

# Atendimento à queixa escolar: experiência do projeto Seape no Centro de Psicologia Aplicada da UFJF

Compliance with school problems: experience of the Seape project from the applied Psychology Centre of UFJF

Asistencia a la queja escolar: experiencia de proyecto Seape en el Centro de Psicología Aplicada de UFJF

*Renata de Lourdes Miguel da Silva\**

*Marisa Cosenza Rodrigues\*\**

## Resumo

Este artigo relata a experiência de atendimento à queixa escolar do projeto de extensão Seape (Serviço de Atendimento em Psicologia Escolar/Educacional) que vem sendo desenvolvida no Centro de Psicologia Aplicada (CPA) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). O projeto propõe a contextualização da queixa e a minimização dos encaminhamentos inadequados para a clínica. Objetiva-se divulgar, integrar e formalizar, por meio do CPA/UFJF, a prestação de serviços e atendimento psicoeducacional à demanda com queixas relacionadas à escolarização, viabilizando, numa perspectiva participativa, o atendimento a pais, crianças, adolescentes, professores e equipes pedagógicas. Assume-se uma ótica proativa, promotora de saúde e desenvolvimento. Este relato discute três eixos de trabalho no atendimento à queixa escolar: orientação de estudos, treino de atenção e promoção das habilidades sociais. A avaliação do projeto tem sido favorável, considerando-se os relatos de pais, responsáveis e professores, bem como a evolução das crianças e adolescentes atendidos.

**Palavras-chave:** Psicologia escolar/educacional. Queixa escolar. Centro de Psicologia Aplicada.

## Abstract

This article reports the experience of attending school problems of Seape Extension Project (Service of attendance in School/ Educational Psychology) that have being developed at the Centre for Applied Psychology (CAP) at Federal University of Juiz de Fora (UFJF). The project proposes the contextualization of the problem and the minimization of inappropriate

---

Texto recebido em março 2013 e aprovado para publicação em fevereiro de 2014.

\* Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento Humano e Processos Socioeducativos pela Universidade Federal de Juiz de Fora, bolsista Proexc/UFJF do Projeto Seape em 2010. Endereço: Rua João de Araújo Braga, 643 – Nossa Senhora de Lourdes, Juiz de Fora-MG. CEP: 36070-650. E-mail: renata.miguel@yahoo.com.br. Telefone: (32) 3235-6988.

\*\* Professora adjunta do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora.

referrals to the clinic. The objective is to promote, integrate and formalize through the CAP / UFJF, the provision of services and psychoeducational care with problems related to the demand for schooling, enabling, in a participatory perspective, the care to parents, children, adolescents, teachers and teaching teams. It is assumed a proactive perspective, promoting health and development. This report discusses three areas at work in meeting the school problems: guidance for studies, training of attendance and promoting of social skills. The evaluation of the project has been positive considering the reports of parents, guardians and teachers as well as the development of children and adolescents attended.

**Keywords:** School Psychology. School complaint. Centre for Applied Psychology.

### Resumen

El presente artículo relata la experiencia de asistir a la queja escolar del Proyecto de extensión Seape (Servicio de Atendimento en Psicología Escolar/Educacional) que se desarrolla en el Centro de Psicología Aplicada (CPA) de la Universidad Federal de Juiz de Fora (UFJF/MG). El proyecto propone la contextualización de la queja y la disminución de los encaminamientos incorrectos para la clínica. El objetivo es divulgar, integrar y formalizar, por el intermedio del CPA/UFJF, la prestación de servicio de atendimento psicoeducacional con la demanda con quejas relacionadas a escolarización, permitiendo, en una perspectiva participativa, el atendimento a los padres, niños, adolescentes, maestros e equipo pedagógica. Adoptamos una mirada proactiva, promotora de salud y desarrollo. El presente relato discute tres viéses de trabajo en el atendimento a la queja escolar: orientación de estudios, formación de la atención y promoción de habilidades sociales. La evaluación del proyecto ha sido positiva teniendo en cuenta los relatos de los padres, responsables y maestros, así como la evolución del niño e adolescente servidos.

**Palabras clave:** Psicología escolar/educacional. Queja escolar. Centro de Psicología Aplicada.

### Introdução

**A** Psicologia escolar constitui uma área de atuação profissional que vem sendo redimensionada ao longo dos anos, com o objetivo de atender, de forma mais consistente, às demandas e concepções críticas atuais. É conhecida e expressiva a procura por atendimento referente às queixas escolares nos serviços universitários de Psicologia aplicada, requerendo uma constante reflexão acerca do trabalho realizado. O redimensionamento da atuação do psicólogo escolar

deve envolver o processo de formação profissional dos graduandos. O estudo de Rodrigues, Itaborahy, Pereira e Gonçalves (2008), por exemplo, destaca a necessidade de a formação em Psicologia escolar incluir fundamentos teóricos e sobretudo a realização de práticas e de estágios na área, com o objetivo de subsidiar ações menos reativas e mais proativas, orientadas para a construção de competências e a promoção de saúde e desenvolvimento humano nos contextos educativos.

