



Orientação à Queixa Escolar e a democratização do ensino público

Felipe Oliveira
Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo
São Paulo, 2015



SUMÁRIO

1	Apresentação	2
2	Introdução	4
3	Democracia e Educação	7
4	A Orientação à Queixa Escolar como uma possibilidade de atuação democrática e democratizante do psicólogo	10
4.0.1	A Orientação à Queixa Escolar como permanente construção . . .	10
4.0.2	A Orientação à Queixa Escolar como participação	12
4.0.3	A Orientação à Queixa Escolar como gestão de conflitos	14
4.0.4	A Orientação à Queixa Escolar e o respeito aos marcos legais da educação	16
5	Considerações Finais	17
6	Bibliografia	19



1 APRESENTAÇÃO

É impossível pensar a minha formação sem destacar dois elementos centrais que marcaram profundamente minha graduação em Psicologia e a relação com os saberes do campo psicológico. O primeiro deles é contato que tive com a Psicologia Escolar – com suas temáticas de estudo e atuação – e com o serviço de Orientação à Queixa Escolar (OQE), do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Através dos atendimentos realizados em tal serviço, juntamente com as supervisões para os estudantes em formação, pude aprofundar na compreensão dos fenômenos escolares e dos impactos que o funcionamento escolar tem na vida das pessoas que lá estão, professores, alunos, coordenadores, pais, etc.

O segundo importante elemento marcante em minha formação é a experiência que tive de atuação institucional por meio dos cargos de representação discente junto aos colegiados institucionais. Como representante dos estudantes de graduação do instituto, pude atuar em dois colegiados distintos: na Congregação, instância máxima de deliberação institucional e onde se delibera sobre questões que impactam tudo o que é realizado no instituto; também atuei no Departamento de Psicologia da Aprendizagem, do Desenvolvimento e da Personalidade, onde são deliberadas questões mais ligadas às práticas e funcionamento de tal departamento. Nesses espaços tive a oportunidade de compreender um pouco mais como funciona do Instituto de Psicologia e pude relacionar com o que havia aprendido com a Psicologia Escolar e com a OQE, afinal trata-se de uma instituição educacional.

A partir dessa experiência de atuação institucional – da tentativa muitas vezes frustrada de transformação de certos funcionamentos que os estudantes apontavam como problemáticos – e do contato que tive com as chamadas Escolas Democráticas¹ fui, de-

¹São compreendidas como Escolas Democráticas aquelas que possuem um funcionamento tal como proposto por Helena Singer em seu livro intitulado “República de Crianças”. Em seu livro a autora apresenta algumas propostas de funcionamento escolar que buscam promover uma maior autonomia e liberdade das crianças. De maneira geral, tais escolas se utilizam de estratégias como a realização regular de assembleias para decidir as regras e sanções presentes no cotidiano escolar, sendo que o voto das crianças tem o mesmo peso do voto dos adultos; também há em tais escolas uma maior liberdade



pois de formado, fazer uma pesquisa de mestrado sobre tais escolas. E, ao mesmo tempo em que cursava o mestrado entrei no curso de Aperfeiçoamento de Orientação à Queixa Escolar.

Aos poucos pude notar que essas duas experiências influenciavam-se mutuamente, o que aprendia na OQE influenciava meus estudos e minha compreensão sobre Escolas Democráticas e vice-versa. A OQE apresentava elementos para compreender os fenômenos escolares a partir da perspectiva da Psicologia Escolar Histórico-Crítica enquanto as Escolas Democráticas me fizeram pensar em que medida a proposta de atendimento psicológico da OQE pode ser pensado como um instrumento democrático e democratizante. Por ocasião do Trabalho de Conclusão de Curso da OQE, decide desenvolver melhor essa ideia de pensar o atendimento proposta em OQE como um instrumento democratizante.

para os alunos escolherem o que estudar.



2 INTRODUÇÃO

Ao longo do século XX uma das grandes preocupações no âmbito da educação brasileira foi a construção de um sistema educacional que pudesse abarcar em seu interior todas as crianças em idade de escolarização para combater os altos índices de analfabetismo e promover o desenvolvimento do país. Também nesse período, por conta dos conflitos presentes em todo o mundo, decorrentes das lutas contra regimes autoritários¹ e das lutas por direitos, ganha força a preocupação com a democracia (ou a democratização da sociedade) ligada ao contexto da educação. Para Teixeira (1968) uma educação pública que alcance a totalidade da população é fundamental para a manutenção da forma de vida democrática, sob o risco de a democracia retroceder a um regime oligárquico em que apenas uma minoria esclarecida se valha do conhecimento conquistado para dominar as massas, assim, é dever da sociedade:

[...] oferecer a todos os indivíduos acesso aos meios de desenvolver suas capacidades, a fim de habilitá-los à maior participação possível nos atos e instituições em que transcorra sua vida, participação que é essencial à sua dignidade de ser humano (p. 14).

