponder a eles, há modificação do ambiente para apoiá-la?

A orientação à queixa escolar trabalha sob esta perspectiva, propondo ampliar o olhar para as práticas educativas e relacionais. Nas dificuldades escolares, o personagem mais apontado é o aluno, mas todos sabem que ele pertence a uma rede de relações institucionais que envolve a família e a escola. A proposta de trabalho de Souza (2010) é olhar as redes de relações que o aluno está inserido, buscando os aspectos que podem ser modificadores das dificuldades para fortalecer aspectos saudáveis no processo de aprendizagem, é um convite a superar a visão fragmentada das dificuldades existirem apenas no aluno. Aluno e escola são figuras interdependentes, que coexistem um em função do outro, a queixa escolar surge desta relação, Souza (2010) afirma que (queixa escolar) engloba uma rede de relações que tem como personagens principais, via de regra, a criança/adolescente, sua escola e sua família. O cenário principal em que surge e é sustentada é o universo escolar (p.100).

É um convite à mudar o olhar para as dificuldades escolares, que historicamente foi atribuída aos alunos. Insistindo em entender um pouco mais, por trás da ideia de rede de relações envolvidas na queixa há uma aposta positiva na escola, pois é lá que surge as dificuldades e por ser lá que apareça saídas produtivas. O espaço escolar é também um ambiente potente, seu público de trabalho são crianças e adolescentes que estão em processo de construção subjetiva, ainda não adquiriram todos os filtros sociais que regula a vida em sociedade. O funcionamento social, a formação de personalidade bem como outros processos subjetivantes são construídos a partir das experiências dos indivíduos. No ambiente escolar ocorre relações de grande valia para a construção de si-mesmo de crianças e adolescentes. Como afirma Souza (2010) *“Pensar o ambiente escolar é coerente com a concepção de que o Sujeito se estrutura na relação com o Outro.... a ideia de Outro inclui os ambientes escolares em que estiveram e estão imersos”* (p.241)

Olhar para as dificuldades dos alunos sob a perspectiva de serem produzidos nas interações escolares, deixa-se de procurar culpados pela dificuldade - além do aluno, socialmente é comum apontar o professor como responsável pelas dificuldades escolares -. A escola envolvida no processo de compreensão das dificuldades escolares pode trazer a tona saídas para pensar as questões de aprendizagem. Desta forma, atribui-se a própria escola sua possibilidade de mudança, reconhecendo o trabalho educativo desenvolvido pela instituição.





A segunda ideia relacionada à queixa escolar é entender os processos produtores de fracasso escolar. Até aqui foi apresentado a importância de olhar para os processos de escolarização, da influência do ambiente escolar na construção subjetiva dos indivíduos e na possibilidade de mudança nos modos de trabalho institucional. Se é reconhecido que todos estes processos podem contribuir na transformação da queixa escolar, ainda resta a questão: por que é alto o índice de alunos que não se beneficiam plenamente do processo escolar? Como toda instituição, a escola tem forças internas que favorecem e desfavorecem seu trabalho, as unidades são regidas pela política educacional e operam sob um funcionamento próprio. Como bem lembrado por Souza (2010):

A escola, como ocorre com as instituições em geral, é um campo de contradições e paradoxos. Nela atuam forças que tendem a produzir fracasso e sofrimento nas pessoas que dela fazem parte. Atuam, também, forças que impulsionam no sentido oposto a esse. A escola é, sim, habitada por muitos seres humanos que constroem vida, inteligência, cidadania, dignidade, alegria e amor. (p. 242)

Reconhecer que as escolas têm pontos positivos e negativos é fundamental para perceber que se trata de uma instituição que tem falhas e problemas que precisam ser geridos. Os pontos apresentados abaixo, sugeridos por Souza (2010) p. 246 ocorrem com frequência nas unidades da rede pública. A autora esclarece que há vários processos internos e externos à escola que favorece a produção de fracasso escolar, desde à organização administrativa até as ideologias que permeiam a relação entre professores e alunos/pais, citando alguns:

- Políticas públicas implementadas, de forma vertical, sem construção compartilhada com quem a executará.;
- Alta rotatividade de funcionários, no fim ou ao longo do ano letivo, por diversos motivos causando interferências nos planejamentos de aula, na construção de vínculos e investimento profissional.
- Ações administrativas que convocam os funcionários da escola sem agendamento prévio, interferindo no planejamento e execução do trabalho destes profissionais. Culminando em ações improvisadas da escola, surtindo efeitos sob alunos e pais;
- Baixo salário pago aos profissionais da educação, que pode ser significado por eles como o valor simbólico que tem na sociedade, Imposição da obrigatoriedade de acumular cargos, dificultando a organização do tempo para estudos e planejamento do trabalho;



- Atividades de planejamento e reuniões internas pouco aproveitadas, falta pauta orientadora de discussão; ausência de grupo de estudo e/ou reflexão coletiva que pense sobre as dificuldades que são comuns à escola;
- Formações que trazem em seu cerne a ideia que o professor não sabe ensinar, desvalorizando seu saber e dificultando a construção de saídas criativa para seu trabalho;
- Ausência de estratégias pedagógicas para atender alunos que não estão plenamente alfabetizados. Gerando sentimento de vergonha, permanecendo são copistas e descrentes da sua capacidade de aprendizagem;
- Falta e troca de professores sem planejamento, ocasionando descontinuidade no processo pedagógico e ação dos improvisos.
- Atividades pedagógicas que são exercícios repetitivos e mecânico, ou incompatíveis com o conhecimento dos alunos; pouco uso de livros e recursos pedagógicos; Brincadeiras e movimento corporal são poucos priorizados;
- Pensamentos ideológicos preconceituosos, que relaciona negro e pobre como pouco inteligentes, sem cultura, pessoas promiscuas e com distúrbios afetivos.
- Exposição de alunos pobres ou com dificuldades acentuadas a situações humilhantes, por meio de apelidos que trazem ideias preconceituosas ou exclusão de atividades que necessita de recursos financeiros como festas e viagens;
- Encaminhamento dos alunos com dificuldades para especialistas, como se fosse os portadores dos seus problemas;
- Atribuição das dificuldades escolares dos alunos à sua família, ideia principal de que não valorizam a escola. Reunião de pais com poucas informações sobre o desenvolvimento pedagógico dos alunos. Ou até mesmo compartilhamento só das dificuldades culminando em castigo ou violências domésticas.