Entre as demandas recebidas, com base nas triagens realizadas nos serviços de Psicologia aplicada, é possível verificar a expressividade dos encaminhamentos de alunos com queixas relacionadas à coocorrência de problemas comportamentais e de aprendizagem (Cabral & Sawaya, 2001; Marturano & Loureiro, 2003; Rodrigues, Campos & Fernandes, 2012), sendo evidenciado, por meio de pesquisas (Levandowski & Scortegagna, 2004; Muñiz, 2001), que entre 50% e 70% das crianças e adolescentes encaminhados inserem-se em tal panorama. Estudos (Campezatto & Nunes, 2007; Louzada, 2003; Romaro & Capitão, 2003) que objetivaram a caracterização da clientela em serviços de Psicologia aplicada apontam que grande parte dos encaminhamentos de crianças ocorre por parte da escola. Observa-se ainda a recorrência de encaminhamentos com demanda escolar aos psicólogos escolares (Cavalcanti & Aquino, 2013).

O atendimento a essa demanda deve envolver a compreensão das especificidades da queixa apresentada, em consonância com os padrões de atuação que vem sendo descritos pela Psicologia escolar contemporânea, conforme aponta Rodrigues, Campos e Fernandes (2012). Atualmente, defende-se que o atendimento à queixa escolar deve pautar pela minimização das dificuldades, mas também favorecer o desenvolvimento de competências importantes para o desenvolvimento saudável. De acordo com Freller, C. C., Souza, B. P., Angelucci, C. B., Bonadio, A. N., Dias, A. C., Lins, F. R. S. & Macedo, T. E. C. R. (2001), o atendimento à demanda escolar deve constituir um modelo de atuação mais focal e breve, buscando-se a problematização das dificuldades e uma tentativa de delimitar estratégias proativas que favoreçam o processo de escolarização do aluno encaminhado. Esses autores destacam ainda a necessidade de envolver o aluno, a família e a escola no processo de intervenção.

Em consonância com os autores referidos, advoga-se que o atendimento à queixa escolar deve envolver alunos, pais/responsáveis, professores, diretores e funcionários, com o objetivo de minimizar problemas de aprendizagem e comportamento que originam os encaminhamentos, como também contribuir para o desenvolvimento global da criança ou adolescente. Neves e Almeida (2006) salientam a necessidade de ampliar a problematização dos motivos dos encaminhamentos que envolvem queixas referentes aos processos de escolarização.

De acordo com as autoras, o acolhimento à demanda do professor bem como a identificação da percepção desse profissional sobre o aluno e as ações que estão sendo realizadas para o manejo da problemática apresentada constituem pontos essenciais. A contribuição da entrevista com os pais é também descrita como fundamental. Além disso, investigar a percepção do aluno em relação ao encaminhamento e suas expectativas em relação ao trabalho que será realizado é imprescindível para se formular uma proposta de intervenção condizente.

Este artigo apresenta a experiência de atendimento à queixa escolar realizada no âmbito do desenvolvimento das ações do ano de 2010, do Projeto de extensão **Seape (Serviço de Atendimento em Psicologia Escolar/Educacional)** do Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora (MG). Dada a relevância da escolarização para a trajetória desenvolvimental do indivíduo, objetiva-se contribuir para o debate acerca de algumas possibilidades de atuação do psicólogo no âmbito do atendimento à queixa escolar por uma ótica orientada para a prevenção e promoção de saúde. Destaca-se que a temática da prevenção tem recebido destaque em âmbito internacional desde a década de 1980 (Durlak & Wells, 1997), observando-se o crescimento de estudos nessa área no contexto nacional, como apontado na revisão realizada por Murta (2007). O desenvolvimento de competências psicossociais é considerado um fator de proteção ao desenvolvimento infantil (Cunha & Rodrigues, 2010), tendo implicações favoráveis a toda a trajetória do indivíduo.

## **A experiência do Projeto Seape no atendimento à queixa escolar**

O Projeto Seape (Serviço de Atendimento em Psicologia Escolar/Educacional) insere-se na proposta de extensão, atuando na área da educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (MG) desde o ano de 1998. Objetiva divulgar, integrar e formalizar, por meio do Centro de Psicologia Aplicada (CPA/UFJF), a prestação de serviços e atendimento psicoeducacional à demanda com queixas relacionadas à escolarização. O projeto propõe a contextualização da queixa e a minimização dos encaminhamentos inadequados para a clínica. Desde o ano de 1998, a equipe do Projeto Seape é composta por uma coordenadora e professora do Departamento de Psicologia da UFJF (MG), por uma bolsista de extensão e por alunos (estagiários) de Psicologia da UFJF. Observa-se que estágios, supervisionados pela própria coordenadora do Seape, também são realizados com inserção em escolas de educação infantil, tendo predominantemente, e de forma mais específica, um foco preventivo e promotor de habilidades.

