



4754 - Trabalho - 39ª Reunião Nacional da ANPEd (2019)
GT13 - Educação Fundamental

O que expressam as reclamações registradas nas Diretorias Regionais de Educação contra a escola e seus profissionais?
Elaine Aparecida Pereira - PONTÍFICA UNIVERSIDADE CATÓLICA
Agência e/ou Instituição Financiadora: CAPES

O que expressam as reclamações registradas nas Diretorias Regionais de Educação contra a escola e seus profissionais?

Resumo

Este artigo tem como objetivo discutir quais as reclamações registradas formalmente por pais, alunos e responsáveis de alunos contra a escola e os profissionais da educação em órgãos externos à instituição e o significado de tal prática. A discussão será realizada a partir da apresentação de dados parciais de uma pesquisa de doutorado, ainda em andamento. Trata-se de uma pesquisa documental com base em 1608 reclamações registradas formalmente, em um plantão de supervisão, de uma das 13 Diretorias Regionais de Educação, da Rede Municipal de São Paulo, situada na Zona Leste da cidade. Este estudo tem como referencial teórico as discussões realizadas por autores da teoria crítica da sociedade, Adorno e Marcuse, sobre a sociedade administrada e os tabus acerca do magistério. Os resultados da pesquisa revelam que a maioria das reclamações se refere às questões administrativas e organizacionais da escola e ao relacionamento entre os membros da comunidade escolar.

Palavras-chave: Reclamações; Escola; Profissionais da educação.

Introdução

Este artigo tem como objetivo discutir quais são as reclamações registradas formalmente contra a escola e os profissionais de educação em uma Diretoria Regional de Educação da Rede Municipal de São Paulo. A discussão será realizada a partir de resultados parciais da pesquisa de doutorado, ainda em andamento. O tema da pesquisa é decorrente da observação da presença constante de ameaças proferidas por pais, alunos ou responsáveis de alunos de registrarem formalmente reclamações contra a escola ou seus profissionais em órgãos externos à instituição, como as Diretorias Regionais de Educação, os Conselhos Tutelares, a Ouvidoria Pública, o Ministério Público e até mesmo as Delegacias de Polícia.

Diante de problemas não resolvidos ou provocados pela escola, como a violência entre alunos, os conflitos entre professores e alunos, e ainda, questões administrativas como a não entrega do leite, oferecido pelo Programa Leve Leite, da Prefeitura de São Paulo, a falta de transporte escolar gratuito, o corte do Programa Bolsa Família, entre outros, tem se tornado cada vez mais frequente o registro formal de reclamações contra a escola ou seus profissionais em órgãos externos à instituição.

O registro formal de reclamação contra a escola ou seus profissionais pode acarretar consequências diversas, a depender do órgão envolvido e da gravidade do evento, desde uma simples orientação à escola sobre como proceder para resolver a situação reclamada, até a abertura de processos jurídicos administrativos contra os servidores públicos envolvidos, ocasionando, por vezes, a exoneração do cargo. Cabe salientar que tais reclamações não são registradas apenas por pais, alunos ou responsáveis de alunos, mas também pelos próprios profissionais da educação e outros, o que contribui para criar um clima de ameaças latentes na instituição, interferindo diretamente nas relações entre os membros da comunidade escolar. Contudo, nesse artigo serão tratadas apenas as reclamações registradas contra a escola e seus profissionais por pais, alunos ou responsáveis de alunos.

A prática de recorrer a órgãos externos à escola para reclamar de questões inerentes ao cotidiano escolar, muitas vezes envolvendo instâncias do Poder Judiciário, que resultam em processos judiciais e condenações das mais variadas, conforme apontou a pesquisa de Crispino e Crispino (2008), pode significar tanto uma participação mais efetiva da população na garantia de seus direitos, sendo, portanto, expressão da própria democracia, quanto o indício de que as relações sociais, tal como estão constituídas no ambiente escolar, são incapazes de resolver os problemas específicos da instituição, por meio do diálogo e de negociações, de acordo com o que se espera que ocorra em espaços democráticos.

Nesse sentido, o objeto de pesquisa tratado nesse artigo abrange duas questões: a primeira refere-se ao conteúdo das reclamações registradas formalmente contra a escola e seus profissionais e a segunda, aos mecanismos utilizados para a resolução dos problemas enfrentados no interior da instituição escolar. Tais questões serão analisadas com base nas ideias de autores da teoria crítica da sociedade, Adorno e Marcuse.

