

QUEIXAS ESCOLARES: ORIENTAÇÕES E FLUXO DE CUIDADO

*Orientações para profissionais da Atenção
Primária à Saúde*





2026 Hospital Alemão Oswaldo Cruz. Diretoria Executiva de Pessoas, Sustentabilidade e Responsabilidade Social. Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS. Projeto TeleNordeste.

Elaboração e informações

HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ

Diretoria de Responsabilidade Social

Rua Treze de Maio, 1.815, Bela Vista, São Paulo/SP

Tel.: (11) 3549-1000

Site: www.hospitaloswaldocruz.org.br/

Diretoria Executiva de Pessoas, Sustentabilidade e Responsabilidade Social

Maria Carolina Lourenço Gomes

Gerência de Escritório de Projetos

Simone Rodrigues Faria

Coordenação do Projeto TeleNordeste

Fernanda Saks Hahne

Relatoria

Carla Anita Pavan

Adriana Miyauchi

André Felipe Martins de Araujo Silva

Aryane Lima Rolim

Jéssica Fausto Soares Pommerening

Marcos Aurelio Maeyama

Ricardo Mendes de Matos

Tatiane Cifuentes

Vanessa dos Santos Gonçalves Senra



OSWALDO CRUZ
HOSPITAL ALEMÃO



SUS



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



SUMÁRIO

Apresentação.....	4
1. Papel da APS	4
2. Acolhimento e primeiras perguntas.....	4
3. Avaliação Multidimensional	6
4. Fluxo de decisão e cuidado.....	6
5. Sinais que mudam a prioridade.....	8
6. Possíveis situações e direcionamentos.....	9
7. Plano de cuidado na APS.....	10
8. Orientações para a família e escola.....	11
9. Mensagem final	11
Referências.....	12
Anexo.....	13

APRESENTAÇÃO

A dificuldade escolar é uma das queixas mais frequentes na infância e na adolescência. Nem sempre está relacionada a um transtorno do neurodesenvolvimento: também pode refletir dificuldades emocionais, problemas familiares, condições de saúde, alterações sensoriais, vulnerabilidades sociais ou desafios do ambiente escolar.

Na Atenção Primária à Saúde (APS), o cuidado começa pelo acolhimento. A equipe deve investigar as possíveis causas, articular a rede necessária e acompanhar, ao longo do tempo, a criança ou o adolescente e sua família.

Objetivo do Guia: Apoiar a avaliação integral, identificar riscos, organizar o cuidado e fortalecer a parceria entre saúde, família, escola e rede de proteção.

1. Papel da APS

Diante de uma queixa escolar, conduza a avaliação sem antecipar diagnósticos. Escute as diferentes pessoas envolvidas, reúna informações sobre a história da criança ou do adolescente e verifique como a dificuldade afeta a aprendizagem, o comportamento, a convivência e a vida diária.

- Acolha a queixa da criança ou do adolescente, da família e da escola.
- Identifique situações que exigem proteção ou avaliação prioritária.
- Investigue fatores de saúde, emocionais, familiares, sociais e escolares.
- Construa o plano de cuidado com a família e, quando possível, com a criança ou o adolescente.
- Mantenha o acompanhamento na APS, mesmo quando houver encaminhamento para outros serviços.

2. Acolhimento e primeiras perguntas

Comece com uma escuta ativa e sem julgamentos. As perguntas abaixo ajudam a organizar a conversa e a definir o que precisa ser investigado primeiro.



Pergunta	O que investigar?
Quando a dificuldade começou?	Verifique se o quadro é recente ou antigo e se houve piora repentina.
Existe algum risco para a criança ou o adolescente?	Investigue violência, negligência, sofrimento emocional intenso, ideias de autoagressão ou risco de autoagressão.
Há alguma condição de saúde interferindo na aprendizagem?	Considere alterações visuais, auditivas e de linguagem, dificuldades de sono, doenças crônicas e uso de medicamentos.
Quem precisa participar do cuidado?	Identifique a participação necessária da família, da escola, da saúde, da assistência social ou de outros serviços.

