



Universidade Federal
de São João del-Rei

DERUCHETTE DANIRE HENRIQUES MAGALHÃES

**Entrelinhas da produção de queixas escolares e o diálogo
escola-CRAS: um encontro com dom Quixote**

São João del-Rei

PPGPSI-UFSJ

2022

DERUCHETTE DANIRE HENRIQUES MAGALHÃES

**Entrelinhas da produção de queixas escolares e o diálogo
escola-CRAS: um encontro com dom Quixote**

Dissertação (modalidade artigo) apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia

Linha de Pesquisa: Instituições, Saúde e Sociedade

Orientador: Celso Francisco Tondin

São João del-Rei

PPGPSI-UFSJ

2022

Ficha catalográfica elaborada pela Divisão de Biblioteca (DIBIB) e Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da UFSJ, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a):

M189e Magalhães, Deruchette Danire Henriques .
Entrelinhas da produção de queixas escolares e o diálogo escola-CRAS: um encontro com Dom Quixote / Deruchette Danire Henriques Magalhães ; orientador Celso Francisco Tondin. -- São João del-Rei, 2022.
76 p.

Dissertação (Mestrado - Psicologia) --
Universidade Federal de São João del-Rei, 2022.

1. queixa escolar. 2. Psicologia e Educação. 3. psicólogo escolar. 4. CRAS. 5. cartografia. I. Tondin, Celso Francisco, orient. II. Título.



A Dissertação “**Entrelinhas da produção de queixas escolares e o diálogo com escola-CRAS: um encontro com dom Quixote**”

elaborada por **Deruchette Danire Henriques Magalhães**

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora, foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei como requisito parcial à obtenção do título de

MESTRA EM PSICOLOGIA

São João del-Rei, 31 de março de 2022.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Celso Francisco Tondin (UFSJ)
Orientador

Assinado por concordância com ata de defesa realizada por
videoconferência

Profa. Dra. Kátia de Faria Aguiar (UFF)

Assinado por concordância com ata de defesa realizada por
videoconferência

Profa. Dra. Marilene Proença Rebello de Souza (USP)
Assinado por concordância com ata de defesa realizada por
videoconferência

Prof. Dr. Neyfsom Carlos Fernandes Matias (UFSJ)
Assinado por concordância com ata de defesa realizada por
videoconferência

Àqueles(as) que lutam para que a realidade seja tão extraordinária quanto a ilusão.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Maria Aparecida, por emanar sua força de onde quer que esteja e seguir viva em cada palavra aqui escrita. Ao meu pai Leonardo, pelo amor incondicional e por ser o maior incentivador dos meus sonhos; à Jane, pelo constante cuidado, carinho e presença. Muito obrigada por possibilitarem as melhores condições para que eu trilhasse o meu caminho.

Aos profissionais do CRAS, que persistem acreditando nas potencialidades que as políticas públicas ensejam, por receberem tão bem a mim e minha proposta de pesquisa, pelas calorosas saudações naquelas manhãs frias e por proporcionarem um espaço de aprendizagem acerca do seu cotidiano de trabalho. À coordenadora da instituição, pela doce presença em todas as etapas, e ao psicólogo, pela prontidão em participar da entrevista e partilhar sua prática.

Às famílias que tecem e dão significado a este estudo, por fazerem estas páginas pulsarem em vida e movimento, por abrirem a porta de suas casas e confiarem suas histórias a mim. Um agradecimento especial à família da “Dona Maria” por permanecerem no estudo até o final, pelos sorrisos captados mesmo com o uso de máscaras, pelas prosas repletas de afeto, pelo café em dias chuvosos e colaboração plena para o andamento da pesquisa.

Ao Celso Tondin, meu orientador, pelo acolhimento naquele primeiro trabalho realizado no quinto período da graduação e por, desde então, possibilitar o meu crescimento como psicóloga e pesquisadora. Agradeço-lhe, sobretudo, por abraçar com carinho as minhas ideias para esta pesquisa e por me ajudar a construí-la em um terreno de confiança, parceria e amizade.

Às professoras Kátia Aguiar e Marilene Souza e ao professor Neyfson Matias, pela sensível leitura da versão apresentada no Exame de Qualificação, cujos assertivos questionamentos e valiosas sugestões tornaram esta pesquisa possível.

À Aline Campolina, Fernanda Oscar e Isabela Nogueira, pelas trocas, escutas e leituras cuidadosas. Sou imensamente grata por tê-las comigo nesta caminhada, mas, principalmente pelo amparo na reta final, pois quando tudo parecia soprar contra, vocês me ajudaram a colorir estas páginas com sorrisos e alento.

À Ana Gabriela Elias e à Luísa Marcondes, presentes que recebi durante a atividade de coorientação de pesquisas de Iniciação Científica, por me ajudarem a ressignificar essa função e, por juntas, construirmos um espaço de aprendizagem, respeito e

colaboração. Agradeço também por contribuírem diretamente com o desenvolvimento desta pesquisa, tanto nas idas ao campo, quanto nas ricas discussões.

Às minhas amigas e colegas de turma no mestrado, Diely Souza e Rebeca Marchiori, por compartilharem as angústias e conquistas que a realização de uma pesquisa nos reserva. Obrigada também por serem os rostos amigos quando o cotidiano no *campus* se transformou em horas expostas à tela.

À Marielle Silva, amiga e grande referência em todos os sentidos, pelas trocas genuínas e por, com muito zelo e disposição, ter me auxiliado na travessia dos caminhos acadêmicos. É uma grata surpresa saber que levamos nossa parceria para além desses limites.

Ao professor José Rodrigues, pelas atenciosas conversas e por ter acompanhado o meu despertar para as possibilidades da escrita e da pesquisa. À professora Tatiana Pollo, por carinhosamente acolher e dissolver as dúvidas que surgiram durante a redação de um dos artigos. À professora Deborah Barbosa, pela leitura minuciosa do meu projeto durante o Exame de Qualificação e pelos ensinamentos que tanto contribuíram para minha trajetória na Psicologia Escolar.

À Ana Luiza Emerenciano e à Fernanda Baeta, que presenciaram o nascimento desse sonho durante o ensino médio, por permanecerem comigo até hoje. É uma felicidade perceber que, mesmo com a passagem dos anos e em meio às mudanças e distâncias, conseguimos cultivar nossa amizade.

À Beatriz Fonseca e à Jacqueline Pereira, queridas confidentes, por todo afeto, apoio e compreensão que guardam a nossa amizade, e por serem aquelas a quem eu posso recorrer em qualquer situação. Saibam que aqui há muito do que aprendi com vocês durante todos esses anos.

Às moradoras da República Meninas do Morro, em especial Carla Cassiano e Rafaela Barreto, por fazerem com que a morada em São João del-Rei fosse em um lar repleto de cuidado e companheirismo. Foi um privilégio compartilhar muito mais que a casa com vocês!

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pela bolsa que possibilitou a realização desta pesquisa.

