

ANEXOS

01.POP Higienização dos Espaços Físicos e utensílios da unidade
02.POP Manutenção Preventiva e corretiva predial/ambiência
03.POP Manutenção Preventiva e corretiva de Equipamentos
04.POP Almoxarifado/ Logística de Insumos
05.POP Serviços Administrativos
06.POP Classificação e Estratificação de Risco em CAPSIII
07.POP Articulações Intra e Intersetoriais
08.POP Inserção e Acompanhamento de usuários em CAPSIII;
09.POP Construção de Projeto Terapêutico Singular (PTS)
10.POP Atenção às situações de crise em CAPSIII
11.POP Rotinas de Articulação de Referência e Contrarreferência na RAPS
12.POP Processo de Trabalho na Recepção de Munícipes
13.POP Reunião Multidisciplinar em CAPSIII
14.Normas de Recrutamento e Seleção
15.Regulamentos de Compras
16.Capa Pesquisa de Satisfação em CAPSIII (SATIS)
17.Pesquisa de Satisfação em CAPSIII (SATIS)

	Procedimento Operacional Padrão
	HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS E UTENSÍLIOS DA UNIDADE
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer e padronizar rotinas para higienização dos espaços físicos, mobiliários e utensílios, mantendo-os limpos e livres de contaminação, para garantir higiene adequada nas dependências dos Capsi Aquarela e Bem Querer.

2. COLABORADORES ENVOLVIDOS/RESPONSABILIDADES:

- **Gerente Técnico e Administrativo:** Supervisionar as ações estabelecidas para garantir um ambiente limpo e seguro;
- **Líder de Serviços Gerais:** Planejar, organizar, acompanhar e inspecionar as ações de limpeza e desinfecção do ambiente, utensílios e equipamentos;
- **Auxiliar de Limpeza:** Executar e manter a limpeza e desinfecção para garantir a segurança sanitária dos ambientes;
- **Todos os Profissionais dos CAPSi:** Manter o local limpo. Não estocar alimentos em salas de atendimento ou armários pessoais. Não descartar resíduos orgânicos em lixeiras destinadas ao lixo seco.

3. FLUXOS

1. Recolher resíduos.
2. Remover poeira dos ambientes.
3. Limpar as superfícies do mais limpo para o mais sujo.
6. Realizar desinfecção das superfícies de maior contato.
7. Higienizar utensílios utilizados.
8. Retirar EPIs e higienizar as mãos.

	Procedimento Operacional Padrão
	HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS E UTENSÍLIOS DA UNIDADE
	Emissão: agosto/2026

3.1. Frequência

As atividades de limpeza e desinfecção deverão ocorrer de segunda à sexta-feira das 7h12 às 18h00.

Quando a atividade de limpeza e desinfecção oferecer algum tipo de risco a terceiros, o planejamento da atividade deve priorizar horários de menor fluxo de usuários.

Frequência mínima:

- Recepção e sanitários: mínimo de 3 vezes ao dia e sempre que necessário.
- Consultórios e salas de atendimento: antes do início das atividades e entre os atendimentos, quando necessário.
- Copa/Cozinha e refeitório: antes e após cada período de alimentação.
- Áreas administrativas: diária.
- Corredores e áreas comuns: no mínimo duas vezes ao dia.
- Área externa: diária.

4. Materiais e Métodos

4.1. Materiais

- Detergente neutro;
- Desinfetante;
- Hipoclorito de sódio quando indicado;
- Álcool etílico 70% e álcool gel;
- Panos de microfibra;
- Baldes, Escovas, vassouras, rodos
- Sacos para resíduos;
- Luvas, máscara, avental impermeável e botas;
- Placas de sinalização de piso molhado.

	Procedimento Operacional Padrão
	HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS E UTENSÍLIOS DA UNIDADE
	Emissão: agosto/2026

4.2.Procedimento

1. Preparação

- Higienizar as mãos.
- Vestir os EPIs.
- Preparar os produtos conforme orientação do fabricante.
- Sinalizar a área quando necessário.
- Finalização e descartes

4.3.Cuidados Especiais

- Utilizar panos separados por área (banheiros, consultórios, cozinha e áreas administrativas).
- Nunca misturar produtos químicos.
- Respeitar o tempo de contato do desinfetante.
- Manter os produtos identificados e armazenados no DML.
- Higienizar equipamentos de limpeza ao final de cada turno.

5.Horários

- 07h12 às 10h00 – Limpeza inicial.
- 11h30 às 13h00 – Limpeza intermediária.
- 17h00 às 18h00 – Limpeza terminal.

OBS: Limpeza imediata sempre que ocorrer sujeidade ou intercorrências.

6.Carga Horária da Equipe

A equipe de limpeza atuará durante todo o horário de funcionamento da unidade, garantindo a execução das limpezas programadas e das demandas eventuais.

	Procedimento Operacional Padrão
	HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS E UTENSÍLIOS DA UNIDADE
	Emissão: agosto/2026

OBS: Limpeza imediata sempre que ocorrer sujidade ou intercorrências.

7. AMBIENTES

Todos os espaços físicos conforme descrito:

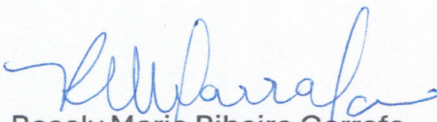
- Recepção e espera;
- Salas de atendimentos/ consultórios.
- Sala de Atividades Coletivas
- Oficinas/Espaços Lúdicos;
- Sala de enfermagem;
- Sala de apoio técnico
- Sala de Coordenação/reuniões
- Refeitório
- Copa/cozinha;
- Banheiros para usuários
- Banheiros para funcionários
- Fraldário
- SAME/Arquivo
- Almoxarifado
- Espaço Esportivo
- Corredores;
- Área externa;
- DML (Depósito de Material de Limpeza).

	Procedimento Operacional Padrão
	HIGIENIZAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS E UTENSÍLIOS DA UNIDADE
	Emissão: agosto/2026

8.DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Procedimento Operacional Padrão será revisado sempre que ocorrerem alterações na legislação, nos fluxos institucionais ou na estrutura organizacional da Associação Criança.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


 Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA PREDIAL/AMBIÊNCIA
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer e padronizar ações sistemáticas para a manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPSi) Aquarela e Bem Querer garantindo a integridade, segurança, funcionalidade dos ambientes e conservação patrimonial conforme as Normas da ABNT NBR 5674.

2. RESPONSABILIDADES

- **Gerente Técnico e Administrativo:** Supervisionar a implementação das diretrizes de manutenção e garantir que os reparos necessários sejam realizados de forma preventiva e corretiva.
- **Líder de Serviços Gerais:** Planejar e organizar as manutenções preventivas e corretivas da infraestrutura, registrando solicitações, acompanhando execuções e garantindo o cumprimento dos cronogramas. Gerenciar contratos com prestadores de serviço e assegurar o cumprimento das normas de segurança.
- **Auxiliar de Serviços Gerais:** Realizar reparos simples conforme solicitações;
- **Prestadores de Serviços:** Realizar reparos que exijam conhecimento técnico e ferramentas específicas;
- **Todos os Profissionais dos CAPSi:** Sinalizar eventuais problemas estruturais que necessitem reparos;
- **Usuários:** Comunicar qualquer irregularidade.

3. DEFINIÇÕES

Manutenção Preventiva: Ações programadas para evitar que ocorram falhas estruturais que comprometam as condições operacionais ideais ou a vida útil dos materiais. Inclui inspeções regulares e pequenos reparos.

	Procedimento Operacional Padrão
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA PREDIAL/AMBIÊNCIA
	Emissão: agosto/2026

Manutenção Corretiva: Ações executadas para solucionar problemas estruturais já existentes, como exemplo: vazamentos, fiações elétricas danificadas, infiltrações ou pisos quebrados.

4. FLUXO/PROCEDIMENTO

4.1 Manutenção Preventiva

O Líder de Serviços Gerais define através do **R 3 - Manutenção Preventiva de Infraestrutura** o cronograma de manutenções preventivas de infraestrutura assegurando que sejam executadas conforme a periodicidade descrita.

Na manutenção preventiva devem ser incluídas ações direcionadas à prevenção de incêndios.

4.2 Manutenção Corretiva

Todas as solicitações de Manutenção Corretiva deverão ser realizadas através do **R 2 - Ordem de Serviço** e encaminhadas ao Líder de Serviços Gerais;

Todas as solicitações de Manutenção deverão ser tratadas em até 24 horas garantindo a melhor solução considerando a complexidade de cada manutenção. Manutenções simples e/ou pequenos reparos podem ser realizados pelo Auxiliar de Serviços Gerais e para as manutenções que exijam conhecimento técnico específico deverão ser contratados profissionais técnicos, através de pesquisas de mercado considerando qualidade e melhor preço.

Para as manutenções realizadas in loco devem-se observar todas as medidas de segurança aplicáveis a fim de evitar riscos ocupacionais e acidentes, incluindo:

- A sinalização de áreas e equipamentos com fita zebrada e/ou placas de aviso;
- Desligamento dos sistemas de água e energia antes de iniciar o trabalho;
- Uso dos EPIs adequados para a execução das atividades.

	Procedimento Operacional Padrão
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA PREDIAL/AMBIÊNCIA
	Emissão: agosto/2026

5. CRONOGRAMA DE MANUTENÇÃO Abaixo consta a matriz de periodicidade e planejamento anual das ações preventivas e de conservação:

Matriz de Periodicidade das Ações

Categoria	Ação / Item de Verificação	Controle/Registros	PERIODICIDADE	
			Preventiva	Corretiva
Instalações Hidráulicas	Teste de vazamentos, torneiras, caixas acopladas e sifões	Ficha de Inspeção	Mensal	Imediata até 24 h
Instalações Elétricas	Revisão de tomadas, interruptores, lâmpadas, luzes de emergência e quadro geral	Ficha de Inspeção	Mensal	Imediata até 24h
Estrutura e Telhado	Revisão de tomadas, interruptores, lâmpadas, luzes de emergência e quadro geral	Ficha de Inspeção	Trimestral	Imediata até 24 h
Pintura	Revisão de tomadas, interruptores, lâmpadas, luzes de emergência e quadro geral	Ficha de Inspeção	Anual	Conforme a necessidade
Ambiência	Reparo de mobiliário	Ficha de Inspeção	Mensal	Imediata até 24 h

Cronograma Anual de Execução (Gantt Simplificado)

Ação Programada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Limpeza de Filtros de Ar-Condicionado	X						X					
Revisão Hidráulica e Reparos Rápidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisão do Quadro Elétrico e Tomadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Limpeza de Caixas d'Água e Análise da Água	X						X					

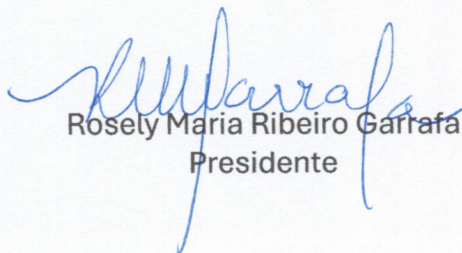
	Procedimento Operacional Padrão
	MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA PREDIAL/AMBIÊNCIA
	Emissão: agosto/2026

Ação Programada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Desinsetização / Desratização	X			X			X			X		
Limpeza de Calhas e Telhado	X			X			X			X		
Inspeção de Extintores e Luzes de Emergência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revitalização de Pintura e Ambiência							X					
Ambiência/ Reparo em mobiliário	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Procedimento Operacional Padrão será revisado sempre que ocorrerem alterações na legislação, nas diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde, nos fluxos institucionais ou na estrutura organizacional da Associação Criança.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


 Rosely Maria Ribeiro Garrara
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos
	Emissão: agosto/2026

1.OBJETIVO

Estabelecer e padronizar ações sistemáticas para a manutenção preventiva, corretiva e calibrações de equipamentos dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPSi) Aquarela e Bem Querer para assegurar que estes estejam em perfeito estado de conservação e funcionamento garantindo o atendimento dos usuários, prevenindo falhas, riscos de acidentes e interrupções nos serviços.

2.RESPONSABILIDADE

- **Gerente Técnico e Administrativo:** Supervisionar a implementação das diretrizes de manutenção e garantir que os reparos necessários sejam realizados de forma preventiva e corretiva.
- **Líder de Serviços Gerais:** Planejar e organizar as manutenções preventivas, corretivas e calibrações, registrando solicitações, acompanhando execuções e garantindo o cumprimento dos cronogramas.
- **Auxiliar de Serviços Gerais:** Realizar reparos simples em equipamentos e máquinas conforme solicitações;
- **Prestadores de Serviços:** Realizar reparos que exijam conhecimento técnico e ferramentas específicas;
- **Todos os Profissionais do CAPSi:** Solicitar manutenção de equipamentos ou máquinas que apresentem falhas de funcionamento;
- **Usuários:** Comunicar qualquer irregularidade.

	Procedimento Operacional Padrão
	Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos
	Emissão: agosto/2026

3.DEFINIÇÕES

Manutenção Preventiva: Ações programadas para evitar falhas, reduzir a probabilidade de desgaste, quebra e interrupção do funcionamento de uma máquina e ou equipamento. Realizada periodicamente, considerando o tempo de uso e as recomendações do fabricante;

Manutenção Corretiva: Ações realizadas para corrigir a interrupção do funcionamento de uma máquina e ou/equipamento causada por falha, pane ou desgaste, restaurando o funcionamento normal. A manutenção corretiva deverá ser tratada no prazo de 24 horas.

4. FLUXO/PROCEDIMENTO

4.1 Manutenção Preventiva

O Líder de Serviços Gerais define através do **R 1 - Manutenção Preventiva de Equipamentos** o cronograma de manutenções preventivas e calibrações de todos os equipamentos que necessitam intervenção;

A manutenção programada poderá ser executada pelo Auxiliar de Serviços Gerais e/ou por equipe técnica contratada, de acordo com a complexidade de cada equipamento.

4.2 Manutenção Corretiva

Todas as solicitações de Manutenção Corretiva deverão ser realizadas através do **R 2 – Ordem de Serviço** e encaminhadas ao Líder de Serviços Gerais;

Todas as solicitações de Manutenção deverão ser tratadas em até 24 horas garantindo a melhor solução considerando a complexidade de cada manutenção. Manutenções simples e/ou pequenos reparos podem ser realizados pelo Auxiliar de Serviços Gerais e para as manutenções que exijam conhecimento técnico específico deverão ser contratados profissionais técnicos, através de pesquisas de mercado considerando qualidade e melhor preço.

	Procedimento Operacional Padrão
	Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos
	Emissão: agosto/2026

Para as manutenções realizadas in loco devem-se observar todas as medidas de segurança aplicáveis a fim de evitar riscos ocupacionais e acidentes, incluindo, a sinalização de áreas e equipamentos com fita zebra e/ou placas de aviso.

5. RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DA UNIDADE

Abaixo consta a lista padronizada de equipamentos classificados por setor e por tipo de intervenção necessária:

Nº de Patrimônio	Equipamento / Descrição	Setor Alocado	Criticidade	Manutenção Preventiva	Calibração / Aferição
EQ-001	Desfibrilador Externo Automático (DEA)	Sala de Emergência / Atendimento	Alta	Semestral	Anual
EQ-002	Oxímetro de Pulso Portátil	Triagem / Enfermagem	Média	Anual	Anual
EQ-003	Esfigmomanômetro (Aparelho de Pressão)	Consultórios / Enfermagem	Média	Semestral	Anual
EQ-004	Balança Antropométrica (Adulto/Infantil)	Triagem	Baixa	Anual	Anual (INMETRO)
EQ-005	Otoscópio / Oftalmoscópio	Consultórios Médicos	Baixa	Anual	N/A
EQ-006	Computadores / Nobreaks	Recepção / Adm / Consultórios	Média	Anual (Limpeza)	N/A
EQ-007	Aparelho de Ar-Condicionado	Diversos Ambientes	Baixa	Semestral	N/A
EQ-008	Bebedouros	Diversos Ambientes	Média	Semestral	N/A
EQ-009	Extintores	Conforme AVCB	Média	Anual	Anual
EQ-010	Limpeza Caixa d'água	Diversos	Média	Semestral	N/A

	Procedimento Operacional Padrão
	Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos
	Emissão: agosto/2026

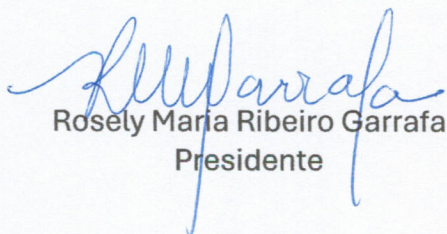
6.CONTROLE DE REGISTROS

Nome do Registro	Registro /Controle	Responsável pela Guarda	Tempo Mínimo de Retenção
Inventário Geral de Equipamentos	Planilha Digital / Sistema	Setor Administrativo	Contínuo (Atualizado)
Certificados de Calibração	Pasta Física / Digital	Setor Administrativo	Anual
Ordens de Serviço (OS)	Pasta Física	Setor Administrativo	Anual

7.DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Procedimento Operacional Padrão será revisado sempre que ocorrerem alterações na legislação, nas diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde, nos fluxos institucionais ou na estrutura organizacional da Associação Criança.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


 Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	Almoxarifado/Logística de Insumos
	Emissão: agosto/2026

1.OBJETIVO

Estabelecer e padronizar as rotinas de recebimento, conferência, armazenamento, controle de estoque, fracionamento, dispensação e rastreabilidade de insumos, materiais essenciais (lúdico, pedagógicos e enfermagem e escritório), no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) Aquarela e Bem Querer, garantindo a preservação da qualidade, a prevenção de perdas e o abastecimento contínuo do serviço em conformidade com as exigências sanitárias e administrativas.

2. COLABORADORES ENVOLVIDOS

- **Auxiliar técnico administrativo:** Recebimento físico, conferência de materiais, organização das prateleiras, separação de pedidos internos, controle de validade e distribuição mediante solicitação formal.
- **Gerente técnico Administrativo:** Homologar pedidos de compras e autorizar requisições.
- **Enfermeiro:** Validação técnica do recebimento de medicamentos e insumos de saúde, fiscalização das condições de armazenamento (temperatura/umidade) e descarte de itens vencidos ou avariados.

3.DEFINIÇÕES

- **Insumos:** Todos os materiais de consumo, saneantes, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), materiais de escritório, impressos e itens de saúde/higiene utilizados na unidade.
- **FEFO / PVPS:** *First Expire, First Out* / Primeiro que Vence, Primeiro que Sai. Regra de movimentação onde itens com data de validade mais próxima são organizados para serem distribuídos primeiro.

	Procedimento Operacional Padrão
	Almoxarifado/Logística de Insumos
	Emissão: agosto/2026

- **Estoque Mínimo (Ponto de Pedido):** Quantidade limite de um item que aciona a necessidade imediata de nova compra para evitar o desabastecimento (*furo de estoque*).
- **Avaria:** Danos físicos à embalagem ou ao produto que comprometam sua integridade, esterilidade ou uso seguro

4.FLUXO / PROCEDIMENTO

4.1. Recebimento e Conferência de Materiais

- **Ação:** No ato da entrega pelo fornecedor ou distribuidor central, realizar a conferência preliminar.
- **Etapas:**
 1. Verificar se a Nota Fiscal ou Guia de Remessa está destinada à unidade.
 2. Inspecionar visualmente o estado das caixas (buscar amassados, umidade, lacres rompidos ou vazamentos).
 3. Realizar a conferência cega/física: checar quantidade, especificação, número do lote e data de validade item por item em relação à Nota Fiscal.
 4. Para produtos que exigem controle térmico, aferir a temperatura no momento da abertura do volume e registrar na guia.
- **Ocorrências:** Em caso de divergência de quantidade, avaria ou validade curta, recusar o recebimento parcial/total no canhoto da nota fiscal e notificar imediatamente o setor de Compras/Administrativo.

4.2. Armazenamento e Organização

- **Ação:** Acomodar os materiais aprovados nos locais pré-determinados do almoxarifado.
- **Regras de Organização:**

	Procedimento Operacional Padrão
	Almoxarifado/Logística de Insumos
	Emissão: agosto/2026

- **Empilhamento e Piso:** Nenhum material pode ser armazenado diretamente no chão. Utilizar paletes ou estrados laváveis (distância mínima de 10 cm do piso e 15 cm das paredes).
- **Aplicação da regra FEFO (PVPS):** Organizar os itens nas prateleiras posicionando os lotes com vencimento mais próximo à frente dos demais.
- **Segregação:** Manter produtos de limpeza/saneantes estritamente separados de insumos médicos, alimentos e impressos.
- **Sinalização:** Identificar todas as prateleiras e caixas organizadoras com nome do insumo e código de controle interno.

4.3. Controle de Validade e Condições Ambientais

- **Ação:** Monitorar sistematicamente as condições do ambiente e as datas de expiração do estoque.
- **Controle de Vencimento:** Realizar inventário rotativo mensal de validade. Itens a vencer nos próximos 60–90 dias devem ser sinalizados e priorizados para consumo imediato.
- **Controle de Temperatura/Umidade:** Aferir e registrar diariamente (em formulário próprio) a temperatura ambiente e da geladeira de insumos (quando houver), mantendo as faixas recomendadas pelos fabricantes.

4.4. Solicitação e Dispensação Interna (Atendimento aos Setores)

- **Ação:** Atender aos pedidos de insumos das diversas áreas e setores da unidade.
- **Fluxo:**
 1. Os setores devem enviar a **Requisição Interna de Materiais** nos dias e horários pré-estabelecidos pelo cronograma de abastecimento.
 2. O auxiliar administrativo faz a separação dos itens conforme o pedido aprovado.

	Procedimento Operacional Padrão
	Almoxarifado/Logística de Insumos
	Emissão: agosto/2026

3. No momento da entrega, o responsável pelo setor solicitante deve conferir os materiais e assinar o comprovante de recebimento.
4. Não serão realizadas entregas sem requisição formalizada.

4.5. Baixa no Sistema e Controle de Estoque

- **Ação:** Dar baixa imediata das saídas no sistema de gestão de estoque ou na planilha oficial de controle.
- **Acurácia:** Atualizar os saldos diariamente para garantir que o estoque do sistema reflita exatamente o estoque físico existente.
- **Giro:** Monitorar semanalmente os itens que atingiram o Estoque Mínimo e emitir a solicitação de reposição para o setor de Compras.

4.6. Inventário Físico

- **Ação:** Realizar a contagem física geral de todos os itens do almoxarifado.
- **Periodicidade:** Mensal (ou conforme alinhamento com a gestão).
- **Fluxo:** Comparar o saldo físico com o saldo do sistema/planilha. Divergências devem ser justificadas em relatório e submetidas à análise da Gestão Administrativa.

5.HORÁRIO: Segunda-feira a sexta-feira: 08h às 12 h e das 13h às 17h

6.CARGA HORÁRIA SEMANAL PREVISTA

- 1.Auxiliar técnico administrativo: De acordo com a necessidade.
2. Gerente técnico e administrativo: De acordo com a necessidade
3. Enfermeiro: De acordo com a necessidade

	Procedimento Operacional Padrão
	Almoxarifado/Logística de Insumos
	Emissão: agosto/2026

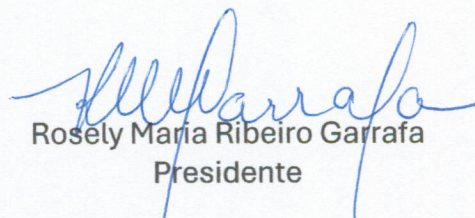
7.AMBIENTES DESTINADOS A EXECUÇÃO DE CADA ATIVIDADE:

DML-Depósito de Materiais de Limpeza	01	Destinado a guardar produtos e materiais de limpeza e higienização
Sala de Enfermagem	01	Destinada à guarda de medicamentos em armário específico com chaves.
Lavanderia	01	Destinada a higienização
Almoxarifado	01	Destinado à guarda de impressos diversos e outros materiais de escritório.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Procedimento Operacional Padrão será revisado sempre que ocorrerem alterações na legislação, nas diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde, nos fluxos institucionais ou na estrutura organizacional da Associação Criança.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


 Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Padronizar as rotinas de gestão administrativa, envio de documentos fiscais, controle de pessoal, alimentação de sistemas oficiais e prestação de contas junto à Secretaria de Saúde de Sorocaba (SES) e à Coordenação de Saúde Mental, assegurando a transparência, conformidade contratual e continuidade dos serviços prestados.

2. ABRANGENCIA

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores envolvidos nas atividades administrativas da Associação.

3. COLABORADORES ENVOLVIDOS

- Gerente Técnico Administrativo
- Assistente técnico Administrativo
- Auxiliar Administrativo
- Recepcionista
- Coordenadora Geral da Organização

4. AMBIENTE DE EXECUÇÃO

- Recepção/Secretaria
- Sala Administrativa
- Sala da Coordenação
- Arquivo Administrativo
- Almoxarifado
- Sala de Reuniões
- Ambiente virtual (sistemas informatizados)

	Procedimento Operacional Padrão
	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
	Emissão: agosto/2026

5. MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E MÉTODOS

5.1. Materiais:

Papel A4
 Pastas
 Protocolos
 Etiquetas
 Carimbos
 Calculadoras
 Canetas
 Livros de protocolo
 Formulários administrativos
 Materiais de escritório

5.2. Equipamentos:

Computadores
 Impressoras
 Scanner
 Telefone
 Nobreak
 Arquivos de aço
 Armários
 Fragmentadora de papel
 Internet

5.3 Métodos de trabalho:

As atividades administrativas deverão manter:

- * padronização documental;
- * confidencialidade das informações;
- * observância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- * controle por protocolos;
- * atualização permanente dos registros;
- * utilização de formulários padronizados;
- * cumprimento dos prazos estabelecidos;
- * comunicação permanente com a Gerente Técnica e Administrativa

6. FLUXO OPERACIONAL

6.1 Atendimento ao Público

Fluxo

Usuário → Recepção → Identificação do usuário e demanda → Encaminhamento ao setor responsável → Registro do atendimento.

	Procedimento Operacional Padrão
	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
	Emissão: agosto/2026

Responsável: Recepcionista

Horário: Segunda a sexta-feira das 8 às 18h.

Carga horária prevista: 8 horas diárias.

6.2 Cadastro e Atualização de Usuários

Fluxo

Identificação da documentação → Conferência → Cadastro no sistema → Comunicação à Equipe Técnica → Arquivamento.

Responsável: Recepcionista

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

Carga horária prevista: 15 a 20 minutos por cadastro

6.3 Organização Documental

Fluxo

Recebimento → Classificação → Digitalização → Arquivamento digital → Arquivamento físico.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

Carga horária prevista: 4 horas diárias.

6.4 Controle de Correspondências

Fluxo

Recebimento → Protocolo → Distribuição → Arquivamento dos comprovantes.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

Carga horária prevista: Conforme demanda.

6.5 Controle de Agenda Institucional

Fluxo

Solicitação → Verificação da agenda → Agendamento → Confirmação → Registro.

Responsável: Recepcionista

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: 2 horas distribuídas ao longo do dia.

6.6 Apoio Administrativo às Equipes

Atividades:

impressão de documentos;

encaminhamentos de ofícios;

emissão de declarações;

digitalização;

apoio às reuniões;

controle documental.

Atualizações nas Redes Sociais e site

	Procedimento Operacional Padrão
	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
	Emissão: agosto/2026

Responsável: Recepcionista e Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: 4 horas diárias.

6.7. Faturamento/Produção ambulatorial

6.7.1 Fluxo faturamento

Recebimento das informações financeiras para Prestação de Contas mensal e Anual → Conferência → Registro no sistema SGTS → Envio para Secretaria da Saúde → Devolutiva e correção caso necessário.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: Diária.

6.7.2 Fluxo Produção ambulatorial

Recebimento das informações da Produção ambulatorial (RAAS, BPA I-C), Relatórios de indicadores e metas e Relatório CIHA mensais e Prestação de Contas Anual → Conferência → Compilação dos dados em planilhas e Relatórios → Envio para Secretaria da Saúde.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: Semanal ou conforme necessidade

6.8 Controle de Materiais de Consumo

Fluxo

Solicitação → Conferência de estoque → Separação → Registro → Entrega → Reposição.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: Mensal ou conforme necessidade.

6.9 Controle Patrimonial

Fluxo

Recebimento → Tombamento → Identificação → Registro → Inventário periódico.

Responsável: Coordenadora Geral da Associação

Periodicidade: Mensal e anual.

Carga horária prevista: 8 horas mensais.

6.10 Apoio aos Processos de Recursos Humanos

Atividades

* controle de frequência

* recebimento de atestados;

	Procedimento Operacional Padrão
	SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
	Emissão: agosto/2026

- * envio de documentação ao RH;
- * controle de férias;
- *conferência de holerites
- * organização documental.

Responsável: Auxiliar Administrativo

Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: 1h30 diária.

6.11 Controle Financeiro

Atividades

- * Conferência de notas fiscais;
- * Organização de comprovantes;
- * Controle documental;
- * Contas a pagar e a receber;
- *Alimentação dos documentos no Portal da Transparência;
- * Envio de documentos ao setor de contabilidade;
- *Fechamento mensal de extratos de contas bancárias;

Responsável: Assistente técnico Administrativo

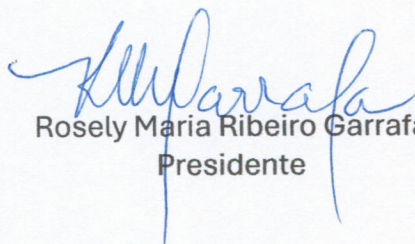
Horário: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h

Carga horária prevista: 2 horas diárias.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Procedimento Operacional Padrão será revisado sempre que ocorrerem alterações na legislação, nas diretrizes da Secretaria Municipal de Saúde, nos fluxos institucionais ou na estrutura organizacional da Associação Criança.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


 Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes técnico-operacionais para a realização do acolhimento com classificação e estratificação de risco em saúde mental no Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSiII), visando identificar precocemente situações de maior gravidade clínica, psicossocial e de vulnerabilidade, subsidiar a definição da prioridade assistencial, orientar a construção do Projeto Terapêutico Singular (PTS) e garantir atendimento oportuno, seguro, humanizado e resolutivo.