Os procedimentos realizados no Projeto Seape, que atende às demandas espontâneas que procuram o serviço de Psicologia universitário da UFJF,

envolvem inicialmente a participação dos estagiários e da bolsista em reuniões semanais de triagem no próprio CPA, nas quais são discutidos, de forma crítica e contextualizada, os encaminhamentos mais gerais, procedendo-se a uma interlocução com estagiários da área clínica e análise das possibilidades de atendimento no âmbito psicoeducacional. Os atendimentos realizados no projeto Seape/CPA envolvem: entrevista inicial com pais da criança/adolescente onde são colhidos dados acerca da criança ou adolescente e solicita-se a autorização dos responsáveis para estabelecer contato com a escola. A partir desse procedimento, é realizado contato e agendado uma visita com a escola para entrevista com professores/coordenadores pedagógicos e observação da criança em sala de aula e nos momentos de recreação. Tais procedimentos iniciais objetivam a obtenção de dados mais contextualizados acerca da queixa. Realiza-se um encontro inicial com a criança/adolescente, buscando-se avaliar a percepção das dificuldades apresentadas e das expectativas em relação ao trabalho que será realizado, bem como uma explicação da dinâmica da proposta de atendimento. Utiliza-se, na oportunidade desse primeiro encontro e com vistas a uma avaliação preliminar, de jogos e materiais ludopedagógicos dirigidos a sondar aspectos referentes à queixa. Com base nesse conjunto de dados iniciais (entrevistas com pais e professores, observações e primeiro encontro) e das supervisões semanais, elabora-se um plano de intervenção individual, inicial, breve e focal, com uma média de 10 a 15 encontros para cada criança/adolescente, isso quando é necessário atendimento individual. Durante e no término dos atendimentos, são realizadas orientações a pais, professores e equipes pedagógicas das crianças. É importante salientar que, em alguns casos, somente a orientação aos pais e a escola já é suficiente no atendimento à queixa escolar, não havendo, na maioria dos casos, necessidade de realizar-se um trabalho com a criança ou proceder a um encaminhamento clínico.

No ano de 2010, as principais queixas relacionaram-se a indisciplina, agressividade, desmotivação, hábitos inadequados de estudos, desatenção, baixa autoestima e autoeficácia e coocorrência de problemas comportamentais e dificuldades de aprendizagem, totalizando 23 encaminhamentos. O projeto atendeu, ao longo do referido ano, 127 pessoas, sendo 17 crianças, 4 adolescentes, 24 pais e 50 professores. O trabalho com pais, professores e equipes pedagógicas visou a fornecer estratégias concretas que viabilizassem o conhecimento quanto a características de desenvolvimento e potencialidades de aprendizagem da criança/adolescente, bem como indicar estratégias psicoeducacionais que viabilizassem a minimização dos problemas oriundos da queixa na escola e em casa, desenvolvendo as potencialidades da criança/adolescente amostradas durante os atendimentos e observações realizadas. Em 2010, foram realizadas 48 orientações

a pais e 24 orientações a professores e equipes pedagógicas, considerando tanto escolas públicas quanto privadas da cidade. As intervenções com as crianças/adolescentes focalizaram a promoção da autorregulação emocional e empatia, treino de habilidades sociais, orientação de estudos com foco na motivação, treino de atenção, promoção da autoeficácia e desenvolvimento das estratégias cognitivas e metacognitivas.

Os encontros semanais são realizados no próprio CPA/UFJF, com duração média de 50 minutos. Após a conclusão de cada atendimento, realiza-se o *feedback* com a criança, com os responsáveis e também com a escola, indicando avaliações bastante positivas em relação aos atendimentos realizados. Neste relato, são apresentados três eixos de trabalho: orientação de estudos, treino de atenção e promoção das habilidades sociais.

### **Orientação de estudos com foco na motivação**

Ruiz (2004), ao abordar a questão da motivação relacionada aos estudos, destaca que se têm tornado expressivas as queixas dos pais no que se refere ao baixo valor atribuído pelos filhos à escola. O mesmo discurso é encontrado entre os professores que relatam a falta de interesse e empenho, pequena participação nas aulas e o pouco tempo dedicado pelos alunos às atividades acadêmicas fora da classe. A autora aponta ainda que a desmotivação pode ocasionar comportamentos de indisciplina em sala de aula, redundando, muitas vezes, em fracasso e evasão escolar. Da mesma forma, tem-se apontado que um aluno motivado apresenta melhor desempenho se comparado aos demais, o que está relacionado ao investimento pessoal que emprega na tarefa que realiza (Martinelli & Genari, 2009). O desenvolvimento de programas de intervenção dirigidos a promover a motivação para a aprendizagem pode constituir um poderoso instrumento para a promoção do sucesso acadêmico (Pocinho, 2009). Essa queixa tem sido recorrente também no projeto Seape que atende crianças/adolescentes que apresentam hábitos inadequados de estudos e, ou, com falta de motivação para aprender.

