

# A queixa escolar e a atuação de psicólogas nos serviços públicos de Assistência Social da Bahia: perfil, práticas e concepções

**Resumo:** O presente artigo objetiva apresentar parte dos resultados da pesquisa realizada visando analisar como tem sido o atendimento às queixas escolares por parte de psicólogos que atuam nos serviços públicos de Assistência Social no Estado da Bahia. Para tanto, 60 psicólogos responderam questionário com questões referentes ao perfil profissional, ao perfil das demandas escolares e às modalidades de atendimento. A partir da análise dos questionários, é possível identificar um perfil profissional feminino, pardo, jovem, recém-formado, que encontrou no serviço público de assistência social o primeiro emprego. Quanto ao perfil das demandas escolares, ressalta-se o encaminhamento, sobretudo de meninos, pardos e pretos, com idades entre 6 e 12 anos, provenientes do ensino fundamental na rede pública, e que vivem em condição de pobreza ou extrema pobreza, sendo por vezes alvo de discriminação na escola. No que se refere às modalidades de atuação, a pesquisa aponta que predomina o encaminhamento para outros serviços, sobretudo de atendimento clínico dos alunos e suas famílias. Quando as demandas escolares são atendidas por psicólogos nos serviços públicos de Assistência Social, as estratégias de atuação envolvem, essencialmente, os alunos e suas famílias, quer seja no atendimento clínico individual e na avaliação psicológica, quer seja no atendimento em grupos, sendo a presença da escola bastante modesta. Assim, o artigo conclui pela importância de se consolidar práticas críticas no atendimento da queixa escolar nos serviços públicos de assistência social, para onde inúmeras crianças têm sido encaminhadas pelas escolas para atendimento psicológico.

**Palavras-chave:** Queixa escolar. Atendimento psicológico. Centro de Referência em Assistência Social.

Lygia de SousaViégas  
Universidade Federal da Bahia  
lyosviagas@gmail.com

Ludmilla Santos Souza  
Prefeitura do Município de Salvador  
ldmlud@yahoo.com.br

(1) Considerando a predominância feminina, o artigo irá se referir às psicólogas pelo gênero feminino.

## Introdução

O presente artigo objetiva apresentar parcialmente os resultados de ampla pesquisa realizada visando analisar como tem se dado o atendimento às queixas escolares por parte de psicólogas que atuam nos serviços públicos de Assistência Social e Saúde no Estado da Bahia.<sup>1</sup> Serão abordados parte dos dados no campo da assistência social.

O ponto de partida da pesquisa é a constatação de que apenas 32 dos 417 municípios baianos possuíam psicólogas nas Secretarias de Educação, à revelia da enorme demanda pela atuação desse profissional por parte das instituições educativas.(VIÉGAS, 2016) A pesquisadora ainda desvela que um número significativo de

alunos com queixa escolar tem sido encaminhado para outros serviços públicos, notadamente de assistência social, tendo em vista que é obrigatória a presença de psicólogas em seus aparelhos de atendimento ao público. Diante de tal realidade, a autora conclui com uma pergunta, que conduziu à realização da pesquisa ora apresentada: como têm sido acolhidas as demandas escolar e sem tais serviços?

A preocupação motivadora desta pergunta não é apenas quantitativa, senão essencialmente qualitativa. Isso porque, no âmbito da psicologia escolar e educacional brasileira, uma série de apontamentos críticos, desenvolvidos originalmente por Patto (1984; 1990), provocou a construção de novos rumos teórico-práticos no atendimento à queixa escolar, tendo por princípio norteador que é fundamental levar em consideração que o fracasso escolar sintetiza determinações históricas, políticas, econômicas, sociais, institucionais, pedagógicas e relacionais que ultrapassam o limite das chamadas dificuldades de aprendizagem ou problemas de conduta de alunos (MEIRA, 2003), analisados tradicionalmente de forma individualizante e psicologizante. (SOUZA, 1996)

Inevitável reiterar a relevância de Maria Helena Souza Patto nessa elaboração, cujas críticas focalizaram tanto o cotidiano das escolas públicas brasileiras (1990), quanto a atuação de psicólogas no atendimento às demandas escolares (1984). Adotando como matriz teórica o materialismo-histórico-dialético, Patto realizou estudo diligente das raízes históricas das concepções do fracasso escolar, desvelando que a leitura tradicional, defendida em diferentes teorias, privilegiou aspectos intrapsíquicos de alunos, sobretudo o desenvolvimento infantil (intelectual, motor e da personalidade). Tais explicações, ao *justificar em cientificamente* as desigualdades sociais, traduzidas em termos de (in)capacidades individuais, atenderam a interesses conservadores. Segundo Viégas e Ribeiro (2014, p. 302)

A psicologia, nesse sentido, acabou centralizando seu papel no conformismo social, pois a ordem social vigente, sob a égide do capitalismo, é vista como natural e inevitável, cabendo aos indivíduos saudáveis a ela se adaptar. Todo o desejo de mudança e mal-estar seriam, na mesma perspectiva, disfunções pessoais a serem tratadas. Tal psicologia vem, assim, legitimar e manter a opressão.

Desde as primeiras publicações de Patto, na década de 1980, até o momento atual, tal debate consolidou-se no campo da psicologia escolar e educacional brasileira, seja do ponto de vista da produção acadêmica, seja da atuação profissional. (BARBOSA et al. 2011) Segundo Viégas (2016), da **crítica à psicologia escolar e educacional** hegemônica, psicólogas passaram a construir a **psicologia escolar e educacional crítica**, merecendo destaque nessa construção dois livros: se, em 1997, simbolicamente afirmava-se a “busca de novos rumos” (MACHADO; SOUZA, 1997), dez anos depois, foi possível reunir o percurso de alguns profissionais num livro que se tornou referência na área: *Orientação à Queixa Escolar*. (SOUZA, 2007)

Nesse percurso iniciado nos anos 1990, alguns aspectos são apontados como essenciais, dentre os quais o fato de que ao atender as demandas escolares deve-se considerar a complexidade da vida diária escolar, que não se encerra na sala de aula ou na relação professor-aluno, envolvendo, outrossim, uma complexa trama social. (EZPELETA; ROCKWEEL, 1986) Desta maneira, se a queixa escolar é “um emergente de uma rede de relações que tem como personagens principais, via de regra, a criança/adolescente, sua escola e sua família”, o objetivo do atendimento deve ser “conquistar uma movimentação nessa rede dinâmica que se direcione no sentido do desenvolvimento de todos os seus participantes”. (SOUZA, 2007, p. 100)

À luz dos avanços teórico-metodológicos no campo da psicologia escolar e educacional brasileira supracitados, Marilene Proença Rebello de Souza coordenou uma pesquisa, realizada em sete estados brasileiros (Acre, Bahia, Minas Gerais, Paraná, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo), visando conhecer as concepções e práticas de psicólogas que atuam nos serviços públicos de educação frente às demandas escolares. (SOUZA; SILVA; YAMAMOTO, 2014)

Tal pesquisa apontou, no caso da Bahia, a modesta presença de psicólogas na rede pública de educação, bem como a abundante produção de encaminhamentos para os serviços de assistência social e saúde mental<sup>2</sup> (VIÉGAS, 2014; 2016). Esta última constatação deu origem à presente pesquisa, cujo objetivo geral é identificar e analisar concepções e práticas desenvolvidas pelas psicólogas que atuam nos serviços públicos de Assistência Social e de Saúde na Bahia frente às demandas escolares.