*Sonhar o sonho impossível, sofrer a angústia implacável,
pisar onde os bravos não ousam, reparar o mal irreparável,
enfrentar o inimigo invencível,
tentar quando as forças se esvaem,
alcançar a estrela inatingível: essa é a minha busca.
(Miguel de Cervantes).*

RESUMO

Tendo como tema as queixas escolares, esta pesquisa se ramifica em duas frentes: 1) conhecer o conceito de queixa escolar e 2) entender como se dá o atendimento às queixas no contexto de um CRAS. Para isso, desenvolveu-se dois estudos: o primeiro, de cunho teórico, discorreu sobre uma revisão narrativa da literatura realizada junto à base *Scientific Electronic Library Online/Brasil* (SciELO), tendo como *corpus* do estudo 59 artigos. Estes, foram agrupados e, posteriormente, organizados em quatro categorias, a partir da análise de conteúdo, tendo sido abordadas três delas, englobando 30 artigos. Os resultados indicaram que a queixa tem sido objeto da Psicologia, Medicina e Fonoaudiologia, e pode ser concebida enquanto fenômeno ou de ordem individual ou de ordem relacional e contextual. A maioria das pesquisas estão pautadas no modelo clínico-médico, ainda que algumas identifiquem a escola como produtora das queixas. Concluiu-se que as práticas *psi* devem se voltar à mediação das relações escolares, sendo imprescindíveis diálogos interdisciplinares e atenção em rede intersetorial. O segundo estudo, de cunho prático, objetivou analisar as práticas empreendidas nos atendimentos das queixas escolares tendo em vista a dinâmica de funcionamento do CRAS de uma cidade mineira de pequeno porte. A pesquisa-experimentação foi orientada pelo método cartográfico que mapeou as linhas de força e acompanhou os processos que configuram as práticas relacionadas à educação no dispositivo pesquisado. Os dados foram produzidos a partir de observações e entrevistas semiestruturadas, com a assistente social/coordenadora e o psicólogo, que abordaram três contextos entrecruzados: 1) “comunidade”, 2) “família”, e 3) “escola”, cujos resultados foram discutidos a partir dos analisadores que emergiram, sendo: contexto 1) “comunidade”: versa sobre o não pertencimento à cidade, relação autonomia e dependência-controle, e (im)possibilidades das práticas no CRAS; contexto 2) “família” apresenta: aspectos da territorialidade, matricialidade e familiaridade; contexto 3) “escola”, que discute o modo como as queixas são atendidas e como as lógicas biologizantes, individualizantes e culpabilizantes atravessam as práticas. Enfatiza-se a necessidade de um trabalho intersetorial que não reduza a queixa a um objeto de determinada área, seja ela assistência, saúde ou escolar, uma vez que, sendo um fenômeno multifacetado, as práticas empreendidas no seu trato devem englobar aspectos educacionais, territoriais e familiares.

Palavras-chave: queixa escolar, Psicologia e Educação, psicólogo escolar, CRAS, cartografia.

ABSTRACT

This study has focused on school complaints and has two fronts: 1) to explore the concept of school complaints and 2) to understand how school complaints are handled in the context of a CRAS. The first one, of a theoretical character, was a narrative review of the literature carried out with the Scientific Electronic Library Online/Brazil (SciELO), with 59 articles as the corpus of the study. These articles were grouped and then organized into four categories, based on content analysis, and three of them were addressed, encompassing 30 articles. Results indicated that the complaint has been the object of Psychology, Medicine and Phonoaudiology, and can be conceived as a phenomenon either of individual order or of relational and contextual order. Most research are based on the clinical-medical model, although some identify the school as a producer of complaints. It was concluded that the psycho-social practices must turn to the mediation of school relations, being indispensable interdisciplinary dialogues and attention in an intersectorial network. The second study, of a practical character, aimed at analyzing the practices used to attend school complaints, considering the dynamics of the CRAS of a small city in the state of Minas Gerais. The research was oriented by the cartographic method that mapped the strength lines and followed up the processes that configure the practices related to education in the researched device. The data were produced from observations and semi-structured interviews, with the social worker/coordinator and the psychologist, who approached three intersecting contexts: 1) "community", 2) "family", and 3) "school", whose results were discussed from the analyzers that emerged, being: context 1) "community": verses about not belonging to the city, relation autonomy and dependence-control, and (im)possibilities of the practices in CRAS; context 2) "family" presents: aspects of territoriality, matriciality and familiarity; context 3) "school", which discusses the way complaints are attended and how biologizing, individualizing and blaming logics cross the practices. The necessity of intersectoral work that does not reduce the complaint to an object of a particular area, be it assistance, health or education, is emphasized, since, being a multifaceted phenomenon, the practices undertaken in its treatment must include educational, territorial and family aspects.

Keywords: school complaint, Psychology and Education, school psychologist, CRAS, cartography.

LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS

ABRAMO – Associação Brasileira de Motricidade Orofacial

ABRAPEE – Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CADúnico – Cadastro nico para Programas Sociais do Governo Federal

CAPSi – Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil

CFP – Conselho Federal de Psicologia

CIAPS – Centro Integrado de Atenção Psicossocial

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

DSM-IV – Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

PAIF – Serviços de Proteção e Atendimento Integral  Família

PET – Plano de Estudo Tutorado

PNAS – Política Nacional de Assistência Social

PSB – Proteção Social Básica

PSE – Proteção Social Especializada

PUC Campinas – Pontifícia Universidade Católica de Campinas

SCFV – Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

SciELO – Scientific Electronic Library Online

SUAS – Sistema nico de Assistência Social

SUS – Sistema nico de Saúde

TDAH – Transtorno do déficit de atenção com hiperatividade

UBS – Unidade Básica de Saúde

UEM – Universidade Estadual de Maringá

UFPR – Universidade Federal do Paraná

UFRN – Universidade Federal de Natal

UFSJ – Universidade Federal de São João del-Rei

USP – Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

Prólogo	13
<i>Carta (revisitada) ao engenhoso fidalgo dom Quixote de la Mancha</i>	14
1. Versos iniciais	16
2. Estudo I	22
Resumo	22
Abstract	23
2. 1 Introdução	23
2.2 Método	25
2.3 Resultados	26
2.4 Discussão	33
Referências	35
3. Estudo II	43
Resumo	43
Abstract	43
3.1 Introdução	43
3.2 Método	45
3.3 Resultados e discussão	48
3.4 Considerações Finais	58
4. Versos finais	64
Epílogo	68
<i>Carta final ao engenhoso fidalgo dom Quixote de la Mancha</i>	68
Referências	70
Anexos	73
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	73
Roteiro de entrevista semiestruturado com profissionais do CRAS	76

Prólogo

Querido(a) leitor(a): ao iniciar saiba o quão sinuosas são as linhas que perpassam as páginas seguintes – estas coexistem como fruto do desejo de (trans)formação e experimentação de novas realidades e modos de ser; se confundem durante o processo de construção e desconstrução das teorias e conceitos utilizados; se sobrepõem, se esvaem e se dobram em possibilidades diversas para, enfim, compor o plano de pensamento e criação desta pesquisa. Eis aqui o convite para seguir o percurso destas linhas e deixar-se levar pelo movimento desta escrita que segue a linha de fuga do voo da bruxa¹.

Este movimento foi sentido, mapeado e documentado em palavras e afetos. De tão potentes, estas letras são faíscas que não se apagam; são combustíveis para a vida que buscamos afirmar. Imbatíveis e móveis, elas não deram trégua e buscaram, pouco a pouco, ocupar seu lugar nesta produção; hoje elas dançam nas entrelinhas. O desejo de traçar a vida através das palavras devém da necessidade de fazê-las encontrar o seu próprio caminho errante, sem marcas rígidas e limitantes², permitindo-as que sigam o seu fluxo em ritmos, cores e frequências diversas.

Assim, escrever torna-se um ato político e coletivo; é uma força que irrompe e se dissipa em pequenas partículas de potência de vida. Se não é possível estar distante quando se escreve, esta experimentação é uma fagulha de esperança, alento e companhia neste momento de pandemia e distanciamento social. Esta escrita brota, incontrolável e involuntariamente, dos encontros e experiências vividas por uma psicóloga-pesquisadora e sua (re)descoberta de devires outros: devir-escritora, devir-viajante, mas não se finda como mera realização pessoal. Trata-se de uma composição que carrega em seu interior, marcas e histórias de todos(as) que pisaram neste plano pesquisado.

Peço, portanto, que aceite esta ode – às avessas – como guia para esta experiência, que intuitivamente, segue seu fluxo constante e indissociável entre o sentir, pensar e o escrever. O que se apresenta é uma experimentação com o corpo; um antídoto para não sucumbir às regras fixadas de produção, seja de vida, de escrita, de pesquisa. Espere apenas por um ponto provisório que encerra a correnteza de ideias costuradas, recortadas, imaginadas e coladas nesta metalinguagem que, humildemente, se constrói.