A proposta da orientação de estudos realizada no projeto fundamenta-se na premissa de avaliar, sistematizar e promover formas mais adequadas e eficazes de estudar. Objetiva-se levar os estudantes a avaliar seus hábitos de estudos, de leitura, seus horários para se dedicar a cada atividade do dia, sua motivação com relação aos estudos e atitudes durante as aulas, tarefas escolares e avaliações. A orientação aos pais perante essa demanda focaliza a importância da monitoria das atividades escolares dos filhos e do estabelecimento de uma rotina, aspectos destacados como fundamentais por Matos (1998).

O trabalho de orientação de estudos envolve a percepção do processo do ponto de vista da criança/adolescente, pais e professores, construção de estratégias com pais e professores visando ao desenvolvimento das habilidades e potencialidades da criança, reformulação de práticas de ensino mais eficazes e atendimento individual com a criança/adolescente, quando necessário. Busca-se, como proposto por Santos (2007), uma aproximação com o que ocorre na situação escolar do aluno encaminhado, por meio do emprego de diversas técnicas de avaliação, tais como a análise das avaliações e cadernos escolares. A memória, a atenção, a motivação e a orientação de leitura são os eixos principais de trabalho priorizados no projeto Seape.

A intervenção é desenvolvida em média com 10 encontros utilizando instrumentos de sondagem dos hábitos de estudo e da motivação (Magro, 1979). Busca-se, de forma dinâmica e participativa, auxiliar o educando na organização da sua rotina diária e elaboração de um quadro de horário para estudar, trabalhando-se com textos e atividades focadas na motivação do aluno em relação aos estudos e às suas expectativas futuras. Por outro lado, empreende-se um esforço de delimitar estratégias proativas que favoreçam uma maior organização das atividades escolares e adaptação ao contexto escolar, visando a um melhor aproveitamento do aluno nas atividades realizadas em sala, bem como nas tarefas extraclasse, como proposto por Ribeiro (1997). A proposta tem se mostrado bastante positiva, visto que, no *feedback* obtido com a maioria das crianças/adolescentes, com pais e professores, constata-se um aumento do comprometimento e da motivação do aluno, melhora nos níveis de organização para a realização de tarefas escolares e concentração em relação aos estudos, como também dos pais, no que se refere à monitoria da trajetória escolar dos filhos. A melhoria, no âmbito da aquisição de hábitos mais adequados de estudos, reflete-se, muitas vezes, em resultados mais satisfatórios obtidos, por exemplo, nas avaliações escolares realizadas durante o atendimento.

### **Treino de atenção**

A atenção é um importante pré-requisito para a manifestação do intelecto (Benczik & Casella, 2007). As situações escolares requerem uma atenção concentrada, detida e polarizada, necessária para o processo de aprendizagem. Considera-se que, muitas vezes, a criança não aprende ou não alcança o desempenho esperado nas tarefas escolares por não apresentar níveis satisfatórios de atenção. Porém o que se observa no cenário diário da atualidade é que nossa atenção tem sido alvo de uma diversidade incalculável de apelos, situações e informações, gerando, muitas vezes, certa dificuldade de concentração (De-

Nardin & Sordi, 2009). As crianças, desde muito pequenas, têm sido expostas a uma infinidade de estímulos, tais como a televisão, os jogos de *video game* e o computador, havendo um número cada vez maior de atividades no seu dia a dia, como aulas de dança, prática de esporte, por exemplo. Queixas relacionadas à desatenção acompanhada ou não de hiperatividade constituem uma demanda recorrente no projeto nos últimos anos. Pais e professores queixam-se de crianças que cometem erros grosseiros por falta de atenção; têm dificuldade em se manter concentradas, parecem não ouvir, frequentemente não seguem instruções ou não concluem atividades iniciadas, têm dificuldade para organizar-se ao realizar tarefas escolares ou atividades domésticas, perdem frequentemente objetos ou materiais necessários para a realização de atividades. Muitas vezes, essas crianças são identificadas como desobedientes, preguiçosas, mal-educadas e inconvenientes. A intervenção perante essa demanda envolve o trabalho individual com a criança/adolescente e a orientação para pais e professores.