(2) Para conhecer o perfil das psicólogas que atuam na rede pública de ensino da Bahia, bem como de suas concepções e práticas, ver Viégas (2014; 2016).

(3) Publicações sobre a atuação de psicólogas no campo da saúde também estão sendo produzidas pela equipe de pesquisadores.

Considerando a abrangência da pesquisa, optamos, neste artigo, por abordar especificamente a atuação de psicólogas que atendem demandas escolares nos serviços públicos de assistência social.<sup>3</sup>

O direito à assistência social foi assegurado pela Constituição Federal de 1988, compondo um tripé com a Saúde e a Previdência Social. Em 1993, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) a reafirma como direito do cidadão e dever do Estado, no âmbito da Política de Seguridade Social não contributiva, devendo prover os mínimos sociais a quem dela precisar, por meio de ações de iniciativa pública e da sociedade, no atendimento às necessidades básicas.

A concepção da Assistência como política e direito à proteção e à seguridade social objetiva desvinculá-la dos tradicionais modelos assistencialistas, compreendendo-a como garantidora dos direitos da cidadania. Porém, somente em 2004 são criados mecanismos para reassegurar esse direito, após a realização da IV Conferência Nacional de Assistência Social, que apontou como principal deliberação a construção e implementação do Sistema Único da Assistência Social (SUAS), requisito essencial da LOAS para dar efetividade à assistência social como política pública. (BRASIL, 2004)

O SUAS, implantado em 2005, define e organiza a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), e estabelece duas formas institucionalizadas de proteção social: a proteção básica e a proteção especial. (BRASIL, 2004)

A proteção social básica possui como objetivos prevenir situações de risco por meio do desenvolvimento de potencialidades e aquisições, e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. O público-alvo é a população que se encontra em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação e fragilização de vínculos afetivos. (BRASIL, 2004)

Cumprido ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) executar, organizar e coordenar a rede de serviços socioassistenciais locais no âmbito da atenção básica, com destaque ao Programa de Atenção Integral à Família (PAIF). (BRASIL, 2004) Trata-se de um equipamento público estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social, que conta com uma equipe multiprofissional, na qual se incluem psicólogas, e cuja função é desenvolver serviços, programas e projetos de apoio às famílias

e indivíduos na garantia de direitos de cidadania, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.

Dentre as ações do CRAS, destacam-se: conhecimento do território; cadastramento socioeconômico; busca ativa; acolhimento; acompanhamento familiar; visita domiciliar; mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio; grupos de famílias; desenvolvimento do convívio familiar e comunitário; mobilização para a cidadania; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos; promoção ao acesso à documentação pessoal; orientação e encaminhamentos; elaboração de relatórios e/ou prontuários; notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social. (BRASIL, 2005, 2012a)

Por outro lado, não constituem atribuição e competência dos CRAS a realização de terapias e atendimento de demandas específicas da rede de ensino, cabendo, nesses casos, o encaminhamento para a rede intersetorial ou ao órgão gestor da política de assistência social com a finalidade de promover o acesso das famílias aos órgãos competentes. (BRASIL, 2012b) Quanto à situação escolar, compete ao CRAS realizar acompanhamento familiar quando do descumprimento das condicionalidades de educação, no âmbito do Programa Bolsa Família (PBF); ou no caso de famílias que recebem o Benefício de Prestação Continuada (BPC).

No que se refere à proteção social especial, trata-se da modalidade de atendimento assistencial destinada a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de violação de direitos, tais como: violência física, psicológica e negligência; abuso e/ou exploração sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; trabalho infantil; abandono; discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia; descumprimento de condicionalidades do Programa Bolsa Família e do PETI; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes; uso de substâncias psicoativas, dentre outras. (BRASIL, 2011b)

Tal atendimento é realizado no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), equipamento público estatal de abrangência municipal ou regional, de base territorial e de referência, em cuja equipe multiprofissional há a presença de psicólogas. É objetivo do CREAS contribuir para o

(4) Cf. <<http://site.cfp.org.br/consulta-publica-sobre-atuacao-no-suas-esta-aberta-a-participacao/>>. Acesso em: 30 nov. 2016.

(5) Cf. <<http://www.mpba.mp.br/area/caoca/crascreas/>>.

fortalecimento da função protetiva da família; a interrupção de padrões de relacionamento familiares e comunitários com violação de direitos; a potencialização dos recursos para a superação da situação vivenciada e reconstrução de relacionamentos familiares, comunitários e com o contexto social, ou construção de novas referências, quando for o caso; o acesso das famílias e indivíduos a direitos socioassistenciais e à rede de proteção social; o exercício do protagonismo e da participação social; e a prevenção de agravamentos e da institucionalização. (BRASIL, 2011a, 2011b)

As ações do CREAS organizam-se em torno de três dimensões complementares; acolhimento, acompanhamento especializado e articulação em rede. Quanto às atividades desenvolvidas, destacam-se: escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; atendimento psicossocial; orientação jurídico-social; referência e contrarreferência; informação, comunicação e defesa de direitos; apoio à família na sua função protetiva; acesso à documentação pessoal; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; mobilização para o exercício da cidadania; trabalho interdisciplinar; elaboração de relatórios e/ou prontuários; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio; dentre outros. (BRASIL, 2011b)

Por sua vez, não cabe a este serviço atender demandas decorrentes da ausência de atendimentos que devem ser ofertados na rede pelas outras políticas públicas e/ou órgãos de defesa de direito; ter suas funções confundidas com as de outras políticas, órgãos ou serviços; assumir a atribuição de investigação para a responsabilização dos autores de violência. (BRASIL, 2011a)

Segundo o Conselho Federal de Psicologia, há em torno de 23 mil psicólogas trabalhando em todos os CRAS e CREAS brasileiros.<sup>4</sup> No caso da Bahia, atualmente existem 573 unidades de CRAS e 192 unidades do CREAS espalhadas por todos os seus municípios.<sup>5</sup> Dados oficiais de 2011 indicam que, na ocasião, havia 1.138 psicólogas atuando nessa área na Bahia, que se destacou

como Estado nordestino com mais profissionais atuando nos CRAS. (MACEDO et. al., 2011)

No que tange especificamente à atuação psicológica no campo da assistência social, o Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas, do Conselho Federal de Psicologia, aponta que cumpre às psicólogas desenvolver atividades que promovam e fortaleçam vínculos sociais e afetivos de forma a gerar progressivamente independência dos benefícios oferecidos e autonomia na perspectiva da cidadania. (CREPOP, 2007)

Diante da complexidade que envolve a atuação de profissionais da psicologia nos serviços públicos de assistência social, bem como da constatação de que alunos têm sido encaminhados para esses aparelhos com queixas escolares, reforça-se a relevância da realização de pesquisas sobre tal atuação, tarefa empreendida na presente pesquisa. Nesse sentido, esperamos, com a análise apresentada, contribuir com a consolidação de *práxis* voltada à garantia da escolarização de qualidade para todos.

