

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SETOR DE EDUCAÇÃO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

SILVANA ROCHA



**ANÁLISE DAS FICHAS DE ENCAMINHAMENTOS DAS
CRIANÇAS COM QUEIXA ESCOLAR DA REDE MUNICIPAL DE
ENSINO DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

CURITIBA

2016

SILVANA ROCHA

**ANÁLISE DAS FICHAS DE ENCAMINHAMENTOS DAS
CRIANÇAS COM QUEIXA ESCOLAR DA REDE MUNICIPAL DE
ENSINO DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA**

Trabalho apresentado como requisito
obtenção do grau de especialista no Curso de
Especialização em Coordenação Pedagógica,
Setor de Educação, Universidade Federal do
Paraná.

Orientadora: Prof^a. Ma. Liliane Salles

CURITIBA

2016

ANÁLISE DAS FICHAS DE ENCAMINHAMENTOS DAS CRIANÇAS COM QUEIXA ESCOLAR DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DO MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA

ROCHA¹, Silvana.

RESUMO

Este trabalho se desenvolveu referenciando a abordagem da análise quantitativa do número das fichas de encaminhamentos, conferindo especial atenção às queixas escolares de crianças do ensino fundamental do 1º ao 5º ano. Apresenta-se para refletir sobre a questão de estudo, que procura mensurar as queixas escolares no ensino fundamental das escolas municipais da rede pública do município de Telêmaco Borba. A pesquisa teve como proposta metodológica, para responder à problemática, uma análise descritiva da presença maciça de fichas de encaminhamentos com queixa escolar, sendo que a maioria refere-se a problemas vividos no processo de aprendizagem escolar. Constatando a magnitude desse problema que cabe o questionamento sobre os fatores existentes na relação de aprendizagem no contexto de sala de aula que acabam gerando inúmeros encaminhamentos. Posteriormente, realizou-se um estudo comparativo de fichas de encaminhamentos não atendidos pela equipe multidisciplinar da Secretaria Municipal de Educação; podendo assim, analisar os dados de forma qualitativa e quantitativa e a partir desse estudo, percebe-se a fragilidade dos professores e falta de reflexão acerca do contexto escolar do aluno encaminhado. Esse estudo nos possibilitou apontar a necessidade de um trabalho de intervenção junto às instituições de ensino para esclarecimento do trabalho da equipe multidisciplinar e a reflexão sobre as condições do processo ensino-aprendizagem, e em especial o papel da coordenadora pedagógica no assessoramento ao professor.

Palavras-chave: Coordenação Pedagógica; Queixas escolares; Fichas de Encaminhamentos.

¹ Artigo produzido pela aluna Silvana Rocha do Curso de Especialização em Coordenação Pedagógica, na modalidade EaD, pela Universidade Federal do Paraná, sob a orientação da Professora Ma. Liliâne Salles. E-mail: nppsilvanarocha@gmail.com

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa despertou-se na análise das Fichas de Encaminhamentos de crianças com queixa escolar, enviadas pelas instituições de ensino da rede municipal de Telêmaco Borba, à Secretaria Municipal de Educação para a seção denominada Centro Municipal de Apoio Especializado/CEMAE, devido ao grande número de recebimento das mesmas.

Neste contexto, tem-se como objetivo analisar as Fichas de Encaminhamentos da Educação Infantil – Pré I e Pré II e Ensino Fundamental I – Ciclo Inicial de Alfabetização (1º, 2º e 3º ano) e Ciclo Complementar de Alfabetização (4º e 5º ano). Ao abordar este tema tão complexo “As Queixas Escolares”, não surgiu de forma aleatória ou por simples curiosidade da autora que ora elabora o artigo, e sim, para entender como entendem a ficha de encaminhamento.

A motivação maior do tema surgiu a partir de análises das Fichas de Encaminhamento que contemplam o registro das queixas de problemas na fala, problemas de comportamento, dificuldades de aprendizagem e de problemas sociais – principalmente com relação ao número excessivo de faltas dos alunos.

O Centro Municipal de Apoio Especializado/CEMAE é composto de 01 (uma) psicóloga, 02 (duas) Psicopedagogas, 01 (uma) Fonoaudióloga e 02 (duas) Assistentes Sociais, a equipe técnica presta serviços especializados para os 13 (treze) Centros Municipais de Educação Infantil – CMEI's e as 23 Escolas Municipais.