Referencial Teórico

A prática de registrar formalmente reclamações contra a escola e seus profissionais em órgãos externos à instituição deve ser compreendida a partir da lógica social em que tal fenômeno está situado. De acordo com a teoria crítica da sociedade, a escola, ao mesmo tempo que é responsável pela formação das novas gerações como parte da esfera da cultura, também está submetida à lógica da sociedade administrada. Segundo Marcuse (1999), a tecnologia responsável pelo desenvolvimento da produção industrial capitalista se expandiu para todas as esferas da vida social, determinando a organização da sociedade e as relações entre os homens. A imposição da racionalidade tecnológica no ordenamento da vida ocorreu por meio da implantação de necessidades materiais e intelectuais, da circulação de mercadorias e serviços que trazem consigo hábitos prescritos e das reações intelectuais e emoções que prendem os indivíduos aos produtos e ao todo social. Isso ocorreu, conforme o autor, visto que:

A tecnologia, como modo de produção, como a totalidade dos instrumentos, dispositivos e invenções que caracterizam a era da máquina, é assim, ao mesmo tempo, uma forma de organizar e perpetuar (ou modificar) as relações sociais, uma manifestação do pensamento e dos padrões de comportamento dominantes, um instrumento de controle e dominação (MARCUSE, 1999, p.73).

Essa forma de organização social, pautada na racionalidade tecnológica, se organiza, portanto, sob a lógica do esforço científico de eliminar o desperdício, promovendo a intensificação da produção e a padronização do produto, “combinando a máxima eficiência com a máxima conveniência, economizando tempo e energia, eliminando o desperdício, adaptando os meios a um fim, antecipando as consequências, sustentando a calculabilidade e a segurança” (MARCUSE, 1999, p.80) para atender todas as necessidades dos indivíduos, tornando sua autonomia desnecessária. Dessa forma, além de ordenar a vida, a tecnologia também se tornou um meio de controle social.

Uma das expressões das formas de controle da racionalidade tecnológica é a burocracia. Desenvolvida a partir da intensificação da divisão do trabalho e da consequente especialização na sociedade industrializada, a burocratização tornou-se responsável pela garantia da ordem racional das diferentes funções, convergindo a fragmentação para um padrão geral. Esse caráter aparentemente objetivo e impessoal da burocracia atua, no entanto, como mecanismo de contenção das transformações sociais ao incrementar a racionalidade da submissão, a ausência de liberdade (MARCUSE, 1999).

Como parte da sociedade administrada, a escola, portanto, também é influenciada por essa racionalidade. O controle sobre ela se expressa, entre outras formas, na organização burocrática da instituição. Isso ocorre porque, conforme Adorno (1979), quanto maior as instituições, inclusive aquelas que não buscam lucro, como as escolas, maior é a necessidade da existência de práticas administrativas de organização favorecidas pelo desenvolvimento tecnológico.

Essa racionalização, no entanto, põe em segundo plano a autonomia e a espontaneidade, determina os meios e os fins da educação, os conteúdos e métodos de ensino e as próprias relações entre os que participam da vida escolar. “A espontaneidade desaparece porque o planejamento da totalidade de cada movimento está preordenado, predeterminado e reduzido à aparência e já não se tolera aquele jogo de forças que se espera de uma totalidade livre” (ADORNO, 1979, p. 66).

Sendo assim, se, por um lado, a burocracia presente na escola se mostra necessária para que seus objetivos sejam alcançados, por outro, a própria racionalização conduz a instituição a entrar em contradição com os seus próprios fins, visto que o sujeito torna-se impotente frente às exigências daquilo que já está preordenado e, dessa forma, sob a determinação de uma liberdade apenas formal, é incapaz de desenvolver a crítica e questionar o estabelecido. Acerca dessa questão afirma Adorno:

Na liberdade formal cada indivíduo é liberado do peso da responsabilidade de sua autonomia, que já lhes é impossível suportar antropologicamente, enquanto que ao mesmo tempo o indivíduo, pela má relação existente entre as instituições todopoderosas e o ínfimo campo de ação que possui, se sente demasiado exigido e ameaçado (...) (ADORNO, 1969, p. 98).

