

Cruzamentos e Encruzilhadas – a Importância de um SI para um Serviço de Psicologia Escolar

“Crossroads - The importance of an Information System for a School Psychology service, in a High School”

Pedro Miguel de Oliveira, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Portugal, pmoal@iscte-iul.pt

Abílio Oliveira, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Portugal, abilio.oliveira@iscte.pt

António Martins, Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), Portugal, antonio.martins@iscte.pt

Resumo

Os desafios que se colocam hoje em dia aos adolescentes são cada vez mais complexos. Desde os variados estímulos externos, às características individuais, muitos são os contributos que vão moldando a sua forma de pensar, aprender e (re)agir. Neste sentido, os contextos em que eles se inserem assumem, progressivamente, mais relevância no seu dia-a-dia, nomeadamente no que toca ao meio escolar. É neste enquadramento que se destaca a importância de existir um sistema de informação que permita otimizar o trabalho dos psicólogos, e que se traduza numa clara mudança no desempenho organizacional de um serviço de psicologia escolar. Pretendemos assim modelar e propor um SI que permita reportar informação relevante, cruzando dados quantitativos e qualitativos resultantes de diferentes fontes, nomeadamente testes psicotécnicos aplicados num programa de orientação escolar e vocacional. Suportado na qualidade da informação gerada, cada psicólogo poderá desenvolver um acompanhamento personalizado, mais próximo dos interesses do aluno.

Palavras-chave: sistema de informação, serviço de psicologia escolar, orientação vocacional

Abstract

Nowadays, the challenges that adolescents face are increasingly complex. From the various external stimuli, to the individual characteristics, there are numerous factors that contribute to shape their thinking, and the way they behave and react. In this sense, the contexts in which they live, can assume, progressively, a greater importance in their learning, particularly with regard to their performance in school. In this paper we present a framework that highlights the importance of having an Information System (IS) to optimize the work of psychologists with students, and which results in a clear shift in the organizational performance psychology service, in a high school. Our aim is to propose a model and a SI, developed in order to allow the production of reports, with relevant information, crossing quantitative and qualitative data, obtained from different sources, including psychometric tests, applied in the career guidance and counseling program, suitable to each student. Based on the quality of information generated, psychologists (as counselors), may propose a personalized follow-up, closer to the interests of each student, promoting a guidance, in a constant search for the best answers, for each adolescent, along the uncertainties and crossroads that he may find, along the way he/she has to walk, in a near future.

Keywords: Information system, adolescents, school psychology service, career guidance and counseling program

1. INTRODUÇÃO

“Porque o destino do ser humano é ser feliz... porque a alegria é possível!” Assim espelha Rubem Alves a importância do professor despertar, no aluno, a satisfação de conhecer o desconhecido, na capa do seu livro *A Alegria de Ensinar*. Consequentemente “é necessário que os educadores tenham tempo, condições e disposição para interagir com os educandos, ouvindo-os e dando-lhes espaço à sua imaginação, criatividade, aprendizagem e desenvolvimento.” [Oliveira 2011]

Este artigo não tem propriamente por base o professor, procura sim a relevância dos diferentes contextos no desenvolvimento de cada criança, de cada adolescente, e a sua vontade de aprender, a sua capacidade de ser feliz. “A pedagogia, arte e ciência de ensinar, não pode reduzir-se simplesmente a uma metodologia. Deve incluir a visão do mundo e da pessoa humana a ser educada.” [GRACOS 1994] Ou como diria Agostinho da Silva, “É melhor aprender latim ou melhor aprender matemática? É melhor não ser estúpido.”

É de acordo com um paradigma, que vai para além das paredes de uma sala de aula, onde o ser e o estar se confrontam tantas vezes na procura de um saber, que é proposto um sistema de informação que procure otimizar as dinâmicas de um serviço de psicologia escolar. A possibilidade de levar por diante uma melhoria na organização processual deste serviço pode permitir que a acção do psicólogo seja renovada, possibilitando-lhe um trabalho de campo, junto de cada aluno, mais efectivo e consequente. “O pedagogo-terapeuta deve propor-se a descobrir o que é o funcionamento mental, desligando-se do preconceito escolástico e retrogrado de que se funciona mentalmente apreendendo as técnicas que resultam da utilização de uma cultura escrita e de que a inteligência é uma função mecânica.” [Santos 1976]

Esta acção directa no desenvolvimento do adolescente, organizada e centrada nele mesmo, acabará por produzir efeitos numa cadeia de elos académicos que terá como sentido primário o próprio indivíduo. Ou seja, tal evolução acabará por se repercutir numa melhor integração académica do mesmo. Consequentemente, e de um modo extrapolado, poderá afirmar-se que estaremos a promover uma desejada inclusão social do adolescente numa sociedade que procura a evolução científica em comunhão com a globalização do equilíbrio e da integração social do cidadão no seu meio envolvente.