## Método

Conforme destacado anteriormente, no bojo de uma pesquisa de maior escopo, este artigo busca responder os seguintes objetivos específicos: traçar o perfil das psicólogas que atendem demandas escolares nos serviços públicos de Assistência Social do Estado da Bahia; traçar o perfil das demandas escolares para tais serviços; caracterizar as modalidades de atuação profissional das psicólogas que atendem essas demandas; e compreender as concepções que respaldam suas práticas.<sup>6</sup>

O referencial teórico-metodológico adotado na pesquisa inspirou-se no estudo de Souza, Silva e Yamamoto (2014), acerca da atuação psicológica na rede básica de educação, bem como na pesquisa desenhada na Bahia por Viégas (2014).

Como primeiro passo, buscou-se estabelecer contato (telefônico ou por correio eletrônico) com todos os CRAS e CREAS do Estado da Bahia, momento em que psicólogas que atuam nesses serviços foram convidados a participar da pesquisa. A partir de então, foi adotado um conjunto de procedimentos metodológicos, organizados em três etapas distintas: na primeira, todos os interessados responderam a um questionário padronizado; após análise dos questionários, seis profissionais foram selecionados para participar

(6) A pesquisa recebeu financiamento da FAPESB, por meio de edital público. Sua realização envolveu a consolidação de uma rede de pesquisadores de quatro universidades baianas. Vale ressaltar, ainda, que a pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética (Parecer nº 352.996).

da segunda etapa, que envolveu entrevistas individuais; finalmente, cinco dessas psicólogas participaram da terceira etapa, que consistiu na realização de uma entrevista em grupo. Considerando a amplitude do material construído pela pesquisa, o presente artigo focaliza apenas sua primeira etapa.

Participaram desta primeira etapa da pesquisa 80 psicólogas que atuam em CRAS e CREAS de 59 municípios baianos, os quais responderam um questionário. A quantidade de participantes parece pequena, se colocada diante do total de profissionais atuando nos serviços públicos de assistência social da Bahia. No entanto, ainda que tal número possa não ser considerado representativo do ponto de vista estatístico, apostamos que os dados colhidos na pesquisa apontam aspectos relevantes acerca do objetivo a que se propõe.

No que diz respeito ao questionário, trata-se de instrumento simples e de rápido preenchimento, constituído de perguntas (a maior parte de múltipla escolha, embora sempre com espaço para expressões pessoais) em torno dos seguintes aspectos: perfil do profissional; perfil do público alvo da atuação; modalidades de atuação; e filiação teórica.

A análise dos questionários, de caráter quantitativo e qualitativo, viabilizou a construção do perfil dos participantes da pesquisa, bem como das demandas escolares que chegam a eles; além de possibilitar conhecer suas práticas e concepções no atendimento realizado.

## **Análise de dados**

A análise que se segue está organizada da seguinte maneira: inicialmente, apresentaremos o perfil dos participantes da pesquisa; em seguida, o perfil das demandas escolares recebidas pelos participantes da pesquisa; para então apresentar as práticas adotadas por tais profissionais, bem como as concepções que lhes dão sustentação.

### **Perfil dos participantes da pesquisa**

Das 80 psicólogas participantes da pesquisa, 64 são do sexo feminino (80%) e 16 são do sexo masculino (20%). As idades variam entre 24 e 65 anos, sendo que a maioria das profissionais possui entre 26 e 35 anos (57 psicólogas, ou 71,3%); seis psicólogas não responderam essa pergunta. No que diz respeito à cor/raça, 42

participantes disseram ser pardas (52,5%); 23 se declararam brancas (28,8%), 13 informaram ser pretas (16,2%), e duas afirmaram ser amarelas (2,5%).

Do ponto de vista da formação básica das participantes, apenas quatro concluíram a graduação em psicologia antes dos anos 2000 (ou seja, 5%, sendo que três se formaram nos anos 1980 e uma no ano de 1998); sete psicólogas se formaram entre os anos 2000 e 2005 (8,7%); 29 se formaram entre 2006 e 2010 (36,3%); e 39 psicólogas (ou seja, 48,8%) se formaram entre os anos 2011 e 2014 (sendo que 14 se formaram em 2011 – 17,5%; 10 se formaram em 2012 – 12,5%; 10 se formaram em 2013 – 12,5%; e cinco em 2014 – 6,3%). Uma psicóloga não respondeu essa pergunta. Quanto à instituição formadora, 65 formaram-se em instituições de ensino superior privadas (81,3%), ao passo que apenas 15 formaram-se em instituições públicas (18,7%). Quanto à formação continuada, 52 declararam ter cursado especialização (65%); quatro afirmaram ter feito Mestrado, e cinco fizeram outros cursos. Essa pergunta não foi respondida por 19 psicólogas.

Embora a maioria das psicólogas tenha realizado alguma pós-graduação, chama a atenção a variedade de campos da formação, pouco comparando a Psicologia Social ou Comunitária (citadas por apenas três psicólogas). Predominam especializações na área de saúde, com destaque para a Saúde Mental e para abordagens da clínica, sobretudo em Terapia Cognitiva e Comportamental, havendo, ainda, formações em Psicologia Hospitalar, Saúde da Família, Drogas e Saúde Coletiva. Para além do campo da saúde, também foram referidas formações em Psicologia Organizacional, Psicologia Jurídica, Psicologia da Educação, Psicologia do Trânsito e Acupuntura.

As participantes foram convidadas a informar tanto o ano de ingresso no mercado de trabalho como psicólogas quanto o ano de ingresso na Secretaria de Assistência Social. No que se refere ao ingresso no mercado de trabalho, apenas quatro começaram a atuar como psicólogas antes dos anos 2000 (5%); 18 afirmaram iniciar a carreira na primeira década dos anos 2000 (22,5%); e 54 (ou seja, 67,5%) informaram ter começado a atuar como psicólogas a partir do ano de 2010 (sendo que 11 em 2010; 8 em 2011; 16 em 2012; 6 em 2013; 9 em 2014 e 4 em 2015). Quatro psicólogas (5%) não responderam à pergunta.

Já em relação ao ingresso na Secretaria de Assistência Social, todas as psicólogas que responderam essa pergunta indicaram ter ingressado na pasta a partir do ano de 2005, sendo que 67 psicólogas passaram a atuar na assistência social na segunda década dos anos 2000 (83,8%). A distribuição do ano de ingresso das profissionais ficou assim: 11 psicólogas entre os anos 2005 e 2009 (13,8%); nove psicólogas no ano de 2010 (11,3%); 12 psicólogas em 2011 (15%); 11 psicólogas em 2012 (13,8%); 19 psicólogas em 2013 (23,8%); oito em 2014 (10%); sete em 2015 (8,8%) e uma em 2016 (1,3%). Duas psicólogas não responderam à pergunta.

Chama a atenção, no cruzamento de informações, que para 42 psicólogas (ou seja 52,5% das participantes), o ano de ingresso no mercado de trabalho coincide com o ano de ingresso na Secretaria de Assistência Social, indicando ter sido esse o primeiro emprego na área de psicologia. O vínculo profissional, é importante registrar, não tem se dado pela via de concurso público, já que apenas 14 participantes (17,5%) informaram ser concursadas, ao passo que 56 psicólogas (ou seja, 70% das participantes) disseram ser contratadas; 10 profissionais não responderam essa pergunta.

Quanto ao aparelho público em que atuam, 56 psicólogas (70%) trabalham no CRAS, 21 psicólogas (26,3%) trabalham no CREAS, e três profissionais (3,7%) afirmaram trabalhar nos dois aparelhos.