A atuação com a criança é realizada por meio de encontros semanais que priorizam o favorecimento do aprimoramento da habilidade atencional por meio de materiais diversos, como livros de histórias, jogos, desenhos, textos e técnicas de relaxamento (Stallard, 2004). As atividades de cunho psicopedagógico envolvem, entre outros recursos: jogos de quebra-cabeças, damas e xadrez, que favorecem o desenvolvimento cognitivo e fornecem à criança/adolescente a oportunidade de detectar seus erros e refazer de maneira correta, pelo exercício da atenção, bem como auxiliam no manejo da impulsividade (Benczik, 2000). De forma complementar, busca-se favorecer as habilidades textuais da criança, especialmente a consciência metatextual,<sup>1</sup> sendo trabalhada durante os encontros a habilidade de a criança elaborar textos que tenham coesão e uma estrutura completa, visto que, tem-se observado, com base nos casos recebidos, que crianças com dificuldades de concentração, na maioria das vezes, elaboram redações incompletas, tendem a não fazer marcações importantes como parágrafos e se perdem na articulação de suas ideias por causa da dificuldade de focalizar a atenção na atividade que está sendo executada. O desenvolvimento da consciência metatextual vem sendo proposto em estudos no contexto nacional, tais como o realizado por Spinillo (2008).

A orientação para pais objetiva fornecer estratégias práticas que auxiliem no manejo com a criança, tais como reestruturação da rotina, aquisição de jogos que focalizem a atenção e a monitoria mais efetiva das tarefas escolares. Desidério e Miyazaki (2007) estabelecem algumas orientações importantes, tais como estar em contato direto com a escola, estabelecer normas claras e coerentes, impor limites e cumpri-los, explicar claramente à criança as exigências de cada contexto.

<sup>1</sup> A consciência metatextual envolve a reflexão da estrutura do texto bem como de suas partes constituintes, ou seja, se o texto apresenta início, meio e final (Mota, 2009; Spinillo & Martins, 1997).

Benczik (2000) complementa, salientando a importância de os pais elogiarem, incentivarem a criança a adquirir sua autonomia, fazer amigos e incentivar brincadeiras com jogos de regras que, além de auxiliarem no desenvolvimento da criança, permitem que ela se organize por meio de regras e limites, e aprenda a participar ganhando, perdendo e até mesmo empatando.

A orientação para os professores visa a fornecer estratégias concretas que viabilizem o conhecimento quanto às características de desenvolvimento e de aprendizagem da criança, bem como apontar para ações que possibilitem minimização dos problemas oriundos da queixa, seja na realização das atividades em sala ou na interação com os colegas nas situações de recreação, por exemplo. Conforme apontado por Condemarin, Gorostegui e Milicic (2006), podem ser adotadas diversas estratégias para o manejo da criança com queixa de desatenção e, ou, hiperatividade, tais como o trabalho do professor orientado para auxiliar o aluno no planejamento do tempo, a apresentação das instruções de forma verbal e escrita, o agrupamento dos alunos para realizar as tarefas, entre outras. O estabelecimento de uma rotina escolar previsível, a adoção de regras claras e consistentes e a alternância de atividades pouco e muito estimulantes também são importantes para o desenvolvimento da capacidade atencional (Benczik, 2000).

A partir de intervenções voltadas para o desenvolvimento ou refinamento da habilidade atencional, têm-se obtido resultados satisfatórios nos casos encaminhados ao projeto, sendo que tal proposta vem sendo aperfeiçoada com base nas supervisões e na literatura da área. Ao final do trabalho, a própria criança, os pais e professores têm relatado a melhora na capacidade de organização dos materiais, concentração na realização das atividades, bem como no desempenho acadêmico. O aprimoramento da atenção fornece ganhos para a rotina escolar e tende a se estender, de acordo com o relato de pais e professores, para outros aspectos da vida da criança.

## **Promoção do desenvolvimento das habilidades sociais**

O projeto Seape tem priorizado a promoção das habilidades sociais como forma de atendimento a demandas específicas, como agressividade, indisciplina e problemas de relacionamento interpessoal. Assume-se uma ótica proativa de atuação voltada não somente para a minimização das dificuldades apresentadas pela criança, mas também para a promoção de saúde e desenvolvimento. Como salientam Del Prette e Del Prette (2005), para lidar com desafios e demandas atuais, a criança precisa desenvolver um repertório cada vez mais elaborado de habilidades sociais. Os autores em questão propõem um sistema de sete

classes interdependentes e complementares de habilidades sociais, entendidas como prioritárias no desenvolvimento interpessoal da criança, a saber: autocontrole e expressividade emocional, civilidade, empatia, assertividade, novas amizades, solução de problemas interpessoais e habilidades acadêmicas. Tal desenvolvimento é descrito por Gonçalves e Murta (2008) como fator de proteção a comportamentos antissociais, já que tendem a favorecer a obtenção de reforçadores sociais importantes, como a amizade e o respeito, o que é positivo no sentido de se alcançar uma convivência cotidiana mais saudável. Uma criança socialmente habilidosa, de acordo com López (2008), assimilará, de forma mais satisfatória, os conhecimentos em sala de aula, bem como desenvolverá um conjunto de habilidades importantes para a vida adulta, tais como a capacidade de trabalhar em equipe, o manejo das redes sociais e dos conflitos e a assertividade.