Na perspectiva apontada por Adorno (1969), é possível inferir que a prática de registrar formalmente reclamações contra a escola e seus profissionais em espaços que extrapolam a instituição, como as ouvidorias presentes nas Diretorias Regionais de Educação, parece ser expressão da forma de relação que se estabeleceu no interior do ambiente escolar a partir da lógica da burocracia e, portanto, da racionalidade tecnológica, em que tudo já está previsto, não havendo espaço para busca de soluções alternativas à enorme diversidade de problemas enfrentados. Da mesma forma, a existência de espaços organizados para receber reclamações contra a escola e seus profissionais, embora possa ser reconhecida como um indicador da presença de relações democráticas, por meio da aproximação entre a população e o poder público, não deixam de reproduzir a lógica da racionalidade tecnológica na medida em que visam controlar as instituições, a atuação de seus profissionais e até mesmo a ação do reclamante.

Sendo assim, embora Adorno (1969) ressalte que a burocracia pública, se democraticamente constituída e controlada, possa ser uma arma que protege o povo da invasão do bem-estar geral pelos interesses particulares, convertendo-se em uma alavanca para a democracia, a irracionalidade que a acompanha, expressa nos aspectos regressivos de controle, padronização, ordenamento, fragmentação e isolamento dos indivíduos, se mostra contrária à própria democracia. Contudo, consoante às ideias de Marcuse (1982), a dificuldade dos membros da comunidade escolar em encontrar soluções para os problemas próprios da instituição não é resultante apenas de um controle externo, mas das próprias escolhas dos indivíduos envolvidos, uma vez que submeter-se aos ditames do aparato, a falta de liberdade, tornou-se confortável. De outra forma, se a prática da democracia exige liberdade, “uma democracia com o dever de não apenas funcionar, mas operar conforme seu conceito, demanda pessoas emancipadas” (ADORNO, 1995, p.142).

Afora a racionalidade tecnológica sob a qual a instituição escolar está submetida, é necessário considerar ainda para a compreensão do fenômeno em questão o imaginário social que circunda o magistério. Segundo Adorno (1995), a profissão de professor é acompanhada há tempos de uma aversão social oriunda de certos tabus, definidos pelo autor nos seguintes termos:

Tabus significam, a meu ver, representações inconscientes ou pré-conscientes dos eventuais candidatos ao magistério, mas

também de outros, principalmente das próprias crianças, que vinculam esta profissão como que a uma interdição psíquica que a submete a dificuldades raramente esclarecidas (ADORNO, 1995, p. 98).

Estes tabus, enquanto representações coletivas da profissão, baseados em preconceitos sociais e psicológicos, conforme Adorno (1995), parece exercer uma influência direta sobre a realidade objetiva e, dessa forma, sobre as próprias relações, ainda que tais ideias não correspondam aos fatos. Dentre as motivações para a antipatia com relação ao professor, a principal delas está relacionada à função que este profissional desempenha na chamada integração civilizatória, processo em que a criança é retirada da sua comunidade primária, protetora, calorosa e de relações imediatas, para experimentar de forma ríspida e chocante a alienação. Sobre essa questão o autor ressalta que:

O agente dessa alienação é a autoridade do professor, e a resposta a ela é a apreensão negativa da imagem do professor. A civilização que lhes proporciona, as privações que lhe impõe, mobilizam automaticamente nas crianças as imagens do professor que se acumularam no curso da história e que, como todas as sombras remanescentes no inconsciente, podem ser despertadas conforme as necessidades da economia psíquica (ADORNO, 1995, p. 112).

O processo de adaptação imposto à criança, do qual o professor é agente fundamental, não ocorre sem tensões, reforçando, portanto, a hostilidade dirigida a este profissional e à própria escola. Assim, a mesma sociedade que delega ao professor a função de impor a adequação social às novas gerações também é responsável por reproduzir diversos estereótipos negativos envolvendo a profissão. Tais estereótipos, segundo Adorno (1995), são passados de pais para filhos e associam a imagem do professor ao “carrasco”, ao “tirano da escola”, ao mais forte que castiga o mais fraco. Ademais, a figura do professor também está ligada à ideia de infantilidade, de alguém que possui um poder que não é verdadeiro, por ser um poder sobre sujeitos civis que não são totalmente plenos, as crianças, e vive isolado da sociedade dos adultos em um mundo ilusório intramuros.