A classificação de risco constitui instrumento organizador do processo de trabalho e da gestão do cuidado, fundamentado nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, clínica ampliada, atenção psicossocial e proteção integral à criança e ao adolescente, permitindo maior resolutividade dos atendimentos e padronização dos critérios assistenciais em toda a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução do procedimento os profissionais habilitados da equipe multiprofissional do CAPSiII, conforme suas competências técnicas e legislação profissional:

- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Profissional de Educação Física;
- Cuidador em Saúde Mental;
- demais profissionais escalados para o acolhimento.

Compete ao Responsável Técnico e ao Gerente Técnico-administrativo:

- supervisionar o cumprimento do protocolo;
- garantir treinamento periódico da equipe;
- monitorar indicadores de classificação de risco;
- revisar periodicamente o protocolo conforme evidências científicas e diretrizes institucionais.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

3. FLUXOS

Fluxo Assistencial

Etapa 1 – Chegada ao Serviço

O usuário poderá acessar o CAPSi II por:

- demanda espontânea;
- encaminhamento da Atenção Primária;
- CAPS;
- hospitais;
- UPA;
- UPH;
- escolas;
- Conselho Tutelar;
- Poder Judiciário;
- serviços da Assistência Social;
- demais serviços da rede.



Etapa 2 – Acolhimento Qualificado

Realização de escuta qualificada pelo profissional escalado.

Serão avaliados:

- demanda apresentada;
- história clínica;
- sofrimento psíquico;
- funcionamento familiar;
- risco psicossocial;
- fatores de proteção;
- fatores de vulnerabilidade;
- risco de violência;
- risco de suicídio;
- uso de álcool e outras drogas.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026



Etapa 3 – Classificação de Risco

Após avaliação clínica e psicossocial, o usuário será classificado conforme critérios institucionais.

Classificação Vermelha – Atendimento Médico Imediato (mesmo dia)

Critérios:

- agitação psicomotora intensa;
- confusão mental;
- desorientação;
- intoxicação por álcool ou outras drogas;
- risco imediato de autoagressão;
- risco imediato de heteroagressão;
- tentativa recente de suicídio;
- planejamento suicida estruturado.

Conduta:

- atendimento médico imediato;
- intervenção multiprofissional;
- monitoramento contínuo;
- articulação com serviços de urgência, quando necessário.

Classificação Laranja – Atendimento Multiprofissional no Mesmo Dia

Critérios:

- violência grave;
- negligência importante;
- egresso recente de internação psiquiátrica;
- perda significativa do autocuidado;
- automutilação recente;
- ideação suicida sem planejamento;
- emagrecimento grave;
- desorganização psíquica moderada.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiI
	Emissão: agosto/2026

Conduta:

- atendimento multiprofissional imediato;
- construção inicial do PTS;
- articulação com Rede de Proteção.

Classificação Amarela – Atendimento Médico entre 1 e 7 dias

Critérios:

- depressão grave;
- ansiedade grave;
- dependência química;
- primeira crise psicótica;
- quadro psicótico agudo;
- comprometimento funcional importante.

Conduta:

- agendamento prioritário;
- avaliação médica;
- avaliação multiprofissional;
- início do Projeto Terapêutico Singular.

Classificação Verde – Atendimento Programado (até 14 dias após a indicação da equipe)

Critérios:

- transtornos mentais estabilizados;
- transtornos do neurodesenvolvimento compatíveis com o perfil assistencial do CAPSi;
- dificuldades de aprendizagem associadas a sofrimento psíquico;
- depressão moderada;
- transtornos ansiosos sem risco imediato;
- luto patológico;
- transtornos do sono com repercussão psicossocial.

Conduta:

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- inserção em agenda terapêutica;
- avaliação multiprofissional;
- construção do Projeto Terapêutico Singular.



Etapa 4 – Registro

Todas as classificações deverão ser registradas em prontuário contendo:

- data;
- profissional responsável;
- classificação atribuída;
- justificativa clínica;
- condutas adotadas;
- encaminhamentos.



Etapa 5 – Construção do Projeto Terapêutico Singular

Os usuários elegíveis terão o Projeto Terapêutico Singular elaborado conforme protocolo institucional.



Etapa 6 – Reavaliação

A classificação poderá ser revista a qualquer momento diante de alteração clínica ou psicossocial.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

Para execução do procedimento serão utilizados:

- salas multiprofissionais;
- prontuário eletrônico ou físico;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- ficha cadastral;
- formulário institucional do Projeto Terapêutico Singular;
- protocolos assistenciais;
- caneta esferográfica;
- computador;
- telefone institucional;
- e-mail institucional.

Métodos

A classificação de risco será realizada por meio de:

- escuta qualificada;
- entrevista clínica;
- avaliação multiprofissional;
- observação direta;
- identificação dos fatores de risco e proteção;
- estratificação da prioridade assistencial;
- registro padronizado;
- definição da conduta inicial;
- construção compartilhada do Projeto Terapêutico Singular;
- articulação com a Rede de Atenção Psicossocial e Rede de Proteção quando necessária.

A classificação de risco não constitui diagnóstico definitivo, sendo um instrumento dinâmico de organização do cuidado, sujeito à reavaliação contínua.

5. HORÁRIOS

O acolhimento com classificação de risco será realizado durante todo o período de funcionamento do CAPSiII:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

Os casos classificados como Vermelho e Laranja terão prioridade absoluta na assistência. As situações de crise serão acolhidas independentemente da agenda previamente estabelecida.

7. AMBIENTES PARA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

Ambientes internos

As atividades poderão ocorrer em:

- recepção;
- salas multiprofissionais;
- sala de enfermagem;

Em situações excepcionais, o acolhimento poderá ocorrer em outro ambiente da unidade escolhido em conjunto com o usuário, desde que sejam preservados o sigilo, a privacidade, a segurança e a qualidade da escuta qualificada.

Ambientes externo

Quando indicado, a avaliação da classificação de risco poderá ocorrer no domicílio do usuário quando houver impedimento de acesso ao Serviço.

Disposições Finais

A classificação e estratificação de risco constitui procedimento imprescindível para todos os usuários que acessarem o CAPSiII, devendo ser realizado por profissional habilitado, conforme escala institucional. A classificação orientará a prioridade do atendimento, subsidiará a elaboração do Projeto Terapêutico Singular (PTS) e poderá ser revista sempre que houver alterações na condição clínica, psicossocial ou no contexto familiar do usuário.

8. REFERÊNCIAS:

ESPÍRITO SANTO (Estado). Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo. Protocolo de Classificação de Risco em Saúde Mental. Vitória: Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo, 2018. Disponível em: <https://saude.es.gov.br/>

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CLASSIFICAÇÃO E ESTRATIFICAÇÃO DE RISCO EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

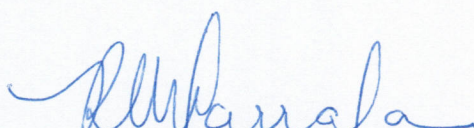
Media/sesa/Protocolo/PROTOCOLO%20CLASSIFICACAO%20DE%20RISCO%20EM%20SAUDE%20MENTAL.pdf. Acesso em: 11 nov 2024.

GRECO, Patrícia Bitencourt Toscani et al. Acolhimento com classificação de riscos em um Centro de Atenção Psicossocial/Reception with risk classification in a Psychosocial Care Center. ID on line. Revista de psicologia, v. 13, n. 47, p. 1123-1134, 2019.

PARANÁ (Estado). Secretaria de Estado da Saúde do Paraná. Instrumento de Estratificação de Risco em Saúde Mental (Revisão 2020). Curitiba: Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, 2020. Disponível em: https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2021-07/instrumento_de_estratificacao_de_risco_em_saude_mental.pdf. Acesso em: 11 nov 2024.

WEINTRAUB, ACAM. Demanda em Saúde Mental: uma proposta para Classificação de Risco em Saúde Mental. Brasília: Fundação Oswaldo Cruz, 2022. Disponível em: https://www.fiocruzbrasil.fiocruz.br/wp-content/uploads/2022/07/Cartilha-03_Curso-Saude-Mental-Fiocruz_Modulo-3_.pdf. Acesso em: 11 nov 2024.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes técnico-operacionais para a execução das ações de articulação intrasetorial, intersetorial e de apoio matricial desenvolvidas pelo Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSiII), assegurando a integração entre os diversos pontos da Rede de Atenção à Saúde (RAS), da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e das demais políticas públicas, visando à integralidade do cuidado, à proteção integral da criança e do adolescente, ao fortalecimento da responsabilização entre os serviços e à efetivação dos Projetos Terapêuticos Singulares (PTS).

As ações serão desenvolvidas em consonância com os princípios da Reforma Psiquiátrica Brasileira, da Clínica Ampliada, da Atenção Psicossocial Territorial, da Intersetorialidade, da Integralidade e da Proteção Integral previstos na legislação vigente.

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução das ações de articulação:

- Gerente Técnico-Administrativo do CAPSiII;
- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Demais profissionais da equipe multiprofissional.

São corresponsáveis pelas ações:

Rede Intrasetorial (Saúde)

- Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- Estratégias Saúde da Família (ESF);
- CAPS Adulto;
- CAPS AD;
- Unidades Pré-Hospitalares (UPH);
- Unidade de Pronto Atendimento (UPA);

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- SAMU;
- Ambulatórios Especializados;
- Hospitais Gerais;
- Serviços Hospitalares de Saúde Mental;
- Vigilância em Saúde;
- Farmácia Municipal;
- Unidade de Acolhimento Infantojuvenil;
- demais serviços da RAS e da RAPS.

Rede Intersetorial

- Escolas Municipais e Estaduais;
- Secretaria Municipal da Educação;
- CRAS;
- CREAS;
- Conselho Tutelar;
- Vara da Infância e Juventude;
- Ministério Público;
- Defensoria Pública;
- Poder Judiciário;
- Serviços de Acolhimento Institucional;
- Organizações da Sociedade Civil;
- Secretarias Municipais de Cultura, Esporte, Cidadania e Assistência Social;
- Programas de Aprendizagem e Inclusão Social;
- demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

3. FLUXOS

3.1 Fluxo das Ações Intrasetoriais

Identificação da necessidade clínica ou assistencial



Discussão do caso pela equipe multiprofissional



Definição da necessidade de articulação com outro ponto da RAPS/RAS

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSiII
	Emissão: agosto/2026



Contato institucional (telefone, e-mail institucional ou sistema oficial)



Reunião técnica, interconsulta, matriciamento ou atendimento compartilhado



Definição conjunta das responsabilidades



Atualização do Projeto Terapêutico Singular (PTS)



Registro em prontuário e instrumento institucional



Monitoramento compartilhado.

3.2 Fluxo das Ações Intersetoriais

Identificação de necessidade social, educacional, jurídica ou de proteção



Discussão multidisciplinar



Definição dos parceiros necessários



Articulação institucional

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSiII
	Emissão: agosto/2026



Reunião de Rede



Construção compartilhada das estratégias de cuidado e proteção



Definição das responsabilidades entre os serviços



Atualização do Projeto Terapêutico Singular



Registro das ações



Reavaliação periódica.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

Para execução das atividades serão utilizados:

- prontuário eletrônico ou físico;
- Formulário institucional do Projeto Terapêutico Singular;
- Plano Individual de Atendimento (quando aplicável);
- protocolos assistenciais;
- instrumentos de referência e contrarreferência (quando aplicável);
- pareceres técnicos (quando aplicável);
- relatórios clínicos/informativos (quando aplicável);
- Atas e listas de presença;
- computador;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSIII
	Emissão: agosto/2026

- telefone institucional;
- e-mail institucional;
- plataformas de videoconferência institucional;
- veículo institucional (quando disponível);
- materiais de apoio para educação permanente.

Métodos

As ações serão desenvolvidas por meio de:

Articulação Intrasetorial

- discussão compartilhada de casos;
- ações educativas (quando aplicável);
- interconsultas;
- atendimentos compartilhados;
- visitas técnicas;
- visitas/atendimentos domiciliares conjuntos;
- construção conjunta do PTS;
- referência e contrarreferência;
- reuniões clínicas;
- apoio matricial.

Articulação Intersectorial

- reuniões de rede;
- discussão de caso;
- ações educativas (quando aplicável);
- construção de estratégias de cuidado e proteção;
- elaboração conjunta de planos de cuidado;
- articulação com serviços socioassistenciais;
- ações voltadas à garantia de direitos;
- fortalecimento da inclusão social;
- ações culturais, esportivas e comunitárias.

Todas as ações deverão ser registradas em ata e lista de presença e em prontuário quando houver usuário vinculado, contendo:

- data;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSIII
	Emissão: agosto/2026

- serviço participante;
- profissionais envolvidos;
- casos discutidos;
- encaminhamentos (quando aplicável);
- responsabilidades pactuadas.

5. HORÁRIOS

As ações ocorrerão durante o funcionamento regular do CAPSIII:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

A carga horária será organizada conforme cronograma institucional, demanda assistencial e PTS dos usuários.

7. AMBIENTES PARA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

Ambientes internos

- Sala de reunião técnica;
- Salas multiprofissionais;
- Espaços de convivência.

Ambientes externos

As ações poderão ocorrer em qualquer equipamento integrante da Rede de Atenção à Saúde, Rede de Atenção Psicossocial ou Rede Intersetorial.

Disposições Finais

As ações de articulação intrasetorial e intersetorial constituem atividades permanentes e estratégicas do CAPSIII, integrando o processo de cuidado e o Projeto Terapêutico Singular (PTS). Devem ser desenvolvidas de forma interdisciplinar, territorializada e compartilhada, fortalecendo a corresponsabilização entre os serviços,

	Procedimento Operacional Padrão
	ARTICULAÇÃO INTRA E INTERSETORIAL – CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

qualificando os fluxos assistenciais e ampliando a resolutividade da Rede de Atenção Psicossocial.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 20 set. 1990.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 9 abr. 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 336, de 19 de fevereiro de 2002. Estabelece as modalidades dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Portaria SAS/MS nº 854, de 22 de agosto de 2012. Altera procedimentos relacionados aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

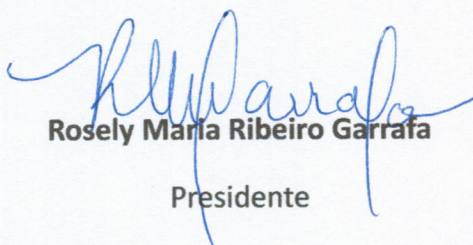
BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Caderno de Atenção Básica nº 34 – Saúde Mental. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa et al. Tratado de Saúde Coletiva. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2017.