O desenvolvimento das habilidades sociais em crianças, como habilidades de comunicação, assertividade, resolução de problemas interpessoais, cooperação, empatia, expressividade e autocontrole emocional, pode ser uma forma de prevenção de comportamentos agressivos e violentos. Essas habilidades contribuem para a competência social, favorecendo um relacionamento saudável e produtivo com as demais pessoas. O reconhecimento de sentimentos, por exemplo, promove a construção de um clima afetivo favorável à cooperação e o esclarecimento, para a própria criança e para todos os que lidam com ela, de como ela está vivenciando alguma situação (Bolsoni-Silva & Marturano, 2002; Pavarino, Del Prette & Del Prette, 2005). A literatura nacional vem contemplando a temática das habilidades sociais, especialmente no que se refere aos estudos de intervenção. Estes contemplam o desenvolvimento de uma ou de um conjunto de habilidades. Estudos vêm fornecendo dados acerca da possibilidade de se promoverem as habilidades de resolução de problemas (Borges & Marturano, 2003; Rodrigues, Dias & Freitas, 2010) e a empatia (Rodrigues & Miguel-Silva, 2012). Pesquisas nas quais se fomentou um conjunto de habilidades também podem ser mencionadas, tais como os trabalhos desenvolvidos por Borges e Marturano (2009); Gonçalves e Murta (2008) e Lörh (2003). Os dados obtidos nesses estudos têm fornecido ferramentas importantes para o trabalho focalizado na promoção de habilidades sociais como estratégia no atendimento a queixas referentes à escolarização.

Nessa direção, tem-se concebido que o atendimento à queixa escolar orientado para a promoção do desenvolvimento das habilidades sociais pode contemplar uma habilidade específica ou um conjunto de habilidades. O treinamento de habilidades sociais se baseia na premissa de promoção e prevenção de saúde e vem sendo utilizado perante diversas demandas, tais como agressividade, indisciplina e timidez. Desenvolve-se, com base na problemática apresentada, um programa

de promoção de uma ou mais habilidades sociais, sendo este composto por atividades fundamentadas em autores como Arón e Milicic (1994), Del Prette e Del Prette (2005), Shure (2006) e Stallard (2004). É importante destacar que a elaboração da intervenção baseia-se na literatura da área, todavia a escolha das atividades a serem desenvolvidas e das habilidades a serem exploradas é realizada de acordo com a necessidade de cada criança/adolescente. Após o contato com pais, escola e criança, delimita-se um planejamento inicial no qual são contempladas as habilidades sociais consideradas mais adequadas e, no decorrer do trabalho, podem-se realizar algumas modificações, as quais podem abranger o acréscimo ou a retirada dos eixos delimitados inicialmente. O trabalho junto a pais e escola também é realizado, buscando fornecer estratégias mais eficazes para lidar com a criança e auxiliá-la no manejo de suas dificuldades.

As intervenções voltadas para o desenvolvimento das habilidades sociais têm-se mostrado eficazes para a minimização de queixas de agressividade e indisciplina. Além disso, pode-se verificar a melhora da qualidade das relações da criança com os pares, professores e familiares, o que é bastante relevante à trajetória desenvolvimental desse indivíduo.

### **Considerações finais**

Este relato defende a ótica proativa e promotora de habilidades como uma alternativa ao atendimento à queixa escolar, assim como a necessidade da contextualização crítica da queixa encaminhada. A equipe do projeto Seape vem envidando esforços nessa direção. Cabe mencionar algumas dificuldades encontradas no desenvolvimento dos atendimentos à queixa escolar. Primeiramente, os encaminhamentos são ainda realizados tendo como foco a criança/adolescente. Sensibilizar pais e professores quanto à sua importância para o processo de intervenção ainda constitui um grande desafio. Todavia, tem-se buscado intensificar o trabalho de orientação a pais e professores, procurando conscientizá-los da relevância de suas ações para auxiliar o processo de atendimento, bem como instrumentalizá-los com estratégias que contribuam para o melhor manejo com a criança.