O trabalho da equipe é multiprofissional, e cada uma desempenha a sua função de acordo com a formação profissional; a intervenção ocorre a partir da solicitação por parte do CMEI e/ou da Escola por meio da Ficha de Encaminhamento que contempla no primeiro item a queixa na área da linguagem correlata a profissional Fonoaudióloga, a segunda queixa na área comportamental cabendo a profissional Psicóloga, no terceiro item a queixa é na área da Pedagogia que vai para as profissionais da Psicopedagogia e o quarto item a queixa é voltada para o serviço social sendo de responsabilidade das Assistentes Sociais. Conforme os problemas apresentados pelo aluno, sejam

eles de saúde, de higiene, de comportamento (relacionados à agressividade e/ou apatia em sala de aula), de aprendizagem, de evasão escolar e outros que porventura surgirem.

Com a realização desta pesquisa, almeja-se apresentar um levantamento dos encaminhamentos recebidos e das intervenções realizadas por cada um dos profissionais durante o ano de 2015, propondo uma reflexão quanto à atuação e articulação que vem sendo realizado pela equipe multidisciplinar.

Diante das inúmeras Fichas de Encaminhamentos das crianças com queixa escolar para os serviços da equipe multidisciplinar, estes vêm sendo, segundo Souza (2000), objeto de preocupação no trabalho realizado por estes profissionais.

Nesse entendimento o problema desta pesquisa volta-se para saber se os professores, os quais preenchem a ficha de encaminhamento, compreendem o que é uma queixa escolar?

As queixas não devem ser compreendidas como se o problema fosse individual e pertencente à criança que tem encaminhamento. É necessário considerar o processo que se passa no interior das instituições de ensino, o docente deve superar a prática de acreditar que os problemas de aprendizagem têm causa localizada na criança e em seus familiares. A culpabilização pelo fracasso escolar, portanto, muitas são as preocupações que permeiam a compreensão diante da queixa escolar.

Portanto, este artigo tem por objetivo apontar algumas reflexões sobre a queixa escolar, mais especificamente os problemas de aprendizagem presentes nas instituições escolares, bem como a atuação da equipe multidisciplinar frente aos problemas apresentados, tomando como base os pressupostos da Pedagogia Histórico-Cultural.

Para o desenvolvimento da pesquisa, utilizou-se a aplicação de um questionário, direcionado aos professores de uma escola municipal o qual envolveu duas questões, para saber se é de fácil compreensão descrever a queixa escolar e se o professor entende o que vem a ser uma queixa escolar.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. A QUEIXA ESCOLAR E O MUNICÍPIO DE TELÊMACO BORBA

A presente pesquisa traz um breve histórico do município de Telêmaco Borba para situar o leitor, pois foi instalado em 21 de março de 1964, tendo 1.382,860 Km² de área da unidade territorial e segundo dados do IBGE o IDHM 0,734 e conta com aproximadamente 75.809 habitantes, considerando a renda per capita do município, encontra-se na posição 44, com 275,6 de renda mensal.

Segundo dados coletados através da Secretaria Municipal de Educação, pela Divisão de Administração de Ensino, a Seção de Apoio à Documentação Escolar; registrou-se no Ensino Escolar – Centro Municipais de Educação Infantil (CMEI's) 940 matrículas, sendo na Educação Infantil (escolas) 1388 matrículas, no Ensino Fundamental 5088 matrículas e na Educação de Jovens e Adultos somam 72 alunos; totalizando 7488 alunos no ano de 2015 na rede municipal de ensino.

Dentro desse contexto é muito comum ouvir das instituições escolares, alguns questionamentos sobre o porquê que as crianças não aprendem, sobre as dificuldades que elas apresentam; como também se observa que as pesquisas tem se intensificado acerca das queixas escolares e sendo explorados pelas literaturas científicas.

A forma como tem sido encaminhada a queixa escolar é uma das maiores preocupações, e conseqüentemente, a instituição de ensino encaminha a criança denunciando dificuldades de aprendizagem, incorrendo dos problemas de escolarização.