Indo ao encontro destes princípios, apresentamos aqui algumas fundamentações sobre uma realidade de um sector tão importante no seio escolar, como são os serviços de psicologia. Partindo de um estudo de caso, realizado em contexto escolar, propõe-se a modelização de um sistema de informação (SI) que consequentemente dará origem a um protótipo. Recorrendo à versatilidade do *Microsoft Excel*, será assim criado um modelo de simulação, como mecanismo facilitador do trabalho do psicólogo, libertando-o de um conjunto de tarefas administrativas.

Esta ferramenta está a ser desenvolvida no âmbito de uma dissertação de mestrado e, para além do seu enquadramento académico, visa contribuir para uma reflexão sobre a importância de existir um sistema de

informação que responda às necessidades apresentadas por um serviço de psicologia escolar. Pretende-se assim reforçar a importância que os serviços de psicologia têm no contexto atual e futuro das nossas escolas.

2. UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NUM SERVIÇO DE PSICOLOGIA ESCOLAR... ALTERNATIVA OU NECESSIDADE?

Quando se começa a abordar este assunto pela primeira vez é inevitável colocar-se a questão: *Em que medida pode um sistema de informação organizar e otimizar um serviço de psicologia escolar?*

A resposta pode ser encontrada ainda no final do século passado... “A Content Management System allows content to be stored, retrieved, edited, updated, controlled, then output in a variety of ways such that the incremental cost of each update cycle and output production shrinks dramatically over time. It is a great concept.” [Kartchner 1998]

Mais recentemente pode ser vista outra resposta quando lemos que “vivemos hoje numa sociedade da informação e do conhecimento, também caracterizada por ser uma sociedade em rede, onde a dependência da informação e interdependência entre organizações são uma realidade. (...) Quase todos os tipos de profissionais necessitam de utilizar sistemas de informação nas suas actividades diárias, e, em muitos casos, são chamados a participar na implementação dos mesmos.” [Alturas 2013]

Neste sentido, e levando estas respostas para a esfera da psicologia educacional, é importante salientar em primeiro lugar que “Serviços-escola de psicologia constituem um importante veículo de transposição de conhecimentos da universidade para a comunidade. Eles são espaços privilegiados para a realização de pesquisa de desenvolvimento e avaliação de práticas fundamentadas no conhecimento científico.” [Elias, Marturano e Motta-Oliveira 2013]

Por conseguinte, e perante o papel da escolaridade na vida do adolescente, “existe uma forte correlação entre manter e continuar a escolaridade, por um lado, e a existência de dificuldades na adolescência, por outro, estando alguns destes problemas correlacionados com a qualidade dos estudos.” [Braconnier e Marcelli 2000].

Consequentemente, e talvez o destaque mais importante face à necessidade de existência de um serviço de psicologia escolar de qualidade, é o facto de cada aluno ter direito a crescer em harmonia consigo próprio e com o meio que o rodeia. “Os psicólogos educacionais têm agora o desafio de poder contribuir para a conceptualização, adequação e eficácia da educação para todas as crianças” [Lindsay 2007]. Além disso, e segundo recomendação do Conselho Nacional da Educação, “a orientação escolar e profissional deve desempenhar um papel estratégico na elevação dos níveis de qualificação da população portuguesa, ao facilitar o acesso à informação sobre a oferta de educação e formação disponível e ajudar jovens e adultos na construção de uma identidade pessoal e vocacional” [Conselho Nacional da Educação 2011].

Assim sendo, perante as potencialidades de um sistema de informação, e face à importância que a medição acaba por ter no âmbito da psicologia, em particular no da orientação escolar e vocacional do indivíduo, pode-se aglutinar conceitos afirmando que “a construção de sistemas de observação e medida dotados de qualidades adequadas é essencial ao avanço do conhecimento (...)” [Moreira 2004]. Por outro lado, e concorrendo num sentido mais lato, salienta-se que “a orientação escolar e profissional representa uma actividade de interface entre Educação/Formação Profissional e inserção na vida activa e constitui o veículo que poderá permitir uma adaptação harmoniosa e equilibrada entre Sistema Educativo e Sistema Económico” [Pinho 1997].

