

PLANO DE TRABALHO

Gerenciamento e Manutenção das Atividades das Unidades contidas no Lote 1 do Chamamento Público nº 001/2026, publicado pelo município de Sorocaba, por meio da Secretaria da Saúde, com gestão e administração dos Centros de Atenção Psicossociais – CAPS i II Aquarela e CAPS i II Bem Querer



AGOSTO/2026

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Introdução	3
1 Apresentação	4
1.1 Identificação da Instituição	17
1.2 Inscrições e Registros	17
1.3 Composição da Atual Diretoria Estatutária	17
2 Área de Atividade.....	18
3 Detalhamento da Proposta em atenção aos objetos propostos	18
3.1 Objetivos gerais e específicos	21
3.2 Tabela com procedimentos, ações e quantitativo mensais	23
3.3 Metodologia	27
3.3.1 Estratégia de Operação e Público-Alvo.....	27
3.3.2 Rotinas de Articulação de Referência e Contrarreferência na Rede de Atenção Psicossocial.....	34
3.3.3 Proposta de Acolhimento	46
3.3.4 Educação Permanente e Gestão de Equipe	50
3.3.5 Assistência Médica	65
3.3.6 Assistência Multidisciplinar.....	79
3.3.7 Pesquisa de satisfação	91
3.3.8 Gerenciamento de informações sobre o prontuário	107
3.3.9 Acompanhamento Longitudinal do Paciente- Projeto Terapêutico Singular (com exceção do matriciamento)	122
3.3.10 Apresentação dos fluxos assistenciais, operacionais e de governança	131
3.3.11 Apresentação dos POPs do serviço	144
3.3.12 Apresentação dos meios sugeridos/atividades	225
3.3.13 Instalação física, ambientes mínimos e manutenção preventiva/corretiva	271
3.4 Fluxos	310
3.5 Descrição da realidade objeto do ajuste, devendo ser demonstrado o nexo entre as atividades a serem executadas ou o projeto com as metas a serem atingidas	331
3.6 Recursos materiais necessários	342
3.7 Todas as demais atividades essenciais e informações necessárias para a compreensão de que a proposta técnica atende ao previsto em edital e seus anexos	353
4 Vigência do Plano de Trabalho e Cronograma de Execução	360
4.1 Período de vigência deste plano de trabalho	360
4.2 Cronograma	360
5 Política de Recursos Humanos	371
6 Indicadores de Avaliação	404
7 Estrutura Física.....	418

ANEXO I- COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA**Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Introdução

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, associação civil não governamental autônoma, sem fins lucrativos ou econômicos, com personalidade jurídica de direito privado, dotada de autonomia administrativa e financeira, inscrita no CNPJ sob nº 73.027.690/0001-46, com sede na Rua Maria Ferreira, nº 22- CEP 18.970-029- Chavantes/SP, neste ato representado por seu representante legal e Presidente, Dra. Letícia Belloto Turim, portadora do RG nº 47[REDACTED]-8 SSP/SP, e inscrita no CPF sob nº 392.[REDACTED]-30, no uso de suas atribuições legais, **apresenta Plano de Trabalho** para Gerenciamento e Manutenção das Atividades das Unidades contidas no Lote 1 do Chamamento Público nº 001/2026, publicado pelo município de Sorocaba, por meio da Secretaria da Saúde, com gestão e administração dos Centros de Atenção Psicossociais – CAPS i II Aquarela e CAPS i II Bem Querer, em conformidade com as Políticas de Saúde do SUS, as diretrizes e programas estabelecidos pela Secretaria Municipal de Saúde, e, em estrita aderência às legislações federais e estaduais aplicáveis, bem como às normativas dos Conselhos Federais e Regionais de Enfermagem, de Medicina e às regulamentações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, garantindo os mais altos padrões de qualidade, segurança do paciente e ética profissional, conforme especificações, quantitativos e demais obrigações dispostas no Edital de Chamamento Público e seus anexos, buscando a modernidade, a eficiência e a economicidade no gerenciamento dos recursos disponibilizados, para a consecução de finalidades de interesse público.

São Paulo, 11 de agosto de 2026.

Dra. Letícia Belloto Turim
Presidente
Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



1 Apresentação

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes é uma entidade privada centenária, sem fins lucrativos, fundada no ano de 1923.

Reconhecida como Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal, também é detentora do CEBAS – Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social concedido pelo Ministério da Saúde.