Nesta perspectiva, no presente texto, intenciona-se discorrer sobre as queixas escolares que são encaminhadas pelas instituições de ensino, partindo do levantamento referente ao ano de 2015, e analisá-los a luz dos referenciais teóricos Histórico-Cultural. Busca-se apresentar dados sobre as principais queixas recebidas na Secretaria Municipal de Educação, na seção Centro Municipal de Apoio Especializado (CEMAE) pela equipe multidisciplinar.

Expôr sobre a queixa escolar, que segundo Souza (2010) é compreendida como “problemas escolares” ou “distúrbio de comportamento e de

aprendizagem”, que interfere no processo de escolarização implica em, detectar as práticas e as concepções que as permeiam, e assim, é possível entender que a criança pode ser ensinada e mudar sua condição inicial, então, uma revisão das práticas pedagógicas se faz necessária, o que pode significar investimento na educação.

Entre as décadas de 1960 a 1980, várias explicações se apresentavam sobre o fracasso escolar e a literatura aponta para a Teoria da Carência Cultural, mais tarde deficiência cultural e depois substituído pelo termo diferença cultural, pois o problema não é mais da criança e passa a ser da escola. Segundo Proença (1994, p. 37), afirma:

(...) em boa parte de nossas escolas os educadores acreditam que as crianças não aprendem porque são pouco inteligentes ou porque são emocionalmente problemáticas. A origem dessas dificuldades para muitos educadores reside na “carência cultural”, geradora de crianças desnutridas, incapazes, cognitivamente comprometidas.

Corroborando numa perspectiva crítica, Patto (1990), assegura que no Brasil, uma das causas do fracasso escolar refere-se à criança carente culturalmente. Por volta de 1970, nos Estados Unidos os sujeitos eram classificados de acordo com o meio social em que estavam inseridos, os provenientes de classes menos favorecidas culminava no mau desempenho escolar.

É possível constatar que muitos professores tem apontado as causas de não aprendizagem como biológicas: desnutrição, problemas neurológicos, distúrbio de aprendizagem, deficiência intelectual e outros problemas são apontados como imaturidade, motivação, problemas emocionais, prontidão, aquelas que ficam sozinhas em casa e aquelas que não frequentaram a Educação Infantil.

Muitas são as crianças encaminhadas e há grande preocupação com esses dados escolares e que conseqüentemente tem sido assunto de frequente discussão, sendo o foco da referida pesquisa.

Para iniciar, na tabela abaixo apresenta-se o número total de Fichas de Encaminhamentos recebidos por instituição de ensino e por modalidade de ensino que no cômputo geral são apresentados na tabela 1 e analisados a seguir:

Tabela 1. Encaminhamentos de Queixas Escolares Recebidos - 2015

Encaminhamentos de Queixas Escolares Recebidos - 2015												
Escolas	Pré I	Pré II	1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º ano	S.R.M	E.J.A	Clas. Esp.	C.D.V	Total
31 de Março	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	1	05
Castro Alves	0	3	5	4	10	3	7	0	0	0	0	32
Conselheiro Zacarias	0	2	6	2	4	0	2	4	0	0	0	20
Dep. Fabiano B. Cortes	1	0	4	0	3	1	2	0	4	3	0	18
Dep. Péricles P. da Silva	1	1	5	3	4	0	0	0	0	0	0	14
D. Bosco	5	2	0	1	3	1	1	0	0	0	0	13
D. Pedro I	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	03
Dr. Euclides Marcolla	1	1	2	3	6	1	3	0	0	0	0	17
Gonçalves Lêdo	3	0	4	1	7	7	4	0	0	0	0	26
Leopoldo Mercer	3	2	3	4	3	2	0	0	0	0	0	17
Mãe do Perp. Socorro	0	1	9	4	4	3	0	0	0	0	0	21
Mal. A. da Costa e Silva	3	3	3	1	7	7	1	0	0	0	0	25
Pres. Castelo Branco	4	2	5	8	5	1	1	0	0	0	0	26
Prof. Bento Mossurunga	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	05
Profª Etelvina A. Costa	2	2	5	2	4	2	1	0	0	0	0	18
Profª Juventina B. da Silva	1	2	1	1	7	4	5	0	0	0	0	21
Profª Maria Emilia Steiger	2	1	2	1	13	2	3	0	0	0	0	24
Prof. Paulo Freire	3	0	4	3	1	0	2	0	0	0	0	13
Regente Feijó	0	1	9	7	12	9	1	0	0	0	0	39
Samuel Klabin	20	21	8	10	31	12	10	0	0	0	0	112
Santos Dumont	0	0	4	1	1	0	1	0	0	0	0	07
São Silvestre	0	0	5	16	9	6	5	0	0	0	0	41
Terezinha de Jesus	4	0	1	3	4	2	0	0	0	0	0	14
Total	54	44	85	75	147	66	52	04	04	03	1	x

Fonte: Dados coletados pela SME em 2015, com a tabela elaborada pela autora.