A partir da análise dos questionários, é possível anunciar algumas características que compõem o perfil do profissional de psicologia que atua nos serviços públicos de assistência social na Bahia: são mulheres, entre 26 e 35 anos, pardas, recém-formadas em instituições privadas, que buscaram se especializar após a graduação, sobretudo na área de saúde. Essas jovens psicólogas encontraram nos serviços públicos de assistência social espalhados pelo interior da Bahia oportunidade de primeiro emprego, embora com vínculo precário. Tal perfil converge com o encontrado na pesquisa sobre o perfil nacional da profissão. (BASTOS; GONDIM, 2010) Converte, ainda, com o perfil da profissional que atua nos serviços públicos de educação na Bahia. (VIÉGAS, 2016)

### **Perfil das demandas escolares**

À pergunta sobre se recebem demandas escolares nos aparelhos em que atuam, 71 psicólogas (88,8%) disseram que sim, e 9 (11,2%) disseram que não. Das profissionais que responderam receber demandas escolares, 35 afirmaram que este é a menor

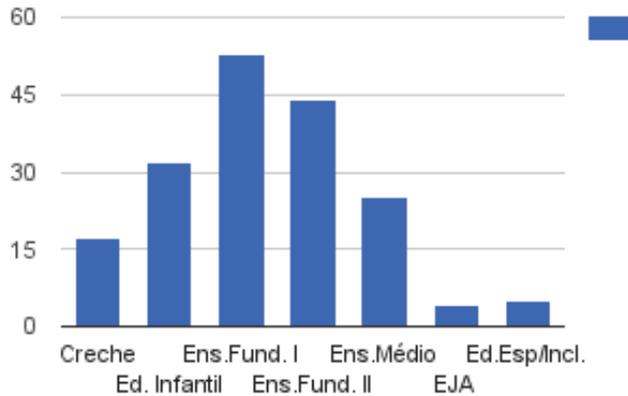
parte da demanda recebida (49,3%); 30 afirmaram que é metade da demanda (42,3%); e apenas seis (8,4%) disseram que tal demanda é a que mais chega ao aparelho onde atuam.

Ao serem questionadas sobre se atendem tais demandas, 48 psicólogas afirmaram que sim (67,6%); 11 informaram que não (15,5%); nove disseram que já atenderam, mas não atendem mais (12,7%) e duas declararam que depende do caso (2,5%). Uma profissional não respondeu essa pergunta. Algumas profissionais que informaram não atender tais demandas justificaram sua resposta dizendo não ser esse o papel da psicóloga que atua na assistência social, ao passo que encaminham tais demandas para outros serviços existentes, incluindo a Secretaria de Educação.

Considerando o objetivo da pesquisa de compreender como as demandas escolares têm sido entendidas e atendidas por psicólogas que atuam nos serviços públicos de assistência social na Bahia, as participantes que informaram não receber e não atender tais demandas não responderam às perguntas subsequentes, que dizem respeito ao perfil da demanda e às modalidades de atuação. Assim, a análise que se segue envolve os questionários de 60 psicólogas que atendem ou já atenderam essas demandas.

Segundo 59 psicólogas (98,3%), as demandas partem, sobretudo, da rede municipal de ensino; nove ainda afirmaram receber demandas da rede estadual (15%), e quatro disseram receber demandas da rede privada (6,7%). No que diz respeito aos níveis de ensino dos alunos encaminhados, encontra-se o predomínio do ensino fundamental I (53 questionários, ou 83,3%), seguido do ensino fundamental II (44 questionários, ou 73,3%), da educação infantil (32 questionários, ou 53,3%) e do ensino médio (25 questionários, ou 41,7%). Destaca-se, ainda, a presença significativa de encaminhamentos advindos de creches, referidos por 17 psicólogas (ou 28,3%). Foram citadas também a Educação de Jovens e Adultos (4 questionários, ou 6,7%) e a Educação Especial ou Educação Inclusiva (5 questionários, ou 8,3%). Tais dados são ilustrados no Gráfico 1:

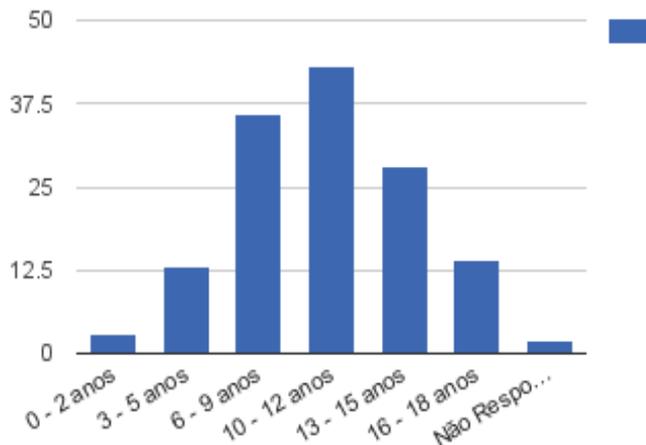
Gráfico 1 – Perfil da demanda escolar quanto ao nível de ensino



Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação ao sexo, 36 psicólogas disseram notar diferença do ponto de vista quantitativo, indicando o predomínio de meninos. Quanto à idade dos alunos encaminhados, encontramos a seguinte distribuição: de 0 a 2 anos – três questionários (5%); de 3 a 5 anos – 13 questionários (21,7%); de 6 a 9 anos – 36 questionários (60%); de 10 a 12 anos – 43 questionários (71,7%); de 13 a 15 anos – 28 questionários (46,7%); de 16 a 18 anos – 14 questionários (23,3%). Duas psicólogas não responderam essa pergunta. Segue Gráfico 2 ilustrativo:

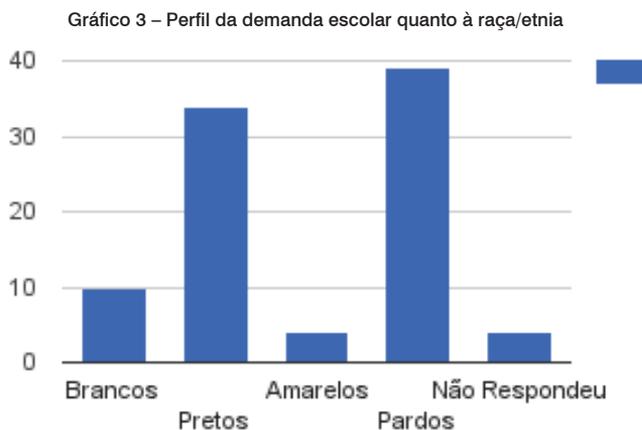
Gráfico 2 – Perfil da demanda escolar quanto à idade



Fonte: Elaborado pelos autores.