Pergunta-chave: O que mudou na vida da criança, da família ou da escola antes do surgimento da dificuldade?

Depois das primeiras perguntas, amplie a história clínica e do desenvolvimento.

- História do desenvolvimento e da aprendizagem.
- História gestacional, neonatal e médica.
- Caderneta de vacinação e exames anteriores.
- Frequência escolar, estratégias já utilizadas e evolução da dificuldade.

Ao final da conversa, resuma os pontos principais, valide as informações com a família e, quando possível, com a criança ou o adolescente, e explique os próximos passos.



3. Avaliação Multidimensional

Com a história inicial organizada, avalie as diferentes dimensões da vida da criança ou do adolescente. A análise conjunta dessas informações ajuda a reconhecer fatores associados e evita que a dificuldade seja atribuída a uma única causa.

Dimensão	O que avaliar?
Escola	Relatório escolar, frequência, comportamento, socialização e evolução da dificuldade.
Saúde	Visão, audição, linguagem, sono, alimentação, alterações endócrinas, doenças crônicas e uso de medicamentos.
Família	Rotina, relações familiares, apoio disponível e fatores de estresse.
Contexto social	Condições de moradia, segurança alimentar, transporte e acesso à escola.
Aspectos emocionais	Ansiedade, tristeza, irritabilidade, bullying e dificuldades de convivência.
Rotina familiar	Tempo de tela, organização da rotina, leitura em casa e atividades de coordenação motora fina.



Relatório Escolar: Solicite uma descrição objetiva das dificuldades observadas, da frequência, do tempo de evolução, do impacto na aprendizagem ou na convivência e das estratégias pedagógicas já utilizadas.

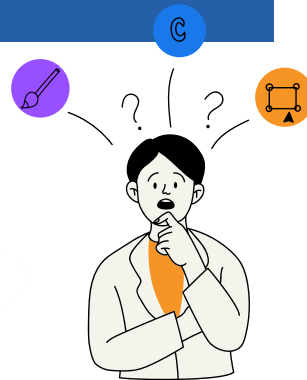
Depois de reunir as informações, integre os achados antes de definir condutas ou encaminhamentos.

4. Fluxo de decisão e cuidado

Use a sequência abaixo para transformar os achados da avaliação em um plano de cuidado claro e compartilhado.

Etapa	O que fazer?
1. Acolher e caracterizar	Escute a queixa principal e organize as informações sobre desenvolvimento, aprendizagem, saúde e contexto de vida.
2. Avaliar as diferentes dimensões	Investigue escola, saúde, família, contexto social, aspectos emocionais e rotina familiar.
3. Integrar as informações	Identifique possíveis causas, fatores associados e situações de risco.
4a. Se houver causa identificável e tratável	Trate ou intervenha sobre a causa, oriente a família e a escola, planeje estratégias e programe reavaliação.
4b. Se não houver causa definida ou permanecer dúvida	Considere avaliação do desenvolvimento, investigação de transtornos do neurodesenvolvimento, avaliação fonoaudiológica, psicopedagógica ou psicológica e exames complementares, quando necessários.
5. Construir o plano de intervenção	Defina metas, estratégias e responsabilidades. Envolver a família, a escola e os profissionais necessários.
6. Acompanhar	Monitore a evolução da aprendizagem e do comportamento, reavalie periodicamente e ajuste as intervenções conforme a necessidade.

Síntese do Cuidado: A abordagem integrada, a escuta ativa e a parceria com a família e a escola orientam todas as etapas do acompanhamento.



5. Sinais que mudam a prioridade

Nem todos os sinais indicam a mesma urgência. Diferencie as situações que exigem avaliação mais rápida daquelas que apontam para a necessidade de investigação e acompanhamento continuados.