Essa desconfiança com relação à profissão docente também se estende à instituição escolar. De acordo com Adorno (1995), a hostilidade frente à escola é reflexo do rancor diante da privação do próprio conhecimento, daquilo que foi prometido e negado. Essa hostilidade voltada à escola e à própria cultura se expressa ainda nas relações estabelecidas dentro da comunidade escolar, entre os alunos e/ou familiares e os profissionais da educação, uma vez que os primeiros, de alguma forma, percebem que são despojados do acesso à formação cultural prometida e a qual esperavam obter, sendo responsabilizados individualmente pelo discurso do “dom”, da meritocracia. Além disso, “a escola possui uma tendência imanente a se estabelecer como esfera da própria vida e dotada de legislação própria” (ADORNO, 1995, p. 114). Nesse sentido, “aquilo que é relativo à escola (...) se impõe no lugar da realidade, que é mantida meticulosamente à distância por intermédio de dispositivos organizatórios” (ADORNO, 1995, p. 109).

Em consonância com as ideias apresentadas por Marcuse e Adorno, é possível depreender que a prática de registrar reclamações formais contra a escola e seus profissionais em órgãos externos à instituição pode ser entendida, afora outras variáveis não exploradas neste artigo, como expressão tanto da lógica da racionalidade tecnológica, que padroniza e controla as relações, limitando a ação dos sujeitos, quanto do imaginário social, pautado em estereótipos e preconceitos reproduzidos socialmente em torno da profissão docente e da escola e que determinam as relações entre os membros da comunidade escolar.

Método de pesquisa

Os dados apresentados nesse artigo fazem parte de uma pesquisa de doutorado, ainda em andamento, e foram coletados em uma das 13 Diretorias Regionais de Educação (DRE), da Rede Municipal de Educação de São Paulo, situada na Zona Leste da cidade, responsável atualmente por 257 estabelecimentos de ensino, entre eles 137 são públicos e 120 são indiretos ou conveniados com a Prefeitura Municipal de São Paulo, distribuídos em 28 CEI diretas; 38 CEI indiretas; 82 creches conveniadas; 43 EMEI; 47 EMEF; uma EMEFM; três CIEJA e cinco CEU (cada um com CEI, EMEI e EMEF).

A pesquisa foi realizada a partir de 1608 reclamações registradas formalmente contra a escola ou seus profissionais, no plantão de supervisão, setor que tem como uma das funções, atuar como ouvidoria da DRE, entre os anos de 2005 e 2010, 2015 e 2016. Vale destacar que as reclamações registradas no período entre 2011 e 2014 não constam neste estudo, pois não foram encontrados tais documentos, possivelmente descartados por engano, conforme justificado pela DRE pesquisada. Além disso, foram encontrados apenas seis meses, aproximadamente, de registros referentes às reclamações dos anos de 2005 e 2010, pelo mesmo motivo já relatado.

As reclamações encontradas foram realizadas por meio de contato telefônico ou pessoalmente e registradas formalmente em um caderno de ocorrência, em fichas individuais, pelo supervisor de plantão responsável por atender essa demanda. O reclamante teve a opção de se identificar ou registrar a reclamação de forma anônima. Embora todos os casos tenham sido encaminhados aos supervisores responsáveis pelas escolas envolvidas após o registro formal da reclamação, não há informações nos documentos acerca da resolução das situações reclamadas. Dessa forma, as fontes encontradas possibilitam apenas a identificação do conteúdo da reclamação, e não o seu desfecho.

Foram encontrados 1608 registros formais de reclamações, no entanto, serão apresentados nesse artigo apenas aqueles registrados por pais, alunos ou responsáveis de alunos, 1362, visto que as demais, 246, foram realizados por outros sujeitos, como municípios, prestadores de serviços, estagiários, profissionais da educação e outros. Trata-se, portanto, de uma pesquisa documental, ainda pouco explorada na área da educação (LUDKE, 2013), que possibilita identificar informações produzidas sob condições naturais do dia-a-dia, sem a interferência direta do pesquisador, e de forma repetida. Os dados foram coletados por meio de fotocópias, organizados com o auxílio do software Sphinx, a partir de um instrumento de pesquisa criado, classificados de maneira ainda preliminar mediante as tipologias elaboradas, conforme quadro apresentado abaixo.