Libâneo (2014) aponta que a dimensão da democratização da escola vai ser encarada sob diferentes perspectivas: por um lado existe a preocupação de órgãos oficiais em garantir o acesso das camadas mais pobres à escola sem, entretanto, garantir condições mínimas para manutenção de tal acesso; por outro lado está uma parcela dos educadores mais críticos que compreende que a democratização se faz através da transformação dos mecanismos de tomadas de decisão sobre o funcionamento escolar. Frente a isso, o autor aponta que ambos deixam de lado o essencial, isto é, democratizar o conhecimento.

Nesse mesmo sentido, Ferraro (2004) vai, a partir de dados sobre o acesso de crianças e adolescentes à escola e dados sobre a relação idade/série, apresentar duas categorias de análise importantes para pensarmos a questão da escolarização no Brasil. A primeira, intitulada por ele de “exclusão *da* escola”, se refere às crianças ou adolescentes que foram

¹Como a luta contra os regimes fascistas, que culminou na Segunda Guerra Mundial e também os movimentos de resistência contra as ditaduras na América Latina.



privadas da educação escolar, seja porque nunca tiveram acesso, seja porque tiveram acesso por um determinado período, mas as sucessivas reprovações e situações vividas dentro e fora da escola acabaram por fazer com que abandonasse a escola. A segunda, intitulada de “exclusão *na* escola”, se refere àquela exclusão tem lugar no interior da escola, que acontece no processo de escolarização. Ou seja, crianças fortemente defasadas (com 2 anos ou mais de atraso), que vão reiteradamente repetindo de ano, que apesar de estarem no interior da escola não conseguem ter acesso ao conhecimento.

Cabe destacar que a partir da década de 1980, a Psicologia Escolar inicia um importante movimento de reflexão crítica – a respeito de suas fundamentações teóricas e atuações práticas do psicólogo no campo educacional – que vai contribuir para a compreensão dos fenômenos escolares. Os psicólogos, cujas práticas tinham fundamentação essencialmente positivista, insistiam em explicações para o fenômeno do fracasso escolar que reincidiam repetitivamente no aluno desconsiderando outras dimensões do fenômeno escolar. Patto (1990) expõe o caráter ideológico de tais práticas, a forma restrita como os psicólogos interpretavam os fenômenos escolares e como a psicologia contribuiu para construir explicações sobre o fracasso escolar que culpabilizavam repetitivamente o aluno, ou sua família.

A crítica da autora aponta que nessa época predominavam discursos em que a dimensão institucional, os aspectos culturais, históricos, sociais e políticos não eram devidamente considerados como elementos dos fenômenos educacionais. Para melhor investigar tais fenômenos surge a necessidade de compreendê-los como algo complexo e constituído por múltiplas dimensões, o que faz com que ocorra uma alteração no eixo de análise das pesquisas do campo educacional na área de Psicologia Escolar e Educacional, passando de explicações centradas no indivíduo para a compreensão da influência de determinantes históricos, sociais, institucionais e políticos. Tal alteração no eixo de análise faz com que na área de Psicologia Escolar e Educacional passe então a prevalecer uma concepção teórica que se volta para o processo de escolarização, e não apenas para os problemas de aprendizagem (M. SOUZA, 2010). Por outro lado, B. Souza (2007) vai afirmar que:

No entanto, quando verificamos o que ocorre na chamada área clínica, isto é, nos atendimentos psicológicos a crianças e adolescentes encaminhados por queixas escolares, percebemos que esta mudança paradigmática, de maneira geral, não ocorreu. É como se hegemonicamente os avanços da psicologia a partir da pesquisa sobre fracasso escolar [...] não tivessem sido incorporados pelas abordagens ditas clínicas das queixas escolares (p.14).

Frente a essa situação a Orientação à Queixa Escolar surge com a proposta de realizar



um atendimento psicológico às queixas escolares “que procura integrar conhecimentos desenvolvidos nas áreas de psicologia escolar e social” e isso se realiza a partir de “uma concepção de homem como ser social, cuja subjetividade constitui-se em relação dialética com seu ambiente, o qual compreende, entre outros elementos que o integram, instituições e grupos de pertencimento historicamente marcados.” (B. SOUZA, 2007, p. 23) Frente ao exposto, o presente trabalho tem por objetivo realizar uma discussão teórica que relaciona Democracia, Educação e a atuação do psicólogo tal como proposto pela Orientação a Queixa Escolar², no sentido de apresentar alguns elementos presentes nessa modalidade de atendimento que contribuem para a democratização da escola pública.

²Para o presente trabalho, apenas alguns elementos e princípios da OQE serão apresentados, para uma compreensão mais aprofundada sobre o tema sugerimos a leitura do livro, de Beatriz de Paula Souza, intitulado “Orientação à queixa escolar”.