No que se refere à etnia, as participantes indicam o seguinte perfil de demanda: alunos pardos (39 questionários – 65%); alunos pretos (34 questionários – 56,7%); alunos brancos (10 questionários

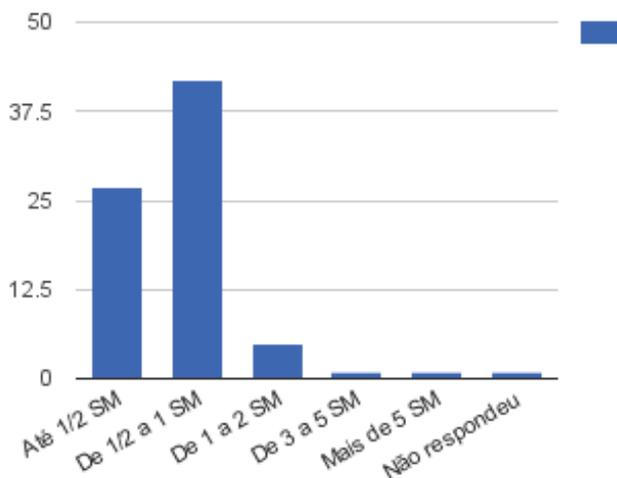
- 16,7%); alunos amarelos (quatro questionários - 6,7%). Quatro psicólogas não responderam essa pergunta. O Gráfico 3 ilustra a questão:



Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto ao nível socioeconômico, nota-se que predomina a presença de alunos cuja renda familiar não ultrapassa um salário mínimo, sendo que 27 psicólogas afirmaram atender um público que recebe até meio salário mínimo (45%) e 42 psicólogas informaram que o público recebe entre meio e um salário mínimo (70%). Apenas cinco psicólogas afirmaram a presença de um público que recebe de um a dois salários mínimos, e duas psicólogas disseram receber encaminhamentos de pessoas com renda entre três e cinco salários mínimos (um questionário) e mais de cinco salários mínimos (um questionário). Uma psicóloga não respondeu essa pergunta. Segue Gráfico 4 ilustrativo:

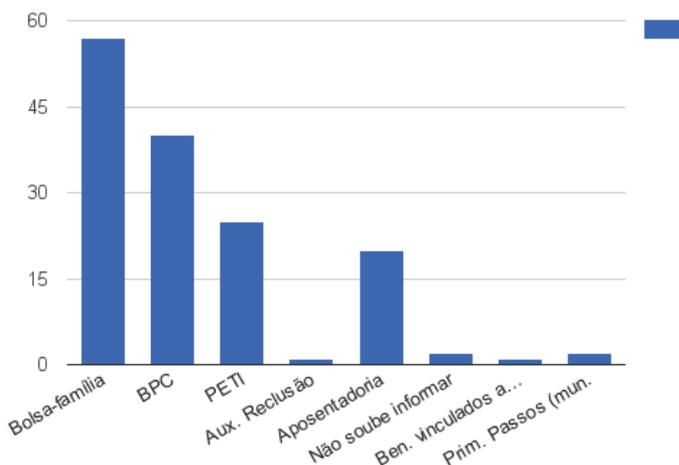
Gráfico 4 – Perfil da demanda escolar quanto ao nível socioeconômico



Fonte: Elaborado pelos autores.

Na mesma direção, a maioria das psicólogas sinaliza que, nos encaminhamentos, predomina a presença de alunos cujas famílias recebem algum subsídio do governo, com destaque para o Programa Bolsa Família (57 questionários, ou 95%), o Benefício de Prestação Continuada (40 questionários, ou 66,7%), o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (25 questionários, ou 41,7%) e aposentadoria (20 questionários, ou 33,3%). Houve ainda modesta menção ao Auxílio Reclusão (um questionário), benefícios vinculados ao Bolsa Família (um questionário) e o programa municipal Primeiros Passos (dois questionários). Duas psicólogas não souberam informar. O Gráfico 5 a seguir ilustra o perfil encontrado:

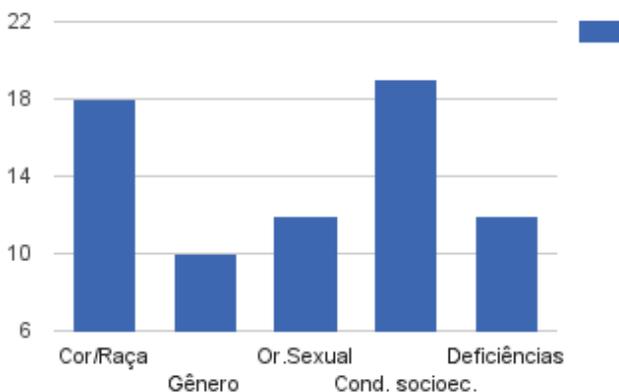
Gráfico 5 – Perfil da demanda escolar quanto à presença de subsídios públicos



Fonte: Elaborado pelos autores.

Uma das perguntas do questionário era se as psicólogas notam a presença de discriminação no perfil das demandas escolares; 33 responderam que sim (55%), 24 responderam que não (40%), e três não responderam essa pergunta. Com relação aos tipos de discriminação, as respostas foram as seguintes: cor/raça (18 questionários, ou 30%), gênero (10 questionários, ou 16,7%), orientação sexual (12 questionários, ou 20%), condição socioeconômica (19 questionários, ou 31,7%) e deficiências (12 questionários, ou 20%). Segue Gráfico 6 ilustrativo:

Gráfico 6 – Perfil da demanda escolar e a presença de discriminação



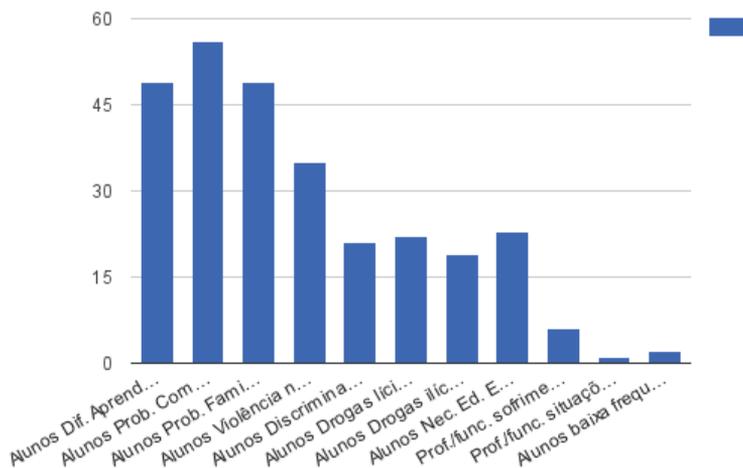
Fonte: Elaborado pelos autores.

Apesar do predomínio de encaminhamentos de alunos não brancos, chama a atenção que uma minoria de profissionais indica

a presença de discriminação racial nas demandas escolares. No que se refere ao gênero, 44 psicólogas (73,3%) afirmaram não encontrar diferenças significativas nos motivos dos encaminhamentos, ao passo que 13 (21,7%) notaram essa diferença, destacando que meninas tendem a ser encaminhadas com dificuldade de aprendizagem e os meninos têm queixas de comportamento, sobretudo agressividade, indisciplina e uso de drogas ilícitas. Houve ainda uma psicóloga que afirmou haver uma busca de “ação preventiva para que meninos não se tornem infratores”, outra psicóloga que afirmou que, no caso das meninas, a demanda envolve a “sexualidade precoce” e uma outra que fala de violência de gênero contra meninas.

