



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>POP 33</b>	<b>Versão: 01</b>
Título do Documento	<b>ACOLHIMENTO - CAPS</b>	Emissão: 01/07/2025	Revisão: 01/07/2027

## 1. OBJETIVO

Estabelecer um processo padronizado para o acolhimento dos usuários e seus familiares no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), visando criar um ambiente seguro e acolhedor, promover uma escuta qualificada e estabelecer um vínculo terapêutico com os novos usuários.

## 2. APlicabilidade

Este procedimento se aplica a todos os profissionais da equipe do CAPS envolvidos no acolhimento inicial dos usuários e de seus familiares, incluindo recepcionistas, auxiliares administrativos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, psiquiatras e terapeutas ocupacionais.

## 3. DEFINIÇÕES

**Acolhimento:** Processo de recepção, escuta e identificação das necessidades iniciais do usuário e de seus familiares no serviço de saúde mental.

**CAPS:** Centro de Atenção Psicossocial, unidade responsável pelo atendimento de pessoas com transtornos mentais graves e persistentes e/ou com necessidades de tratamento de saúde mental.

## 4. RESPONSABILIDADES

**Toda a Equipe:** Participar de maneira acolhedora e inclusiva no atendimento, independente da função.

**Profissionais de Saúde:** Realizar a escuta qualificada e prestar o suporte inicial necessário ao usuário e seus familiares.

**Profissional de Acolhimento (designado):** Responsável por conduzir o processo de acolhimento, escutar ativamente, registrar informações relevantes e orientar o usuário sobre os próximos passos.

## 5. MATERIAIS NECESSÁRIOS

Ficha de acolhimento ou ficha cadastral para registro dos dados iniciais do usuário.





Canetas, formulários e fichas clínicas.

Folhetos e informações sobre o CAPS e suas atividades.

## **6. PROCEDIMENTO DO ACOLHIMENTO NO CAPS**

### **6.1. Recepção Inicial**

**6.1.1.** Receber o usuário e/ou familiar de forma acolhedora, apresentando-se de forma simpática e receptiva.

**6.1.2.** Explicar, de maneira clara e simples, o funcionamento do CAPS, horários, serviços e a dinâmica do atendimento.

### **6.2. Escuta Qualificada**

**6.2.1.** Conduzir o usuário a um local reservado e tranquilo para iniciar o acolhimento, visando oferecer privacidade.

**6.2.2.** Perguntar ao usuário e/ou familiar sobre as principais demandas, escutando com empatia e sem julgamentos, e incentivando a exposição de sentimentos e necessidades.

**6.2.3.** Observar sinais comportamentais, emocionais e contextos que possam ser úteis para a compreensão das necessidades do usuário.

**6.2.4.** Realizar o preenchimento da ficha de acolhimento, registrando informações iniciais relevantes (histórico de atendimento, principais sintomas, queixas, contextos familiares e sociais).

### **6.3. Avaliação Inicial**

**6.3.1.** Realizar uma breve avaliação sobre a urgência do caso (identificar situações de crise, risco de automutilação, ideação suicida, ou outras urgências).

**6.3.2.** Decidir, em conjunto com a equipe, os encaminhamentos iniciais e o fluxo de atendimento conforme a avaliação de necessidade e urgência.

### **6.4. Orientação e Informações**

**6.4.1.** Explicar de maneira clara e acessível os próximos passos do atendimento, as possibilidades de acompanhamento e como funciona o suporte oferecido pelo CAPS.

**6.4.2.** Informar o usuário sobre a equipe que estará envolvida no seu cuidado e esclarecer quais-





quer dúvidas.

**6.4.3.** Oferecer um cronograma de atividades e oficinas terapêuticas, incentivando a participação do usuário nas ações coletivas do CAPS.

### **6.5. Encaminhamento e Registro**

**6.5.1.** Orientar o usuário sobre o próximo atendimento, informando a data e o profissional que irá acompanhá-lo.

**6.5.2.** Registrar no sistema de prontuário eletrônico (ou ficha de acolhimento) as informações obtidas durante o acolhimento e o plano inicial de atendimento.

**6.5.3.** Notificar a equipe responsável pelo acompanhamento sobre a inclusão de um novo usuário no serviço e sobre quaisquer observações importantes levantadas no acolhimento.

### **6.6. Acompanhamento Pós-Acolhimento**

**6.6.1.** Verificar com o usuário nos atendimentos subsequentes, sua experiência inicial no CAPS, fazendo ajustes na abordagem caso necessário.

**6.6.2.** Manter comunicação aberta com o usuário e familiares para avaliar a satisfação com o atendimento e as necessidades em evolução.

## **7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO**

Realizar revisões periódicas no procedimento de acolhimento, ouvindo a equipe e os usuários sobre possíveis melhorias.

Realizar reuniões mensais para discussão de casos complexos, ajustando a abordagem conforme necessário para garantir um atendimento sempre humanizado e eficaz.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este POP deve ser revisado anualmente e ajustado conforme as necessidades e características da população atendida.

<b>Elaboração:</b> Inajá Goncalves de Araujo	Data: 01/07/2025
<b>Revisão:</b> Lilian Gisele Pereira do Nascimento	Data: 01/07/2025
<b>Validação:</b> Inajá Goncalves de Araujo	Data: 01/07/2025
<b>Aprovação:</b> Ricardo Alexandre Freitas	Data: 01/07/2025