3 DEMOCRACIA E EDUCAÇÃO

Rosenfield (2009) aponta que na antiguidade a democracia era uma entre três formas possíveis de governo das polis – as cidades-estado da Grécia – sendo as outras duas de formas de governo a monarquia e a aristocracia. No sentido etimológico das palavras temos que: monarquia quer dizer “governo de um só”; aristocracia está ligada a ideia do “governo de alguns”; e democracia, por sua vez, significa “governo do povo” ou “governo da maioria”. Entretanto, na antiguidade a noção de “a maioria” possuía um significado mais restrito do que atualmente, pois naquele momento ela “[...] denota apenas aqueles cidadãos reconhecidos politicamente como tais, à exclusão de todos aqueles que se dedicavam às tarefas de reprodução física e material” (pág. 8). Assim, estavam excluídos de participarem as mulheres, os escravos, as crianças e também os estrangeiros.

De acordo com Ribeiro (2001), após a democracia grega na antiguidade, os regimes democráticos só irão ressurgir no final do século XVIII, cerca de dois mil anos depois. Tal ressurgimento ocorre na Europa, ligado às lutas por direitos em que as populações europeias buscavam, através da limitação dos poderes dos governantes, que estes respeitassem os direitos dos cidadãos. O autor, com base no sociólogo britânico T. H. Marshall, aponta que na modernidade houve uma dissociação de três elementos da cidadania e com isso distingue três gerações de conquistas de direitos humanos: os direitos civis, formados no século XVIII; os direitos políticos formados no século XIX; e os direitos sociais, no século XX.

Os direitos civis estão ligados às liberdades individuais, como a liberdade de ir e vir, a liberdade de pensamento e fé, a liberdade de imprensa, o direito a propriedade e a justiça, sendo os tribunais de justiça as instituições associadas a esses direitos. Já os direitos políticos estão ligados à noção de participação no exercício do poder político, como eleitor ou membro de um organismo investido de autoridade política, sendo que as instituições relacionadas a esses direitos são o parlamento e os conselhos do governo local. Por fim, a conquista dos direitos sociais, que está ligada à garantia de bem estar socioeconômico e o direito de participar no patrimônio social, levar uma vida civilizada,



nos padrões vigentes na sociedade. As instituições ligadas a esses direitos são às escolas, o sistema educacional, e os serviços sociais (RIBEIRO, 2001).

Outro importante marco no desenvolvimento das democracias e nos avanços das conquistas por direitos é apontado por Silva (2004), que afirma que é partir do final da Segunda Guerra Mundial que a democracia passa a ser propagada como um valor universal, uma vez que predominava a compreensão de que foram justamente os governos ditatoriais que levaram à eclosão da guerra. O poder concentrado na mão de uma única pessoa, sem mecanismos de controle externos, passa a ser encarado como uma ameaça, ou seja, os mesmos motivos que levaram ao ressurgimento dos regimes democráticos no século XVIII, tal como apresentado acima. Nesse momento, pós Segunda Guerra Mundial, há uma crescente propagação da democracia como algo a ser buscado pelos Estados, fazendo com que esta seja um importante elemento organizador das relações entre países, bem como de suas respectivas legislações internas. É nesse contexto que

Diversos estudiosos do campo da filosofia, da política, do direito são chamados a pensar e elaborar um ideário justificador da democracia vindo a consubstanciar-se na Declaração Universal dos Direitos Humanos grande parte dessas ideias e proposições (SILVA 2004, pág. 41).

Com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948, se intensifica a busca por formar cidadãos que conheçam seus direitos, respeitem os direitos de outros cidadãos e que sejam capazes de pensar criticamente, de cobrar do Estado uma ação coerente com os princípios democráticos, ou seja, se intensifica a busca por tornar os países cada vez mais democráticos e, com isso, “a educação e, de modo especial, a escolar, vê-se questionada pela consideração da democracia como um valor a ser buscado” (SILVA 2004, pág. 42).

Sobre a articulação entre democracia e educação para a construção de escolas democráticas, Araújo (2002) aponta como ao longo do século XX diversas formas de governos e (pessoas) se intitularam democráticos e, como exemplo, cita o sistema de governo estadunidense, o socialismo da União Soviética, o modelo de estado nazista de Hitler, o fascismo de Mussolini, o regime militar que governou o Brasil entre 1964 e 1980. Isso é um indicativo de que “a palavra democracia, enfim, parece permitir que qualquer forma de governo seja concebida como democrática, dependendo da definição que lhe seja dada e das intenções do governante” (pág. 28). Algo semelhante ao que acontece no campo educacional, em que a maioria das escolas e educadores se intitulam democráticos “sem se preocupar com a base conceitual e prática sobre a qual elaboram tal autoconceito” (pág. 28). Frente a isso o autor destaca quatro importantes princípios constitutivos da



democracia: liberdade, igualdade, justiça e participação ativa. Entretanto, a democracia nas escolas, não se faz apenas com a sobreposição dos princípios da primeira sobre a segunda, é preciso levar em conta as peculiaridades da educação para que essa possa funcionar de maneira democrática. Araújo (2002) aponta com base em Puig que enquanto em uma sociedade democrática as relações políticas se dão entre indivíduos que possuem o mesmo status, ainda que tenham interesses diversos, em instituições como escola, família e hospitais as relações se dão entre pessoas que possuem status distintos.