CUNHA, Gustavo Tenório. A construção da Clínica Ampliada na Atenção Básica. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

AMARANTE, Paulo. Saúde Mental e Atenção Psicossocial. 5. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiI
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes técnico-operacionais para o processo de inserção, acompanhamento, reavaliação, contrarreferência e encerramento da atenção às crianças e adolescentes atendidos no Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSiI), assegurando cuidado integral, longitudinal, interdisciplinar, territorializado e centrado nas necessidades biopsicossociais dos usuários.

O procedimento tem por finalidade garantir que todo o percurso assistencial seja desenvolvido de forma humanizada, baseada nos princípios da Reforma Psiquiátrica Brasileira, da Clínica Ampliada, da Atenção Psicossocial, da Integralidade do SUS, da Ambientoterapia e da corresponsabilização entre equipe multiprofissional, usuário, família e Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

O acompanhamento caracteriza-se como processo terapêutico transitório, com intensidade variável conforme a necessidade clínica, psicossocial e familiar, sendo permanentemente orientado pelo Projeto Terapêutico Singular (PTS).

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução deste procedimento:

- Gerente Técnico- Administrativo;
- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Equipe Administrativa (recepção e agendamento);

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- Demais profissionais integrantes da equipe multiprofissional.

Participam ainda do processo:

- usuário;
- familiares ou responsáveis legais;

3. FLUXOS

Fluxo Assistencial do Usuário no CAPSi II

Etapa 1 – Entrada no Serviço

O acesso poderá ocorrer por:

- demanda espontânea;
- encaminhamento pela Atenção Primária;
- serviços da RAPS;
- serviços hospitalares;
- UPA/UPH;
- Conselho Tutelar;
- Poder Judiciário;
- escolas;
- CREAS/CRAS;
- demais serviços da rede.



Etapa 2 – Acolhimento

Realização de acolhimento qualificado por profissional habilitado, compreendendo:

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- escuta inicial;
- identificação da demanda;
- avaliação preliminar;
- classificação da necessidade assistencial;
- identificação de situações de crise ou risco.



Etapas 3 – Avaliação Multiprofissional

Realização de avaliação interdisciplinar contemplando:

- aspectos clínicos;
- desenvolvimento infantil;
- funcionamento psíquico;
- dinâmica familiar;
- inserção escolar;
- contexto social;
- território;
- fatores de risco e proteção;
- rede de apoio.



Etapas 4 – Definição da Elegibilidade

Após discussão multiprofissional, serão definidas as seguintes possibilidades:

Usuário elegível



Inserção no CAPSi

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiI
	Emissão: agosto/2026



Construção do Projeto Terapêutico Singular (PTS)



Definição da modalidade assistencial:

- Intensiva;
- Semi-intensiva;
- Não intensiva.

Usuário não elegível



Orientação ao usuário e responsável



Contrarreferência qualificada



Articulação com outro serviço da rede.

Etapas 5 – Acompanhamento Terapêutico (casos elegíveis)

Execução das ações previstas no Projeto Terapêutico Singular.

As modalidades poderão incluir:

- atendimento individual;
- atendimento familiar;
- grupos terapêuticos;
- oficinas;
- acolhimento diurno;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- acompanhamento medicamentoso;
- visitas domiciliares;
- ações territoriais;
- matriciamento;
- articulação intersetorial;
- atendimento compartilhado.



Etapa 6 – Reavaliação

O Projeto Terapêutico Singular será periodicamente reavaliado considerando:

- evolução clínica;
- desenvolvimento funcional;
- participação familiar;
- inserção escolar;
- autonomia;
- inclusão social;
- necessidade de alteração da intensidade do cuidado.



Etapa 7 – Alta Terapêutica

A alta será planejada quando:

- os objetivos terapêuticos forem alcançados;
- houver redução da necessidade de cuidado especializado;
- existir possibilidade de acompanhamento em outro ponto da Rede.

Será realizada:

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- orientação ao usuário e família;
- elaboração de relatório quando necessário;
- encaminhamento;
- contrarreferência;
- registro em prontuário.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

- Prontuário eletrônico ou físico;
- Ficha cadastral (preenchimento administrativo);
- Formulário institucional do Projeto Terapêutico Singular;
- Protocolos assistenciais;
- Formulário de referência e contrarreferência;
- Relatórios clínicos/informativos;
- Computador;
- Sistema informatizado;
- Telefone institucional;
- E-mail institucional;
- Material para atividades terapêuticas.

Métodos

O processo assistencial será desenvolvido por meio das seguintes etapas:

- ***Acolhimento qualificado***

Escuta inicial, identificação das necessidades e avaliação da urgência.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- ***Avaliação multiprofissional***

Avaliação multidisciplinar fundamentada no modelo biopsicossocial.

- ***Definição da elegibilidade***

Discussão técnica baseada nos critérios clínicos estabelecidos para atendimento no CAPSiII.

- ***Construção compartilhada do Projeto Terapêutico Singular***

Participação da equipe multiprofissional, usuário e família na definição dos objetivos terapêuticos.

- ***Definição da intensidade do cuidado***

A intensidade será classificada como:

- Intensiva;
- Semi-intensiva;
- Não intensiva.

A classificação poderá ser modificada durante todo o acompanhamento.

- ***Execução das ações terapêuticas***

Conforme o PTS, poderão ser desenvolvidas:

- Consultas clínicas;
- atendimentos terapêuticos individuais;
- atendimentos Terapêuticos grupais;
- atendimentos em Oficinas Terapêuticas;
- Atendimento familiar;
- Atendimento em situação de crise;
- Acolhimento diurno;
- atendimentos/visitas domiciliares;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- Ações territoriais;
- Articulação intra e intersetorial;
- Apoio matricial.

- **Monitoramento**

O acompanhamento será realizado mediante:

- evolução em prontuário;
- reuniões técnicas;
- revisão do PTS;
- discussão multiprofissional.

- **Contrarreferência**

Quando não houver indicação para permanência no CAPSi, será realizado encaminhamento qualificado para outro serviço da rede, garantindo continuidade do cuidado.

- **Alta Terapêutica**

Será planejada e compartilhada com usuário, família e rede assistencial.

5. HORÁRIOS

O processo de acolhimento, avaliação e acompanhamento será realizado durante o horário de funcionamento do CAPSiII:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

Os atendimentos ocorrerão mediante:

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSIII
	Emissão: agosto/2026

- agenda programada;
- demanda espontânea;

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Variável, conforme demanda assistencial e PTS.

7. AMBIENTES PARA EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES

Ambientes internos

As atividades poderão ocorrer em:

- recepção;
- salas multiprofissionais;
- sala de enfermagem;
- espaços de convivência.

Ambientes externos (em situação de acompanhamento)

As ações territoriais poderão ser desenvolvidas em:

- domicílio do usuário;
- escolas;
- UBS;
- CAPS;
- hospitais;
- UPA;
- UPH;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSII
	Emissão: agosto/2026

- equipamentos da Assistência Social;
- equipamentos culturais;
- equipamentos esportivos;
- equipamentos comunitários;
- espaços públicos do território;
- demais serviços da Rede de Atenção Psicossocial e Rede de Proteção.

Disposições Finais

O acompanhamento no CAPSII será orientado pelo **Projeto Terapêutico Singular (PTS)**, construído de forma compartilhada entre equipe multiprofissional, usuário, família e rede de cuidado. A inserção no serviço observará critérios técnicos e clínicos compatíveis com a missão do CAPSII, assegurando acesso qualificado, cuidado integral, acompanhamento longitudinal e articulação permanente com a Rede de Atenção Psicossocial e a rede intersetorial.

A modalidade de acompanhamento (intensiva, semi-intensiva ou não intensiva) será definida e revisada conforme a evolução clínica, funcional e psicossocial do usuário. Nos casos em que não houver indicação de permanência no serviço, será realizada **contrarreferência qualificada**, garantindo a continuidade do cuidado no ponto de atenção mais adequado.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 9 abr. 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 336, de 19 de fevereiro de 2002. Estabelece as modalidades dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

	Procedimento Operacional Padrão
	INSERÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE USUÁRIOS EM CAPSiI
	Emissão: agosto/2026

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Portaria SAS/MS nº 854, de 22 de agosto de 2012. Altera procedimentos relacionados aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Clínica Ampliada e Compartilhada. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde Mental. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. (Cadernos de Atenção Básica, n. 34).

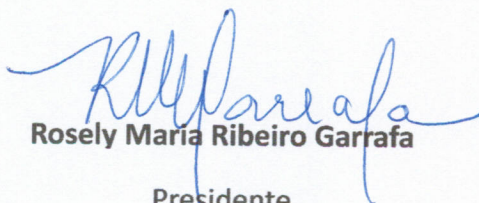
AMARANTE, Paulo. Saúde Mental e Atenção Psicossocial. 5. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021.

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. Um método para análise e cogestão de coletivos. 5. ed. São Paulo: Hucitec, 2015.

CUNHA, Gustavo Tenório. A construção da Clínica Ampliada na Atenção Básica. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

YASUI, Silvio. Rupturas e Encontros: desafios da Reforma Psiquiátrica Brasileira. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2010.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Estabelecer o fluxo operacional para elaboração, implementação, monitoramento, avaliação e revisão do Projeto Terapêutico Singular (PTS) dos usuários acompanhados pelo Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi II), garantindo cuidado integral, interdisciplinar, territorializado e centrado nas necessidades biopsicossociais da criança ou adolescente.

O PTS constitui o principal instrumento organizador do cuidado, fundamentado nos princípios da Reforma Psiquiátrica Brasileira, da Clínica Ampliada, da Ambientoterapia, da Atenção Psicossocial e da corresponsabilização entre equipe multiprofissional, usuário, família e Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO

São responsáveis pela elaboração, execução, acompanhamento e atualização do Projeto Terapêutico Singular:

- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Gerente Técnica-Administrativo;
- Demais profissionais integrantes da equipe multiprofissional.

Participam ainda da construção do PTS:

- usuário;
- familiares ou responsáveis;
- serviços da Rede de Atenção Psicossocial;
- equipamentos da rede intersetorial (Educação, Assistência Social, Justiça, Conselho Tutelar e demais parceiros, quando pertinente).

3. FLUXOS

Etapa 1 – Acolhimento

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: prorintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

Realização do acolhimento por demanda espontânea ou referenciada, com escuta qualificada, identificação das necessidades imediatas, avaliação de risco e definição da modalidade inicial de cuidado.



Etapa 2 – Avaliação Diagnóstica Multidisciplinar

A equipe multiprofissional realiza avaliação biopsicossocial contemplando:

- aspectos clínicos;
- desenvolvimento neuropsicomotor;
- saúde mental;
- funcionamento familiar;
- contexto escolar;
- vulnerabilidades sociais;
- rede de apoio;
- território;
- fatores de risco e proteção.



Etapa 3 – Construção do Projeto Terapêutico Singular

Realização de discussão multidisciplinar para definição do PTS juntamente com usuário e família.

O plano deverá conter:

- diagnóstico situacional;
- objetivos terapêuticos;
- metas de curto, médio e longo prazo;
- modalidades terapêuticas;
- frequência dos atendimentos;
- profissionais responsáveis;
- articulação com a rede;
- reavaliação periódica.



Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

Etapa 4 – Implementação

Execução das ações previstas no PTS.

Entre elas poderão estar:

- acolhimento diurno;
- atendimento individual;
- atendimento familiar;
- grupos terapêuticos;
- oficinas terapêuticas;
- visitas/atendimentos domiciliares;
- ações territoriais;
- matriciamento;
- atendimento em crise;
- acompanhamento medicamentoso;
- articulação intra e intersetorial.



Etapa 5 – Monitoramento

Avaliação contínua durante:

- atendimentos;
- reuniões técnicas;
- discussão de casos;
- supervisões clínicas;
- evolução em prontuário.



Etapa 6 – Revisão do PTS

Realizada sempre que houver:

- mudança clínica;
- crise;
- alteração familiar;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

- alteração escolar;
- mudança social;
- necessidade de intensificação ou redução do cuidado;
- preparação para alta.



Etapa 7 – Alta Terapêutica

Após avaliação multiprofissional, quando alcançados os objetivos terapêuticos e/ou definida continuidade do cuidado em outro ponto da Rede de Atenção Psicossocial.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

- Prontuário eletrônico ou físico padronizado pela Secretaria Municipal de Saúde;
- Formulário institucional do Projeto Terapêutico Singular;
- Avaliação multiprofissional;
- Protocolos clínicos institucionais;
- Escalas de avaliação quando indicadas;
- Sistema informatizado de registros;

Método

A construção do Projeto Terapêutico Singular ocorrerá mediante metodologia interdisciplinar e participativa, fundamentada na Clínica Ampliada e na Ambientoterapia, envolvendo:

- acolhimento qualificado;
- avaliação multidisciplinar;
- discussão em equipe;
- participação ativa do usuário;
- participação da família;
- pactuação de metas;
- definição compartilhada das responsabilidades;
- monitoramento sistemático;
- revisão periódica.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

Todas as informações deverão ser registradas no prontuário institucional, assegurando rastreabilidade, continuidade assistencial e comunicação entre os profissionais.

5. HORÁRIOS

A elaboração do Projeto Terapêutico Singular ocorrerá durante todo o período de permanência do usuário na atenção psicossocial.

As revisões ocorrerão:

- durante as reuniões técnicas da equipe;
- após intercorrências clínicas;
- nas mudanças da modalidade assistencial;
- antes da alta terapêutica;
- sempre que houver necessidade clínica.

Os atendimentos previstos no PTS seguirão o horário de funcionamento do CAPSi II:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

A carga horária destinada à construção e acompanhamento do Projeto Terapêutico Singular será distribuída conforme necessidade clínica de cada usuário.

As reuniões de equipe para monitoramento dos Projetos Terapêuticos Singulares ocorrerão, preferencialmente, semanalmente, conforme cronograma institucional.

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

7. AMBIENTES

As atividades relacionadas ao Projeto Terapêutico Singular poderão ocorrer nos seguintes espaços:

Ambientes internos

- Salas multiprofissionais;
- Sala de enfermagem;
- Sala de reuniões técnicas;
- Salas de grupos terapêuticos;
- Oficinas terapêuticas;
- Espaços de convivência;

Ambientes externos

- Domicílio do usuário;
- Escolas;
- Serviços da Rede de Atenção Psicossocial;
- Equipamentos da Assistência Social;
- Espaços comunitários;
- Equipamentos esportivos e culturais do território;
- Outros Serviços da rede intersetorial.

Disposições finais

O Projeto Terapêutico Singular constitui instrumento obrigatório para todos os usuários em acompanhamento no CAPSIII, devendo ser elaborado, registrado, monitorado e revisado de forma sistemática pela equipe multiprofissional. Sua execução observará os princípios da integralidade, equidade, territorialidade, interdisciplinaridade, participação do usuário e da família, promoção da autonomia e garantia da continuidade do cuidado, em conformidade com as diretrizes da Rede de Atenção Psicossocial e da Política Nacional de Saúde Mental.