É também relevante destacar que a atuação da Psicologia escolar com o enfoque proativo é ainda pouco conhecida entre educadores e profissionais da saúde. Práticas visando à disseminação dessa forma de atuação são essenciais e poderão contribuir para o maior engajamento desses profissionais, possibilitando a realização de práticas interdisciplinares, por exemplo. No que se refere aos pais, a maior dificuldade encontrada diz respeito à falta de orientação destes quanto

à importância de monitorar a trajetória escolar de seus filhos, a falta de rotina das crianças e a dificuldade de estabelecer limites. Em relação aos professores, apesar da disponibilidade desses profissionais para o contato inicial, nota-se a dificuldade em realizar orientações mais contínuas, por causa do reduzido tempo destes. O trabalho com a escola fica, muitas vezes, restrito às orientações pontuais.

Espera-se que o relato das atividades psicoeducacionais aqui apresentadas possa contribuir para a atuação de psicólogos escolares bem como fornecer subsídios para a realização de investigações no âmbito científico, com destaque para as pesquisas com intervenção que contemplem, na sua essência, aspectos sistemáticos voltados para o ensino e a aprendizagem dos participantes.

É também importante mencionar os pontos positivos do trabalho realizado. Destaca-se a obtenção de retornos favoráveis por parte das crianças/adolescentes, da família e da escola, e a baixa incidência de faltas e desistências nos atendimentos. Acredita-se que a experiência de estágio/extensão proporcionada pelo projeto Seape tem contribuído para a formação acadêmica por uma ótica mais contextualizada, participativa e crítica da queixa escolar, constituindo-se um suporte de atendimento universitário para escolas, pais e professores, como também uma experiência acadêmica de atuação em Psicologia escolar/educacional promotora de habilidades psicossociais e de aprendizagem.

## Referências

- Arón, A. & Milicic, N. (1994). *Viver com os outros: programa de desenvolvimento de habilidades sociais*. Campinas: Psy II.
- Benczik, E. (2000). *Transtorno de déficit de atenção/hiperatividade: atualização diagnóstica e terapêutica*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Benczik, E. & Casella, E. B. (2007). Atenção. In P. W. Schelini (Org.), *Alguns domínios da avaliação psicológica* (pp. 31-58). Campinas: Alínea.
- Bolsoni-Silva, A. T. & Marturano, E. M. (2002). Práticas educativas e problemas de comportamento: uma análise à luz das habilidades sociais. *Estudos de Psicologia*, 7(2), 227-235.
- Borges, D. S. C. & Marturano, E. M. (2003). Desenvolvendo habilidades de solução de problemas interpessoais no ensino fundamental. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 12(24), 185- 193.
- Borges, D. S. C. & Marturano, E. M. (2009). Aprendendo a gerenciar conflitos: um programa de intervenção para a 1ª série do ensino fundamental. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 19(42), 17-26.

- Cabral, E. & Sawaya, S. M. (2001). Concepções e atuação profissional diante das queixas escolares: os psicólogos nos serviços públicos de saúde. *Estudos de Psicologia*, 6(2), 143-155.
- Campezatto, P. & Nunes, M. L. T. (2007). Caracterização da clientela das clínicas-escolas da região metropolitana de Porto Alegre. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 20(3), 339-396.
- Cavalcanti, L. A. & Aquino, F. S. B. (2013). Ações de psicólogos escolares de João Pessoa sobre queixas escolares. *Psicologia em Estudo*, 18(2), 353-362.
- Condemarín, M., Gorostegui, M. E. & Milicic, N. (2006). *Transtorno do déficit de atenção: estratégias para o diagnóstico e a intervenção psicoeducativa*. São Paulo: Planeta.
- Cunha, N. & Rodrigues, M. C. (2010). O desenvolvimento de competências psicossociais como fator de proteção ao desenvolvimento infantil. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 1(2), 235-248.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2005). *Psicologia das habilidades sociais na infância: teoria e prática*. Petrópolis: Vozes.
- De-Nardin, M. H. & Sordi, R. (2009). Aprendizagem da atenção: uma abertura à invenção. *Psicologia Escolar e Educacional*, 13(1), 97-106.
- Desidério, R. C. S. & Miyazaki, M. O. S. (2007). Transtorno de déficit de atenção / hiperatividade (TDAH): orientações para a Família. *Psicol. Esc. Educ.*, 11(1), 165- 176.
- Durlak, J. A. & Wells, A. M. (1997). Primary prevention mental health programs for children and adolescents: a meta-analytic review. *American Journal of Community Psychology*, 25(2), 115-152.
- Freller, C. C., Souza, B. P., Angelucci, C. B., Bonadio, A. N., Dias, A. C., Lins, F. R. S. & Macedo, T. E. C. R. (2001). Orientação à queixa escolar. *Psicologia em Estudo*, 6(2), 129-134.
- Gonçalves, E. S. & Murta, S. G. (2008). Avaliação dos efeitos de uma modalidade de treinamento de habilidades sociais para crianças. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 21(3), 430-436.
- Levandowski, D. C. & Scortegagna, P. (2004). Análise dos encaminhamentos de crianças com queixa escolar da rede municipal de ensino de Caxias do Sul. *Interação*, 9(18), 127-152.
- López, M. (2008). La integración de las habilidades sociales en La escuela como estrategia para la salud emocional. *Psicología sin Fronteras: Revista Electrónica de Intervención Psicosocial y Psicología Comunitaria*, 3(1), 16-19.