É assim perante a clara necessidade de recolha, organização, tratamento e arquivo de diferentes fontes de informação que vão surgindo ao longo do percurso escolar de uma criança, ou adolescente, que urge a necessidade de conhecer melhor o trabalho do psicólogo escolar. Ao ser desenvolvida uma pequena pesquisa sobre o funcionamento de alguns serviços de psicologia escolar, fica-se com uma sensação empírica de que muito do trabalho desenvolvido continua a ser arquivado em processos físicos que se acumulam como resmas de papel. A rede de comunicação e de obtenção de informação não tem a agilidade desejada, os gastos associados são maiores e a potencial perda de informação e de tempo acaba por ser uma realidade, na medida em que, a transição de processos de um sector para outro, ou mesmo de uma escola para outra, nem sempre prima pela eficácia adequada.

De qualquer modo, e no que toca a aplicação isolada de diferentes tipos de testes psicotécnicos, consegue-se perceber que alguns destes podem, em grande parte, ser trabalhados manualmente ou informaticamente pelo psicólogo. Contudo, depois de aplicados no terreno, estes entram muitas vezes numa lógica de impressão e arquivamento físico relegando-se para segundo plano a importância da existência de um bom sistema de informação, capaz de centralizar toda a informação gerada. É por isso que a sua existência permitirá complementar, de um modo mais eficiente, a acção do psicólogo na comunidade escolar em que se encontra inserido. No entanto, e face a um sentimento de que será mesmo necessária a “imposição” de um sistema centralizado, eficiente e ágil, é necessário ter em linha de conta um cuidado relevante em todo este processo. Salvar a confidencialidade que é devida a cada aluno uma vez que “os/as psicólogos/as têm a obrigação de assegurar a manutenção da privacidade e confidencialidade de toda a informação a respeito do seu cliente, obtida directa ou indirectamente, incluindo a existência da própria relação, e de conhecer as situações específicas em que a confidencialidade apresenta algumas limitações éticas ou legais.” [Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses 2011]

É por estas e outras razões que haverá uma necessidade clara de conhecer, aprofundar e enriquecer ainda mais este tema. O desenvolvimento e a implementação de um sistema de informação que minimize as encruzilhadas sentidas no seio de um serviço de psicologia escolar, e que possibilite um bom cruzamento da informação existente. Em suma, um sistema que permita organizar e otimizar o trabalho desenvolvido pelo psicólogo, despoletando sentidos e razões com repercussões efectivas no desenvolvimento de cada aluno.

3. CONCEPTUALIZAÇÃO DE UMA ALTERNATIVA

É importante intuir sobre as dinâmicas de base que o sistema de informação tem que oferecer, procurando perceber os requisitos que decorrem das acções desenvolvidas por diferentes serviços de psicologia. Apesar da concepção apresentada partir de um levantamento de requisitos que resultou de um estudo caso, não será falacioso generalizar alguns dos conceitos base num projecto genérico que vá ao encontro das necessidades apontadas.

Sabendo que é necessário preservar a identidade dos alunos e informações pessoais associadas, sempre que o psicólogo tentar aceder ao SI deverá proceder à respectiva validação. A partir daí as suas acções serão as mais diversas, como pode ser observado no diagrama de casos de uso.

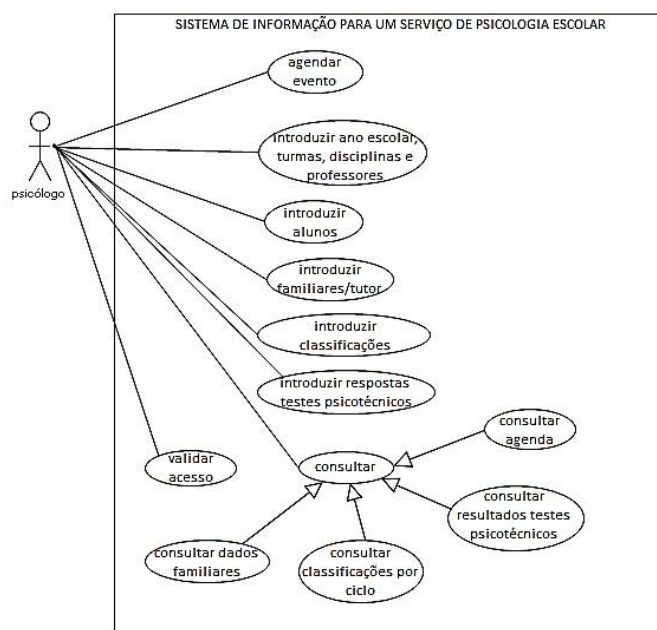


Figura 1 – Diagrama de casos de uso

Uma vez dentro do sistema, o psicólogo poderá dar início ao ano lectivo em causa, apontando as principais datas que referenciam o decurso do mesmo. De seguida, deverá introduzir e associar a informação relativa às turmas, disciplinas e professores, de acordo com o ano lectivo em causa. No que concerne aos alunos, e de acordo com a sinalização que vai sendo feita dos casos que necessitam de um maior acompanhamento, deverão ser registadas diferentes informações relativas à sua situação académica, ao seu encarregado de educação, familiares próximos e respectivo agregado familiar.