	Procedimento Operacional Padrão
	CONSTRUÇÃO DE PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)
	Emissão: agosto/2026

8. REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde Mental no SUS: os Centros de Atenção Psicossocial. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Caminhos para uma Política de Saúde Mental Infantojuvenil. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Clínica Ampliada, Equipe de Referência e Projeto Terapêutico Singular. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2007. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

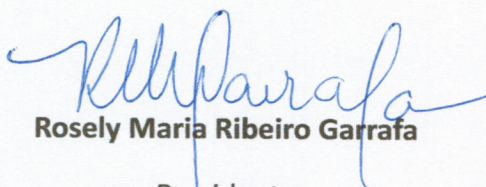
BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 26 dez. 2011.

CAMPOS, G. W. S.; AMARAL, M. A. A clínica ampliada e compartilhada, a gestão democrática e redes de atenção como referenciais teórico-operacionais para a reforma do hospital. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, p. 849–859, 2007.

MERHY, E. E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 35, n. 1, p. 103–109, 2001.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Padronizar o acolhimento, avaliação, manejo e encaminhamento de crianças e adolescentes em situação de crise em saúde mental atendidos pelo CAPSi, garantindo cuidado humanizado, integral, seguro e articulado com a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do município de Sorocaba.

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução das ações de articulação:

- Gerente Técnico-Administrativo do CAPSiII;
- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Residentes e estagiários supervisionados;
- Demais profissionais da equipe multiprofissional.

3. FLUXOS

Chegada espontânea



Recepção comunica imediatamente profissional de referência.



Acolhimento imediato.



Avaliação inicial de risco.



Definição do grau de gravidade.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE EM CAPSIII
	Emissão: agosto/2026



Intervenção.



Reavaliação.



Conduta.



Alta da crise ou encaminhamento.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Prontuário físico ou eletrônico para registro, equipamento para monitoramento de sinais vitais, medicamento psicotrópico de emergência, maca, telefone institucional para contato com familiares e articulação com Serviços de Urgência e Emergência ou Órgãos reguladores, sala de enfermagem ou sala de manejo a crise (espaço acolhedor, sem objetos representativos de risco, com tatame e almofadas ou puffs).

Descrição

- Identificação da crise

Considera-se crise toda situação em que ocorre ruptura importante do equilíbrio emocional, comportamental ou psíquico da criança ou adolescente, gerando sofrimento intenso e necessidade de intervenção imediata, tais como agitação psicomotora, heteroagressividade, autoagressividade, tentativa de suicídio, ideação suicida com planejamento, surto psicótico, intenso descontrole emocional, intoxicação associada, fuga ou desorganização comportamental importante.

- Princípios do manejo
 - ✓ acolhimento
 - ✓ escuta qualificada e comunicação não agressiva
 - ✓ segurança do ambiente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- ✓ isolamento terapêutico (local reservado, evitando exposição)
- ✓ menor contenção possível
- ✓ estratificação de risco
- ✓ avaliação clínica e psiquiátrica
- ✓ proteção da criança/adolescente
- ✓ preservação da dignidade
- ✓ participação da família
- ✓ cuidado em liberdade sempre que possível
- ✓ direcionamentos ou encaminhamentos

- Classificação da crise

a) Leve: sofrimento importante, sem risco imediato, aceita diálogo

Conduta: acolhimento, escuta, intervenção breve e permanência em observação

b) Moderada: agitação, impulsividade, risco moderado

Conduta: atendimento multiprofissional, permanência acolhimento diurno, avaliação médica

c) Grave: tentativa de suicídio, psicose grave, agressividade intensa, risco iminente

Conduta: atendimento multiprofissional e maior número de envolvidos na equipe, avaliação psiquiátrica imediata, suporte clínico, possível encaminhamento para urgência

Em todas as situações o atendimento familiar para acolhimento, orientação e compartilhamento das condutas se faz necessário.

Manejo medicamentoso ocorrerá somente mediante avaliação médica e contenção física em caráter excepcional (risco iminente de morte ou risco grave a terceiros)

- Critérios para encaminhamento hospitalar

- ✓ tentativa de suicídio grave e sem vigilância adequada no contexto familiar
- ✓ intoxicação
- ✓ rebaixamento de consciência

	Procedimento Operacional Padrão
	ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- ✓ psicose grave
- ✓ agressividade incontrolável
- ✓ necessidade de contenção prolongada
- ✓ risco elevado não manejável no CAPSi

- Registro

Todas as ações deverão ser registradas em prontuário e deverão conter motivo da crise, avaliação, profissionais envolvidos, condutas, medicamentos (se prescritos), encaminhamentos (evolução, cópia de formulários de encaminhamento e cópia de formulário de Notificação de violência autoprovocada, quando houver), ações com familiares, período de permanência e evolução clínica.

- Pós-crise

- ✓ reunião da equipe
- ✓ atualização do PTS
- ✓ contato com a família (monitoramento)
- ✓ visita domiciliar (quando indicada)
- ✓ articulação com Rede
- ✓ agendamento de retorno em até 7 dias, conforme avaliação clínica

5. HORÁRIOS

As ações ocorrerão durante o funcionamento regular do CAPSiII:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Variável, conforme demanda assistencial.

7. AMBIENTES PARA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

- Sala de Enfermagem;

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: prorreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ATENÇÃO ÀS SITUAÇÕES DE CRISE EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- Salas multiprofissionais, preferencialmente, um espaço acolhedor, sem objetos representativos de risco, com tatame e almofadas ou puffs;
- Sala adaptada para manejo das situações de crise.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. *Atenção psicossocial a crianças e adolescentes no SUS: tecendo redes para garantir direitos*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). Resolução CFM nº 2.217, de 27 de setembro de 2018. Aprova o Código de Ética Médica. Brasília, DF: CFM, 2019.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Resolução COFEN nº 736, de 17 de janeiro de 2024. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) e a implementação do Processo de Enfermagem em todos os ambientes onde ocorre o cuidado profissional de enfermagem.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Prevenção do suicídio: um recurso para profissionais da saúde*. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Especializada à Saúde. *Guia de Atenção à Crise em Saúde Mental*. Brasília, DF: Ministério da Saúde.

AMARANTE, Paulo. *Saúde mental e atenção psicossocial*. 5. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2021.

DELGADO, Pedro Gabriel Godinho. *Reforma psiquiátrica e política de saúde mental no Brasil*. Rio de Janeiro: Fiocruz, diversas edições

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Padronizar o fluxo de referência e contrarreferência de crianças e adolescentes atendidos pelo Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi II), estabelecendo diretrizes para o recebimento, avaliação, definição do ponto de atenção mais adequado, articulação intersetorial e continuidade do cuidado na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), garantindo atendimento humanizado, integral, territorializado e em conformidade com os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS).

O presente procedimento visa assegurar que todos os encaminhamentos recebidos sejam avaliados de forma técnica e interdisciplinar, promovendo a vinculação do usuário ao serviço mais adequado às suas necessidades, fortalecendo a corresponsabilização entre os pontos de atenção da rede e qualificando os processos de comunicação entre os serviços.

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução das atividades relacionadas ao processo de referência e contrarreferência:

- Gerente Técnico-Administrativo;
- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Equipe Administrativa (Recepção e Secretaria);
- Residentes e estagiários supervisionados;
- Demais profissionais da equipe multiprofissional.

Compete ao Gerente Técnico-Administrativo

- Supervisionar o fluxo de referência e contrarreferência;
- Garantir o cumprimento deste POP;
- Favorecer a articulação entre os serviços da RAPS e da rede intersetorial;
- Monitorar os indicadores relacionados aos encaminhamentos realizados.

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

Compete à Recepção/Secretaria

- Receber e registrar os encaminhamentos;
- Abrir ou localizar prontuários;
- Registrar os documentos recebidos;
- Encaminhar o usuário para acolhimento inicial;
- Arquivar documentos de referência e contrarreferência.

Compete à Equipe Multiprofissional

- Realizar acolhimento inicial;
- Avaliar a elegibilidade do usuário;
- Discutir os casos em equipe quando necessário;
- Elaborar o Projeto Terapêutico Singular (PTS), quando indicado;
- Elaborar documentos de referência e contrarreferência;
- Promover a articulação com os demais serviços da rede;
- Registrar todas as condutas em prontuário.

3. FLUXOS

Origem do encaminhamento:

(UBS / ESF / UPA / Hospital Geral / CAPS / Assistência Social / Conselho Tutelar / Poder Judiciário / Instituições de Acolhimento Transitório / Demanda espontânea)



Recepção administrativa



Registro do encaminhamento



Abertura ou localização do prontuário



	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

Acolhimento inicial



Avaliação multidisciplinar e de risco psicossocial



Discussão de caso



Avaliação de elegibilidade para acompanhamento no CAPSi



Usuário elegível



Construção do Projeto Terapêutico Singular (PTS)



Acompanhamento longitudinal

ou

Usuário não elegível



Orientação aos responsáveis



Contrarreferência ao serviço mais adequado



	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

Articulação com a Rede



Registro e encerramento administrativo



Monitoramento dos casos prioritários (quando indicado)

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

- Prontuário físico/eletrônico;
- Sistema informatizado institucional;
- Ficha cadastral;
- Formulários de Projeto Terapêutico Singular (PTS);
- Formulário institucional de referência e contrarreferência;
- Telefone institucional;
- Correio eletrônico institucional;
- Computador;
- Impressora;
- Materiais de escritório.

Método

Recebimento da referência

O CAPSII funcionará em regime de portas abertas e receberá encaminhamentos provenientes da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e da rede intersetorial, incluindo:

- Atenção Primária à Saúde;
- Unidades Básicas de Saúde;
- Estratégia Saúde da Família;
- Unidades de Pronto Atendimento;
- Hospitais Gerais;
- CAPS;
- Serviços da Assistência Social;

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

- Conselho Tutelar;
- Poder Judiciário;
- Instituições de acolhimento;
- Demanda espontânea apresentada pelos responsáveis.

Todo encaminhamento deverá ser registrado em prontuário, contendo, sempre que possível:

- identificação do usuário;
- responsável legal;
- serviço de origem;
- profissional responsável;
- motivo do encaminhamento;
- histórico resumido;
- condutas previamente realizadas.

O recebimento do encaminhamento não caracteriza, por si só, admissão do usuário no CAPSiI.

Acolhimento e avaliação

Após o recebimento do encaminhamento deverão ser realizadas as seguintes etapas:

1. recepção administrativa;
2. abertura ou localização do prontuário;
3. registro do encaminhamento;
4. acolhimento inicial por profissional de nível superior;
5. avaliação de risco psicossocial;
6. identificação de situações de urgência;
7. definição da necessidade de avaliação multiprofissional;
8. discussão de caso, quando necessária;
9. definição da conduta assistencial.

Critérios para permanência no CAPSi

Permanecerão em acompanhamento crianças e adolescentes que apresentem:

- sofrimento psíquico intenso e persistente;

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

- transtornos mentais graves com prejuízo funcional significativo;
- necessidade de cuidado multiprofissional intensivo ou semi-intensivo;
- crises recorrentes;
- sofrimento relacionado ao uso de álcool e outras drogas com repercussão importante;
- situação suspeita ou confirmada de violência sexual;
- outras situações previstas no Protocolo Municipal de Estratificação.

Critérios para contrarreferência

Não permanecerão em acompanhamento usuários que apresentem predominantemente:

- dificuldades de aprendizagem sem sofrimento psíquico grave;
- demandas pedagógicas;
- alterações comportamentais isoladas;
- necessidade exclusiva de avaliação diagnóstica para fins escolares;
- condições passíveis de acompanhamento pela Atenção Primária.

Procedimentos para contrarreferência

Quando indicado outro ponto de atenção, deverão ser realizadas as seguintes etapas:

1. registro da avaliação em prontuário;
2. devolutiva aos responsáveis legais;
3. orientação sobre o serviço de destino;
4. elaboração do documento de contrarreferência;
5. contato com o serviço receptor nos casos prioritários;
6. encaminhamento formal;
7. registro do encerramento.

Articulação com a Rede

O profissional de referência deverá promover comunicação entre os serviços sempre que houver necessidade de:

- compartilhamento do cuidado;
- continuidade terapêutica;

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

- situações de vulnerabilidade social;
- violação de direitos;
- risco psicossocial elevado.

Monitoramento

Nos casos prioritários, a equipe deverá acompanhar a efetivação do acesso ao serviço de destino, registrando as ações realizadas até a confirmação da vinculação do usuário.

4.8 Tabela Operacional – Referência e Contrarreferência

Etapa	Responsável	Procedimento	Registro
Recebimento do encaminhamento	Recepção/Equipe Técnica	Receber guia, ofício, e-mail institucional ou demanda espontânea	Prontuário e cadastro
Acolhimento inicial	Profissional de nível superior	Escuta qualificada e avaliação inicial	Evolução e PTS
Avaliação de elegibilidade	Equipe multiprofissional	Avaliação técnica segundo critérios institucionais	Prontuário
Discussão de caso	Equipe multiprofissional	Definição compartilhada da conduta	Ata, prontuário e PTS
Contrarreferência	Profissional de referência	Elaboração da devolutiva técnica	Documento anexado ao prontuário
Articulação com a Rede	Profissional de referência	Contato com serviço de destino	Registro em prontuário
Encerramento	Equipe de referência	Finalização do acompanhamento	Registro de alta
Monitoramento	Equipe de referência	Verificação da vinculação à rede	Instrumentos institucionais

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

Indicações de Contrarreferência

Situação Identificada	Serviço de Destino
Questões de puericultura e desenvolvimento	UBS/ESF
Dificuldades de aprendizagem sem sofrimento mental grave	Escola e Atenção Primária
Necessidade de neuropediatria ou outra especialidade	Atenção Especializada
Vulnerabilidade social	CRAS
Violação de direitos	CREAS e Conselho Tutelar
Casos estabilizados	UBS/ESF com matriciamento do CAPSi
Necessidade de reavaliação futura	UBS/ESF, com possibilidade de nova referência ao CAPSi

5. HORÁRIOS

As ações de referência e contrarreferência ocorrerão durante todo o horário de funcionamento do CAPSiII:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

Os contatos interinstitucionais poderão ser realizados conforme o horário de funcionamento dos serviços parceiros.

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Atividade contínua e permanente, realizada conforme demanda assistencial, integrada às atividades clínicas e administrativas da equipe multiprofissional.

7. AMBIENTE PARA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

As atividades serão desenvolvidas nos seguintes ambientes:

- Recepção;
- Salas multiprofissionais;

	Procedimento Operacional Padrão
	ROTINAS DE ARTICULAÇÃO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA NA RAPS
	Emissão: agosto/2026

- Arquivo de prontuários;
- Demais dependências do CAPSIII.