Essas instituições foram pensadas para satisfazer algumas necessidades humanas que, de maneira inevitável, implicam a ação de sujeitos com capacidade, papéis e responsabilidade muito diferentes. São alheios à ideia de participação igualitária. Os pais e as mães têm um papel assimétrico com respeito aos filhos e às filhas, da mesma maneira que os professores e as professoras o têm com respeito aos seus alunos e às suas alunas, ou os médicos e as médicas com respeito aos seus pacientes e às suas pacientes. É nesse sentido que dissemos que para essas instituições não serve o qualitativo de democráticas, pois não são horizontais nem igualitárias (PUIG 2000, apud ARAÚJO 2002, pág. 33).

Ainda que exista uma diferença de status, isso não implica necessariamente na impossibilidade de que tais instituições sejam democráticas, ou seja, é importante ter clareza de que “[...] pode haver escolas democráticas, desde que se consiga um equilíbrio no jogo entre a assimetria funcional das relações e a simetria democrática dos princípios que devem reger as instituições sociais” (ARAÚJO, 2002, p.33).

Essa compreensão frente à “assimetria funcional das relações” pode ser utilizada de maneira análoga para pensarmos a atuação do psicólogo. Dessa forma, a “assimetria funcional das relações”, ligada as particularidades do atendimento psicológico, não é um impeditivo para uma atuação que se pretenda democrática, o que está em jogo é modo como os princípios que organizam tal atuação o fazem de maneira a levar em conta tal assimetria.



4 A ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR COMO UMA POSSIBILIDADE DE ATUAÇÃO DEMOCRÁTICA E DEMOCRATIZANTE DO PSICÓLOGO

Diversos são os princípios característicos da Orientação à Queixa Escolar, assim como são diversos aqueles constitutivos da democracia. Para relacioná-los e apresentar os elementos que indicam a OQE como uma possibilidade de atuação democrática e democratizante destacamos quatro elementos ligados à democracia que consideramos centrais para tal discussão: 1) democracia como permanente construção; 2) democracia como participação; 3) democracia como gestão de conflitos; 4) democracia e o respeito aos marcos legais, nesse caso específico, marcos legais da educação . Cabe destacar que tais princípios estão inter-relacionados, ou seja, a permanente construção presente na democracia se realiza através da participação coletiva, o que inevitavelmente acarretará conflitos que precisaram ser resolvidos também coletivamente, tudo isso no interior de um Estado democrático, com seus marcos regulatórios, que em grande parte das vezes são frutos de demandas populares conseguidas através de muita luta. Dessa maneira, a separação desses quatro itens em tópicos ocorre apenas para facilitar a discussão pretendida e indicar como esses elementos da democracia estão presentes e são constitutivos da OQE.

4.0.1 A Orientação à Queixa Escolar como permanente construção

Kelian (2010) aponta a “democracia como invenção coletiva e, portanto, dinâmica e aberta” (p. 104). Assim temos duas importantes dimensões da democracia. A primeira delas é a permanente construção que, conseqüentemente, assinala a segunda, sua abertura. Tais elementos estão ligados à ideia de que a construção democrática se realiza coletivamente, ou seja, possui um caráter coletivo-colaborativo.



Na OQE a dimensão coletiva-colaborativa e a permanente construção estão presentes durante todo o processo de atendimento, do início ao fim. Inicialmente os pais são chamados para o primeiro atendimento, chamado triagem, que é realizado em grupo. Tal grupo é composto por pais e mães¹ (ou responsáveis) de cinco crianças que apresentam queixa escolar, além do psicólogo responsável. A finalidade de colocar esses pais juntos é, em primeiro lugar, mostrar que eles não são os únicos em dificuldade e que existem outros pais e mães em semelhante situação. Na maioria das vezes, se ver entre pares que se encontram em condições semelhantes já produz um grande alívio no sofrimento vivido por esses pais e mães, que muitas vezes se sentem muito culpados e responsáveis pelas dificuldades que os filhos vivem.

Outra finalidade desse encontro de triagem é proporcionar uma situação que promova uma busca coletiva por soluções em que todos são convidados a pensar a situação específica de cada um. Dessa forma, pais e mães, que muitas vezes chegam com a sensação de ser alguém que fracassou na educação dos filhos, são colocados em um lugar onde suas experiências podem ajudar na solução das dificuldades de outros pais.