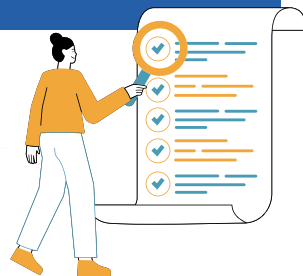
Avaliação Médica ou Proteção Prioritária

Sinais de alerta
Queda importante e repentina do rendimento escolar.
Convulsões ou episódios de ausência com olhar fixo.
Alterações da marcha, do equilíbrio ou da coordenação.
Cefaleia intensa ou progressiva associada a vômitos.
Sonolência excessiva ou alteração importante do comportamento.
Regressão de habilidades já adquiridas.
Suspeita de violência, abuso ou negligência.

Investigação e acompanhamento da dificuldade escolar

Sinais de dificuldade persistente
Dificuldade persistente de leitura, escrita ou matemática.
Necessidade constante de ajuda, desatenção excessiva ou esquecimentos frequentes.
Evitar atividades escolares, apresentar frustração intensa ou ter reprovações repetidas.

Atenção Diante de risco imediato, siga os fluxos locais de urgência, proteção e notificação. Os demais sinais devem orientar a investigação e o seguimento, sem antecipar um diagnóstico.



6 Possíveis situações e direcionamentos

Use os sinais observados para formular hipóteses e definir a rede de apoio. Um sinal isolado não confirma diagnóstico; a conclusão depende de avaliação completa e acompanhamento.

Situação observada	Aspectos a considerar	Direcionamento do cuidado
Tristeza, irritabilidade ou isolamento	Sofrimento emocional, relações familiares, bullying e mudanças recentes	Avaliar intensidade, duração, prejuízos e situações de risco. Construir o plano de cuidado e articular a rede quando necessário.
Desatenção, hiperatividade ou impulsividade persistentes	Sono, rotina, contexto escolar, saúde geral e possibilidade de TDAH	Reunir informações da família e da escola, avaliar diferentes contextos e acompanhar a evolução antes de definir encaminhamentos.
Dificuldades de linguagem	Desenvolvimento da comunicação, audição e interação social	Avaliar o desenvolvimento global e definir os apoios necessários conforme os achados.
Dificuldades persistentes de leitura, escrita ou matemática	Oportunidades de aprendizagem, frequência escolar, estratégias pedagógicas e possibilidade de transtorno da aprendizagem	Articular ações com a escola, acompanhar a resposta às estratégias adotadas e ampliar a avaliação quando necessário.
Dificuldades de interação social e comportamentos repetitivos	Comunicação, interação, aspectos sensoriais, desenvolvimento e possibilidade de TEA	Realizar avaliação integral, iniciar ações de apoio e articular a rede conforme as necessidades identificadas.

Situação observada	Aspectos a considerar	Direcionamento do cuidado
Autonomia reduzida e dificuldades adaptativas	Desenvolvimento global, participação nas atividades cotidianas e possibilidade de deficiência intelectual	Identificar necessidades de apoio e construir um plano compartilhado com a família, a escola e a rede.
Episódios de ausência confundidos com desatenção	Características, frequência, duração e sinais associados	Avaliar clinicamente e definir a necessidade de investigação complementar.
Suspeita de violência ou negligência	Segurança, integridade e necessidade de proteção imediata	Acolher, avaliar o risco e seguir os fluxos locais de proteção e notificação.

7. Plano de cuidado na APS

Registre as informações essenciais e deixe claro o que foi combinado com a família, a escola e os demais serviços envolvidos.

O que registrar no prontuário
Queixa principal e quem a relatou.
Tempo de evolução e impacto na vida diária.
Informações da escola e da família.
Avaliação de visão, audição, linguagem, sono e saúde geral.
Sinais de alerta identificados.
Encaminhamentos e instrumentos solicitados.

O que registrar no prontuário

Pactuações realizadas com a família e a escola.

Data de retorno e profissional responsável pelo acompanhamento.

8. Orientações para a família e a escola

Mensagens importantes

A dificuldade escolar não deve ser interpretada como preguiça ou falta de interesse.

O relatório escolar ajuda a compreender o cotidiano da criança ou do adolescente.