A articulação com a Rede poderá ocorrer por telefone institucional, correio eletrônico institucional, reuniões presenciais, matriciamentos, visitas técnicas e demais dispositivos de comunicação entre os serviços.

8. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 26 dez. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das normas sobre as Redes do Sistema Único de Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

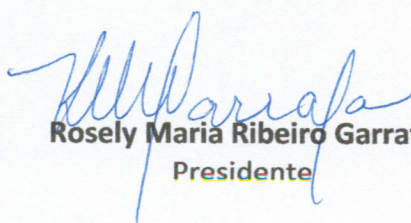
BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. *Saúde mental no SUS: os Centros de Atenção Psicossocial*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. *Atenção psicossocial a crianças e adolescentes no SUS: tecendo redes para garantir direitos*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. *HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Cadernos de Atenção Básica: Saúde Mental*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNÍCIPES
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Padronizar o processo de recepção, identificação, cadastro, orientação inicial e organização documental dos usuários que acessam os Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi II), assegurando acolhimento humanizado, acesso oportuno aos serviços, organização dos registros assistenciais e administrativos, bem como a adequada comunicação entre usuários, familiares e equipe multiprofissional.

Este procedimento visa garantir que todo munícipe seja recebido com respeito, cordialidade, privacidade e equidade, independentemente da forma de acesso ao serviço, favorecendo a continuidade do cuidado, a rastreabilidade das informações, a segurança documental e o adequado direcionamento dos usuários, conforme os fluxos da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela execução das atividades:

- Gerente Técnico-Administrativo do CAPSi II;
- Colaborador da Secretaria/Recepção;
- Equipe multiprofissional do CAPSiII, quando acionada;
- Demais colaboradores envolvidos nos processos administrativos.

Compete ao Gerente Técnico-Administrativo

- Supervisionar o funcionamento da recepção;
- Garantir o cumprimento deste Procedimento Operacional Padrão;
- Assegurar a atualização dos documentos institucionais;
- Monitorar os processos de cadastro, arquivamento e controle documental;
- Orientar a equipe administrativa quanto aos fluxos institucionais.

Compete ao colaborador da Secretaria/Recepção

- Recepcionar usuários e familiares de forma humanizada;
- Identificar a demanda apresentada;
- Prestar informações institucionais;
- Realizar o cadastro administrativo;
- Organizar, montar, arquivar e desmontar prontuários físicos, se aplicável;
- Inserir e atualizar dados nos sistemas institucionais;
- Receber, organizar e arquivar documentos entregues pelos familiares;
- Emitir declarações administrativas quando autorizadas;

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNICÍPIES
	Emissão: agosto/2026

- Receber, encaminhar e responder e-mails administrativos;
- Realizar contatos telefônicos para confirmação de consultas, acolhimentos e demais agendamentos definidos pela equipe;
- Organizar formulários, impressos e materiais administrativos utilizados pela equipe.

Compete à equipe multiprofissional

- Assumir as demandas técnicas encaminhadas pela recepção;
- Realizar acolhimento e avaliação quando indicado;
- Orientar a secretaria sobre necessidades específicas relacionadas ao acompanhamento do usuário.

3. FLUXO

Usuário acessa o CAPSill (presencialmente, telefone ou e-mail)



Recepção identifica a demanda



Orientação inicial



Realização ou atualização do cadastro quando presencial



Registro no sistema institucional



Organização do prontuário



Encaminhamento para acolhimento ou setor responsável



	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNICÍPIES
	Emissão: agosto/2026

Atualização permanente da documentação

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

- Computador com acesso aos sistemas institucionais;
- Sistemas utilizados pelo município;
- Impressora;
- Telefone institucional;
- Endereço eletrônico institucional;
- Webcam para fotografia do usuário;
- Prontuários físicos/eletrônicos;
- Arquivos para armazenamento de prontuários físicos;
- Ficha cadastral;
- Formulários institucionais;
- Materiais de escritório;
- Mesas, cadeiras e mobiliário administrativo.

Método

Recepção do usuário

A recepção constitui o primeiro contato do usuário com o serviço e deverá ocorrer de forma acolhedora, respeitosa, ética e livre de discriminação.

O profissional da Secretaria deverá:

- identificar-se ao usuário;
- escutar a demanda apresentada;
- oferecer informações claras e acessíveis;
- preservar a privacidade durante todo o atendimento;
- observar situações que demandem atendimento prioritário, comunicando imediatamente a equipe técnica.

Atendimento presencial

Durante o atendimento presencial deverão ser fornecidas orientações sobre:

- funcionamento do CAPSi II;

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNICÍPIES
	Emissão: agosto/2026

- horário de atendimento;
- critérios de atendimento;
- territorialização;
- localização de outros serviços quando necessário;
- fluxos internos do serviço;
- acessibilidade da unidade;
- utilização dos espaços comuns.

Quando a demanda apresentada pelo munícipe envolver questões assistenciais, clínicas ou terapêuticas, o mesmo deverá ser encaminhado ao profissional de referência ou à equipe técnica responsável.

Atendimento telefônico

O atendimento telefônico deverá ocorrer com identificação da unidade e do servidor.

Poderão ser fornecidas informações administrativas, tais como:

- horário de funcionamento;
- confirmação de consultas;
- datas de grupos;
- informações previamente autorizadas pela equipe técnica;
- orientações gerais sobre o serviço.

Demandas assistenciais deverão ser encaminhadas ao profissional responsável.

Atendimento por correio eletrônico

Os e-mails institucionais deverão ser consultados diariamente.

Quando possível, as respostas serão realizadas pela Secretaria.

Demandas técnicas serão encaminhadas ao Gerente Técnico-Administrativo ou ao profissional competente.

Cadastro do usuário

O cadastro deverá ser realizado preferencialmente mediante apresentação de documento oficial de identificação.

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNÍCIPES
	Emissão: agosto/2026

Sempre que possível deverão ser registrados:

- nome completo e nome social;
- filiação;
- responsável legal;
- data de nascimento;
- CPF;
- Cartão Nacional de Saúde;
- documento de identificação;
- endereço;
- telefones;
- escola;
- ano e período escolar;
- raça/cor (autodeclarada);
- gênero;
- naturalidade;
- procedência;
- assinatura do responsável pelas informações;
- registro fotográfico institucional.

Na ausência de documentos, o cadastro poderá ser realizado com informações autodeclaradas, devendo a equipe orientar posteriormente sobre sua regularização.

Organização do prontuário

Após o acolhimento inicial, a Secretaria deverá organizar o prontuário físico/eletrônico.

Quando utilizado prontuário físico:

- documentos administrativos e relatórios deverão permanecer em repartição específica;
- folhas de evolução multiprofissional deverão permanecer preservadas, garantindo o sigilo profissional.

Na ocasião do desligamento do usuário, caberá à Secretaria proceder à desmontagem administrativa do prontuário físico, arquivamento e atualização dos registros institucionais.

Quando utilizado o prontuário eletrônico:

- todos os dados cadastrais e documentos emitidos e recebidos deverão ser digitalizados e anexados;

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNÍCIPES
	Emissão: agosto/2026

Atualização cadastral

Os dados cadastrais deverão ser revisados sempre que houver alterações informadas pelos responsáveis ou identificadas durante o acompanhamento.

Registros

Todas as atividades administrativas deverão ser registradas nos sistemas institucionais vigentes, garantindo rastreabilidade, segurança da informação e continuidade do cuidado.

5. HORÁRIOS

As atividades de recepção e cadastro ocorrerão durante todo o horário de funcionamento do CAPSi II:

Segunda-feira a sexta-feira

08h00 às 18h00

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Atividade contínua durante todo o funcionamento da unidade, conforme jornada contratual dos profissionais da Secretaria/Recepção.

7. AMBIENTE PARA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

As atividades serão realizadas preferencialmente:

- Recepção;
- Arquivo de prontuários físicos (SAME);

O ambiente deverá garantir:

- privacidade;
- acessibilidade;
- segurança da informação;
- organização documental;
- conforto aos usuários e acompanhantes;

	Procedimento Operacional Padrão
	PROCESSO DE TRABALHO DA RECEPÇÃO DE MUNÍCIPES
	Emissão: agosto/2026

- condições adequadas para atendimento humanizado.

8. REFERÊNCIAS

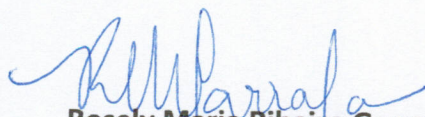
Instrução Normativa SES nº 10/2024, de 2 de dezembro de 2024 (publicada no Jornal do Município nº 3.610 em 5 de dezembro de 2024).

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 26 dez. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. *HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. *Atenção psicossocial a crianças e adolescentes no SUS: tecendo redes para garantir direitos*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

	Procedimento Operacional Padrão
	REUNIÃO MULTIDISCIPLINAR EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

1. OBJETIVO

Padronizar a organização, o planejamento, a execução e o registro das reuniões de equipe dos Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi II) geridos pela Associação Pró-Reintegração Social da Criança, garantindo espaços sistemáticos para planejamento assistencial, discussão multidisciplinar de casos, monitoramento dos Projetos Terapêuticos Singulares (PTS), alinhamento dos processos de trabalho, educação permanente e avaliação das ações desenvolvidas.

As reuniões de equipe constituem dispositivo fundamental para a qualificação da assistência, favorecendo a comunicação entre os profissionais, a integração das diferentes categorias, a tomada de decisão compartilhada e a oferta de cuidado integral, humanizado e territorializado aos usuários e suas famílias.

2. RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

São responsáveis pela organização, coordenação e participação nas reuniões de equipe:

- Gerente Técnico-Administrativo do CAPSiII;
- Médico;
- Psicólogo;
- Enfermeiro;
- Assistente Social;
- Terapeuta Ocupacional;
- Fonoaudiólogo;
- Educador Físico;
- Demais profissionais da equipe multiprofissional.

Compete ao Gerente Técnico-Administrativo

- Coordenar e supervisionar as reuniões de equipe;
- Elaborar e organizar a pauta;
- Garantir a participação dos profissionais;
- Assegurar que as discussões estejam alinhadas às diretrizes institucionais, da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e às necessidades dos usuários e familiares;
- Monitorar os encaminhamentos definidos pela equipe.

Compete aos demais profissionais

- Participar das reuniões de forma ética, colaborativa e propositiva;
- Contribuir para a construção interdisciplinar do cuidado;

	Procedimento Operacional Padrão
	REUNIÃO MULTIDISCIPLINAR EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- Manter o sigilo das informações discutidas;
- Elaborar as atas em sistema de revezamento entre os participantes;
- Cumprir os encaminhamentos pactuados durante as reuniões;
- Atualizar prontuários e Projetos Terapêuticos Singulares quando necessário.

3. FLUXOS

Cronograma pré-estabelecido (dia, horário e integrantes)



Planejamento da reunião



Elaboração da pauta (informes e assuntos a serem abordados)



Realização da reunião multidisciplinar



Discussão de casos clínicos e processos de trabalho



Definição de condutas e responsabilidades



Registro em ata e lista de presença



Atualização do prontuário e do PTS (quando aplicável)



Monitoramento dos encaminhamentos

	Procedimento Operacional Padrão
	REUNIÃO MULTIDISCIPLINAR EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026



Reavaliação nas reuniões subsequentes

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Materiais

- Sala de reuniões;
- Mesa e cadeiras;
- Computador;
- Projetor multimídia (quando necessário);
- Prontuários físicos/eletrônicos;
- Projetos Terapêuticos Singulares (PTS);
- Livro-ata;
- Lista de presença;
- Materiais de escritório;
- Quadro de avisos ou mural institucional.

Método

As reuniões de equipe constituem espaço permanente de gestão do cuidado e deverão ocorrer regularmente para planejamento, avaliação e acompanhamento das ações assistenciais.

As reuniões deverão observar os seguintes parâmetros:

- periodicidade de duas reuniões semanais;
- duração aproximada de duas horas cada reunião;
- participação da equipe multidisciplinar, respeitando as escalas de trabalho;
- elaboração prévia da pauta pelo Gerente Técnico-Administrativo.

A pauta poderá contemplar:

- discussão de casos prioritários;
- construção e revisão de Projetos Terapêuticos Singulares;
- avaliação dos atendimentos realizados;
- organização dos grupos terapêuticos;
- planejamento das ações intra e intersetoriais;
- revisão dos processos de trabalho;
- educação permanente;
- informes institucionais;

	Procedimento Operacional Padrão
	REUNIÃO MULTIDISCIPLINAR EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

- gerenciamento de conflitos;
- avaliação das necessidades do serviço.

Ao término de cada reunião deverão ser definidos os responsáveis pelos encaminhamentos e respectivos prazos.

Registro

Todas as reuniões deverão ser registradas em ata, elaborada em sistema de revezamento entre os profissionais participantes.

As atas deverão conter, no mínimo:

- data por extenso;
- horário de início e término;
- nome dos participantes;
- informes gerais;
- assuntos discutidos;
- síntese das discussões clínicas;
- encaminhamentos definidos;
- responsáveis pelas ações;
- prazos para execução.

Sempre que houver discussão de casos clínicos, deverão ser realizadas as correspondentes atualizações no prontuário do usuário e no Projeto Terapêutico Singular (PTS), preservando-se o sigilo profissional e a confidencialidade das informações.

As reuniões também deverão ser utilizadas como espaço de avaliação contínua dos processos assistenciais e administrativos, favorecendo a melhoria permanente da qualidade dos serviços prestados.

5. HORÁRIOS

As reuniões de equipe ocorrerão durante o horário regular de funcionamento do CAPSiII, conforme cronograma institucional.

Periodicidade:

- duas reuniões semanais;
- duração de duas horas por reunião.

	Procedimento Operacional Padrão
	REUNIÃO MULTIDISCIPLINAR EM CAPSiII
	Emissão: agosto/2026

6. CARGA HORÁRIA PREVISTA

Quatro horas semanais destinadas às reuniões de equipe, podendo haver ajustes conforme necessidades institucionais e assistenciais.

7. AMBIENTE PARA EXECUÇÃO DA ATIVIDADE

As reuniões serão realizadas, preferencialmente, na sala de reuniões do CAPSiII ou em outro ambiente institucional que assegure:

- privacidade;
- conforto;
- confidencialidade das discussões;
- acomodação adequada para toda a equipe;
- disponibilidade dos recursos necessários ao desenvolvimento das atividades.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. *Atenção psicossocial a crianças e adolescentes no SUS: tecendo redes para garantir direitos*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. *HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010.

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Norma de Recrutamento e Seleção

Diretrizes Institucionais e Procedimentos Operacionais

SUMÁRIO

1. Objetivo	2
2. Princípios Norteadores	2
3. Modalidades de Contratação	2
4. Fluxo do Processo Seletivo	3
4.1 Recrutamento Interno	3
4.2 Recrutamento Externo	4
5. Seleção e Avaliação	4
6. Admissão	5
7. Integração	5
8. Exceções	5
9. Disposições Gerais e Vedações	5
Anexos	6

1. Objetivo

O presente documento tem o objetivo de estabelecer as diretrizes, critérios e procedimentos para o recrutamento e seleção de colaboradores, prestadores de serviços e voluntários, assegurando um processo transparente, ético, técnico e pautado na igualdade de oportunidades, alinhado à missão e aos valores da Associação Pró Reintegração Social da Criança.