¹ Gilles Deleuze e Félix Guattari em *O que é a filosofia?* (1997/2010, p. 54).

² Refere-se ao primeiro contato com os ditos prontuários, documentos em que se registram queixas escolares encaminhadas a Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Carta (revisitada) ao engenhoso fidalgo dom Quixote de la Mancha

Caríssimo fidalgo e amigo³, quem vos fala é uma fiel escudeira e ainda que não me conheça, acompanhei, de modo incansável, as tuas aventuras na companhia de Rocinante, seu cavalo, e de Sancho Pança, inseparável servo e amigo. Glorifiquei tuas conquistas e questionei todos – e numerosos – infortúnios. Ouso dizer que possuo uma inquietação como o senhor e que tenho desbravado caminhos em busca de aventuras, da mesma forma como fizeram um dia. Sou uma pesquisadora que se redescobriu amante das palavras, mas, apesar disso, tudo o que faço é dedicar a vida para conhecer a dita ciência.

Devo confessar que ao ler estes livros e manuais com a mesma devoção que o senhor fez com aquelas histórias, eu me cansei. Ao invés de desejar viver e pesquisar como descrevem em passos prontos para serem seguidos e aplicados, não me ocorre fazer o mesmo. É como se fosse o que Amadis de Gaula⁴ fizera contigo, porém ao contrário. Sinto-me cansada da reprodução fria e neutra e firmo o compromisso de deixar-me guiar por outros caminhos, ainda que ela não seja tão bem quista neste espaço.

Se hoje dedico este tempo para te escrever é porque encontrei pelo caminho palavras-guia que me levaram até o teu endereço. Sempre tive uma relação facilitada com a escrita, com os livros, com personagens e com a criação. A escrita era mais que habilidade, era leveza, conforto, cotidiano. Quando eu precisava escrever elas estavam lá ao meu alcance, soltas e prontas para serem transformadas em sentimentos, cores e sons. Mas, em algum momento perdido no tempo e no espaço, esse laço se rompeu. O gosto se tornou desgosto: sem sentir, sem brilhar, sem escutar. As palavras perderam o seu fluxo. Foram enquadradas, disciplinadas, rejeitadas.

Ao virar a esquina, quando já não ocupava a cabeça com cores e sons, um encontro inesperado. Fui confrontada e convidada a escrever novamente. Uma nova chance, um novo olhar. Senti que as palavras tomavam o meu corpo enquanto reformatavam minhas concepções e verdades adquiridas pela leitura dos manuais. De repente, percebi o que poderia criar entre a arte (aqui representada pela literatura), a ciência, a filosofia⁵ e, se posso fazê-lo,

³ Serão utilizadas passagens do livro *Dom Quixote de la Mancha*, de Miguel de Cervantes (2012). Tradução de Ernani Sô.

⁴ Refere-se ao livro *Amadis de Gaula*, de Garcí Rodriguez de Montalvo, publicado em 1590. Livro preferido de dom Quixote.

⁵ Gilles Deleuze (1992/2013), em *Conversações*, ao falar sobre como a arte, a ciência e a filosofia funcionam como intercessores (p. 160).

incluo ainda a Psicologia. Há quem diga que, como te ocorreu ao ler tantas histórias sobre cavaleiros destemidos, eu tenha perdido um pouco o juízo.

Inquieta, logo constatei a necessidade de alguma ajuda para vencer esta batalha e assim, não pude deixar de considerá-lo. Sei que retém, em sua memória, ainda que prejudicada por seus devaneios, grandes ensinamentos sobre aventurar-se em busca de novas versões da realidade. Cativo a alegria e a fascinação pela sua história e em certo ponto, invejo tua capacidade de percorrer caminhos difíceis e tortuosos quando tudo parece conspirar contra. Sinto que teremos muitos contratempos pelo caminho e peço, nesta carta, sua ajuda para tornar livres as palavras limitantes que rondam os prontuários.

O senhor sabe sobre o que se trata? Pois bem, a princípio, basta saber que elas dizem do modo como o(a) aluno(a) se relaciona com a escola e que acabam por enquadrá-los(as) em rótulos, diagnósticos limitantes, transformando moinhos de vento em dragões, exatamente como as palavras as quais me referi antes. Convido-o para conhecer de perto estas queixas; desbravando primeiramente o que tem sido publicado sobre elas e depois, com sorte, vê-las de perto, no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Saiba, porém, que endereço, registro e envio esta carta não ao senhor Fidalgo, mas a todos(as) que se dispuserem a lê-la. Saibam que, se eu não conseguir manter o intuito inicial, de fazer rebelar palavras por todos os cantos, por todas as páginas, as que aqui se apresentam guardam tanta potência em si que são capazes de causar uma intervenção neste local em que se guardam outras dissertações e artigos⁶. Afinal, mais do que um apelo literário, um capricho, um respiro ou uma metáfora, trata-se da afirmação de um compromisso ético-estético-político⁷, que a partir de uma constante atualização das inquietações que me trouxeram até aqui.

⁶ Refiro-me ao repositório institucional da UFSJ onde a dissertação será disponibilizada.

⁷ Suely Rolnik (1993), em palestra proferida no concurso para o cargo de Professor Titular da PUC/SP. *Pensamento, corpo e devir: uma perspectiva ético/estético/política no trabalho acadêmico.*

1. Versos iniciais

A instituição escolar produz efeitos sobre os corpos e subjetividades dos(as) estudantes. Localizamo-nos⁸, pois, como parte deste produto. Compomos a polifonia daqueles que foram circunscritos pela lógica e pela força do saber, do poder e das verdades que atravessam o cotidiano destes estabelecimentos para acompanhar os processos das queixas escolares. Como objeto-problema, tomamos os ditos prontuários que registram queixas sobre os(as) alunos(as) que são encaminhados para atendimento externo, aqui representado pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

Sabemos que as alternâncias e modificações de ordem social, política, econômica perpassam as instituições escolares. Nesse sentido, as relações entre a escola, os(as) alunos(as), professores(as) e suas famílias são caracterizadas por um jogo de forças e por relações de poder que atravessam a comunicação, a competitividade, produtividade e sobretudo o desempenho dos corpos escolares que, tanto atuam junto ao contexto institucional, quanto afetam seu funcionamento. Este jogo, em contraponto, pode produzir efeitos negativos e adoecedores, mas também potencializadores, passíveis de incitar resistências.

Com isso, acreditamos, junto a Foucault (2004) que, nem mesmo a mais desigual relação de poder é capaz de nos paralisar e, por isso, permanecemos questionando e analisando os efeitos da vivência escolar. Entendemos que o poder que circula em uma escola e nas demais instituições (totais ou não) é dotado de ramificações que, apesar de torná-lo mais difuso e oculto, faz com que este dispositivo se fortaleça e ganhe novas funções (Dreyfus & Rabinow, 1995). Percebemos a conjugação entre os diversos aparatos de poder: a vigilância, a partir do poder disciplinar, adestra, ajusta, corrige os(as) alunos(as). Por outro lado, ao se tratar do biopoder, as técnicas de controle por meio do Estado e o próprio modelo político-econômico vigente, contribuem para tal feito. Trataremos, pois, a discussão sobre como a escola enquanto instituição-máquina, com sua engrenagem (Sibilia, 2012), nos coloca em uma esteira a pleno vapor e funcionamento, procurando entender como isso impacta o processo de escolarização e a produção de queixas escolares.

Ao integrarmos esta lógica institucional e reconhecendo as inúmeras possibilidades que a escola proporciona, entendemos que não é possível adentrar nesta pesquisa-experimentação sobre o fenômeno da queixa escolar sem atualizar as marcas e afetos vividos nesta instituição. Do ensino básico ao superior, completo cerca de 23 anos como estudante.