Quadro 1
Tipologia das reclamações

Classificação	Descrição
Atendimento	Reclamação referente à resolução insatisfatória de demandas ou expectativas apresentadas pelo reclamante como: vagas; transporte; transferência; medicação; merenda; estrutura do prédio; omissão de socorro; falta de comunicação; falta de resolução de situação de conflito, agressões, indisciplina, mau atendimento etc.; furto de objetos de alunos; cuidados com higiene e alimentação; mudança de horário; falta de professores; sujeira no ambiente escolar; entrega de documentos e solicitação de dinheiro por parte da unidade.
Conflito	Reclamação referente à divergência entre duas ou mais pessoas: conflitos entre professores e alunos; conflitos entre alunos (provocações mútuas, ameaças); conflitos entre professores e pais; conflitos entre professores e gestão; e conflito do aluno com as regras (indisciplina).
Tratamento ofensivo	Reclamação referente a situações em que o reclamante ou outra pessoa por ele representada foi vítima de: tratamento agressivo, grosseiro ou ríspido; calúnias; xingamentos; discriminação (racial ou por ter alguma deficiência); <u>bullying</u> ; deboches; insultos, ameaças; ofensas e apelidos.
Agressão Física	Reclamação referente a situações na escola ou no seu entorno envolvendo violência física: puxar pelo braço; empurrar; jogar no chão; dar tapas; sentar à força; bater, abuso sexual; dar socos ou chutes; cuspir; arrastar, etc.
Infração	Reclamação referente a situações em que servidores públicos praticaram atos ilícitos no exercício da profissão como: uso de expressões racistas; venda de livros ou outras mercadorias no ambiente de trabalho; atuação em benefício próprio ou de um grupo no conselho de escola; furto de merenda; agressão e uso da força física contra aluno (sentar à força, chamar a Guarda Civil Metropolitana, puxar pelo braço, dar tapas, jogar no chão, abusar sexualmente); omissão de socorro, prática de assédio moral ou perseguição a servidores; assinatura de um estágio não realizado; fraude de livro ponto e realização de gasto indevido de verbas.
Questões pedagógicas	Reclamação referente ao atendimento pedagógico considerado insatisfatório, oferecido pela unidade, como: existência de alunos não alfabetizados; aprovação independente da aprendizagem do aluno; exibição de filmes sem finalidade pedagógica; uso de materiais didáticos considerados inadequados; questionamento sobre excesso de <u>conteúdos</u> , avaliações, trabalhos e apresentação de música funk na escola.

Outros Outras reclamações que não se encaixam nas classificações anteriores, como: questões trabalhistas (não cumprimento de laudo de readaptação, atribuição de aula, mudança de horário, demissão, atraso de pagamento, indeferimento de pedido de falta abonada, assédio moral); relações amorosas entre servidores; problemas de segurança no entorno da escola; não pagamento de aluguel do imóvel utilizado pela creche conveniada; dívidas com prestadores; perda de chave do vigia; presença de usuários de droga próximos à escola; poda de árvore; cobrança de aluguel da quadra da escola; relatório pedagógico; portão da unidade fechado para professor; desvio de verba; venda de merenda; realização de obras na escola, venda de rifas para arrecadar dinheiro para a escola e o atraso na entrega do leite pelo correio.

Resultados da pesquisa

A seguir serão apresentados os dados parciais da pesquisa de doutorado, ainda em andamento, com base na coleta de 1608 reclamações, formalmente registradas em um plantão de supervisão, de uma das 13 Diretorias Regionais de Educação da Rede Municipal de São Paulo, distribuídas ao longo de oito anos, conforme a tabela abaixo:

Tabela 1
Reclamações segundo ano

Ano	Nº	%
2005	105	6,5
2006	276	17,2
2007	140	8,7
2008	128	8,0
2009	276	17,2
2010	93	5,8
2015	260	16,2
2016	330	20,5
Total	1608	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com os resultados, foi possível observar que o menor número de registros de reclamações se localiza nos anos de 2005 e 2010, 105 ou 6,5% e 93 ou 5,8%, e que o maior número se encontra em 2016, 330 ou 20,5%. Contudo, conforme informação já apresentada acima, para análise dos dados deve-se considerar que não foi possível encontrar o total de registros de 2005 e 2010 em razão do descarte indevido dos documentos. Sendo assim, se forem considerados apenas os anos em que o número total de registros foi encontrado, o ano de 2008 obteve o menor número, 128 ou 8,0%.