Após a triagem em grupo os pais e mães são encaminhados para um atendimento, mais individualizado. Nesse segundo momento, os pais são ouvidos, geralmente em um encontro, ou dois se for necessário, em seguida a criança (ou adolescente) é ouvida e passa por atendimentos semanais (cerca de 8 a 12 encontros). Ao longo desse atendimento, a escola também é ouvida e chamada a contribuir. Durante todo esse processo de ouvir pais, escola e criança acerca da situação de dificuldades escolares está sempre presente uma dimensão coletiva-colaborativa. Isso porque o modo como a OQE propõe compreender a queixa escolar, no sentido de tentar elaborar um certo “diagnóstico” da situação, bem como os encaminhamentos, dependem da participação de todos envolvidos no processo – pais e mães, professores, aluno e, eventualmente, outros profissionais como professores particulares de reforço e profissionais da área da saúde.

Os encaminhamentos e intervenções realizadas nesse contexto não possuem um caráter prescritivo, no sentido de ser portador de uma resposta que já existe a priori. A orientação se constitui a partir de necessidades e possibilidades construídas coletivamente, nessa interlocução com pais e mães, professores, aluno (e outros eventuais profissionais envolvidos). O modo como cada um dos envolvidos, direta ou indiretamente, vive e pensa o problema contribui para que o psicólogo possa constituir uma compreensão ampla dos acontecimentos que levaram à queixa escolar, bem como pensar uma intervenção com

¹É mais comum a presença apenas das mães, às vezes comparecem pais e mães e raramente comparecem apenas os pais.



base em tal compreensão.

Além desses elementos ligados aos princípios e práticas da OQE, sua origem e história também indicam a presença de uma abertura para a permanente reflexão. A OQE tem origem e se desenvolve no interior da universidade, lugar de investigação e reflexão crítica sobre os diversos saberes, conhecimentos e práticas. Além disso, a OQE surge a partir dos conhecimentos desenvolvidos pela Psicologia Escolar e das críticas que esta faz ao modelo clínico tradicional e ao modo como este recebe as queixas de origem escolar. A OQE surge no interior de um movimento de autocrítica, surge no interior de uma discussão sobre as próprias bases e conhecimentos da psicologia que assinala a necessidade da permanente reflexão sobre os próprios saberes. Ainda que tais elementos não garantam necessariamente a presença de fato de uma abertura permanente, ao menos indicam que tal abertura é necessária e fundamental à OQE.

4.0.2 A Orientação à Queixa Escolar como participação

Outro importante elemento constitutivo da democracia é a participação. O senso comum tende a associar participação à votação, como se a única participação possível no interior da democracia fosse através da eleição de um candidato que ficará incumbido de representar os interesses da população junto às instâncias de governo. Entretanto, a título de exemplo, o Estado Brasileiro possui inúmeras maneiras de participação da população em suas decisões acerca dos rumos presentes e futuros do país sendo inclusive um princípio da Constituição de 1988, presente na ideia de controle social.

Na OQE a participação não ocorre por meio de votações, mas sim através de diversos outros mecanismos, e sempre mediada pela atuação do psicólogo. Como já apresentado no item anterior, pais, filhos e escola são chamados a contribuir, a partir de suas respectivas perspectivas, para a compreensão da queixa e, assim, auxiliar nos eventuais encaminhamentos e na construção de estratégias de enfrentamento da situação. Cada um dos envolvidos, participa de maneira distinta no processo de atendimento da OQE.

Os pais, como apresentado acima, participam na triagem contribuindo com e recebendo contribuições de outros pais, e podem se ajudar mutuamente no enfrentamento do problema apontado na queixa escolar. Após a triagem, nos atendimentos dos pais, estes são convidados a contar um pouco sobre seus filhos e sobre como vivem e percebem toda a situação que estão envolvidos. Os pais também participam trazendo os cadernos escolares dos filhos e outras atividades realizadas na escola, bem como ajudam com informações acerca do que os filhos gostam, do que tem interesse. Todas essas informações vão ser



fundamentais para preparar o atendimento da criança, bem como na compreensão acerca da queixa escolar. Os cadernos vão dar indícios sobre o desenvolvimento da criança; o modo como ele se comporta em casa (sendo diferente ou não do modo com se comporta em casa) auxilia o psicólogo a conhecer essa criança nos diferentes espaços que ela habita; as informações acerca dos interesses da criança vai auxiliar o psicólogo a preparar o atendimento, no sentido de buscar construir um vínculo positivo com a criança. Além disso, os pais vão decidir junto com o psicólogo a possibilidades de encaminhamentos quando necessários.