Assim, observa-se que das instituições da rede pública municipal de ensino foram recebidas 531 (quinhentos trinta em) fichas de encaminhamentos com queixas direcionadas aos profissionais dos serviços técnicos – às psicopedagogas, às assistentes sociais, à fonoaudióloga e à psicóloga. Também é possível apontar que há 147 (cento e quarenta e sete) fichas de encaminhamentos, sendo o maior número da turma de 3º ano do ensino fundamental.

Dos 13 (treze) Centros Municipais de Educação Infantil/Cmei's foram encaminhadas 53 (cinquenta e três) fichas; sendo 16 (dezesesseis) para a Assistente Social, 17 (dezesete) para a Fonoaudióloga e 20 (vinte) para a Psicóloga.

Portanto ademanda totaliza 584 (quinhentos e oitenta e quatro) fichas de encaminhamentos com “queixas escolares”, o qual exige acompanhamento, orientações e encaminhamentos por meio dos serviços técnicos, assim a equipe multidisciplinar.

Por isso, é possível uma reflexão acerca das práticas pedagógicas no que se refere à formação continuada dos professores, pois é por intermédio de estudos que norteiam a análise e atuação dos professores afim de promover um olhar mais amplo sobre os entraves no desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem.

Das fichas de encaminhamentos para as assistentes sociais, levantou-se a quantidade de 16 (dezesesseis) fichas dos Centros Municipais de Educação Infantil e das instituições escolares que atendem a Educação Infantil e o Ensino Fundamental foram 243 (duzentos e quarenta e três) encaminhamentos, totalizando 259 (duzentos e cinquenta e nove) fichas.

Para o serviço da fonoaudióloga foram 17 (dezesete) fichas de encaminhamentos recebidas dos Centros Municipais de Educação Infantil e das instituições escolares que atendem também a Educação Infantil e o Ensino Fundamental foram 90 (noventa) encaminhamentos, totalizando 107 (cento e sete) fichas.

Para o serviço de psicologia teve-se a quantidade de 20 (vinte) fichas de encaminhamentos dos Centros Municipais de Educação Infantil e das instituições escolares que atendem a Educação Infantil e o Ensino Fundamental foram 124 (cento e vinte e quatro) encaminhamentos, totalizando 144 (cento e quarenta e quatro) fichas.

Diante dos dados apresentados, torna-se necessário pensar sobre o serviço das profissionais da Psicopedagogia como a área que estuda o processo ensino-aprendizagem, as quais contribuem na missão de resgate no ato de aprender.

Diante dos dados levantados foram 64 (sessenta e quatro) fichas de encaminhamentos, com queixas de dificuldades de aprendizagem e assim, pode-se apontar que passaram por Avaliação Psicoeducacional 54 (cinquenta e quatro) crianças, ficando sem passar pelo processo de atendimento 10 (dez) crianças.

Foi possível verificar que partes dos encaminhamentos estão referindo-se às questões de problemas de escolarização, voltados a problemas da criança, eximindo a escola de rever as intervenções necessárias para a superação do problema da não aprendizagem.

Assim, a equipe multidisciplinar tem a prerrogativa de apontar alternativas apropriadas e ainda, indicação de procedimentos educacionais a serem adotados na reelaboração de novas metodologias que favoreçam aprendizagem da criança em situação de conflito com apropriação do conhecimento.

3. MÉTODO – AMOSTRA

O presente estudo teve como base a pesquisa-ação e seguiu a abordagem qualitativa de pesquisa científica. Após a análise das fichas de encaminhamentos enviadas a equipe técnica multidisciplinar, tornou-se possível a reflexão acerca das práticas de preenchimento das mesmas.