Além disso, nota-se também que não houve um crescimento gradativo das reclamações entre 2005 e 2016, mas a quantidade de registros oscilou – sendo maior em um determinado ano em relação ao anterior e voltado a ser menor que o ano seguinte (ou vice-versa). Os anos de 2006 e 2009 mantiveram exatamente o mesmo montante (276 ou 17,2%) em relação ao total. Vale destacar ainda que não foi possível realizar uma análise comparativa acerca da quantidade de registros realizados no período de 2005 e 2016 em decorrência da ausência de dados dos anos de 2011 a 2014. Quando observado o tipo de instituição a qual a reclamação se refere, são identificados os seguintes resultados:

Tabela 2
Reclamações segundo o tipo de instituição

Instituição	Nº	%
Pública	1376	85,5
Indireta ou Conveniada	216	13,4
Particular	7	0,4
Não especificado	10	0,6
Total	1609	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

Dentre o total das reclamações registradas, constatou-se que a grande maioria se refere às instituições públicas, 1376 ou 85,5%, e a minoria, sete ou 0,4%, à instituições particulares; e que 216 ou 13,4% dizem respeito às instituições indiretas ou conveniadas. O número total de instituições apresentadas na tabela, 1609, ultrapassa o número total de registros de reclamações 1608, pois há casos que envolvem mais de uma instituição. Embora os registros das reclamações fossem realizados no plantão de supervisão da DRE pesquisada, a presença física do reclamante não era uma condição para o atendimento, sendo assim, elas poderiam ser realizadas tanto pessoalmente quanto por outros meios. Sobre essa questão foram identificados os seguintes dados:

Tabela 3

Meio utilizado para a realização da reclamação		
Meio utilizado	Nº	%
Compareceu à DRE	1464	91,0
Telefonou	143	9,0
Outro	1	0,1
Total	1608	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

Quanto ao meio utilizado para realizar a reclamação, observa-se que a grande maioria dos reclamantes optou por comparecer pessoalmente à DRE, em 91,0% dos casos, e a minoria recorreu ao contato telefônico, 9,0%. Além desses dois recursos, apenas uma situação se mostrou distinta: envio de carta de reclamação por meio de terceiros. Assim como a presença do reclamante não era condição para a realização da reclamação, a sua identificação também não era exigida. Acerca dessa questão, observa-se o seguinte:

Tabela 4

Forma como a reclamação foi realizada		
Forma de reclamação	Nº	%
Reclamante se identificou	1523	94,7
Reclamante anônimo	85	5,3
Total	1608	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

Segundo a tabela, a grande maioria dos reclamantes, 94,7%, optou por se identificar ao registrar a reclamação e apenas uma minoria escolheu se manter anônimo, 5,3%. Os resultados apresentados nas tabelas 3 e 4 parecem ter relevância, uma vez que demonstram a disposição dos reclamantes para comparecerem aos plantões de supervisão e a intenção destes de serem identificados, mesmo não havendo tal exigência. Quando distribuídas as reclamações por segmentos, temos o seguinte resultado:

Tabela 5

Reclamações segundo o segmento educacional e outros		
Segmento	Nº	%
CEI/Creche	377	23,2
EMEI	269	16,5
EMEF	880	54,1
EMEFM	13	0,8
EJA/CIEJA	59	3,6
CEU Gestão	12	0,7
Outros	17	1,0
Total	1627	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

A tabela acima mostra o número total de reclamações realizadas contra as instituições, não apenas por segmento, CEI/Creche, EMEI, EMEF, EMEFM e EJA/CIEJA, mas também dados referentes às reclamações realizadas contra a administração dos CEU, no tocante ao atendimento oferecido fora das unidades que compõem o complexo educacional (CEI, EMEI e EMEF), denominado na pesquisa como CEU Gestão, além de outros casos não especificados no registro ou que não se encaixam nos anteriores, como as instituições particulares de Educação Infantil (pré-escola), que atendem crianças de 0 a 5 anos e 11 meses em uma mesma unidade e instituições voltadas para o atendimento de crianças e adolescentes com deficiência, todos localizados na categoria "Outros". O número total de 1627 reclamações é superior ao número total de registros coletados, 1608, pois alguns documentos apresentavam reclamações envolvendo mais de uma instituição, pertencentes a diferentes segmentos.

Conforme os resultados apresentados acima, observa-se que mais da metade das reclamações estão localizadas no Ensino Fundamental, 880 ou 54,1%, e a minoria encontra-se no Ensino Médio, 13 ou 0,8%, no entanto, cabe destacar que esta DRE possui apenas uma unidade destinada ao Ensino Médio. Quando analisados os resultados entre todos os segmentos, percebe-se que as CEI/Creches receberam 377 reclamações ou 23,2%, e as EMEI, receberam 269 reclamações ou 16,5%, o que não representa, enquanto segmentos individuais, nem a metade das reclamações registradas contra as EMEF. Contudo, se somados os resultados das CEI/Creches e das EMEI, compreendido como segmentos que compõem a Educação Infantil, destinada ao atendimento de crianças de 0 a 5 anos e 11 meses, o número de reclamações chega a 646 ou 39,8%, diminuindo, portanto, a distância entre a Educação Infantil e o Ensino Fundamental. Na sequência, aparece a Educação de Jovens e Adultos, com 59 reclamações ou 3,6%. Vale ressaltar ainda que as informações apresentadas na tabela 5 referem-se a dados brutos, sendo necessário, portanto, refinar os cruzamentos identificando, por exemplo, o percentual das reclamações em relação ao total de instituições envolvidas por segmento.