Os pais também participam ao serem consultados sobre como entendem a situação da queixa escolar, o que acham sobre o que a escola apresenta como problema. Muitas vezes estes pais trazem importantes elementos para a compreensão e encaminhamento da queixa, mesmo quando tem divergências com a escola. Ao ouvir as diferentes perspectivas sobre a queixa o psicólogo pode atuar não no sentido de descobrir a verdade, descobrir se quem está falando a verdade são os pais ou a escola, mas sim compreender com aquelas relações se constituem e como isso está ligado com a queixa em questão e, conseqüentemente, quais os encaminhamentos possíveis ou necessários em cada situação.

A escola, por sua vez, participa de diversas maneiras ao longo de todo o processo de atendimento da OQE. Geralmente é a escola quem indica para os pais a necessidade de procurar um psicólogo² (ou outro profissional da saúde) para ajudar a criança com dificuldades no processo de escolarização. Por volta da metade do processo de atendimento da criança é quando inicia o primeiro contato do psicólogo com a escola, através de um questionário que busca resgatar a história da criança junto à escola, no sentido de buscar elementos para compreender a constituição da queixa escolar. Outra participação da escola no processo de OQE é a(s) visita(s) que o psicólogo faz a escola para conversar com professores e coordenadores³. Tal visita ocorre mais ao final do processo para possibilitar que o psicólogo, a partir dos atendimentos realizados com os pais e as crianças, possa levar elementos que auxiliem a escola além, é claro, de ouvi-los.

A criança, que é quem comumente recebe mais atendimento, também participa ativamente durante todo o processo. Com relação ao questionário citado acima, a criança é convidada a conhecer as perguntas, bem como imaginar as possíveis respostas, além de indicar para qual pessoa o questionário deve ser enviado, qual pessoa ela gostaria que

²Os pais também procurar atendimento por conta própria, mas não é muito comum.

³É mais comum o contato com professores ou coordenadores, mas não é descartada o contato com outras pessoas da escola. Às vezes uma merendeira, ou secretária, com quem a criança tenha mais contato por conta de uma relação fora da escola, também pode contribuir no processo e responder o questionário enviado com bastante propriedade.



recebesse o questionário e qual pessoa ela não gostaria que recebesse. É importante destacar que o senso comum tende a acreditar que a criança só vai escolher o professor que ela gosta e que gosta dela, como uma estratégia para evitar sanções. Mas a prática mostra que não é bem assim, muitas vezes as crianças pedem que o questionário seja enviado para professores ligados à queixa escolar em questão⁴. Tal senso de responsabilidade é importante de ser destacado para os professores, que muitas vezes recebem a notícia da escolha da criança com surpresa. Muitas vezes a criança também indica o coordenador pedagógico como uma pessoa para qual enviar o questionário, dando um claro indício de que a criança, mesmo aquelas muito novas, tem mais noção do funcionamento escolar do que comumente se costuma supor.

Além das crianças, dos pais e da escola é bastante comum que um caso de queixa escolar também tenha o envolvimento de outros profissionais. Às vezes são professores particulares de reforço, ou professores e educadores responsáveis por outra atividade que a criança exerça no período em que não está escola, entretanto, na maioria das vezes são profissionais da área da saúde que estão envolvidos com as queixas escolares, sendo cada vez mais comum a presença de neurologistas. Em todas essas circunstâncias é buscado o contato com tais profissionais, uma vez que estes também convivem com a criança e talvez possam fornecer informações importantes. Desse modo, todo o processo de OQE só possível a partir da participação daqueles que estão envolvidos com a situação de queixa escolar.

4.0.3 A Orientação à Queixa Escolar como gestão de conflitos

Como apresentado acima, a participação coletiva e o movimento de permanente construção e reconstrução dos rumos e ações são elementos constitutivos da democracia. As diferentes pessoas envolvidas em qualquer processo democrático terão, inevitavelmente, diferentes interesses e distintas compreensões sobre cada situação, bem como diferentes propostas e ideias. Em alguma medida, as diferentes propostas e perspectivas podem ser complementares. Por outro lado, é bem provável que em diversos momentos as propostas sejam inconciliáveis, não sendo possível, no primeiro momento, construir qualquer consenso. Justo (2010) traz outra importante característica da democracia ao afirmar que “democracia é a gestão de conflitos, das divergências, das diferenças”. Ou seja, o conflito

⁴Ainda que a criança escolha apenas pessoas com quem tem boas relações na escola, numa tentativa clara de evitar o contato com professores ligados à queixa escolar, tal fato deve ser pensado no interior do atendimento, sendo que muitas vezes a situação vivida pela criança é de tamanho sofrimento que naquele momento evitar um maior desgaste talvez seja o mais interessante para o desenvolvimento do atendimento.



é compreendido como constitutivo da democracia, não um acidente, um problema a ser evitado ou contornado na busca por uma harmonia plena. Nesse sentido, é importante ter clareza desse aspecto para que os conflitos não sejam compreendidos como algo a ser evitado e, assim, possam ser enfrentados de maneira democrática – com respeito às pessoas envolvidas – para que seja possível construir coletivamente avanços.