⁸ Quando estiver na primeira pessoa do plural trata-se de uma elaboração coletiva. Destacamos ainda que prezamos pelos verbos no gerúndio e/ou infinitivo, o que contribui para a produção de devires, uma vez que não se destoa o fluxo-tempo do pensamento, pesquisa e escrita.

Estive⁹ em uma escola pela primeira vez aos três anos e apesar de não me recordar muito bem sobre este dia, o emaranhado de sons e pequenos rostos desconhecidos emergem e se misturam às cores alegres das paredes e os rostos amáveis das professoras. Sem dúvidas o sentimento que paira quando penso nesta primeira experiência é a de que aquela escola oferecia acolhimento e conforto.

Sobre o processo de alfabetização, consigo me lembrar das inúmeras atividades que compunham a agenda escolar para além do currículo comum, como informática, inglês, natação, além dos momentos recreativos oferecidos pela escola, como dança – apenas para as meninas – e capoeira para os meninos. Recordo ainda da disposição das mesas e cadeiras, da interação com os(as) colegas, dos prêmios recebidos pelo bom comportamento e aplicação, que hoje percebo como uma primeira forma de regulação e oposição entre os(as) alunos(as) capazes de cumprir o que era demandado e os(as) alunos(as) que não correspondiam ao que era esperado. No entanto, de todas as palavras no meu vocabulário naquela época, exclusão, fracasso ou evasão não eram presentes, afinal, eu e os(as) outros(as) alunos(as) deveríamos, por obrigação, ter um bom desempenho e construir uma base para o restante da trajetória escolar.

Anos mais tarde, no bojo dos meus privilégios, passei a questionar o motivo de encontrar realidades escolares tão distintas dentro de uma mesma cidade. Conheci e estudei em várias escolas públicas e privadas, umas com muitos(as) alunos(as), outras com menos. Escolas grandes, que atendiam vários bairros, e escolas de pequeno porte. Escolas com arquitetura contemporânea, com muitos andares e paredes brancas, e outras construídas conforme o modelo clássico, com grades e circundadas por um pátio. Por fim, entendi que a diferença primordial estava no modo de organização de cada uma e que isso possivelmente não está apenas relacionado à estrutura física e sim, a uma organização social, econômica e política. Se outrora a voz das professoras era doce e calma, durante a transição para o Ensino Fundamental I para o II, elas passaram a ser firmes e cansadas; a família, sempre próxima e participativa durante os eventos, agora não se sentia pertencente ao local; os(as) colegas antes vistos apenas como aqueles(as) que não faziam as atividades propostas, agora eram nomeados(as) pela diretoria como “alunos(as)-problema” e tinham os pais e mães constantemente chamados(as) para assinarem encaminhamentos que, milagrosamente, solucionariam o “problema de aprendizagem” e indisciplina.

⁹ Como dito anteriormente, entendemos a escrita como coletiva pois deriva de interlocuções com outros(as) autores(as). Porém, usamos a primeira pessoa do singular para tratar de experiências, implicações pessoais.

Na adolescência, enquanto cursava o ensino médio, experimentei olhar para a escola sob outro ponto de vista. Durante a manhã, eu era uma aluna; à tarde, uma monitora-ajudante em uma escola de educação infantil. Este período de trabalho despertou inquietações e problematizações que eu não dava conta de elaborar naquele momento. Provavelmente esse contexto tenha sido o desejo-disparador de curiosidade sobre os efeitos da escola. Imperavam naquele local algumas atitudes, na época desconcertantes, mas que hoje, consigo nomear como processos de disciplinarização e normatização. A turma em que trabalhei durante um período maior era composta por crianças de até quatro anos de idade. Os(as) “pequenos(as)”, enquanto faziam suas atividades, descobriam cores e texturas, já eram instruídos(as) a não escaparem das margens, permanecerem, por horas, sentados(as), se alimentarem sem se sujar e, dentre outras, usarem apenas as suas mãozinhas direitas e não as esquerdas. Por fim, neste momento, questiono se fui uma pequena canhota-rebelde ou se minha professora (felizmente) não forçou o domínio da mão destra.

Anos mais tarde, durante a graduação em Psicologia, os questionamentos aumentaram. Reconheci na Psicologia Escolar e Educacional a possibilidade de continuar questionando as questões escolares, embasada por um olhar crítico e contextualizado. A porta de entrada foi a realização de uma atividade prática de observação no contexto de um curso preparatório para o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e para cursos técnicos e de carreiras militares (Tondin, Santos, Magalhães & Pereira, 2018), trabalho que frutificou e abriu caminhos.

Durante uma iniciação científica, conheci a realidade da presença escassa de psicólogos(as) nas secretarias de educação de municípios da mesorregião do Campo das Vertentes em Minas Gerais (Magalhães & Tondin, 2018). Constatada a ausência destes profissionais, percebemos que as demandas escolares eram encaminhadas para os diversos equipamentos do Sistema Único de Saúde (SUS) e para os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), sobretudo em um dos seus dispositivos, o CRAS.

Pesquisas referentes à produção da queixa escolar destacam que o modo como ela é concebida está diretamente atrelado às configurações históricas, políticas e sociais de determinada época (Paula & Tfouni, 2009; Lopes & Rossato, 2018; Cunha, Dazzani, Santos & Zuculoto, 2016). Nesta direção, entendemos que a ausência desses marcadores durante o encaminhamento e atendimento às queixas contribui para que estas questões escolares sejam concebidas como problemas e continuem sendo definidas como produção individual dos(as) alunos(as).

Nesse sentido, é possível perceber uma massiva produção de documentos que objetivam registrar os “problemas” escolares dos(as) alunos(as) para que sejam encaminhados

para tratamento fora do ambiente escolar. As autoras Nakamura, Lima, Tada e Junqueira (2008) indicam que este registro se dá de forma inadequada quando a queixa não é contextualizada à realidade do(a) estudante e de sua família.

Observamos ainda que essas queixas provenientes do contexto escolar carregam consigo, de acordo com Souza (2005), “o ‘peso’ de não se justificarem no contato com essas crianças” (p. 83) uma vez que, em sua maioria, apresentam apenas elaborações baseadas no senso comum e em valores morais acerca dos comportamentos apresentados pelos(as) alunos(as). Por sua vez, Rocha (2004) afirma que a ideia de fracasso escolar, bem como a concepção de que as queixas são doenças, são produtos de concepções rígidas que desconsideram a escola e os processos objetivos e subjetivos que nela ocorrem. Assim, acreditamos que se deve analisar as potencialidades e retrocessos no processo de escolarização como ramificações da instituição escolar, entendendo que esta se insere junto à sociedade e corresponde às suas normas e demandas.

Quando tomamos a escola como uma das ramificações da sociedade, afirmamos que este estabelecimento atua como produtor da queixa ao passo que reproduz a normalização de saberes e verdades que podem eclodir em competitividade e metas rígidas de desempenho (Meira, 2012). Alunos(as) são produzidos(as) para responder diretamente a esse processo de fabricação a fim de que correspondam ao sucesso; aqueles que não o fazem, são peças que não funcionam, logo devem ser tratados, encaminhados para atendimento, negando a participação direta da escola e caracterizando o fracasso como algo puramente individual, biológico ou de ordem familiar (Patto, 1990).

Reconhecemos, de antemão, que independente do contexto em que atuam, psicólogos(as) devem reafirmar o seu “compromisso ético-político com a emancipação humana” (Tanamachi & Meira, 2003, p. 19), em função da educação, mesmo trabalhando em um contexto não escolar. Acreditamos, sobretudo, na mudança de um paradigma de escassez de trabalhos voltados às escolas, principalmente após a aprovação da Lei n. 13.935/2019, que institui serviços de Psicologia e de Serviço Social nas redes públicas de educação básica, e apostamos na insurgência que práticas desnaturalizadoras podem oferecer a todos(as) que compõem o contexto escolar.