Possui unidade própria, o Hospital da Santa Casa de Chavantes, que funciona ininterruptamente há mais de 90 anos, atendendo a população da cidade de Chavantes e região do Departamento Regional de Saúde – DRS de Marília (3 milhões de habitantes).

Apesar da cidade de Chavantes ter aproximadamente 14 mil habitantes, o Hospital da Santa Casa de Chavantes é Referência Regional para o Estado de São Paulo nas mais diversas áreas cirúrgicas, incluindo Alta Complexidade em Oftalmologia, o que abrange uma área de mais de 3 milhões de habitantes. Também somos referência em especialidades e exames complementares para os 2 Consórcios Regionais (UMMES e CIVAP).

Com a experiência de seus diretores e conselheiros, que atuam há mais de 40 anos em Gestão de Equipamentos de saúde, estando capacitada a formalizar contratos de gestão com os mais diversos entes governamentais, passando a estar a serviço não só dos pacientes de sua mantenedora, localizada no município de Chavantes-SP, mas também em mais de 22 projetos, divididos em 12 municípios e 04 estados.

A Santa Casa de Chavantes é uma entidade filantrópica que desde a sua fundação, atua em conformidade com a legislação e na prestação de contas aos órgãos contratantes, reguladores e fiscalizadores. Como uma associação socialmente responsável, pratica uma gestão baseada em um sistema de governança corporativa, que tem na transparência um dos seus pilares.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



ONDE ESTAMOS LOCALIZADOS

✓ **Hospital da Santa Casa de Chavantes:** Chavantes – SP;

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes –SP;

✓ **Sede Administrativa:** Rua Abdo Ambuba, 118, Vila Andrade, São Paulo, SP – CEP 05725-030;

Fundado em 31 de agosto de 1923 em parceria público privada vem prestando serviço à população do Município de Chavantes e atendendo esta população durante 50 anos pela Santa Casa, sendo reconhecida como um marco histórico na construção do Sistema de Saúde, promovendo assistência de urgência e emergência, internações clínicas, pediátricas, obstétricas e cirúrgicas.



O corpo diretivo da SCMC é composto por profissionais das mais distintas categorias, que objetivam a união de esforços e seus conhecimentos para atingir com excelência a qualidade de serviços.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Missão, Visão e Valores



Missão

Promover Saúde Pública com eficiência do setor privado.



Visão

Ser modelo e referência em gestão de serviços de saúde no terceiro setor.



Valores

Transparência

Resolutividade

Lealdade

Integridade

Compromisso

Ética

Estes pilares fundamentais permanecem inalterados mesmo com o crescimento e transformação da organização.

O que Desejamos:

Desenvolver uma cultura corporativa, alinhada aos nossos valores a fim de que sejamos reconhecidos, como referência de qualidade, excelência técnica na prestação de Serviços de Saúde à população.

Como desejamos:

Alinhados a uma Gestão Ética, de Transparência e Compromissos, construindo relações verdadeiras com nossos colaboradores, Secretarias de Saúde e todos os cidadãos.

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, para o alcance das suas finalidades, prioriza os seguintes pilares de atuação:

- ✓ Gestão Eficiente da Saúde;
- ✓ Gestão de Pessoas;
- ✓ Gestão da Inovação Tecnológica;
- ✓ Gestão e Monitoramento Transparente dos Processos;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- ✓ Gestão da Qualidade;
- ✓ Gestão de Custos Individualizados;
- ✓ Transparência

Acreditamos que para a realização das melhores práticas de Gestão da saúde a utilização das soluções específicas em resultados efetivos e superiores para a Gestão Pública, depende de um Corpo Administrativo altamente qualificado voltado para resultados a partir de um modelo contemporâneo e de transformação sustentável. Contribuindo exponencialmente para as melhores práticas na prestação de serviços.

Assim, as propostas de ações da **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, estão sempre atreladas a:

- ✓ Manter e desenvolver educação e ensino em todos os níveis e modalidades, inclusive, formação inicial e continuada de colaboradores em programas de capacitação, atualização, extensão, especialização, educação de jovens e adultos, em suas dependências ou fora delas, de forma presencial ou em diferentes modalidades de educação à distância, programas de treinamento e requalificação profissional, mediante parcerias com o poder público e/ou privado, hospitais e outros para desenvolvimento de estágio e prática profissional dos alunos;
- ✓ Promover e realizar atividades de avaliação e estratégias de impactos econômicos e sociais das políticas, programas e projetos na área da saúde e desenvolver atividades de gestão, suporte técnico e logístico a instituições públicas e privadas;
- ✓ Promover a assistência o desenvolvimento social mediante execução de programas, projetos e ações socioeducativas, priorizando ações dirigidas às crianças e adolescentes e realizar programas de geração de renda e integração no mercado de trabalho;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- ✓ Executar e gerenciar programas de prevenção e atendimento integral à saúde, otimizando a atenção primária, secundária e terciária, incluindo urgências e emergências, diagnóstico e terapêutica;
- ✓ Contribuir para a promoção e manutenção mediante execução de ações para pesquisa, produção e distribuição de medicamentos, materiais e equipamentos indispensáveis à saúde pública;
- ✓ Gerenciar e manter meios de comunicação de massa nas mídias escrita e eletrônica, produzindo, divulgando e distribuindo obras, além de incluir a produção de conteúdo para internet, revistas e jornais;
- ✓ Promover ações que visem o desenvolvimento e estímulo a cultura de excelência em gestão, incentivando que os integrantes da força de trabalho atuem de forma direta na Gestão.

Mais de 90 anos de Parceria Público-Privada



ALESP
Lei Estadual n. 6.415 de 20
de Outubro de 1961
Certidão: SJC 859/2019

**República
Federativa do
Brasil**

Lei Federal 52.648 de
10 de outubro de 1963



SUS
Sistema
Único
de Saúde

**Prefeitura
Municipal de
Chavantes**

Lei Municipal n. 339 de
12 de março de 1960



Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** pauta suas ações dentro dos preceitos de legalidade, probidade e transparência, esperando de seus empregados, diretores, conselheiros, associados, fornecedores e parceiros de negócios a observância de uma conduta ética em todos os aspectos.

O Conselho de Administração, delibera as ações para o desenvolvimento da Instituição e o cumprimento dos objetivos estatutários alinhados com a Diretoria, sempre observando o respeito à legislação nacional.

Na linha de Sucessão é diretriz corporativa que cada cargo de comando, de qualquer nível, deve prever, além do seu titular, nomes e preparação para sua sucessão ou substituição nos impedimentos.

Na **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** as questões relacionadas ao combate à corrupção, ética nos serviços realizados, gerenciamento dos riscos e a conformidade com normas internas e externas são abordadas de forma integrada e tratadas consistentemente como forma de assegurar a sustentabilidade nos 3 pilares institucionais (Saúde, Sustentabilidade e Responsabilidade Social).

MODELO DE GESTÃO

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** vivencia modelo de Gestão Empreendedor, com ênfase nas competências técnica científicas, análise de cenários, perfis epidemiológicos e inovação. Os convênios e contratos de gestão firmados com o poder público permitem a Coordenação Técnica Administrativa apresentar soluções técnicas inovadoras, visando o atendimento às necessidades locais e regionais, contemplando ações de promoção e prevenção em saúde, redução de agravos e reabilitação da saúde da população.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** valoriza a dimensão participativa na gestão, desenvolvendo trabalho associado, com os colaboradores e comunidade, analisando situações, decidindo seus encaminhamentos e agindo sobre estas situações em conjunto.

Para isso, a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** conta com uma Diretoria e Conselhos consultivos, que contribuem para a consolidação deste modelo de gestão.

Desta forma, as pessoas envolvidas participam do processo decisório, partilham méritos e responsabilidades nas ações desenvolvidas pela instituição. A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** estimula práticas de liderança em suas atividades diárias e os principais estilos adotados seguem descritos a seguir:

- **Estilo Inovador**: canaliza as pessoas para visões e sonhos partilhados, mais utilizado para situações em que ocorram mudanças que exijam uma nova visão.
- **Estilo Impulsionador**: atinge objetivos difíceis e estimulantes e acalma os receios dando instruções claras em emergências.
- **Estilo Conselheiro**: ajuda um colaborador a ser mais eficiente, melhorando as suas competências.
- **Estilo Relacional**: resolve conflitos num grupo, estimula a motivação em períodos difíceis, melhora o relacionamento das pessoas.

A separação das funções dos sistemas de serviços de saúde tem sido buscada por várias razões, entre elas maximizar a eficiência, melhorar a acessibilidade aos serviços e reforçar a eficácia da atenção à saúde.