Consoante ao apontado acima, as reclamações registradas formalmente contra a escola ou seus profissionais não foram realizadas apenas por pais, alunos ou responsáveis de alunos, mas também por outros sujeitos, como observado na tabela a seguir:

Tabela 6
Sujeitos responsáveis pela reclamação

Reclamante	Nº	%
Familiares de aluno (pais ou responsáveis)	1307	81,1
Aluno ou ex-aluno	55	3,4
Profissionais da educação	123	7,6
Órgãos externos à educação	11	0,7
Outros	115	7,1
Total	1611	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

Quando identificados os sujeitos responsáveis pela realização das reclamações, nota-se que a grande maioria, 1307 de 1611 sujeitos ou 81,1%, são realizados por familiares de alunos. Em seguida, encontram-se os profissionais da educação, com o registro de 123 reclamações ou 7,6%. Alunos e ex-alunos realizaram 55 registros ou 3,4%, já o menor percentual, 11 ou 0,7%, refere-se às reclamações realizadas por órgãos externos à educação, como o Conselho Tutelar, a Guarda Civil Metropolitana e os Sindicatos. O número total da tabela, 1611, é superior aos 1608 registros de reclamações encontrados, pois em três documentos constatou-se que a reclamação foi realizada conjuntamente por familiares de alunos e membros do Conselho Tutelar ou diretor de escola. Quanto aos tipos de reclamações registradas por pais, alunos ou responsáveis de alunos, correspondente a 1925 ou 84,5%, foram encontrados os seguintes resultados:

Tabela 7
Classificação geral das reclamações formalizadas por pais, alunos ou responsáveis de alunos

Classificação	Nº	%
Atendimento	1188	61,7
Tratamento ofensivo	190	9,9
Agressão física	177	9,2
Conflito	148	7,7
Infração	82	4,2
Questões pedagógicas	97	5,0
Outros	43	2,2
Total	1925	100,0

Fonte: Elaborada pela autora.

Os dados apresentados na tabela acima revelam que grande parte das reclamações, 1188 ou 61,7%, registradas por pais, alunos ou responsáveis de alunos refere-se ao atendimento. Dentre os demais tipos de reclamações, o segundo mais registrado corresponde ao tratamento ofensivo, com apenas 190 formalizações ou 9,9%. Ao observar os resultados isoladamente é possível inferir que os demais tipos de reclamações comparados ao atendimento apresentam, portanto, um percentual relativamente pequeno na totalidade dos registros. No entanto, se somadas às reclamações envolvendo situações de conflitos, agressões físicas e tratamento ofensivo, percebe-se que os registros referentes a problemas de relacionamento no interior da escola, 515, correspondem a 26,5%. As reclamações classificadas como questões pedagógicas também se destacam no resultado, visto que correspondem a apenas 97 registros ou 5,0%. Vale destacar que o número total de reclamações presente na tabela 7, 1925, é superior ao número total apresentado nas tabelas anteriores, 1608, uma vez que em uma única ficha de ocorrência o reclamante poderia registrar mais de um tipo de reclamação.

Considerações Finais

Os resultados parciais da pesquisa, ainda em andamento, apresentados acima indicam, portanto, que o registro formal de reclamações contra a escola ou seus profissionais em órgãos externos à instituição, no caso deste estudo em um plantão de supervisão de uma das 13 Diretorias Regionais de Educação da Rede Municipal de São Paulo, não corresponde a uma prática isolada ou esporádica, realizada apenas em casos específicos, por poucos indivíduos, mas mostra-se como um recurso utilizado com frequência para a resolução de questões intrínsecas ao cotidiano escolar. Além do volume de reclamações, aproximadamente 200 registros por ano, os dados evidenciaram ainda a existência de insatisfações diversas com relação ao trabalho realizado pela escola.