2. Princípios Norteadores

- **Impessoalidade e Transparência:** Todas as etapas do processo serão claras, públicas e baseadas em critérios objectives de competência.
- **Diversidade e Inclusão:** A Organização promove a equidade, proibindo qualquer tipo de discriminação por raça, gênero, orientação sexual, idade, religião, nacionalidade ou PcD (Pessoa com Deficiência).

- **Proteção de Dados (LGPD):** Todos os dados pessoais e currículos recebidos serão tratados com estrita confidencialidade e utilizados exclusivamente para a finalidade do processo seletivo.

3. Modalidades de Contratação

Os processos seletivos da Organização visam o preenchimento de vagas nas seguintes modalidades:

1. **Regime CLT: Empregados** efetivos ou por prazo determinado com vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Os contratos por prazo determinado obedecem aos seguintes critérios:
 - Em serviços cuja natureza ou transitoriedade justifiquem a pré-determinação do prazo;
 - Contratação de profissionais de nível técnico superior (tecnólogo) ou de nível médio com qualificação especial, para execução de trabalhos técnicos específicos;
 - Prazo máximo de 2 (dois) anos, permitida 1 (uma) única prorrogação dentro deste período.
2. **Prestação de Serviços (PJ/Autônomos):** Destinado à equipe médica, facilitadores e técnicos/administrativos especializados.
3. **Voluntariado:** Conforme os ditames da Lei nº 9.608/1998, formalizado mediante a assinatura obrigatória do Termo de Adesão.

4. Fluxo do Processo Seletivo

Etapa I: Abertura da Vaga e Requisição

- A coordenação da área interessada deve formalizar a necessidade da vaga junto à Direção / Recursos Humanos, justificando o preenchimento por meio de orçamento disponível (recursos próprios ou oriundos de termos de parceria/fomento).
- Deve ser elaborada uma Descrição de Cargo detalhada, contendo: atribuições, pré-requisitos (escolaridade, experiência), carga horária, remuneração/honorários e benefícios.

Etapa II: Divulgação (Recrutamento)

O recrutamento contempla procedimentos e critérios fundamentados no conjunto de requisitos e competências definidos para cada trajetória de carreira existente na Associação. A definição do perfil técnico e comportamental do profissional a ser contratado é de responsabilidade do solicitante da vaga em conjunto com o setor de Departamento Pessoal, por meio do preenchimento do *Formulário para Definição do Perfil de Vaga* (Anexo I) e de uma reunião prévia de alinhamento.

4.1 Recrutamento Interno

- O funcionário que desejar se candidatar deverá formalizar sua pretensão de participação junto à sua administração imediata.

- A Administração de Recursos Humanos deverá obter a **aprovação** formal do gestor imediato, ratificada pelo diretor da área, para a devida inclusão do funcionário no processo.
- É requisito **obrigatório** que o funcionário tenha sido avaliado em pelo menos um ciclo da *Avaliação por Competências* na sua trajetória de carreira e nível de complexidade atual.
- Os **candidatos** internos serão **avaliados** na fase de triagem através da análise de seu histórico profissional. Serão qualificados somente aqueles que atenderem integralmente ao perfil da vaga.

Garantia de Reposição e Transição: O setor que ceder um funcionário terá assegurada a reposição de sua vaga por meio de um novo processo de recrutamento. A transição interna será intermediada pela Gerência de Recursos Humanos para definição de prazos. Para efeito de folha de pagamento, a transição somente ocorrerá no primeiro dia do mês.

4.2 Recrutamento Externo

- O **edital** de seleção ou anúncio da vaga será publicado nos canais oficiais da OSC (site, redes sociais) e, se necessário, em plataformas de emprego ou redes especializadas do Terceiro Setor.
- A triagem de **currículos** qualificará somente os candidatos que **apresentarem** os requisitos de acesso e complexidade relacionados à vaga.
- A participação de ex-funcionários é permitida, desde que respeitados os seguintes critérios:
 1. Estar afastado há pelo menos 6 (seis) meses da Associação;
 2. Ter solicitado desligamento voluntário ou ter sido desligado sem justa causa. Em casos de demissão por justa causa, a aprovação dependerá de análise formal do Departamento Pessoal, com apoio da consultoria jurídica.
- **Período de Inscrição:** As vagas devem **permanecer** abertas para recebimento de currículos por, no mínimo, 10 (dez) dias corridos.

5. Seleção e Avaliação

O processo de seleção será composto pelas seguintes fases estruturadas, **conduzidas** em parceria entre o RH e a coordenação da área demandante:

- **Triagem de Currículos:** Análise documental e de pré-requisitos mínimos. As inscrições e currículos serão centralizados exclusivamente através do e-mail: proreintegracao@terra.com.br.
- **Dinâmica ou Prova Técnica (Opcional):** Aplicação de testes práticos, redação, conhecimentos específicos ou resolução de estudos de caso ligados à área de atuação.
- **Entrevistas:** Realização de entrevistas individuais (presenciais ou online) para avaliar **competências** técnicas, comportamentais e o alinhamento cultural com a organização.

Resultado e Contratação: A escolha do candidato finalista será feita de forma conjunta entre a coordenação da área e a Diretoria Executiva. Os candidatos não selecionados que **participaram** da fase de **entrevista**

receberão um feedback formal por e-mail. O candidato aprovado será convocado para entrega de documentos e exames médicos admissionais.

6. Admissão

Somente após a conclusão de todas as etapas, o Departamento Pessoal enviará a proposta formal de trabalho ao candidato selecionado, contendo informações sobre cargo (compatível com o modelo de gestão por competências), remuneração, área e local de trabalho. Os prazos para entrega de documentos serão informados para viabilizar as providências admissionais necessárias.

7. Integração

A condução do processo de integração de novos funcionários e alinhamento institucional é de responsabilidade conjunta do Departamento Pessoal e do Coordenador demandante da vaga.

8. Exceções

Qualquer exceção a esta Norma deverá ser previamente aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Departamento da área envolvida, sendo devidamente comunicada ao gestor da vaga. A obtenção desta aprovação assegura que alternativas razoáveis foram avaliadas e que controles compensatórios adequados foram estabelecidos para atenuar riscos.

9. Disposições Gerais e Vedações

- Por tratar-se de uma norma interna, a Associação reserva-se o direito de alterar, substituir, cancelar ou revogar o presente instrumento unilateralmente, respeitados os limites da CLT, a Convenção Coletiva de Trabalho vigente e mediante aprovação da Diretoria Executiva.
- **Armazenamento de Dados:** Os currículos de candidatos não aprovados serão mantidos no banco de talentos pelo período máximo de 6 (seis) meses, sendo descartados de forma segura após esse prazo, em total conformidade com a LGPD.
- **Casos Omissos:** Situações não previstas nesta norma serão analisadas e deliberadas formalmente pela Diretoria Executiva da Organização.



Rosely Maria Ribeiro Garrafa
Presidente

ANEXO I

Formulário para Definição do Perfil de Vaga

Vaga / Cargo:	[Preenchimento pelo solicitante]
Área / Setor Demandante:	[Preenchimento pelo solicitante]
Trajetória de Carreira / Nível de Complexidade:	[Definido em conjunto com DP]
Missão do Cargo:	[Descrever brevemente o objetivo principal do cargo]
Formação / Escolaridade Exigida:	[Especificar cursos e nível acadêmico]
Experiência e Conhecimentos Necessários:	[Listar requisitos técnicos e tempo de experiência anterior]
Atividades / Atribuições Principais:	[Listar as principais rotinas e responsabilidades]
Competências da Trajetória Profissional:	[Competências comportamentais e atitudinais esperadas]
Forma de Contratação:	[() CLT () Prestação de Serviços - PJ () Voluntariado]
Local de Trabalho:	[Endereço / Unidade de Atuação]
Previsão de Início:	___ / ___ / ____

Informações Institucionais e Contato:

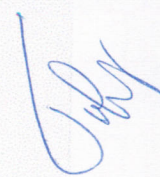
E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Telefone: (15) 3229-3091 (Administrativo)

CNPJ: 47.363.304/0001-87

Endereço:

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Jardim Pagliato
Sorocaba/SP - CEP: 18.046-161



REGULAMENTO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Associação Pró Reintegração Social da Criança

CNPJ Nº 47.363.304/0001-87

UNIDADES OPERACIONAIS ABRANGIDAS (CAPSi II e Serviço Socioassistencial

CAPS III Ser e Conviver Regional Sudoeste CNES: 207092-8 Endereço: Rua Luiza de Carvalho, 108, Jd. Pagliato, Sorocaba/SP Tel: (15) 3229-8090 E-mail: reintegracao.secretaria@yahoo.com.br Funcionamento: 2ª a 6ª, 08h às 18h	CAPS III Aquarela Regional Norte CNES: 383447-6 Endereço: Av. Itavuvu, 3633, Jd. Santa Cecília, Sorocaba/SP Tel: (15) 3226-1534 E-mail: reintegracaocrianca@terra.com.br Funcionamento: 2ª a 6ª, 08h às 18h	CAPS III Bem Querer Regional Leste CNES: 759050-4 Endereço: Rua Manoel Padilha de Oliveira, 23, Jd. Piratininga, Sorocaba/SP Tel: (15) 3237-4363 E-mail: ac.zonaleste@outlook.com Funcionamento: 2ª a 6ª, 08h às 18h
---	--	---

CAPÍTULO I- DA FINALIDADE

Artigo 1º - O presente Regulamento tem por finalidade estabelecer as normas e procedimentos para compras, aquisição de bens e contratos, destinados ao desenvolvimento das atividades da **Associação Pró Reintegração Social da Criança**, inscrita no CNPJ sob nº 46.363.304/0001-87, doravante denominada simplesmente "Associação Criança" no âmbito de suas Unidades Operacionais (CAPSi II) e Serviço Socioassistencial.

Parágrafo Único – Os procedimentos de que se trata este Regulamento serão regidos pelos princípios constitucionais e administrativos da moralidade, probidade, economicidade, impessoalidade, isonomia, eficiência, publicidade e busca permanente de qualidade e durabilidade, bem como pela estrita adequação aos objetivos da Associação estabelecidos nos respectivos termos de parceria, convênios ou contratos de gestão celebrados com o Poder Público.

CAPÍTULO II- DAS COMPRAS E JULGAMENTO

Artigo 2º - Considera-se compra toda aquisição remunerada de bens de consumo, insumos de farmácia, drogas e medicamentos, equipamentos, gêneros alimentícios, materiais permanentes e de escritório, além da contratação de prestação de serviços de pessoas físicas ou jurídicas, com a finalidade de suprir as necessidades operacionais nas Unidades administradas pela Associação.

Artigo 3º - As compras serão efetuadas mediante regulação processo de cotação de preços, previamente autorizadas pelo Presidente e pelo Tesoureiro da Diretoria Executiva da Associação, sempre buscando a proposta mais vantajosa (menor custo e melhor oferta).

§1º- As cotações poderão ser formalizadas via correio eletrônico (e-mail\0 ou, excepcionalmente, através de aplicativos de mensagens instantâneas (como o Whatsapp corporativo das empresas proponentes).

§2º - Na hipótese de cotações obtidas via Whatsapp, o setor de compras deverá obrigatoriamente formalizar o registro mediante emissão de arquivo PDF da conversa ou captura de tela (print screen) legível, onde constem expressamente: a identificação do atendente, os dados da empresa proponentes, a data e hora do contato, e as condições comerciais ofertadas. Este registro integrará obrigatoriamente o respectivo processo de prestação de contas.

§3º-Considera-se menor custo aquele que resulta da comparação objetiva do somatório de fatores que envolvem a contratação, englobando, além do valor nominal:

I- Custo de frete, transporte e seguro até o local de entrega;

II- Prazos e condições de pagamento;

III- Prazo de entrega e cronograma de fornecimento;

IV- Desempenho, rendimento, eficiência e compatibilidade técnica com a estrutura existente;

V-Durabilidade e ciclo de vida estimado do produto;

VI-Reputação e solidez mercadológica do fornecedor proponente;

VII-Disponibilidade de peças de reposição e canais locais de serviço;

VIII-Necessidade de treinamento, suporte técnico especializado ou calibração de pessoal;

IX- Certificações de qualidade e conformidade técnica (ANVISA, INMETRO,etc.);

X-Extensão da garantia oferecida pelo fabricante ou distribuidor.

Artigo 4º- A melhor oferta será apurada em julgamento objetivo com base nas diretrizes do Artigo anterior e nos seguintes critérios:

Parágrafo Único – Para fins de classificação e seleção serão considerados de forma ponderada:

A) Adequação estrita da proposta às especificações do termo de referência ou requisição;

B) Padrão de qualidade comprovado do item ou serviço;

C) Preço Final;

D) Confiabilidade e cumprimento de prazos de entrega anteriores;

E) Flexibilidade e adequação das condições de pagamento ao fluxo financeiro do projeto.

CAPÍTULO III- DO PROCEDIMENTO DE COMPRAS E FLUXO OPERACIONAL

Artigo 5º - O procedimento para a aquisição de bens e contratação de serviços obedecerá às seguintes etapas sequenciais:

A) Emissão e preenchimento das Solicitação de Compras (SC) pelo departamento requisitante;

B) Pesquisa mercadológica e seleção de fornecedores (coleta de orçamentos);

C) Elaboração do Quadro Comparativo de Preços e apuração da melhor proposta;

D) Emissão da Ordem de Compras (OC) ou Autorização de Fornecimento;

E) Homologação e assinatura da compra pelo Presidente e pelo Tesoureiro da Diretoria Executiva;

F) Confirmação do pedido com o fornecedor vencedor e início do acompanhamento da entrega.

Artigo 6º- A Solicitação de Compras (SC) deverá ser formalizada pelo setor de origem das Unidades, devendo conter obrigatoriamente:

A) Descrição detalhada do bem ou escopo do serviço desejado, vedada a indicação de marcas exclusivas, salvo justificativa técnica devidamente fundamentada;

B) Especificações técnicas mínimas de qualidade e desempenho;

C) Quantitativo exato e unidade de medida correta;

D) Indicação do caráter da compra: de rotina ou de urgência.

Parágrafo Único: As requisições de itens de uso frequente e padronizados partirão diretamente dos setores de almoxarifado, Farmácia e Nutrição/Cozinha, de acordo com as medias de consumo e níveis de estoque mínimo estabelecidos.

Artigo 7º - Considera-se regime de compra de urgência a aquisição de insumos ou contratações de serviços indispensáveis cuja ausência imediata coloque em risco a continuidade das atividades assistenciais, a integridade física de pacientes e colaboradores ou a segurança das instalações físicas das Unidades.