Finalmente, como motivos para o encaminhamento, as psicólogas assinalaram as seguintes respostas: alunos com dificuldade de aprendizagem (49 participantes, ou 81,7%); alunos com problemas de comportamento (56 participantes, ou 93,3%); alunos com problemas familiares (49 participantes, ou 81,7%); alunos envolvidos em situação de violência na escola (35 participantes, ou 58,3%); alunos vítimas de discriminação na escola (21 participantes, ou 35%); alunos com problemas com drogas lícitas (22 participantes, ou 36,7%); alunos com problemas com drogas ilícitas (19 participantes, ou 31,7%); alunos com necessidades educacionais especiais (23 participantes, ou 38,3%); professores ou funcionários da escola com sofrimento advindo do exercício profissional (seis participantes, ou 10%); professores ou funcionários envolvidos em situações de violência (uma participante, ou 1,7%). Duas participantes incluíram na lista os casos de alunos com baixa frequência escolar (3,3%). Segue Gráfico 7 que apresenta as demandas escolares:

Gráfico 7 – Perfil da demanda escolar quanto aos motivos de encaminhamento



Fonte: Elaborado pelos autores.

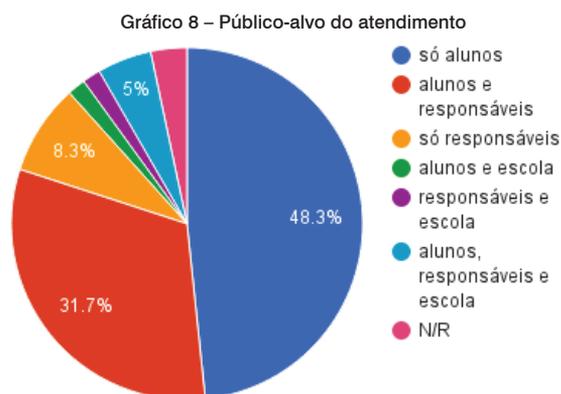
Nesse sentido, é possível afirmar, a partir da análise dos 60 questionários, que a queixa escolar de fato tem sido encaminhada para os CRAS e CREAS baianos, conforme anunciou Viégas (2014). No âmbito específico da assistência social, segundo Costa e Cardoso (2010), pessoas e profissionais de outras instituições têm buscado nos serviços de assistência social diagnóstico e atendimento psicoterápico, expectativa que decorre da concepção dominante acerca da atuação de psicólogas como profissionais da clínica.

O perfil do encaminhamento também coincide com o achado na pesquisa realizada nos serviços públicos de educação da Bahia por Viégas (2016), perfil esse já apontado como comum no clássico livro de Souza (2007): são sobretudo meninos, pardos e pretos, com idades variando entre 6 e 12 anos, que provêm do Fundamental I e II na rede pública. Além disso, eles vivem em condição de pobreza ou extrema pobreza, muitos sendo beneficiários do Programa Bolsa Família. Parte das profissionais afirma notar a existência de discriminação no perfil da demanda, sobretudo do ponto de vista racial, de gênero e econômica.

### O atendimento às demandas escolares nos CRAS e CREAS da Bahia: práticas e concepções

Tendo apresentado o perfil das demandas escolares para os CRAS e CREAS baianos, cumpre agora apontar alguns elementos referentes à atuação de psicólogas que atendem tais demandas nesses serviços.

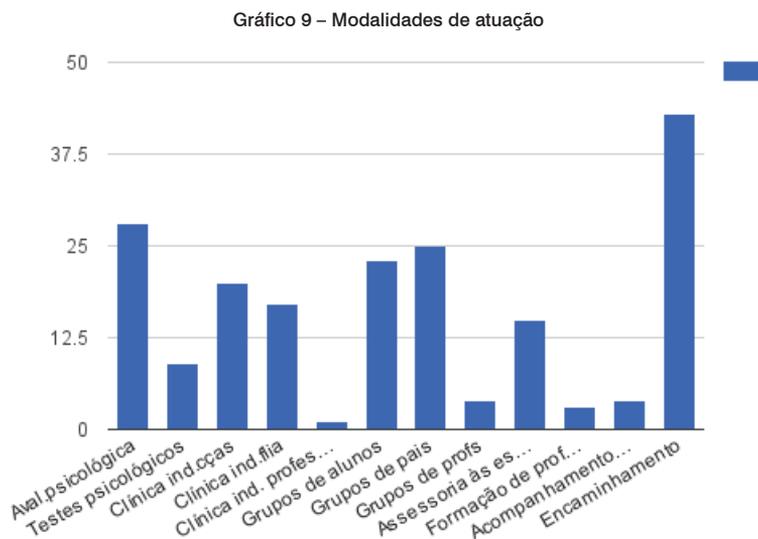
Quando perguntadas sobre o público-alvo do trabalho realizado, as participantes responderam da seguinte maneira: 52 psicólogas citaram os alunos (86,7%); 28 citaram seus responsáveis pelos alunos (46,7%); cinco assinalaram os professores (8,3%) e apenas uma indicou os funcionários (1,7%). Considerando que essa pergunta permitia respostas múltiplas por parte de um mesmo profissional, o perfil do público-alvo da atuação encontrado foi, mais precisamente, o seguinte: 29 psicólogas marcaram apenas os alunos (48,3%); 19 informaram ser os alunos e seus responsáveis (31,7%); cinco sinalizaram apenas os responsáveis como público-alvo (8,3%); três psicólogas assinalaram os alunos, seus responsáveis e a escola (5%); havendo ainda um questionário que apontou os alunos e a escola (1,7%) e outro que afirmou ser os responsáveis e a escola (1,7%). Duas psicólogas não responderam essa questão (3,3%). O Gráfico 8 ilustra esse perfil:



Fonte: Elaborado pelos autores.

O questionário também solicitou que as psicólogas assinalassem as modalidades de atuação no atendimento às demandas escolares, apontando para a presença das seguintes práticas, voltadas para os alunos e/ou seus responsáveis: avaliação psicológica (28 psicólogas – 46,7%), sendo que nove psicólogas referiram se apoiar na aplicação de testes (15%); atendimento clínico individual de alunos (20 psicólogas – 33,3%), atendimento clínico individual com responsáveis (17 psicólogas – 18,3%); atendimento grupal de alunos (23 psicólogas – 38,3%); atendimento grupal de responsáveis (25 psicólogas – 41,7%) e acompanhamento familiar (quatro psicólogas – 6,7%). Compareceu, ainda, como estratégias de ação intervenções que envolvem de alguma maneira a escola, seja na modalidade de

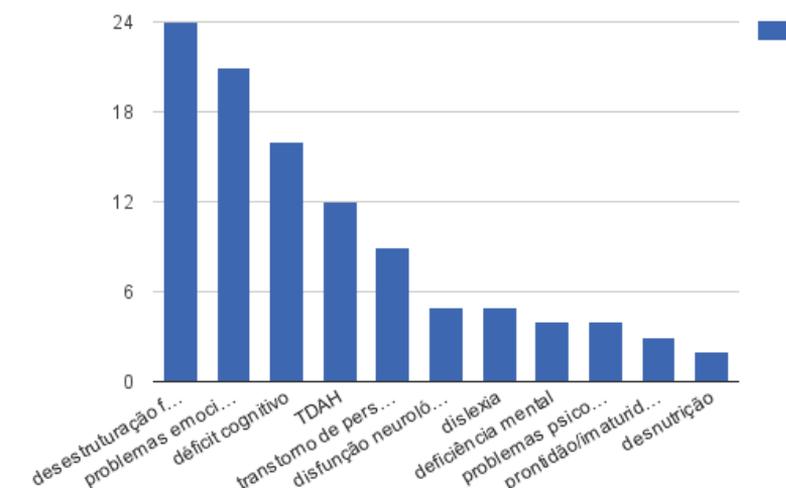
atendimento de professores, no modelo clínico individual (uma psicóloga – 1,7%) ou em grupos (quatro psicólogas – 6,7%); seja na modalidade de assessoria às escolas (15 psicólogas – 25%) ou formação de professores (três psicólogas – 5%). Deve-se ressaltar que foi significativa a indicação da prática de, encaminhar para outros serviços, após acolher e escutar a demanda inicial, presente em 43 questionários (71,7%). Tais dados são ilustrados no Gráfico 9:



Fonte: Elaborado pelos autores.