Nos dados levantados pela pesquisa não houve investigação de correlação entre estes fenômenos do cotidiano escolar e as unidades escolares que buscaram o trabalho do NAAPA em 2015, pois a pesquisa diz respeito à demanda enviada ao serviço. Estes dados são importantes para compreender a produção da queixa escolar, elucidando que se tratar de questões amplas, a serem consideradas diante da queixa escolar. Reitero a necessidade de contextualizar as queixas; considerar a história escolar do aluno e da sua



classe; como o grupo interage entre si; como é organizada as atividades pedagógicas; há outros apoios pedagógicos além da aula regular; o coletivo de professores constrói saídas para as dificuldades de aprendizagem. Enfim são sugestões de questões para começar a problematização dos fatos, não há um jeito único de solucioná-los, destaca-se que aprender é um processo em continuo movimento, espera-se que as dificuldades apareçam no caminho, todas as escolas vivem esta realidade no seu trabalho educativo, resta reagir a estas situações, estando a instituição implicada com seu trabalho de escolarização, buscando e movimentando forças para supera-las.



## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O NAAPA é um serviço novo, operacionalmente iniciou em 2015, que vem para pensar velhos problemas escolares. Na DRE de Pirituba/ Jaraguá os números mostram que houve busca expressivas das escolas, foram 45 unidades, encaminhando 294 alunos, demonstrando que conflitos no processo educacional precisam ser problematizados para produzir relações escolares mais saudáveis. O princípio norteador do serviço deste projeto propõe revisão e atualização das formas como a escola lidar com as suas questões problemas, inserindo -a no cenário das políticas de proteção à criança e adolescente, norteadas pelo ECA e Constituição.

Dos resultados da pesquisa percebe-se a repetição de cenários, como a maioria dos casos encaminhados serem meninos; a queixa mais recorrente referir se a dificuldade de alfabetização e comportamento agressivo; maioria dos alunos pertencer ao ensino fundamental I. Diante deste quadro, não há elementos que afirme que são respostas individuais destes alunos, mas sim modos de viver a escola que são produzidos pela realidade social e política a qual a escola pertence. Ao longo da pesquisa em vários momentos foi discutido a importância de olhar os processos de trabalho, como o ambiente favorece o ensino, considerando a escola como espaço educativo por excelência.

Salienta-se a importância do psicólogo na equipe, problematizando como é o seu processo de trabalho, considerando que na história da educação pública houve práticas psicológicas que pouco contribuiu aos processos pedagógicos. Nesta pesquisa faltou fazer um resgate histórico do encontro em a psicologia e educação e das políticas educacionais brasileiras para a questão das dificuldades de aprendizado, ficando de sugestão para um outro momento de estudo.

Sobre a construção dos dados empíricos Gonzalez Reys (2002) discute que são apresentados objetivamente, mas estão cheios de ideias e conceitos. Por isso a importância do resgate histórico das políticas educacionais.

..Quando nos referimos à construção precedente da informação do momento empírico, não nos referimos simplesmente ao acúmulo de dados



produzidos nessa instância, mas as ideias, conceitos e construções que se integram de forma indissolúvel dentro da produção de informação empírica... P 62



## 5 BIBLIOGRAFIA

Decreto Municipal no. 54769/2014 – SP;

Decreto Municipal no. 55309/2014 – SP;

Lei Municipal no. 15719/2013 - SP;

Lei Municipal no. 15960/2014 – SP;

Portaria Municipal no. 6566/2014 -SP;

<http://portal.sme.prefeitura.sp.gov.br/Apresentacao-14> - Acesso em 01/05/2016

González Rey, F. L.(2002) – *Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios* – São Paulo – Pioneira Thomson Learning –

Lima, C. P. (2011) – O caminho se faz ao caminhar: proposta de atuação para uma atuação crítica em psicologia escolar e educacional – Dissertação de Mestrado – Instituto de Psicologia – USP – São Paulo

Souza, B. de P. (2012) - Relatório *Estatísticas do Serviço de Orientação à Queixa Escolar* Período: 2011/2012 – São Paulo – IP USP.

(2013) Orientação à queixa escolar – Características da clientela da *Orientação à queixa escolar: revelação, indicações e perguntas*. Casa do Psicólogo – São Paulo. (p. 119 – 134)

(2013) Orientação à queixa escolar – *funcionamento escolares e -produção de fracasso escolar e sofrimento*. Casa do Psicólogo – São Paulo. (p. 241 – 278)

Souza, M.P.R – (1996) A prática profissional: concepções sobre a queixa escolar in **A queixa escolar e a formação do psicólogo** – Tese de Doutorado – Instituto de Psicologia – USP- p.

Souza, M.P.R (2016) – Medicalização – in **Caderno de debates do NAAPA: questões do cotidiano escolar** – São Paulo: SME/COPED, p. 59 à 79