A participação do presente estudo, contou-se com 11 (onze) professoras do quadro efetivo, sendo uma que atua no 1º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização, uma que atua no 2º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização, duas que atuam no 4º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização, uma no 5º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização, duas Professoras de Apoio, uma da Educação de Jovens e Adultos (EJA), uma da Classe Especial e duas de HoraAtividade; não responderam as professoras de Educação Infantil do 3º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização; todas as participantes são do sexo feminino, com idade entre 30 e 50 anos. No total é 17 (dezessete) professoras que atuam no estabelecimento de ensino denominado Escola Municipal Deputado Fabiano Braga Cortes, atendendo 177 (cento e setenta e sete) alunos na rede pública no município de Telêmaco Borba (PR).

Para identificar as professoras que participaram deste trabalho, elas serão nominadas, quando necessário, como P₁, P₂, P₃, P₄, P₅, P₆, P₇, P₈, P₉, P₁₀ e P₁₁ para análise das respostas.

O perfil das professoras que participaram da pesquisa respondendo o questionário, apenas 01 (uma) tem formação no Magistério, as demais tem formação de nível superior com especialização em Psicopedagogia Institucional Clínica e Hospitalar, Neuropsicopedagogia, Educação Especial Inclusiva, Ensino Religioso, Gestão Escolar - Orientação e Supervisão, Ciências Biológicas, Sociologia e Gestão de Qualidade na Educação esta pesquisa constitui uma amostra representativa de profissionais que colaboram na aplicação de forma qualitativa, no qual consiste em analisar os dados obtidos.

4. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Para análise das informações considera-se que estejampresente as questões dirigidasàs professoras e as respostas para clarificar a condução da sistematização do questionário.

Para o desenvolvimento desta etapa da pesquisa, é importante trazer para análise a questão 01, onde se tem: A “Ficha de Encaminhamento” que deve ser preenchida para o Centro Municipal de Apoio Especializado/CEMAE, onde na descrição da queixa são contemplados os itens da área da linguagem, comportamento, aprendizagem e serviço social. Para você Professor, a referida ficha de encaminhamento é de fácil compreensão para descrever a queixa?

P1: A ficha de encaminhamento está clara e objetiva, porém se no momento de preenchê-la surgir dúvidas peço auxílio a coordenadora pedagógica.” (professora: 1º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização)

P2: “A ficha é clara e objetiva.” (professora: 2º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização)

P3: “Só acho a pergunta 1 da Identificação das Necessidades Educativas Especiais difícil de responder, pois acredito que trata de

uma conclusão sobre o que afeta a dificuldade.” (professora: 4º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)

*P4: “Acredito que a ficha está de uma maneira bem clara, pois se surgir alguma dúvida pedimos informações sobre a mesma.”
(professora: 4º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)*

P5: “Porque não temos acesso antecipado a essa ficha.” (professora: 5º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)

P6: “Não apresenta itens de difícil compreensão, possibilitando a descrição da queixa escolar.” (professora de apoio)

P7: “A ficha é necessária para que o profissional especializado possa diagnosticar o aluno.” (professora de apoio)

P8: “Acho que com a descrição de todos os itens contidos na ficha é possível tomar novas providências.” (professora da Classe Especial)

P9: “Sim, devido à clareza das questões a serem preenchidas em relação à queixa escolar.” (professora de Hora-Atividade)

P10: “Acho algumas questões muito parecidas, meio confusas de duplo entendimento...” (professora de Hora-Atividade)

Na análise das informações contidas verifica-se que as professoras têm dificuldade em compreender e fornecer informações a respeito dos alunos. Observa-se que professores utilizam como alternativa a ficha de encaminhamento para atendimento da equipe técnica multidisciplinar, os dados obtidos nos questionários foi organizado de forma a identificar qual entendimento os professores tem por queixa escolar, onde se tem: Questão 02: Professor, o que você entende por “queixa escolar”?