As 28 psicólogas que disseram realizar avaliação psicológica foram convidadas a indicar os diagnósticos mais encontrados, sendo apontados os seguintes: desestruturação familiar (24 questionários – 85,7%); problemas emocionais (21 questionários – 75%); déficit cognitivo (16 questionários – 57,1%); TDAH (12 questionários – 42,9%); transtorno de personalidade (nove questionários – 32,1%); disfunção neurológica (cinco questionários – 17,9%); dislexia (cinco questionários – 17,9%); deficiência mental (quatro questionários – 14,3%); problemas psicomotores (quatro questionários – 14,3%); prontidão/imaturidade (três questionários – 10,7%) e desnutrição (dois questionários – 7,1%). Segue Gráfico 10 ilustrativo:

Gráfico 10 – Diagnósticos produzidos pelas psicólogas

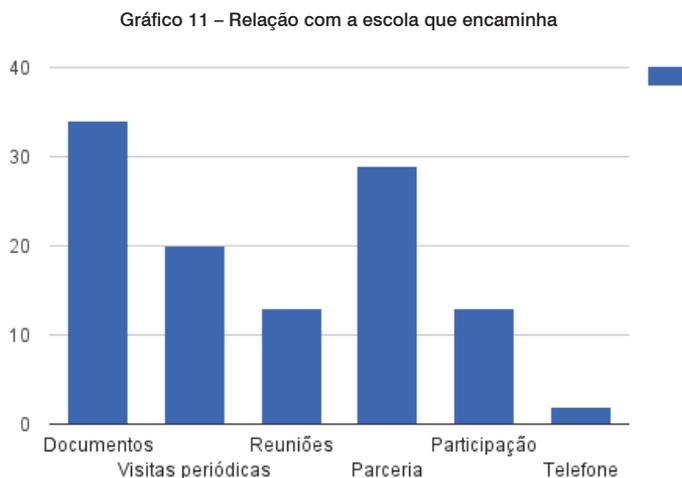


Fonte: Elaborado pelos autores.

Considerando a forte presença do encaminhamento como estratégia de atuação das psicólogas participantes da pesquisa, passou a ser relevante analisar para onde tais encaminhamentos têm sido feitos. Análise dos questionários aponta encaminhamentos para três modalidades de serviços: saúde, educacionais e sociais. No que diz respeito aos serviços de saúde, foram especificados os seguintes: saúde da família, saúde mental, psiquiatria, neurologia, fonoaudiologia, psicologia clínica; no que tange aos serviços educacionais, foram citados: educação especial, atendimento escolar, psicopedagogia e instituições que oferecem avaliação e tratamento para transtorno mental e/ou dificuldade de aprendizagem. Finalmente, os encaminhamentos para serviços sociais foram: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo, Conselho Tutelar, ONGs ou projetos sociais, programas sociais, além de haver encaminhamento para o CRAS e o CREAS.

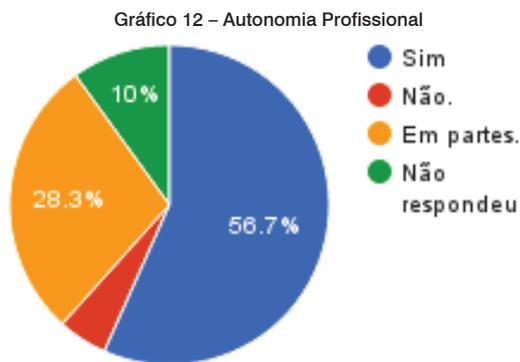
Considerando a origem da demanda, perguntou-se às psicólogas se elas estabelecem contato com as escolas durante o atendimento, ao que seis afirmaram que não (10%), além de duas profissionais não responderem à questão. As outras profissionais informaram estabelecer algum tipo de contato com as escolas, especificando como ele se dá: 34 psicólogas se comunicam com as escolas por meio de documentos; 20 afirmaram realizar visitas periódicas às escolas; 13 informaram realizar reuniões com educadores; 29 disseram realizar atividades em parceria com as escolas (tais como

palestras e eventos); 13 disseram participar de atividades da escola (jornadas pedagógicas, conselhos de classe etc.); duas profissionais disseram que o contato é telefônico. Segue Gráfico 11:



Fonte: Elaborado pelos autores.

Finalmente, uma última pergunta feita às psicólogas referia-se à autonomia profissional, ao que 34 participantes afirmaram ter autonomia para trabalhar (56,7%), 17 disseram que possuem autonomia parcial (28,3%), três disseram não ter autonomia profissional (5%) e seis psicólogas não responderam essa questão (10%), conforme Gráfico 12 a seguir:



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nesse sentido, pode-se afirmar, a partir dos questionários, que o atendimento das demandas escolares nos CRAS e CREAS da Bahia tem envolvido, essencialmente, os alunos e suas famílias, quer seja no atendimento clínico individual e na avaliação psicológica,

quer seja no atendimento em grupos. Dentre os diagnósticos mais referidos, destacam-se a desestruturação familiar, problemas emocionais, déficit cognitivo e Transtorno por Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH). Embora algumas profissionais refiram envolver a escola nos atendimentos das demandas escolares, essa presença ainda se faz bastante modesta, ao que o centro do trabalho permanece sendo os alunos e suas famílias.

Outro aspecto é que os encaminhamentos para outros serviços figuram como uma das principais estratégias no atendimento, chamando a atenção para o fato de que a maior parte dos encaminhamentos envolve serviços de saúde ou sociais, aparecendo novamente de forma modesta os encaminhamentos para instituições educativas os quais, por sua vez, pareceram estar marcados por uma visão individualizante das questões escolares, já que dominam os encaminhamentos para atendimento dos alunos.

Segundo Barros (2007 apud XIMENES; PAULA; BARROS, 2009), a atuação de psicólogas na assistência social é marcada pela manutenção do modelo clínico convencional, sem o questionamento de sua pertinência frente às demandas específicas da área. Na mesma direção, Biasus e Franceschi (2015) criticam que o predomínio de intervenções de caráter individual decorre da forte marca da clínica tradicional na formação. Ressaltam, ainda, que, sendo a assistência social uma área emergente da Psicologia, prevalecem dificuldades na seleção das demandas e das modalidades de atuação.

## Algumas reflexões

A assistência social vem se configurando como importante campo para a atuação de profissionais da psicologia, especialmente após a regulamentação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) e criação do SUAS.

Segundo Macedo e colaboradores (2011), um contingente expressivo de psicólogas tem sido absorvido pela ampliação da cobertura dos CRAS no país, processo decisivo na interiorização da profissão, sobretudo no Nordeste, onde muitas vezes a única psicóloga de alguns municípios atua no SUAS. Os autores chamam a atenção para uma contradição essencial nesse trabalho: embora tais profissionais sejam contratados para desenvolver ações de proteção social, eles mesmos estão submetidos à precarização do

trabalho, caracterizada por contratos temporários, baixos salários, falta de plano de carreira e de espaços de qualificação profissional. Tais condições levam à alta rotatividade de profissionais, descontinuando ações e fragilizando as equipes.