Elegemos o CRAS, como território de estudo, considerando o grande número de profissionais lotados(as) neste serviço, uma vez que seu corpo mínimo, numa proposta de trabalho interdisciplinar e interprofissional, é formado por um(a) psicólogo(a) e um(a) assistente social. Além disso, consideramos que o fato de ter ao menos um CRAS em cada cidade brasileira denota sua relevância. Este dispositivo compõe a Proteção Social Básica

(PSB) do SUAS e pauta suas ações tendo como premissa o estreitamento dos vínculos entre família e comunidade (Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas - CREPOP, 2008).

A Psicologia, no âmbito das políticas públicas, posiciona-se como fronteira entre o ser humano e os vínculos que este estabelece com a comunidade em que está inserido, assegurando intervenções compromissadas no campo da proteção e seguridade social àqueles que necessitarem (Andrade & Romagnoli, 2010; Senra & Guzzo, 2012). Entendemos por fronteiroço pois trata-se de um trabalho que se dá em meio aos tensionamentos e necessidades de controle e promoção da vida e dos corpos dos sujeitos, territórios e comunidades (Bastos & Rocha, 2011). Ademais, a Psicologia, em sua interface com a Educação, apresenta-se também enquanto uma prática que se localiza à margem das possibilidades da atuação neste cotidiano escolar que se constitui como um campo eminentemente interdisciplinar.

Esta pesquisa foi construída a partir do encontro do meu corpo de pesquisadora com o território. Buscas incessantes, desvios impetuosos e atenção catalisadora compuseram os ritos necessários que, por sua vez, possibilitaram uma abertura ao inesperado e àquilo que salta aos olhos durante o caminho. Os dados produzidos deste encontro, no entanto, não podem ser tomados apenas como respostas aos objetivos que atendem ao labor de uma pesquisa: eles escancaram múltiplas funções e guardam, em seu registro aqui organizado em dois estudos, apenas como versões e interpretações de outras inúmeras possíveis.

O primeiro estudo, intitulado “Queixas escolares como objeto de áreas diversas do conhecimento: uma revisão narrativa da literatura”, aborda a temática das queixas escolares denotando a importância desse fenômeno para as áreas da Educação e da Saúde. Trata-se de um artigo de Revisão de Literatura Narrativa¹⁰ acerca do termo “queixa escolar” realizada junto à plataforma SciELO. Os estudos encontrados (n=59) foram reunidos, sintetizados e organizados em quatro categorias, a saber: 1) atendimento às queixas escolares no SUS (n=11) queixas como objeto das áreas da Medicina e da Fonoaudiologia queixas (n=9) e a perspectiva da Psicologia Experimental (n=10), 4) acompanhamento das queixas no contexto educacional a partir da Psicologia Escolar de perspectiva crítica (n=29), sendo que a última não compõe este estudo. São tecidas discussões sobre a multiplicidade do conceito da queixa escolar no que se refere às concepções de áreas diversas do conhecimento (Psicologia,

¹⁰ Foi desenvolvida uma pesquisa de iniciação científica (de caráter voluntário) relacionada a este estudo, na qual participei como coorientadora. As duas graduandas realizaram uma revisão integrativa acerca do conceito de queixas escolares.

Medicina e Fonoaudiologia) e a ênfase clínico-médica encontrada na maioria dos 30 artigos investigados.

Em seguida, o estudo dois, “Queixas escolares em um CRAS: entrecruzando linhas de força”, apresenta em forma de relato de pesquisa, a minha inserção em um CRAS de uma cidade mineira de pequeno porte, onde a partir da intenção cartográfica, objetivou-se analisar as práticas empreendidas nos atendimentos das queixas escolares tendo em vista a dinâmica de funcionamento deste dispositivo. As fontes das informações do artigo são as observações do local pesquisado e as entrevistas semiestruturadas com a assistente social/coordenadora e o psicólogo. Porém, acrescento que, durante o tempo da pesquisa, também foram acessados os 920 prontuários¹¹ lá arquivados. Ainda, conheci as três famílias elencadas para tratarmos nas referidas entrevistas.

Em “Versos finais” são compiladas as discussões que transversalizam os dois estudos, bem como as limitações da pesquisa. Além disso, há um epílogo, que assim como no prólogo, trata-se de uma “licença poética”, que retrata o fim do estudo por meio de uma carta endereçada ao personagem Dom Quixote.

¹¹ Foi desenvolvida uma pesquisa de iniciação científica relacionada a este estudo, na qual participei como coorientadora. A bolsista realizou uma pesquisa documental com análise de conteúdo acerca do conteúdo dos prontuários.

2. Estudo I¹²

Título em português: Queixas escolares como objeto de áreas diversas do conhecimento:
uma revisão narrativa da literatura

Título em inglês: School complaints as the subject of different areas of knowledge: a
narrative review of the literature

¹² Estudo submetido em formato de artigo ao periódico *Psicologia Escolar e Educacional*. As normas adotadas são as da APA (American Psychological Association).

2. Estudo II¹³

Título em português: Queixas escolares em um CRAS: entrecruzando linhas de força

Título em inglês: School complaints in CRAS: intersecting strength lines

¹³ Estudo submetido em formato de artigo ao periódico *Psicologia em Pesquisa* da Universidade Federal de Juiz de Fora.

3. Versos finais

A partir da constatação da importância do conceito da queixa escolar, a problematização acerca deste complexo fenômeno se tornou relevante para a produção da presente dissertação. Esta pesquisa buscou conhecer as várias dimensões das queixas escolares em dois planos: plano bibliográfico, realizando uma pesquisa de revisão de literatura de caráter narrativo; e plano contextual, em que a partir de uma pesquisa de campo, foram realizadas entrevistas com profissionais do CRAS para entender sobre as práticas desenvolvidas durante o atendimento às queixas escolares.

Os dois estudos desenvolvidos possibilitam pensarmos sobre como as queixas escolares têm um caráter multidimensional. Os resultados dos achados da pesquisa bibliográfica discorrem sobre como elas podem ser de ordem individual, quando tomadas enquanto produção do aluno(a) sem levar em consideração as diversas relações que engendram o processo de escolarização; e de ordem relacional, compreendendo os aspectos familiares, institucionais, políticos, econômicos etc., que incidem sobre o(a) aluno(a) e suas famílias. Sendo assim, ao atualizarmos as discussões acerca do fenômeno, realizamos uma ampliação do conceito, uma desterritorialização, à medida que ele pode ser despreendido de uma concepção pretensamente unificada.

Pudemos apresentar o estado da arte da temática da queixa escolar nas duas últimas décadas e meia e expor quais têm sido as tendências das publicações no que se refere às concepções teórico-metodológicas e às áreas que direcionam maior atenção ao fenômeno. A partir da diversidade, ilustrada em 59 pesquisas encontradas, pudemos constatar que as pesquisas de cunho crítico em Psicologia Escolar se sobressaem em relação a outras perspectivas, ainda que este dado não tenha sido discutido nos limites do estudo I, uma vez que, foi feita a opção, dado o limite de um artigo, por apresentar apenas três das quatro categorias que se despontaram durante a leitura do material levantado. A categoria de estudos na perspectiva crítica em Psicologia Escolar poderá ser contemplada em um estudo futuro.

Já a etapa da pesquisa de campo, apresentada no estudo II, trata da imersão da pesquisadora no contexto de um CRAS para conhecer as queixas escolares encaminhadas pelas escolas da cidade. O processo de pesquisa foi guiado pelo fazer cartográfico e buscou, a partir de entrevistas, conhecer o funcionamento do CRAS, entender as concepções da equipe técnica (psicólogo e assistente social/coordenadora) acerca das dificuldades do processo de escolarização e apreender como se dão o seu atendimento no contexto da assistência social. Para além das entrevistas, foram realizadas observações que focaram na dinâmica das relações ali estabelecidas, análise dos prontuários com as queixas escolares e visitas domiciliares para

o rastreio das linhas de força. Ainda que estas duas últimas técnicas não sejam paulatinamente descritas no estudo, elas funcionaram como “complemento” durante as análises das entrevistas.