§ 1º - A urgência deverá ser formalmente justificada por escrito pelo coordenador da Unidade requisitante, sendo anexada ao processo de compra.

§ 2º - Mesmo nas compras urgentes, a equipe de compra buscará obter, sempre que possível, o mínimo de 3(três) orçamentos simplificados, inclusive por via telefônica ou canais digitais de resposta imediata, sujeitando-se à posterior ratificação e aprovação da Diretoria Executiva.

Artigo 8º - Para a regularidade das compras de valor igual ou superior a **R\$ 3.000,00(Três mil reais)**, será obrigatória a obtenção de no mínimo 3(três) propostas válidas de fornecedores distintos e independentes.

§ 1º - Em casos excepcionais de inviabilidade de coleta de 3 (três) propostas, o setor de compras deverá formalizar certidão circunstanciada, justificando a ausência de interessados ou as condições de mercado locais a ser homologada pela Diretoria Executiva.

§ 2º - Fica dispensada a exigência de cotação de preços quando ficar demonstrada a exclusividade de fornecedor, produtor ou representante comercial para a marca, medicamento ou serviço específico, mediante apresentação de carta de exclusividade emitida pelo respectivo órgão de classe, sindicato patronal ou fabricante, com validade vigente na data da contratação.

Artigo 9º - Após a conclusão da fase de contratações e confecção do quadro comparativo de preços, o processo será submetido ao Presidente e Tesoureiro, acompanhado de relatório/parecer contendo:

A) Nome/descrição exata do bem ou serviço

B) Unidade de apresentação (comprimido, ampola, litro, rolo, pacote, caixa, etc.);

C) Histórico do preço e data da última aquisição;

D) Quantidade adquirida na última operação;

E) Detalhamento das propostas e indicação fundamentada da proposta vencedora;

F) Justificativa de investimento ou renovação de ativos, quando aplicável;

G) Quantidade final autorizada para faturamento.

Parágrafo Único – Todos os orçamentos, propostas escritas, e-mail comerciais e históricos de registros digitais (conforme Art. 3º, §2º) deverão ser arquivados em mídia digital e física pelo prazo mínimo e improrrogável de **10(dez)anos**, contados do trânsito em julgado e homologação final da respectiva prestação de contas de parceria ao Poder Público concedente.

Artigo 10º - Uma vez autorizada a despesa pela Diretoria executiva, caberá ao setor de compras emitir formalmente o pedido de fornecimento por meio de correspondência eletrônica direcionada ao vencedor, destinado obrigatoriamente cópia da transação e da nota fiscal correspondente ao departamento de contabilidade para fins de escrituração, controle de saldo de convênio e arquivamento.

Paragrafo Único- A Associação reserva-se o direito de, a qualquer momento e sem que caiba indenização ou ressarcimento de qualquer espécie ao licitante, desclassificar propostas ou cancelar ordens de fornecimento vigentes, caso identifique indícios comprovados de inidoneidade técnica, fiscal, administrativa ou financeira do fornecedor, ou descumprimento injustificado de especificações técnicas de qualidade contratadas.

CAPÍTULO IV- DAS COMPRAS DE PEQUENO VALOR (PRONTO PAGAMENTO)

Artigo 11º – As aquisições de pequeno valor inferior a **R\$ 3.000,00(Três mil reais)** ficam dispensadas da formalidade de cotação triplíce prévia, mantendo-se, contudo, o dever de comprovação fiscal detalhada, aprovação prévia do ordenador de despesa da Unidade (Coordenador Técnico) e autorização final por reembolso da Diretoria Executiva (Presidente e Tesoureiro), mediante emissão do cupom fiscal ou nota fiscal identificada com o CNPJ da Associação.

CAPÍTULO V- DA DISPENSA DE SELEÇÃO DE FORNECEDORES

Artigo 12º - A dispensa de seleção de fornecedores e de cotações de preços poderá ocorrer, excepcionalmente, nas seguintes situações previstas em lei:

I- Operações envolvendo concessionárias de serviços públicos de água, esgoto, energia elétrica, gás canalizado ou telecomunicações, cujo objeto contratado seja pertinente à concessão;

II- Contratações que envolvam órgãos da administração pública direta ou indireta, consórcios públicos, empresas públicas, entidades paraestatais, fundações públicas de apoio ou instituições de ensino e pesquisa sem fins lucrativos de reconhecida idoneidade;

III- Locação, renovação ou aquisição de bens imóveis destinados estritamente à instalação das atividades assistenciais e administrativas da Associação, observados os laudos de avaliação imobiliária de mercado;

IV- Aquisição direta de bens de fabricantes exclusivo, distribuidor exclusivo ou representante comercial devidamente comprovado por atestado idôneo (Art.8º, §2º);

V- Compras e contratação de serviços de manutenção predial e pequenos reparos emergenciais cujo valor total estimado seja igual ou inferior a **R\$ 3.000,00(Três mil reais)**, exigindo-se obrigatoriamente a emissão de nota fiscal eletrônica ou cupom fiscal com indicação explícita dos dados e CNPJ da Associação.

VI- Emergências ou de calamidade pública formalmente declaradas, em que a morosidade do processo de cotação tradicional represente iminente interrupção dos tratamentos, risco de vida aos usuários dos CAPS III ou risco de perecimento de patrimônio público ou privado.

Artigo 13º -Serão consideradas compras de pequeno valor, aquelas caracterizadas pelo regime de pronto pagamento de valor igual ou inferior a **R\$ 3.000,00(Três mil reais)**.

CAPÍTULO VI – DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS

Artigo 14º - Para fins deste Regulamento, considera-se serviço de terceiros qualquer atividade contratada junto a pessoa física ou jurídica para execução de obras, reformas, manutenções corretivas e preventivas, bem como serviços profissionais terceirizados na área de saúde (médicos, paramédicos, psicólogos, terapeutas) ou de apoio administrativo (limpeza, portaria, contabilidade, assessoria jurídica).

Artigo 15º- Para a celebração formal de contratos de prestação de serviços, a empresa selecionada ou o profissional autônomo deverá apresentar obrigatoriamente cópia dos seguintes documentos vigentes:

A) Contrato Social consolidado e alterações contratuais posteriores;

B) Cartão de inscrição regular no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)

C) Certidão de regularidade do FGTS (CRF) e Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e a Dívida Ativa da União;

D) Inscrição Municipal e comprovação de regularidade fiscal perante o Município de Sorocaba/SP;

E) Licenças de funcionamento, registros profissionais ou licenças sanitárias correlatas à área de atuação.

Artigo 16º- Serão cláusulas essenciais e obrigatórias em todos os contratos de serviços celebrados pela Associação:

A) Descrição clara, detalhada e precisa do objeto e escopo contratados;

B) Prazo de entrega, vigência e condições de prorrogação;

C) Preço global ou unitário, acompanhado de cronograma de desembolso físico-financeiro;

D) Direitos, obrigações e responsabilidades de ambas as partes (incluindo obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais do contratado);

E) Sanções civis, administrativas e multas aplicáveis pelo descumprimento contratual;

F) Hipóteses, prazos e condições para rescisão amigável ou unilateral do instrumento;

G) Indicação do foro judicial da Comarca de Sorocaba/SP para resolução de litígios,

H) Vínculo explícito da despesa ao repasse público/Termo de Parceria específico do qual derivam os recursos.

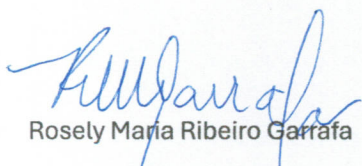
CAPÍTULO VII- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Artigo 17º - Toda e qualquer despesa faturada contra a Associação Criança deverá ser comprovada mediante nota fiscal digital (NF-e ou NFS-e) devidamente preenchida, constando a descrição dos itens, valores unitários e totais, além dos dados corretos da instituição (Razão Social e CNPJ). Excepcionalmente, nas compras de pequeno valor de que trata o Artigo 11º, admitir-se-á o Cupom Fiscal eletrônico completo.

Artigo 18º- Os valores de limites monetários e operacionais fixados nos Artigos 8º, 11º e 13º deste regulamento serão revisados e atualizados periodicamente e aprovados pela Diretoria Executiva da Associação, de modo a refletir a inflação acumulada e garantir a agilidade das compras e a aderência à legislação aplicável de fomento.

Artigo 19º- O presente regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação em 26 de janeiro de 2025, pela Diretoria Executiva, revogando-se todas as disposições e instrumentos normativos anteriores em sentido contrário.

Sorocaba, 26 de janeiro de 2025.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
Presidente


Evalci das Graças Gonçalves de Almeida
Tesoureira

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
	Emissão: agosto/2026

**ESCALA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
COM OS SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL
(SATIS-BR)**

Bandeira, M.,; Pitta, AMF; Mercier, C (2000). Escala de avaliação da satisfação dos usuários em serviços de saúde mental: SATIS-BR. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 49 (8): 293-300.

SATIS-BR – FORMA ABREVIADA

Obrigado por aceitar ser entrevistado neste estudo coordenado por _____

O objetivo principal deste questionário é conhecer a experiência das pessoas com serviços de saúde mental, com a perspectiva de estar melhorando-os posteriormente.

Este questionário foi adaptado e validado à partir de um estudo feito no Brasil sobre a satisfação com os serviços de saúde mental, pelo Laboratório de Investigações em Saúde Mental da USP, pelo Centro de Montreal Colaborador da OMS para Pesquisa e Formação em Saúde Mental e pelo Laboratório de Pesquisa em Saúde Mental da UFSJ, como parte de uma pesquisa multicêntrica coordenada pela Organização Mundial de Saúde. A permissão de utilizar este questionário foi concedida por Dr. J.M.Bertolote da Unidade de Luta contra as Doenças Mentais da Divisão de Saúde Mental da OMS.

Todas as informações fornecidas por você serão mantidas estritamente confidenciais (e seu anonimato é garantido, se assim você desejar).

Nós lhe agradecemos pelo tempo que você está gastando para responder a todas estas questões e, é claro, todos os seus comentários são bem-vindos.

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
Emissão: agosto/2026	

**ESCALA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE
SAÚDE
MENTAL (SATIS-BR)**

Nome opcional): _____ Idade: ____/____/____

Estado civil: _____ Escolaridade: _____

Sexo: _____ Trabalho: _____

Nome do serviço: _____ Início do atendimento: ____/____/____

Data: ____/____/____

Nós vamos lhe fazer algumas perguntas sobre o seu grau de satisfação geral com o () CAPSiII AQUARELA () CAPSiII BEM QUERER. Abaixo estão as perguntas e os tipos de resposta. Não há respostas certas ou erradas. Queira responder, por favor, de acordo com sua opinião pessoal.

1. Qual a sua opinião sobre a maneira como você foi tratado, em termos de respeito e dignidade?

Nunca me senti respeitado	1
Geralmente não me senti respeitado	2
Mais ou menos	3
Geralmente me senti respeitado	4
Sempre me senti respeitado	5

2. Quando você falou com a pessoa que atendeu você no () CAPSi II AQUARELA () CAPSi II BEM QUERER, você sentiu que ele/a ouviu você?

Não me ouviu de forma alguma	1
Não me ouviu bastante	2
Mais ou menos	3

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
	Emissão: agosto/2026

Me ouviu bastante	4
Me ouviu muito	5

3. Até que ponto a pessoa que atendeu você no ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER pareceu compreender o seu problema?

Não me compreendeu de forma alguma	1
Não me compreendeu muito	2
Mais ou menos	3
Me compreendeu bem	4
Me compreendeu muito bem	5

4. Em geral, como você acha que a equipe do ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER compreendeu o tipo de ajuda de que você necessitava?

Não me compreendeu de forma alguma	1
Nã o me compreendeu muito	2
Mais ou menos	3
Me compreendeu bem	4
Me compreendeu muito	5

5. Qual sua opinião sobre o tipo de ajuda dada a você pelo ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER?

Parece que eles pioraram as coisas	1
Não obtive nenhuma ajuda	2
Não obtive muita ajuda	3
Senti que obtive alguma ajuda	4
Senti que obtive muita ajuda	5

6. Você já teve alguma dificuldade para obter informações da equipe do ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER quando você pediu por elas?

Muito frequentemente	1
Frequentemente	2
Mais ou menos	3
Raramente	4

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
Emissão: agosto/2026	

Nunca	5
Eu nunca pedi	6

7. Até que ponto você está satisfeito com a discussão que foi feita com você sobre o seu tratamento no ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER ?

Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Indiferente	3
Satisfeito	4
Muito satisfeito	5

8. Você considerou que a equipe do ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER) estava lhe ajudando?

Nunca	1
Raramente	2
Mais ou menos	3
Frequentemente	4
Sempre	5

9. Em geral, como você classificaria a acolhida dos profissionais do ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER)?

Nada amigável	1
Pouco amigável	2
Mais ou menos	3
Amigável	4
Muito amigável	5

10. Em geral, como você classificaria a competência da equipe do ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER)?

Muito incompetente	1
Incompetente	2

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
	Emissão: agosto/2026

Mais ou menos	3
Competente	4
Muito competente	5

11. Na sua opinião, que grau de competência tinha a pessoa com quem você trabalhou mais de perto?

Muito incompetente	1
Incompetente	2
Mais ou menos	3
Competente	4
Muito competente	5

12. Você ficou satisfeito com o conforto e a aparência do () CAPSI II AQUARELA
() CAPSI II BEM QUERER?

Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Indiferente	3
Satisfeito	4
Muito satisfeito	5

13. Como você classificaria as condições gerais das instalações (por exemplo: instalações de banheiro/cozinha, refeições, prédio etc.)?

Péssimas	1
Ruins	2
Regulares	3
Boas	4
Excelentes	5

14. De que você mais gostou no ()CAPSI II AQUARELA ()CAPSI II BEM QUERER)?

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br

	Procedimento Operacional Padrão
	PESQUISA DE SATISFAÇÃO -CAPSiII.
	SATIS-BR
Emissão: agosto/2026	

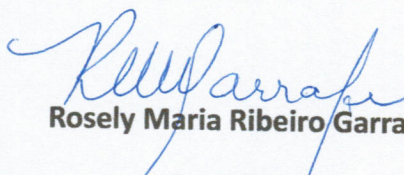
15. Na sua opinião, o serviço ()CAPSi II AQUARELA ()CAPSi II BEM QUERER poderia ser melhorado?

Sim	1
Não	2
Não sei	3

15.1 Se sim, de que maneira?

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!!!!

Sorocaba, 04 de agosto de 2026.


Rosely Maria Ribeiro Garrafa
 Presidente

Rua Luiza de Carvalho, nº 108 - Bairro Jardim Pagliato - Cep: 18046-161 - Sorocaba/SP

Tel: (15) 3229-8090 CNPJ: 47.363.304/0001-87 - E-mail: proreintegracao@terra.com.br

Site: www.associacaocrianca.org.br