De maneira extremamente simplificada toda queixa escolar é um conflito. Algo acontece na escola e faz com que psicólogos (ou outros profissionais da saúde) sejam procurados para ajudar naquela situação, para que seja possível um bom funcionamento escolar. Pode ser, por exemplo, uma criança que, de acordo com a escola, não se comporta adequadamente, agredindo e brigando com os colegas; pode ser que as condições de funcionamento escolar faz com que uma determinada turma tenha uma alta rotatividade de professores, comprometendo a aprendizagem de alguns alunos; pode ser que a escola, que seus professores ou coordenadores, entendam que os pais de uma determinada criança não cumpram direito seu papel na educação da mesma, o que traz comprometimento à aprendizagem e desenvolvimento da criança. Enfim, uma queixa escolar pode ter múltiplas origens e determinações e cada um dos envolvidos possui uma compreensão sobre ela. A OQE, ao realizar um atendimento que conta com a participação da escola, alunos e pais atua justamente intermediando uma situação conflitiva.

Assim, por estar ciente das (muitas vezes precárias) condições escolares o psicólogo que atua na perspectiva proposta pela OQE reconhece a importância de buscar aqueles conhecimentos que o professor possui sobre a criança, sobre o processo de ensino e as dificuldades em questão. Por outro lado, por ter contato com a criança no atendimento, por ouvir o que os pais pensam e sabem sobre seus filhos, pode levar aos professores alguns elementos que os auxilie no trabalho pedagógico com aquela criança.

É claro, que em algumas circunstâncias, por conta dos desgastes e sofrimento de todos os envolvidos, a situação pode ser inconciliável. Nesses casos estratégias como sugerir que a criança troque de turma, para que tenha outros professores, ou mesmo sugerir a mudança de escola, são encaminhamentos possíveis. Mas, de modo geral, a atuação proposta pela OQE vai ao sentido de buscar compreender, junto aos envolvidos, as dificuldades que se apresentam e buscar conjuntamente com eles, com seus conhecimentos e capacidades, soluções para o problema que se apresenta.



4.0.4 A Orientação à Queixa Escolar e o respeito aos marcos legais da educação

Diversos são os marcos legais que orientam e organizam a Educação nacional, como a Lei de Diretrizes e Base (LDB), os Parâmetros Curriculares Nacional(PCN), o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e a Constituição Federal. E, apesar todas as contradições e limites das circunstâncias históricas e sociais, todos eles são importantes documentos, fruto de muitos debates e lutas de diversos setores sociais. Com relação à constituição, por exemplo, Cury (2015) vai afirmar que

Não se pode dizer que a Constituição Federal, no que se refere ao capítulo sobre educação, não haja incorporado em seu texto os clamores dos educadores que, exigindo a democratização da sociedade e da escola pública brasileiras, buscaram traduzi-los em preceitos legais (p. 199).

Assim, é importante destacar que uma atuação junto à Educação que se pretenda democrática não deve se encerrar apenas nas relações cotidianas e deve levar em conta as importantes referências constituídas a nível nacional. A proposta de atuação da OQE, além de contar com elementos democráticos ao nível do relacionamento interpessoal daqueles envolvidos na queixa escolar, é orientada pelos marcos educacionais nacionais, levando em conta as determinações e impactos sobre o cotidiano escolar exercido pelas políticas públicas educacionais.

A título de exemplo, podemos pensar a atuação proposta pela OQE tendo em conta o que diz o parágrafo único do artigo 53 do ECA: “É direito dos pais ou responsáveis ter ciência do processo pedagógico, bem como participar da definição dos processos educacionais”. A OQE promove tal participação, ao intermediar a relação entre pais, escolas e alunos, buscando construir coletivamente, a partir dos conhecimentos e contribuições de todos os envolvidos. Ao longo de todo processo de atendimento, os pais vão tendo contato com muitos elementos do processo pedagógico, com o modo como pensam os professores e o que consideram importante para o aprendizado. E os encaminhamentos muitas vezes envolvem estratégias construídas a partir de pais e professores, de modo que ambos, a sua maneira, contribuem para os processos educacionais possam funcionar de modo a superar a queixa escolar apresentada.



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos esses elementos constitutivos da democracia apresentados – a abertura e permanente construção, a participação coletiva e busca por superação de conflitos, e o respeito pelo que é construído democraticamente a nível nacional – estão presentes e são constitutivos também da OQE. Dessa forma, a OQE pode ser compreendida como uma proposta de atuação do psicólogo junto à Educação que – ao envolver pais, crianças e escola e um atendimento em que todos participam e tem suas vontades, necessidade e opiniões levadas em conta – possibilita a todos uma experiência concreta de participação democrática. Nesse sentido, é importante resgatar o que afirmar Paulo Freire sobre o ensino da democracia:

Ensinar a democracia é possível. Para isto, contudo é preciso testemunhá-la. Mas ainda, testemunhando-a, lutar para que ela seja vivida, posta em prática ao nível da sociedade global [...]. O ensino da democracia implica também o discurso sobre ela, não abstratamente feito, mas sobre ela ao ser ensaiada e experimentada (FREIRE 1994 apud LIMA 2013, pág. 29).