O objetivo inicial com a pesquisa de campo, além de conhecer as queixas e o funcionamento do CRAS, consistia em, a partir das análises dos prontuários e a consequente identificação das queixas, se aproximar da realidade das famílias. Parte desse objetivo foi cumprido, uma vez que, acompanhei a assistente social/coordenadora em visitas domiciliares a três das 16 famílias que continham alguma menção de queixa escolar em seu prontuário.

Estas famílias foram convidadas a participarem do estudo. Após contato inicial com as mães e os(as) filhos aos(às) quais as queixas correspondiam, foram marcadas conversas iniciais para que se explicasse os objetivos da pesquisa. Após o aceite, foram realizadas entrevistas. Com as mães, abordamos aspectos comunitários (convívio, da qualidade de vida, relação com a cidade, acesso ao CRAS, benefícios recebidos), familiares (relações familiares, desenvolvimento do(a) filho(a), condições socioeconômicas, organização da família); e por fim, escolares (relação família-escola, acompanhamento do(a) filho na escola, realização de tarefas, mudanças durante a pandemia).

Com os alunos (todos do gênero masculino) foi realizada uma primeira conversa individual, em suas casas, para que nos apresentarmos e eles pudessem se mostrar para além da “versão” disposta nos prontuários e no relato das mães. Após a segunda conversa com cada um deles, foram marcados os encontros temáticos, que possibilitaria, em grupo, aprofundar aspectos da relação destes alunos com a escola. No entanto, foi perdido o contato com uma das famílias participantes (a mãe vive sem rede de apoio na cidade e precisou se ausentar para a zona rural durante alguns meses).

O planejamento foi mantido com as duas famílias restantes até que, um dos alunos participantes, um adolescente de 15 anos, pediu para ser retirado da pesquisa após duas tentativas de realização dos encontros temáticos. O garoto informou que não gostaria de continuar sua participação. Restou, por fim, uma família, que permaneceu até o fim do estudo.

Assim, o modelo do encontro temático precisou ser alterado. Optamos por realizar uma entrevista com o adolescente, de 14 anos, seguindo o mesmo padrão de perguntas dos roteiros com a família e os(as) profissionais do CRAS, englobando aspectos comunitários, familiares e escolares. Após a entrevista, foram planejados encontros com o objetivo de realizar a reescrita do prontuário, o que consistia em, a partir deste documento com o registro da queixa, produzir uma nova versão considerando a história escolar relatada na entrevista, com foco nas potencialidades identificadas.

Os encontros abordaram a queixa escolar e o prontuário, a partir dos interesses de João (nome fictício) identificados durante a entrevista: futebol, pipa e música. A dinâmica do encontro funcionou da seguinte forma: eram apresentadas situações do cotidiano escolar que deveriam ser articuladas ao universo do futebol. Assim, ele deveria, a partir do que foi apresentado, apontar quando “aplicaria” cartões (amarelo e vermelho), quando seriam consideradas faltas, pênaltis, *fair play*, gols, assim por diante, possibilitando a criação de novos contornos para a queixa de agressividade que lhe havia sido dirigida pela escola.

Em outro momento, foi proposto que durante a confecção de uma pipa, ele falasse sobre aspectos do processo de institucionalização ao qual ele passou quando era mais novo e os impactos dessa situação em seu desenvolvimento escolar, visto que o assunto não havia sido bem trabalhado durante a entrevista. Destacamos como o pedido para que ele nos ensinasse a confeccionar a pipa foi importante para João, que muito se implicou na realização da tarefa.

Ao final das duas intervenções, foi proposto que ele registrasse em um papel o que ele gostaria que constasse em um “novo prontuário”. João apresentou uma folha com o seu nome e desenhos de bola de futebol, pipa, além de flores que contornavam as margens do papel. Quando perguntado sobre o significado do desenho, ele disse que gostaria de ser identificado pelo nome e não pelo menino “bagunceiro” conhecido pelos professores. A bola se refere ao futebol, atividade que foi encorajada por seu professor de educação física, e a pipa e o desenho de flores como sendo algo que ele gosta de fazer e que demonstra sua habilidade com trabalhos manuais.

Com o encerramento dos encontros, João nos convidou para assistir uma partida de futebol em que ele iria jogar. Tratava-se da final do campeonato de futebol amador da cidade e ele se mostrava empolgado com a possibilidade do seu time ser campeão, o que de fato aconteceu, coroando assim, o fim desta etapa da pesquisa.

Para além desse relato, que não pôde ser contemplado pelos objetivos dos dois estudos, houveram limites da pesquisa que não puderam ser superados. A pesquisa de campo, programada inicialmente para começar em fevereiro de 2021, precisou ser adiada, uma vez que o CRAS onde a pesquisa seria realizada passava por período de realocação de pessoal, além do fato de que, nos primeiros meses do ano, a cidade enfrentava a onda roxa da pandemia de Covid-19 (medida de biossegurança sanitário-epidemiológica da Secretaria de Estado da Saúde que indica o estágio mais grave de transmissão do novo coronavírus). Diante dos problemas, consideramos buscar outro CRAS para que a pesquisa pudesse ser realizada.

Feita a troca do local, a pesquisa começou a ser desenvolvida, mas logo esbarrou na impossibilidade em se fazer uma “ponte” com as escolas responsáveis por encaminhar as queixas. Além do fato das aulas estarem acontecendo remotamente, nos foi informado que as professoras e diretoras que assinavam os prontuários já não estavam na cidade ou na escola. Outro fator que interferiu na pesquisa é o fato de duas famílias não terem podido participar até o fim do estudo. No contexto do CRAS, identificamos que muitas informações não estavam acessíveis nos prontuários analisados, devido a falta de sistematização das informações. Outra questão envolvia o fato de alguns relatos de atendimentos serem inconclusivos devido a alta rotatividade dos profissionais no serviço e o não registro ou registro incipiente.

Tais lacunas e limitações podem ser preenchidas e contornadas em estudos futuros que tenham o intuito de investigar as práticas desenvolvidas por profissionais psicólogos(as) no âmbito da assistência social e, especificamente, junto às queixas escolares. Em um contexto pós-pandêmico e tendo a possibilidade de diálogo com a escola, novas configurações e resultados podem vir à tona. Além disso, pode-se realizar estudos que enfoquem a prática dos registros nos serviços públicos enquanto ferramenta de trabalho dos(as) próprios(as) profissionais psicólogos(as).

Por fim, o desenvolvimento da pesquisa se apresentou como a possibilidade de aproximação a um contexto que tem recebido queixas escolares, o que permitiu, além de conhecer o funcionamento do CRAS, entender as queixas escolares, assim como constatamos na revisão narrativa, enquanto fenômeno multideterminado, passível de olhares e intervenções diversas. Além disso, o contato com os(as) profissionais do CRAS e suas respectivas práticas, possibilitou aprendizagem e espaço para pensarmos nas práticas que entrelaçam psicologia e assistência social.

Decerto as intervenções realizadas incidiram não apenas sobre os participantes, mas também, sobre quem pesquisou sobre o tema. A força dos encontros e afetos compartilhados que emergiram com a pesquisa possibilitou ampliarmos o olhar para além das queixas escolares, o que nos leva a acreditar na dimensão política da pesquisa, enquanto potência criadora de novos mundos.

Epílogo

Carta final ao engenhoso fidalgo dom Quixote de la Mancha

Seus extensos dias de vida, escancarados pelas bolsas que se formam sob seus olhos, quando unidos ao tempo que transcorre desde o início da pesquisa, dão-lhe perspicácia para conhecer-me tão bem a ponto de afirmar que, se me dizem corajosa, me enxergas mais temerosa que Sancho, na ocasião da guerra contra os monstros bascos.