Família, escola e saúde devem atuar de forma integrada.

O acompanhamento continua na APS, mesmo quando houver encaminhamento para especialistas.

Mudanças possíveis e consistentes na rotina podem produzir resultados ao longo do tempo.

Ao finalizar o atendimento, confirme se a família compreendeu as orientações, sabe quais sinais observar e conhece a data ou o critério para o retorno.

9. Mensagem final

A queixa escolar precisa ser compreendida no contexto de vida da criança ou do adolescente. Escuta qualificada, avaliação integral e acompanhamento contínuo ajudam a reconhecer necessidades de saúde, barreiras sociais e desafios do ambiente escolar. O cuidado se fortalece quando APS, família, escola e rede de proteção compartilham informações, definem responsabilidades e reavaliam o plano ao longo do tempo.

REFERÊNCIAS

HOSPITAL ALEMÃO OSWALDO CRUZ. Protocolos para APS: compilação & adaptações. São Paulo, 2023. p. 87–96. Disponível em: telenordeste-se.com.br. Acesso em: 13 jul. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde da criança: crescimento e desenvolvimento. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012. (Cadernos de Atenção Básica, n. 33). Disponível em: Ministério da Saúde. Acesso em: 16 set. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Linha de cuidado para a atenção integral à saúde de crianças, adolescentes e suas famílias em situação de violências: orientação para gestores e profissionais de saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: Ministério da Saúde. Acesso em: 16 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.254, de 30 de novembro de 2021. Dispõe sobre o acompanhamento integral para educandos com dislexia, Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade ou outro transtorno de aprendizagem. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 1 dez. 2021. Disponível em: Presidência da República. Acesso em: 16 set. 2026.

ANEXO

Modelo de solicitação da escola à unidade de saúde

Este modelo apoia o compartilhamento de informações entre Educação e Saúde. A solicitação de avaliação não corresponde a um diagnóstico.

SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO PELA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)

Estudante: _____ Idade: ____ Nascimento: __/__/____

Mãe ou responsável: _____

Escola: _____ Ano/Série: ____ Data: __/__/____

Motivo da solicitação

Solicita-se avaliação pela equipe da APS devido à observação de dificuldades que podem estar interferindo no desenvolvimento, no comportamento ou na aprendizagem do(a) estudante. Esta solicitação não corresponde a um diagnóstico, mas ao compartilhamento de informações entre Educação e Saúde para qualificar o cuidado.

Observações da escola — assinale o que foi observado

- ☐ Atenção/concentração
- ☐ Hiperatividade/impulsividade
- ☐ Linguagem/fala
- ☐ Leitura/escrita/matemática
- ☐ Comportamento
- ☐ Socialização
- ☐ Emoções: ansiedade, tristeza ou crises
- ☐ Estereotipias ou alterações sensoriais
- ☐ Outros: _____

Descrição objetiva

Descreva, de forma breve, as dificuldades observadas, a frequência, o tempo de evolução, o impacto na aprendizagem ou na convivência escolar e as estratégias já utilizadas pela escola.

ANEXO

Interação social e habilidades de comunicação

Estratégias pedagógicas já utilizadas

- ☐ Reforço escolar
- ☐ Adaptação pedagógica
- ☐ Mudança de lugar na sala
- ☐ Atendimento Educacional Especializado (AEE)
- ☐ Apoio da coordenação
- ☐ Orientação à família
- ☐ Outros: _____

Observações

Assinaturas

Professor(a): _____

Coordenação: _____

IMPORTANTE

Após o recebimento, a equipe da APS realizará a avaliação e definirá a conduta mais adequada. O plano poderá incluir orientação à família e à escola, acompanhamento na APS, participação da rede intersetorial no projeto terapêutico singular ou encaminhamento para avaliação especializada, quando necessário.

A investigação não deve buscar apenas um diagnóstico. Seu objetivo é compreender o que está dificultando a aprendizagem e organizar respostas possíveis, seguras e articuladas.