As insatisfações reveladas nas reclamações são, em sua maioria, de dois tipos: atendimento e relacionamento. O tipo de reclamação registrado com maior frequência, mais da metade do total, classificado na pesquisa como atendimento, refere-se às questões administrativas e organizacionais da escola. O segundo tipo de reclamação mais encontrado, referente a mais de um quarto, está relacionado às situações de conflito, tratamento ofensivo e agressões físicas, se tratando, portanto, de problemas de relacionamento entre os alunos, professores e alunos, e pais e profissionais da educação. O terceiro tipo de reclamação presente nos registros diz respeito às questões pedagógicas, como os conteúdos trabalhados, os métodos de ensino, os procedimentos de avaliação entre outros, e seu percentual mostra-se relativamente baixo quando comparado aos demais tipos de reclamações.

A partir dos resultados do estudo é possível inferir, portanto, que os tipos de reclamações formalizados em maior número dizem respeito às situações mais evidentes no cotidiano da instituição, assim, possivelmente, a maioria das reclamações se concentra na tipologia atendimento, por se tratarem de problemas objetivos, fáceis de serem identificados pelos membros da comunidade escolar. Quanto às reclamações referentes ao relacionamento, considera-se que a quantidade encontrada, aproximadamente um quarto, é significativa, indicando ser um problema frequente no interior da instituição. Além disso, cabe desatacar que a prática de registrar formalmente as reclamações já é em si um indício da fragilidade das relações sociais constituídas no ambiente escolar, uma vez que os sujeitos envolvidos se mostram incapazes de resolver tais problemas, necessitando recorrer a outros órgãos para atender a questões próprias da instituição. No tocante a quantidade de reclamações sobre as questões pedagógicas, os dados se mostram relevantes,

visto que embora a prática pedagógica se configure como a principal função da escola, a sua representatividade no total de reclamações não corresponde à sua importância. De outra forma, esse dado pode indicar uma dificuldade dos pais, alunos e responsáveis de alunos em identificar os problemas envolvendo questões pedagógicas.

Além do conteúdo das reclamações e da quantidade, é importante observar também os dados concernentes aos meios e às formas utilizadas para a formalização das reclamações. Sobre esses aspectos os dados revelam que 91,0% dos reclamantes compareceram pessoalmente à DRE e 94,7% deles se identificaram ao formalizar a reclamação. Esses dados são significativos para a pesquisa, pois tornam evidente que tal prática não parece ser considerada como uma situação constrangedora, em que o reclamante poderia sentir a necessidade de evitar a sua exposição, mas ao contrário, os resultados sugerem que o ato de recorrer a órgãos exteriores à instituição parece ter sido naturalizado pelos membros da comunidade escolar.

Nesse sentido, embora o ato de registrar formalmente reclamações contra a escola ou seus profissionais em órgãos externos à instituição se apresente como uma prática democrática importante, em que o reclamante tem a oportunidade de recorrer a outras instâncias ampliando a possibilidade de resolução das suas necessidades, este também expressa os limites das relações constituídas no espaço escolar, além das dificuldades institucionais no atendimento às demandas apresentadas. Submetida à lógica da sociedade administrada, em que a burocracia, ainda que se mostre necessária, se torna um meio de controle responsável pela padronização não apenas dos objetos e procedimentos, mas também das próprias relações, tal prática contém em si aspectos tanto positivos quanto negativos, dado que a ausência de liberdade e espontaneidade, característica dessa forma de organização social, impede os indivíduos de buscarem soluções alternativas para os problemas enfrentados e de constituírem outras formas de se relacionar. Discutir essa questão parece importante, uma vez que a escola ainda é o local onde são depositadas as expectativas de transformação social, a partir da formação das novas gerações e, portanto, da superação das mazelas sociais.

Referências Bibliográficas

- ADORNO, Theodor W. *Intervenciones. Nueve modelos de crítica*. Caracas: Monte Avila Editores C.A., 1969.
- _____. Cultura y administracion. In: HORKHEIMER, Max, _____. *Sociologica*. Madri: TaurusEdiciones, 1979.
- _____. *Educação e emancipação*. São Paulo: Editora Paz e Terra, 1995.
- CHRISPINO, Álvaro, CHRISPINO, Raquel S. P. A judicialização das relações escolares e a responsabilidade civil dos educadores. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, Rio de Janeiro, vol.16, no.58, jan./mar. 2008.
- LUDKE, Menga. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. Rio de Janeiro: E.P.U., 2013.
- MARCUSE, Herbert. *A ideologia da sociedade industrial*. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.
- _____. *Tecnologia, guerra e fascismo*. São Paulo: Editora UNESP, 1999.