Por suposto, é verdade e por isso te escrevo. O trabalho começou com medo e com outro medo, se encerra. Temia o caminho e hoje temo o vácuo, o final, o que ficou por contar. Veja bem, cavaleiro da Triste Figura, eu nunca fui boa com finais e estou certa de que isto me trouxe muito mais problemas do que glórias. Ah, sinto-me como se estivesse prestes a ser lançada ao relento com palavras voadoras que estão clamando por um fim.

E se tanto sabes sobre mim, há de concordar que eu nunca impediria que as letras deixassem de ser livres como uma pipa que voa rumo ao firmamento. Em nosso primeiro contato, eu dizia que elas haviam sido enquadradas e que precisava abraçá-las e trazê-las para perto, creio que sim, conseguimos alcançar este objetivo durante nossa aventura. Pois bem, elas voltaram. Se transfiguraram em novos significados nos prontuários, nas entrevistas. Assumiram o seu trabalho, foram reescritas em sua própria sorte, tomando outras formas, ao passo que nos ajudaram a contar esta potente estória que percorreu as páginas anteriores. Deixaram ser riscadas de sua dureza para dar lugar àquilo que é possível.

Porém, se tudo nesta viagem desde o início é sobre as palavras, preciso dizer que em dado momento elas sucumbiram à dor que escancarou os limites do meu corpo, num paralelo perfeito com buracos do texto que não puderam ser preenchidos. E é por isso que agora temo. Como se ao dar-lhes justiça e deixar com que possam seguir o seu caminho sem que dependam de mim, elas possam fugir novamente, sem que eu nunca mais as encontre.

O que fazer para que isto não aconteça? Aprendi contigo que “o acaso vai guiando nossas coisas melhor do que poderíamos desejar”, mas será que posso me dar o luxo de não falar daquilo que tampouco ocupa os rodapés? O que dizer de algo que cruza a linha de chegada mas que parece indicar que ainda há estrada para percorrer? Não falei sobre os tropeços junto às pedras, do cachorro que alegrava a entrada da casa daquela família, do dia em que meus pés tocaram pela primeira vez aquele ponto da cidade em que nunca havia pisado e que acabei escrevendo, mesmo sem saber, um soneto que nunca verá a luz do dia... Pelos fiapos cor de algodão que saltam de sua cabeça, diga-me o que fazer com o que não foi registrado?

Ora, a esta altura preciso avisá-lo que te escrevo daquele aparelho que não gostas! Nada de pergaminhos, penas ou mensagens em garrafas. Meus dedos deslizam pela tela imitando a bola que passa de pé em pé em direção ao gol, como naquele jogo de futebol que acompanhamos. Escrevo daqui como quem registra uma nota mental para não esquecer ou para driblar o prazo que bate à minha porta. Como eu gostaria de poder me vangloriar por enfrentar minha própria angústia latente frente ao tempo! Esta foi uma batalha perdida, afinal. Pude vê-lo escorrer por esses longos e difíceis 30 meses em que lidamos com as entrelinhas da ilusão e da realidade, do controle e do cuidado, da escola e da família, da pipa e da bola...

Sinto que perseguimos e planejamos abraçar o infinito e que somente quando já estava imersa e perdida pelo caminho, me dei conta dos efeitos da pesquisa. Durante algum tempo, continuei culpando o prazo, as dores, o vírus, não por ignorância, mas por apego à ideia da aventura impossível. Eu poderia rir neste momento! Busquei na ilusão a promessa de algo tão grandioso que simplesmente não aconteceria. Trouxe-o para falar da abertura de um campo de possibilidades, sem aceitar que só faríamos o que era possível, por mais hiperbólica esta frase pudesse soar. Talvez este, para além de todos saberes e afetos cultivados nessa caminhada, seja o maior dos ensinamentos que eu poderia receber.

Poderia achar que ele chega demasiado tarde. Mas já não sou a mesma que começou a carta (e a pesquisa) buscando por uma resposta e com medo do fim. Não será preciso levantar de seu descanso. Eis o poder da escrita! A intervenção teve mesmo uma mão dupla, aqui estou, me reescrevendo, dando passagem para o próprio reconhecimento de que a ilusão que corrói e se materializa neste trabalho não diz de uma fantasiosa busca por hipóteses testadas e resultados replicáveis e sim, por uma realidade em que abrimos espaço para tudo aquilo que é possível e extraordinário.

Referências

- Andrade, L., & Romagnoli, R. (2010). O Psicólogo no CRAS: uma cartografia dos territórios subjetivos. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30(3), 604-619. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000300012>.
- Bastos, C., & Rocha, M. (2011). Territórios em comum nas políticas públicas: psicologia e assistência social. *Psicologia & Sociedade*, 23 (3), 634-636. Acesso em: <https://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n3/22.pdf>.
- Centro de Referência Técnica em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) (2008). *Referências técnicas para atuação do(a) psicólogo(a) no CRAS/SUAS*. Conselho Federal de Psicologia (CFP). Brasília: CFP.
- Cunha, E., Dazzani, M. V., Santos, G., & Zucoloto, P. (2016). A queixa escolar sob a ótica de diferentes atores: análise da dinâmica de sua produção. *Estudos de Psicologia*, 33(2), 237-245. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-02752016000200006>.
- Dreyfus, H., & R., Paul. (1995). Da hipótese repressiva ao biopoder. In: *Michel Foucault: uma trajetória filosófica* (pp. 167-187). Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Foucault, M. (2004). A ética do cuidado de si como prática da liberdade. In: Motta, M. B. (Org.), *Ditos e escritos V: ética, sexualidade, política* (pp. 264-287). Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Lei nº 13935/2019 de 11 de dezembro de 2019*. Dispõe sobre a prestação de serviços de Psicologia e de Serviço Social nas redes públicas de educação básica. Acesso em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2019/lei/L13935.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20prest%C3%A7%C3%A3o%20de,Art.
- Lopes, T., & Rossato, M. (2018). A dimensão subjetiva da queixa de dificuldades de aprendizagem escolar. *Psicologia Escolar e Educacional*, 22, (2) 385-394. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2175-35392018011363>.
- Magalhães, D. D. H. M., & Tondin, C. F. (2018). Psicologia Escolar na mesorregião do Campo das Vertentes: história, atuação e desafios contemporâneos. In: *XVI Congresso de Produção Científica e Acadêmica*, São João del-Rei. Acesso em: https://ufsj.edu.br/ntinf/xvi_cpc_anais.php.

- Meira, Marisa (2003). Construindo uma concepção crítica de psicologia escolar: Contribuições da pedagogia histórico-crítica e da psicologia sócio-histórica. In Marisa Meira, & Mitsuko Antunes (Orgs.). *Psicologia Escolar: práticas críticas* (pp.13-79). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Nakamura, Mariana., Lima, Vanessa., Tada, Iracema., & Junqueira, Maria Hercília (2008). Desvendando a queixa escolar: um estudo no Serviço de Psicologia da Universidade Federal de Rondônia. *Psicologia Escolar e Educacional*, 12 (2), 423-429. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-85572008000200013>.
- Patto, Maria Helena (1990). *A produção do fracasso escolar: histórias de submissão e rebeldia*. São Paulo: T. A. Queiroz.
- Paula, F., & Tfouni, L. (2009). A persistência do fracasso escolar: desigualdade e ideologia. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 10(2), 117-127. Acesso em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902009000200012.
- Rocha, M. L. (2004). Psicologia e Educação: resgate e produção de histórias. *Mnemosine*, 1 (0), 199-2002. Acesso em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41356>.
- Saramago, José (1995). *Ensaio sobre a cegueira*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Senra, Carmem, & Guzzo, Raquel. (2012). Assistência social e psicologia: Sobre tensões e conflitos do psicólogo no cotidiano do serviço público. *Psicologia & Sociedade*, 24(2), 293- 299. Acesso em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4002426>.
- Sibilia, P. (2012). *Redes ou paredes: a escola em tempos de dispersão* (Vera Ribeiro, Trad). Rio de Janeiro: Contraponto
- Souza, M. P. R. (2005). Prontuários revelando os bastidores do atendimento psicológico à queixa escolar. *Estilos da Clínica*, 10(18), 82-107. Acesso em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-71282005000100008.