O sistema de informação permite também o acesso a uma agenda própria, onde o psicólogo poderá introduzir ou consultar um evento de acordo com a sua data ou assunto. Para além disso, há uma mais-valia que possibilita ao psicólogo, após introduzir as respostas que o aluno dá em determinados testes psicotécnicos, obter os

resultados finais desses mesmos testes. Este é um processo que tem um grande ganho de eficiência uma vez que, aliado à poupança de tempo no tratamento da informação gerada, os resultados extraídos apresentam um maior grau de fiabilidade. Na continuada procura de ganhos de produtividade, todo o trabalho produzido pode ser armazenado numa *cloud* podendo deste modo ser consultado em qualquer parte.

Em suma, a existência desta possibilidade poderá libertar o psicólogo de um espaço confinado, que muitas vezes é limitador de um centro de actuação que deve ser muito mais vasto. Vejamos agora o diagrama de classes que desenvolve alguns dos requisitos que foram sendo levantados.

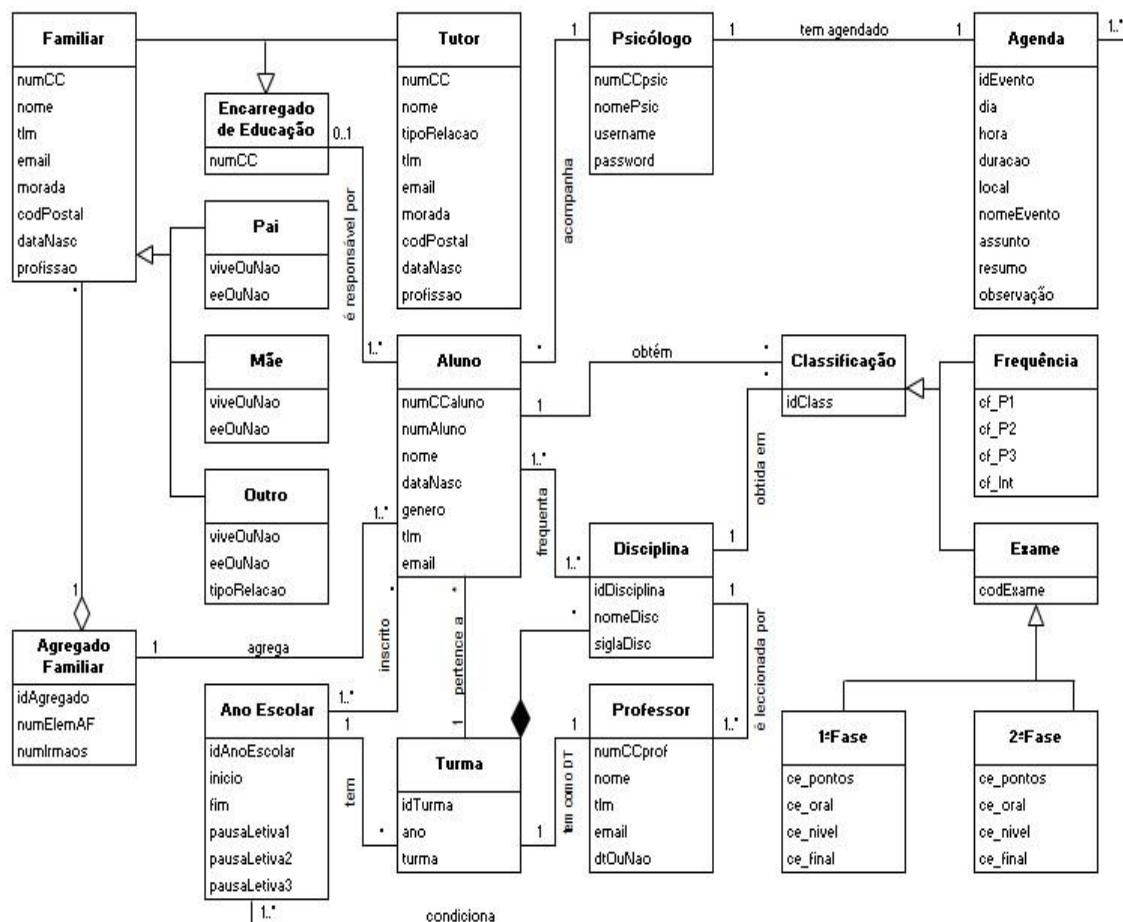


Figura 2 – Diagrama de classes

4. PROTÓTIPO EM DESENVOLVIMENTO

A concepção do protótipo está, neste momento, em fase de discussão, tendo em conta o modelo apresentado. A sua construção terá por base o *Microsoft Excel*, nomeadamente diferentes funcionalidades que relacionam bases de dados e funções de procura. Também as funções estatísticas serão utilizadas em determinados eventos,

enquadrando um conjunto de dados como as classificações escolares ou os resultados dos testes psicotécnicos, de cada estudante.

Recorrendo ao *Microsoft Visual Basic for Applications*, serão desenvolvidas algumas macros que possibilitarão uma melhor usabilidade do sistema de informação. Consequentemente há ainda a preocupação de conceber um interface *user-friendly*, para que o psicólogo sinta o gosto e a vontade de utilização desta plataforma de trabalho.

5. CONCLUSÃO POSSÍVEL – FASE AOS DESENVOLVIMENTOS ESPERADOS

O resultado final pretendido será o desenvolvimento de um protótipo de um sistema de informação, adequado às necessidades e requisitos de um serviço de psicologia escolar, que vise, em particular, uma melhor gestão de um programa de orientação escolar e vocacional. A qualidade da informação gerada, com ganhos de tempo e de eficácia, serão os grandes objectivos técnicos que suportarão um trabalho que se pretende diferenciado e de proximidade.

A partir da desejada implementação do referido protótipo terá de ser feita uma análise sob o ponto de vista do utilizador, recorrendo a um pequeno questionário, que servirá de base a uma análise e discussão dos problemas, das carências e das mais-valias observadas. Individualmente e/ou em grupo, serão ainda desenvolvidas propostas de melhoria do produto e de exploração do mesmo.