P1: Queixa escolar é tudo aquilo que envolve as dificuldades de aprendizagem do aluno.” (professora: 1º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização)

P2: “É a necessidade que o aluno tem em alguma(s) área(s) e foge do alcance do professor em resolver, então pede encaminhamento a coordenadora.” (professora: 2º ano – Ciclo Inicial de Alfabetização)

P3: “Como queixa escolar entendo que sejam os pontos observados pelo professor em relação à aprendizagem do aluno, suas dificuldades

em determinadas áreas cognitivas, bem como apresentação de problemas relacionados a área comportamental, social e até mesmo de saúde.” (professora: 4º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)

P4: *“Quando percebe-se que o aluno apresenta alguma dificuldade (necessidade) para que mesmo seja encaminhado e atendido por um profissional especializado.” (professora: 4º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)*

P5: *“Não sei, o significado.” (professora: 5º ano – Ciclo Complementar de Alfabetização)*

P6: *“A princípio “queixa escolar”, está relacionada a problemas relacionados a dificuldades de aprendizagem, interação, comportamento que o aluno apresenta no contexto escolar, o qual está inserido.” (professora de apoio)*

P7: *“Quando o aluno apresenta muita dificuldade para acompanhar o desenvolvimento da classe no social e/ou pedagógico.” (professora de apoio)*

P8: *“Acredito que todo tipo de dificuldade do aluno, freqüência, comportamento que esteja ligado ao aluno.” (professora da Educação de Jovens e Adultos)*

P9: *“Relatório da vida escolar do aluno que não obteve êxito durante os primeiros anos da sua vida acadêmica.” (professora da Classe Especial)*

P10: *“Entendo que o aluno(a) possui dificuldade na aprendizagem, linguagem, comportamento, interação social, déficit de atenção, de leitura e cálculos...” (professora de Hora-Atividade)*

P11: *“Questões comportamentais, dificuldades de aprendizagens, cuidados com materiais escolares, etc.” (professora de HoraAtividade)*

A análise do questionário buscou-se identificar como o tema – queixa escolar está sendo tratado dentro das instituições de ensino. Nesse texto apresentou-se a pesquisa realizada sobre queixas escolares, analisando as práticas institucionais de encaminhamento, como enfatiza Facci (2007, p. 142143) –

[...] acaba sendo destituído daquilo que é indispensável: a reflexão crítica sobre a profissão e a busca de alternativas para a superação das condições objetivas, profundamente alienantes, que caracterizam boa parte do trabalho docente na atualidade.

Neste sentido, pode-se observar nas respostas que é possível revelar que os professores tem dificuldade em compreender e não há entendimento suficiente sobre “queixas escolares”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das fichas de encaminhamentos realizados pelas instituições de ensino aos serviços do Centro Municipal de Apoio Especializado/CEMAE podemos constatar que há um número considerável de queixas escolares, sendo estas em maior quantidade relacionadas aos problemas de aprendizagem.

Estes resultados levam a reflexão da hipótese de que a instituição de ensino da rede pública municipal de Telêmaco Borba não tem ainda bem clara “como” e “quando” devem ser solicitados os serviços da equipe técnica através das fichas de encaminhamentos, tendo em vista os registros descritos sobre os alunos. Sendo que, tais registros das queixas parecem descritas sem uma compreensão prévia, transformando-se numa demanda – não atendida; quando é possível considerar a prática pedagógica de extrema relevância nesse processo ensino-aprendizagem – trata-se, então de, orientar o professor a transformar a queixa em uma demanda entendida.

O que presente artigo remete-se a reflexão; não culpabilizar os professores pelas queixas escolares encaminhadas, mas sim, esclarecer que estas devem ser entendidas numa perspectiva em que família, meio social, ambiente escolar e até mesmo da própria criança.

Nesse sentido, os professores devem ser orientados, para que possam realizar a descrição das fichas de encaminhamentos de forma que facilite e se agilize o atendimento por parte da equipe multidisciplinar.

É necessário considerar que, a educação, o acesso e a permanência é direito de todos e deve ser garantido com sucesso em todas as modalidades da escolarização como estabelece o Sistema Nacional de Educação, compreendendo que cada indivíduo é dotado de unicidade, isto é, eliminando rótulos, preconceitos e barreiras.

Tornar a educação de qualidade para todos, por sua vez, somente alcançará as reais condições de forma contínua e gradativa nos sistemas de ensino, isto é, um processo a nova realidade educacional. Pois as políticas, as práticas institucionais e pedagógicas é que devem garantir o incremento da qualidade do ensino.