Ao possibilitar a experiência de uma perspectiva de atendimento que se estrutura com elementos democráticos, a OQE promove também um aprendizado sobre democracia, contribuindo para a constituição de uma sociedade mais democrática.

Como apresentado acima, a OQE como uma atuação democrática e democratizante do psicólogo deve ser pensada levando-se em conta a “assimetria funcional das relações” presente no processo de atendimento. Assim, ainda que a participação dos envolvidos ocorra mediada pela atuação do psicólogo isso não implica que a OQE seja pouco democrática, ou mesmo antidemocrática. É justamente, a compreensão de que existe uma assimetria, aliada ao cuidado no modo com o atendimento é conduzido, que possibilita uma atuação que não é autoritária, que produz emancipação e não assujeitamento ao saber psicológico. A OQE resgata e estrutura o atendimento e a compreensão das queixas escolares a partir dos saberes e conhecimentos de todos os envolvidos, pais, alunos e escola, levando em conta os desenvolvimentos da Psicologia Escolar.



Cabe destacar também que SILVA (2004) alerta para a necessidade de compreender a complexidade de relações que constitui a sociedade – com todas suas contradições, suas tendências democráticas e antidemocráticas – e o fato de que escola está é constituída por toda essa complexidade. A democracia, por ser um sistema aberto, em permanente construção, possibilita que muitas vezes, em seu interior, possa existir o pensamento antidemocrático. Nesse sentido, um dos desafios da OQE é atuar enfrentamento de situações antidemocráticas, quer por parte das pessoas que fazem parte do cotidiano escolar, educadores e educandos, quer por parte dos próprios saberes da Psicologia. E, nesse sentido, os limites da atuação democrática da OQE são os limites das contradições da sociedade em que vivemos.

Por fim, cabe apontar que “[...] a contribuição essencial da educação escolar para a democratização da sociedade consiste no cumprimento de sua função primordial, o ensino” (LIBÂNEO, 2014, p. 12). A OQE, ao contribuir no processo de enfrentamento e superação da queixa escolar, contribui para promover o aprendizado e o desenvolvimento das crianças e adolescentes atendidos, auxiliando a escola pública na sua função primordial de ensino promovendo assim a democratização da sociedade.



6 BIBLIOGRAFIA

Araújo, U. F. (2002). *A construção de escolas democráticas: histórias sobre complexidade, mudanças e resistências*. São Paulo, SP: Moderna.

Ferraro, A. R. (2004). *Escolarização no Brasil na ótica da exclusão*. Em: Marchessi, A.; Hernández, C.; e colaboradores (orgs). *Fracasso Escolar: uma perspectiva multicultural*. Porto Alegre, RS: Artmed.

Justo, M. G. (2010). *Apresentação*. Em: Justo, M. G. (org) *Invenções Democráticas: a dimensão social da saúde*. Belo Horizonte, MG: Autêntica Editora

Keliam, L. L. (2010). *A educação democrática e a dimensão social da saúde* Em: Justo, M. G. (org) *Invenções Democráticas: a dimensão social da saúde*. Belo Horizonte, MG: Autêntica Editora

Libâneo, J. C. (2014). *Democratização da escola pública: a pedagogia crítico-social dos conteúdos*. São Paulo, SP: Edições Loyola

Lima, L. C. (2013). *Organização escolar e democracia radical. Paulo Freire e a governação democrática da escola pública*. São Paulo, SP: Cortez

Patto, M. H. S. (1990). *A produção do fracasso escolar: histórias de submissão e rebeldia*. São Paulo, SP: T. A. Queiróz.

Ribeiro, R. J. (2008). *A democracia*. (3a ed.) São Paulo, SP: Publifolha

Rosenfield, D. L. (2008). *O que é democracia*. (5a ed.) São Paulo, Sp: Brasiliense.

Silva, J. M. S. (2004). *Escolas democráticas: fatos e ideias*. Revista Org. & Demo. Vol. 5, núm. 1, p. 41-54.

Souza, B. P. (2007) (org.). *Orientação à queixa escolar*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

Souza, M. P. R. (2010b). *Retornando à patologia para justificar a não aprendizagem escolar: a medicalização e o diagnóstico de transtornos de aprendizagem em tempos de*



neoliberalismo. Em: Conselho Regional de Psicologia e Grupo Interinstitucional Queixa Escolar (Orgs.). *Medicalização de Crianças e Adolescentes: conflitos silenciados pela redução de questões sociais a doenças de indivíduos*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.

Teixeira, A. (1968) *Educação é um direito*. São Paulo, SP: Companhia Editora Nacional.