Consequentemente, e tendo como suporte toda a fundamentação teórica e prática, será desejável que a criação e a avaliação do protótipo seja o sustento de uma proposta válida e exequível na oferta de uma inovação progressista, que possibilite uma evolução num importante serviço escolar. Por via de um bom sistema de informação, bem suportado pelas tecnologias da informação, teremos então, como última instância, uma clara melhoria no trabalho levado a cabo por cada psicólogo. Deste modo, a possibilidade de um acompanhamento personalizado de cada adolescente será um contributo directo para o seu crescimento individual, académico e profissional.

REFERÊNCIAS

- Alturas, B., Introdução aos Sistemas de Informação Organizacionais, Lisboa, Edições Sílabo, 2013.
- Alves, R., A alegria de ensinar, Porto, Edições ASA, 2003.
- Braconnier, A., Marcelli, D., As mil faces da adolescência, Lisboa, Confrontações e Climepsi Editores, 2000.
- Conselho Nacional de Educação, Estado da Educação 2011 – A qualificação dos portugueses, Portugal, Editorial do Ministério da Educação e Ciência, 2011.
- Elias, L. C. S., Marturano, E. M. & Motta-Oliveira, A. M. A., Teoria, pesquisa e prática em serviço-escola de psicologia, Saúde e Transformação Social, v. 4, n. 3, p. 121-129. <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/saudeetransformacao/article/view/1978/3024> , (15 de Junho de 2015), 2013.
- Grupo de Reflexão e Análise dos Colégios da Companhia de Jesus, Pedagogia inaciana – uma abordagem prática, Companhia de Jesus, 1994.

- Kartchner, C., Content Management Systems: Getting from concept to reality, <http://dx.doi.org/10.3998/3336451.0003.408>, (4 de Janeiro de 2015), 1998
- Lindsay, G., Educational psychology and the effectiveness of inclusive education/mainstreaming, *British Journal of Educational Psychology* 77, 2007, 1-24.
- Moreira, J. M., Questionários: Teoria e prática, Coimbra, Livraria Almedina, 2004. Oliveira, A., O desafio da vida, Lisboa, Coisas de Ler, 2011.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses, Código Deontológico, Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2011
- Pinho, M. F. D. A., A orientação escolar e profissional numa dimensão europeia, www.ipv.pt/millennium/ect5_pinho.htm , (4 de Janeiro de 2015), 1997.
- Santos, J., Pedagogia terapêutica, http://www.casadapraia.org.pt/pedagogia/pedagogia_terapeutica.pdf , (15 de Junho de 2015), 1976