Oferecer condições de formação continuada aos professores para que tenham subsídios para atuarem em sala de aula, elucidando o repensar a prática pedagógica e o seu papel na área educacional.

Considerar que a escola, é o espaço de formação humana, onde a coletividade deve estar presente – é um espaço de interação.

REFERÊNCIAS

CABRAL, Estela. Sandra Maria Sawaya. **CONCEPÇÕES E ATUAÇÃO PROFISSIONAL DIANTE DAS QUEIXAS ESCOLARES: OS PSICÓLOGOS NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE.** Estudos de Psicologia. 2001, 6(2), 143-155. Universidade de São Paulo. <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v6n2/7269.pdf>. Disponível em: 01/02/2016.

CAMPOS, Thaís Emília de, Kelly Cristina dos Santos Silva, Caroline KrausLuvizotto. **QUEIXA ESCOLAR: UMA NOVA PROPOSTA DE AVALIAÇÃO.** Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão, Presidente Prudente, 21 a 24 de outubro, 2013. [https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chromehttps://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8 - q=queixa+escolar:+uma+nova+proposta+de+avalia%C3%A7%C3%A3oinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=queixa+escolar:+uma+nova+proposta+de+avalia%C3%A7%C3%A3o](https://www.google.com.br/webhp?sourceid=chromehttps://www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8-q=queixa+escolar:+uma+nova+proposta+de+avalia%C3%A7%C3%A3oinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=queixa+escolar:+uma+nova+proposta+de+avalia%C3%A7%C3%A3o). Disponível em: 01/02/2016.

FACCI, Marilda Gonçalves; Nádia Mara Eidt e Silvana Calvo Tuleski. **CONTRIBUIÇÕES DA TEORIA HISTÓRICO-CULTURAL PARA O PROCESSO DE AVALIAÇÃO PSICOEDUCACIONAL.** Universidade Estadual de Maringá e Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1678-51772006000100008&script=sci_arttext. Disponível em: 01/02/2016.

FRANCO, Adriana de Fátima, Nilza Sanches Tessaro Leonardo e Zaira Fátima de Rezendo Gonzalez Leal (orgs). **O PROCESSO DE ESCOLARIZAÇÃO E A PRODUÇÃO DA QUEIXA ESCOLAR – UMA RELAÇÃO ANTIGA, UM PROBLEMA ATUAL.** Prefácio de Marisa Eugênia Melillo Meira. Maringá: Eduem, 2014.

LEONARDO, Nilza Sanches Tessaro. Valéria Garcia da Silva. **PSICÓLOGO ATUANDO DIANTE DAS QUEIXAS ESCOLARES**. IX Congresso Nacional de Psicologia Escolar e Educacional ABRAPE – construindo a prática profissional para todos - ISSN 1981-2566. http://www.abrapee.psc.br/documentos/cd_ix_conpe/ixconpe_arquivos/33.pdf . Disponível em: 01/02/2016.

OLIVEIRA, Amanda Kawassaki de. Juliana Dias Nogueira e Patricia Vaz de Lessa. **A QUEIXA ESCOLAR SOB A PERSPECTIVA DO ALUNO: UMA EXPERIÊNCIA NA ESCOLA PÚBLICA**. Apoio: Fundação Araucária. <http://docplayer.com.br/11124503-A-queixa-escolar-sob-a-perspectiva-do-aluno-uma-experiencia-na-escola-publica.html>aluno-uma-experiencia-na-escola-publica.html. Disponível em: 01/02/2016.

SOUZA, Beatriz de Paula (org). **ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

SOUZA, B. de. P. **APRESENTANDO A ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR**. IN: **ORIENTAÇÃO À QUEIXA ESCOLAR** / Beatriz de Paula Souza (Org.). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

TAVARES, Ana Paula da Paz, Marilda Gonçalves Dias Facci. **QUEIXAS ESCOLARES: ANÁLISE DOS ENCAMINHAMENTOS DE ALUNOS QUE INGRESSAM EM UM PROJETO DE EXTENSÃO NA UEM**. Anais V CIPSI - Congresso Internacional de Psicologia Psicologia: de onde viemos, para onde vamos? Universidade Estadual de Maringá ISSN 1679-558X. <http://www.eventos.uem.br/index.php/cipsi/2012/paper/viewFile/688/475>. Disponível em: 01/02/2016.