- Lörh, S. S. (2003). Estimulando o desenvolvimento de habilidades sociais em idade escolar. In A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette (Orgs.), *Habilidades sociais, desenvolvimento e aprendizagem* (pp. 293-310). Campinas: Alínea.
- Louzada, R. C. R. (2003). Caracterização da clientela atendida no Núcleo de Psicologia Aplicada da Universidade Federal do Espírito Santo. *Estudos de Psicologia* (Natal), 8(3), 451-457.
- Magro, M. C. (1979). *Estudar também se aprende*. São Paulo: EPU.
- Martinelli, S. C. & Genari, C. H. M. (2009). Relações entre desempenho escolar e orientações motivacionais. *Estudos de Psicologia*, 14(1), 13-21.
- Marturano, E. M. & Loureiro, S. R. (2003). O desenvolvimento socioemocional e as queixas escolares. In A. Del Prette & Z. A. P. Del Prette (Orgs.), *Habilidades sociais, desenvolvimento e aprendizagem: questões conceituais, avaliação e intervenção* (pp. 259-291). Campinas: Alínea.
- Matos, H. C. J. (1998). *Aprenda a estudar: orientações metodológicas para o estudo*. Petrópolis: Vozes.
- Mota, M. (2009). Desenvolvimento Metalinguístico. In M. Mota (Org.), *Consciência metalinguística* (pp. 9-18). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Muñiz, A. M. R. (2001). Pediatria e psicopedagogia: parceria na avaliação do desenvolvimento da criança. *Revista Psicopedagogia*, 19(58), 30-32.
- Murta, S. G. (2007). Programas de prevenção a problemas emocionais e comportamentais em crianças e adolescentes: lições de três décadas de pesquisa. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 20(1), 1-8.
- Neves, M. M. B. J. & Almeida, S. F. C. (2006). A atuação da Psicologia Escolar no atendimento aos alunos encaminhados com queixas escolares. In S. F. C. Almeida (Org.). *Psicologia Escolar: ética e competência na formação e atuação profissional* (pp. 83-103). Campinas: Alínea.
- Pavarino, M. G., Del Prette, A. & Del Prette, Z. (2005). O desenvolvimento da empatia como prevenção da agressividade na infância. *Psico*, 36(2), 127-134.
- Pocinho, M. (2009). Motivação para aprender: validação dum programa de estratégias para adolescentes com insucesso escolar. *ETD – Educação Temática Digital*, 10(n. esp.), 168-186.
- Ribeiro, M. A. P. (1997). *A técnica de estudar*. Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, M. C., Campos, A. P. S. & Fernandes, I. A. (2012). Caracterização da queixa escolar no Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora. *Estudos de Psicologia* (Campinas), 29(2), 241-252.

- Rodrigues, M. C.; Dias, J. P. & Freitas, M. F. R. L. (2010). Resolução de problemas interpessoais: promovendo o desenvolvimento sociocognitivo na escola. *Psicologia em Estudo*, 15(4), 831-839.
- Rodrigues, M. C., Itaborahy, C. Z., Pereira, M. D. & Gonçalves, T. M. C. (2008). Prevenção e promoção de saúde nas escolas: concepções e práticas de psicólogos escolares. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 1(1), 67-78.
- Rodrigues, M. C. & Miguel-Silva, R. L. (2012). Avaliação de um programa de promoção da empatia implementado na educação infantil. *Estudos e pesquisas em Psicologia*, 12(1), 59-75.
- Romaro, R. A. & Capitão, C. G. (2003). Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. *Psicologia: teoria e prática*, 5(1), 111-121.
- Ruiz, V. M. (2004). A efetividade de recompensas externas sobre a motivação do aluno. *Revista Educ@ção*, 1(2), 13-20.
- Santos, A. A. C. (2007). Uma proposta de olhar para os cadernos escolares. In B. P. Souza (Org.). *Orientação à queixa escolar* (pp. 165-184). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Shure, M. B. (2006). *Eu posso resolver problemas: um programa de solução cognitiva para problemas interpessoais*. Petrópolis: Vozes.
- Spinillo, A. G. (2008). O leitor e o texto: desenvolvendo a compreensão de textos na sala de aula. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 29-40.
- Spinillo, A. G. & Martins, R. A. (1997). Uma análise da produção de histórias coerentes por crianças. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 10(2), 219-248.
- Stallard, P. (2004). *Bons pensamentos, bons sentimentos: manual de terapia cognitivo-comportamental para crianças e adolescentes*. Porto Alegre: Artmed.