Tanamachi, E. R., & Meira, M. E. M. (2003). A atuação do psicólogo como expressão do pensamento crítico em Psicologia da Educação. In Marisa E. M. Meira, & Mitsuko Antunes (Orgs.). *Psicologia escolar: práticas críticas* (pp. 11-62). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Tondin, C. Santos, L. M. M., Magalhães, D. D. H., & Pereira, J. D. (2018). Prática pedagógica e relação professor-aluno em cursinhos. *Psi Unisc*, 2(1), 92-104. DOI: 10.17058/psiunisc.v2i2.11122.

Anexos

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a),

“Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **“Entrelinhas da produção de queixas escolares e o diálogo escola-Centro de Referência em Assistência Social (CRAS): um encontro com dom Quixote”** desenvolvida por Celso Francisco Tondin, professor doutor do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei (DPSIC-UFSJ), Deruchette Danire Henriques Magalhães, pós-graduanda em Psicologia (PPGPSI-UFSJ), e Luísa Marcondes dos Santos Monteiro, graduanda em Psicologia (UFSJ).

O **objetivo** da pesquisa consiste em entender como se dão os processos de produção e atendimento de queixas escolares encaminhadas para um CRAS. Busca-se, a partir de entrevistas, entender as vivências de todos aqueles que participam do processo de escolarização: o(a) aluno(a), seus pais, mães e responsáveis, professores(as) e profissionais do CRAS que estão atendendo a queixa.

O convite para a participação se deve ao fato de você integrar o quadro de profissionais de um CRAS.

Sua participação é **voluntária**, isto é, ela não é obrigatória, possuindo plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Ele não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa.

Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações prestadas. A entrevista será realizada presencialmente, nas dependências do CRAS “nome do CRAS suprimido” na cidade de Suprimido. Apenas os pesquisadores e você estarão no local de pesquisa. O dia e horário será marcado de acordo com a sua disponibilidade. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa, e o material será armazenado em local seguro.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar dos(as) pesquisadores(as) informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste documento.

No presente estudo, você será identificado por um **nome fictício**.

Os dados gerados pela entrevista serão gravados, transcritos e armazenados em arquivos digitais, assim como os resultados, mas somente terão acesso às mesmas a pesquisadora e seu orientador. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução 466/12 e orientações do CEPSJ.

Como **benefício** direto, os(a) participantes poderão compreender as especificidades da queixa apresentada e terão aproximação com as causas e efeitos de uma dificuldade de aprendizagem, na medida em que se descontrói algumas concepções negativas acerca do processo de escolarização. Os **riscos** envolvidos na participação referem-se ao desconforto quanto ao tempo de realização da entrevista e à possíveis incômodos ao relatar sobre o seu cotidiano de trabalho, relação com os demais membros da equipe e outras temáticas concernentes à sua prática. Quaisquer problemas motivados pela participação na entrevista poderão ser mediados. Estes casos procederão com o devido acolhimento e encaminhamento, se necessário, para atendimento psicológico online a ser realizado pelos pesquisadores psicólogos Deruchette Danire Henriques Magalhães (CRP 04/59029) ou Celso Francisco Tondin (CRP 04/11244).

Em virtude da pandemia, assegura-se a adoção das medidas de biossegurança visando prevenir e proteger os riscos advindos da pandemia. O contato presencial (entre a equipe de pesquisa e participantes) se dará apenas com o uso de máscaras, distanciamento de pelo menos 2 metros, uso do álcool em gel para higienização das mãos e superfícies, e realização dos encontros em ambientes ventilados.

Os resultados gerais poderão ser divulgados em palestras dirigidas ao público participante, artigos científicos e na dissertação. Os resultados de forma individual serão repassados aos participantes e/ou seus responsáveis estando a equipe de pesquisadores à disposição para eventuais esclarecimentos.

Não haverá **nenhum custo** pela sua participação neste estudo. Os pesquisadores irão arcar com todo e qualquer despesa da pesquisa.

Por favor, sinta-se à vontade para fazer qualquer pergunta sobre este estudo. Se outras perguntas surgirem mais tarde, poderás entrar em contato com os pesquisadores.

“Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da CEPSJ. O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender

os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade”.

Tel e Fax - (0XX) 32- 3379- 5598 e-mail: cepsj@ufsj.edu.br

Endereço: Praça Dom Helvécio, 74, Bairro, Dom Bosco, São João del-Rei, Minas Gerais, cep: 36301- 160, Campus Dom Bosco

Se desejar, consulte ainda a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep): Tel: (61) 3315-5878 / (61) 3315-5879 e-mail: conep@saude.gov.br

Contato com o pesquisador responsável: Celso Francisco Tondin

Email: ctondin@ufsj.edu.br Telefone: (32)98809-5943

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar. Declaro que este documento foi elaborado em duas vias, rubricadas em todas as suas páginas e assinadas, ao seu término, pelo convidado a participar da pesquisa, ou por seu representante legal, assim como pelo pesquisador responsável, ou pela(s) pessoa(s) por ele delegada (s).

São João del-Rei, de de

Nome do Participante: Assinatura:

Nome do Pesquisador: Assinatura:

Roteiro de entrevista semiestruturado com profissionais do CRAS

Núcleo – Comunidade

- 1) Você poderia me falar um pouco sobre o seu trabalho aqui no CRAS? (Definição do cargo, carga horária, funções, formação, referenciais teóricos, formação continuada, forma de contratação (se concurso, contrato...))
- 2) Há quanto tempo trabalha aqui?
- 3) Como é a sua relação com a cidade? (Há quanto tempo reside; família; outras relações)
- 4) Como você avalia a condição da cidade (qualidade de vida, desigualdades, vulnerabilidades, comércio...)
- 5) Como é a sua relação com o público atendido pelo CRAS? (dentro e/ou fora da instituição)
- 6) Como você avalia a estrutura física, institucional e política do CRAS?
- 7) Existe alguma aproximação com outros equipamentos da Rede? Se sim, quais? Como acontece?
- 8) Como tem sido o seu trabalho durante a pandemia? [o que mudou, demandas, dificuldades, acertos, erros...]
- 9) Quais as potencialidades do seu trabalho no CRAS? E quais as impossibilidades?

Núcleo – Família

- 10) Há quanto tempo você acompanha as famílias [nomes do/a familiar referência]?
- 11) Em termos de práticas, o que você tem realizado junto à família [nome]?
- 12) Como você avalia o seu trabalho acompanhando essas famílias?
- 13) Existe/existiu algum trabalho em conjunto com a família para o acompanhamento da queixa do escolar do/da [nome]? Se sim, como aconteceu? [Em caso negativo, o que impediu?

Núcleo – Escola

- 14) A partir da sua prática e experiência, como você percebe as “dificuldades escolares”?
- 15) Como você avalia o encaminhamento de queixas escolares para o CRAS?
- 16) Como é realizado o atendimento às queixas escolares?
- 17) Foi realizado algum trabalho específico em relação à queixa escolar do/a [nome das crianças]? Como aconteceu? (Medidas/plano específicas sobre a criança)
- 18) Existe/existiu algum trabalho em conjunto com a escola que encaminhou a queixa? Como aconteceu?
- 19) Existe algum diálogo entre as demais escolas da cidade e o CRAS? Se sim, como? [Caso não, por que você acha que isso acontece?]
- 20) Com a pandemia, foram registradas queixas sobre a não entrega dos PETs. Como você avalia a situação das escolas, famílias e alunos/as nesse momento?