A atuação das profissionais de psicologia no campo da assistência social desvelada na presente pesquisa ressalta a necessidade da consolidação de estratégias que ultrapassem a transposição da clínica tradicional, o que se sobreleva quando estamos diante de demandas escolares, cujo debate na área ultrapassa 30 anos, em busca da construção de práticas que levem em consideração a complexidade envolvida no processo de escolarização (PATTO, 1990; SOUZA, 2007).

O trabalho da psicóloga no CRAS requer uma atuação implicada e territorial, que seja integrada e articulada com outras áreas de saber, assim como com serviços públicos e equipamentos da comunidade, na busca de maior efetividade. Na trilha de Andrade e Romagnoli (2010), enfatizamos ser fundamental ao profissional a responsabilidade não somente no que compete aos aspectos técnicos de sua intervenção, mas, sobretudo, nos seus efeitos éticos, políticos e sociais. Deste modo, a psicologia pode tornar-se uma prática libertária, capaz de se inserir em novos campos de forma crítica e inventiva.

## School complaints and the Psychologists role in Bahia Public Social Welfare Services: profile, practices, and concepts.

**Abstract:** This article aims at presenting some of the findings of a comprehensive research conducted to analyse how the psychologists working at Bahia social welfare services are dealing with the school complaints. In order to achieve it, 60 psychologists answered a survey with questions related to their professional profile as well as the school demands' outline and methods performed to meet such demands. When analysing this survey, it is possible to identify a professional profile of young women, mixed race, and newly-graduated that entered the job market for first time through the Social Welfare Public Service. Regarding the school demands outline, attention is drawn to the referral profile, it is most of all boys, black and mixed race, age between 6 and 12 years, studying at the public primary school and living in poverty or extreme poverty, that often suffer from discrimination at school. With respect to the methods of work, the survey indicates that prevails the referral to others services, especially when related to students and their families' clinical care. When the school demands are met at Bahia's CRAS (Social Assistance Reference Centre and CREAS (Special Social Assistance Reference Centre) the methods used cover mainly students and their families, and whether it is performed at the individual clinical care and psychological evaluation, or

in group sessions, the school participation on it is very limited. It is expected with this article to contribute with the consolidation of key practices used at the public welfare services to meet school complaints of several children referred by the school for psychological care.

**Keywords:** School Complaint. Psychological Care. Centro de Referência em Assistência Social.

## Referências

- ANDRADE, L. F. de; ROMAGNOLI, R. C. O Psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. *Psicologia ciência e profissão*, Brasília, DF, v. 30, n. 3, p. 604-619, set. 2010.
- BARBOSA, D. C.et. al. Intervenção do psicólogo na educação: análise da produção bibliográfica em psicologia escolar. In: CONGRESSO NACIONAL DE PSICOLOGIA ESCOLAR E EDUCACIONAL: CAMINHOS TRILHADOS, CAMINHOS A PERCORRER, 10. 2011. Maringá. *Anais...* Maringá: Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, 2011.
- BASTOS, A. V. B.; GONDIM, S. M. G. *O trabalho do psicólogo no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- BIASUS, F.; FRANCESCHI, M. O psicólogo no CRAS: características e desafios da atuação profissional. *Revista de Psicologia da IMED*, v.7, n. 1, p. 23-34, jan./jun. 2015.
- BRASIL. Política Nacional de Assistência Social. Brasília, DF, 2004.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB/SUAS). Brasília, DF, 2005.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Brasília, DF, 2011a.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Perguntas e respostas: Centro de Referência Especializado de Assistência Social. Brasília, DF, 2011b.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas sobre o PAIF. O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF, segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF, 2012a. v. 1.
- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas sobre o PAIF. Trabalho Social com Famílias do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família. Brasília, DF, 2012b. v. 2.
- CENTRO DE REFERÊNCIA TÉCNICA EM PSICOLOGIA E POLÍTICAS PÚBLICAS (CREPOP) Referência técnica para atuação do(a)

psicólogo(a) no CRAS/SUAS. Conselho Federal de Psicologia, Brasília, DF, 2007.

COSTA, A. F. de S.; CARDOSO, C. L. Inserção do Psicólogo em Centros de Referência de Assistência Social. *Geraiis: Revista Interinstitucional de Psicologia*, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 223-229, jul./dez. 2010.

EZPELETA, J.; ROCKWELL, E. *Pesquisa participante*. São Paulo: Cortez, 1986.

MACEDO, J.P. et. al. O psicólogo brasileiro no SUAS: quantos somos e onde estamos? *Psicologia em Estudo*, Maringá, v.16, n.3, p. 479-489, jul./set.2011.

MACHADO, A. M.; SOUZA, M. P. R. de (Org.) *Psicologia escolar: em busca de novos rumos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

MEIRA, M. E. M. Construindo uma concepção crítica de psicologia escolar: contribuição da pedagogia histórico-crítica e da psicologia sócio-histórica. In: MEIRA, M. E. M.; ANTUNES, M. A. M. (Org.) *Psicologia escolar: teorias críticas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 13-77.

PATTO, M. H. S. *Psicologia e ideologia: uma introdução crítica à psicologia escolar*. São Paulo: T.A. Queiroz, 1984.

PATTO, M. H. S. *A produção do fracasso escolar: histórias de submissão e rebeldia*. São Paulo: T.A. Queiroz, 1990.

SOUZA, B. de P. *Orientação à queixa escolar*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

SOUZA, M. P. R.de. A queixa escolar e a formação do psicólogo. 1996. 462 f. Tese (Doutorado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano ) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

SOUZA, M. P. R. de; SILVA, S. M. C.da; YAMAMOTO, K. *Atuação do psicólogo na educação básica: concepções, práticas e desafios*. Uberlândia: EDUFU, 2014.

VIÉGAS, L. de S. Atuação do psicólogo na rede pública de educação da Bahia. In: SOUZA, M. P. R. de; SILVA, S. M. C.da; YAMAMOTO, K. *Atuação do psicólogo na educação básica: concepções, práticas e desafios*. Uberlândia: EDUFU, 2014, p. 99-112.

VIÉGAS, L. de S. O atendimento à queixa escolar na educação pública baiana. *Revista Entreideias*, Salvador, v. 5, n. 1, p. 57-72, jan./jun. 2016.

VIÉGAS, L. de S.; RIBEIRO, M. I. S. A produção da queixa escolar no contexto da educação básica: reflexões sobre o fracasso escolar e a medicalização da educação. In: TENÓRIO, R. M.; FERREIRA, R. A. (Org.). *Educação básica na Bahia: da políticas ao cotidiano da escola*. Salvador: EDUFBA, 2014. p. 293- 320.

XIMENES, V. M.; PAULA, L. R. C. de; BARROS, J. P. P. Psicologia comunitária e política de assistência social: diálogos sobre atuações em comunidades. *Psicologia Ciência e Profissão*, Brasília, DF, v. 29, n. 4, p. 686-699, dez. 2009.

Submissão em 05/12/2016

Accito em: 13/07/2017