



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP 33	Versão: 01
Título do Documento	ACOLHIMENTO - CAPS	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.

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