Tal modelo pressupõe uma maior comunicação e envolvimento entre usuários, prestadores e gestores para que, com soluções compartilhadas, todos sejam corresponsáveis pela qualidade dos serviços e, também, pela viabilidade financeira do sistema, num modelo de gestão

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



negociado, de ajustamento mútuo e comunicativo e um conjunto de práticas que intensifiquem o espírito de gestão por compromissos.

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** propõe capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos em saúde.

Cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pela Secretária Municipal de Saúde e de consensos de Sociedades Médicas Brasileiras.

Criar mecanismos técnicos administrativos e de incentivos para garantir as ações de referência e contrarreferência, para dessa forma assegurar a continuidade do cuidado.

Criar rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários.

Os pressupostos de orientar-se pelos princípios do SUS: universalidade, equidade, integralidade, controle social, hierarquização, serão observados, assim como, os princípios da acessibilidade, vínculo, coordenação, continuidade do cuidado, responsabilização e humanização.

Levando em conta a heterogeneidade das situações dos municípios, mais do que implementar as propostas e diretrizes emanadas do nível federal e estadual, o desafio maior para os prefeitos e secretários municipais de saúde é definir a linha com que vão conduzir a política de saúde municipal articulando distintos elementos gerenciais, financeiros, programáticos, organizativos e operacionais.

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, com suas parcerias público-privadas, é um exemplo do sucesso de modelo de gestão de saúde, no qual o acompanhamento de metas e indicadores

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



de desempenho garante a eficiência dos serviços prestados, cujo intuito é oferecer à população, acesso e qualidade aos serviços de saúde, principalmente nas áreas carentes.

Neste contexto, a **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes** sempre se propõe a:

- ✓ Cumprir os compromissos com as ações das agendas de prioridades estabelecidas com a Secretarias de Saúde;
- ✓ Prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência, sem preconceitos ou discriminação de raça, cor, religião, sexo ou orientação sexual. Uma assistência igualitária, sem privilégios de qualquer espécie com um tratamento individualista, personalizado e acolhedor;
- ✓ Capacitar os profissionais para uma atenção resolutiva, integrada por todos os membros da equipe, para os principais agravos;
- ✓ Cumprir adequadamente os protocolos diagnósticos e terapêuticos estabelecidos pelo Ministério da Saúde;
- ✓ Criar rotinas administrativas mais amigáveis e solidárias, que evitem deslocamentos desnecessários dos usuários, com utilização intensiva dos meios telefônicos e virtuais para marcação de exames, referência etc.;
- ✓ Participar da articulação e interlocução com os equipamentos sociais na área, como educação, assistência social, conselhos de saúde, movimentos comunitários e setor privado, buscando integrar na vida da população da área e ajudar a rede básica para atuar nos condicionantes da saúde e assim contribuir com a rede de serviços para potencializar as ações para a melhoria da qualidade de vida;
- ✓ Gerir, guardar, conservar e realizar a manutenção do prédio e terreno dos bens inventariados, incluindo os mobiliados e os equipamentos médicos- hospitalares;
- ✓ Respeitar a decisão do usuário em relação ao consentimento ou recusa na prestação de serviços da saúde, salvo nos casos de iminente perigo de morte ou obrigação legal;
- ✓ Garantir o sigilo das informações do usuário;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- ✓ Utilizar os recursos públicos com responsabilidade, buscando, sempre que possível conciliar o menor preço e alta qualidade.

A garantia de um ciclo entre políticas públicas, proteção social e melhoria da qualidade de vida e saúde impõe não só a construção de estratégias de atuação integrada e intercâmbio permanente de informações, como o monitoramento e a avaliação participativa das intervenções.

O território local aparece enquanto espaço de enfrentamento e de colaboração entre diferentes atores públicos e privados, configurando um local privilegiado para inovações no campo da gestão social e de estratégias na promoção da saúde com produção de tecnologias em educação.

Além disto, sempre estimular a humanização das relações entre profissionais de saúde e usuários no que se refere à forma de escutar o cidadão em seus problemas e demandas, com abordagem integral a partir dos parâmetros humanitários de solidariedade e cidadania.

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

Certificações

- CEBAS - Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social**
Número: 250001.122068/2018-28
Concedido pelo Ministério da Saúde
- ALESP - Utilidade Pública Estadual**
Lei Estadual n. 6.215 de 20 de outubro de 1961
Certidão: 50.809/2019
- Membro QMENTUM International**
Certificação internacional de qualidade em serviços de saúde.
- Utilidade Pública Federal e Municipal**
Reconhecimento em todas as esferas governamentais

Premiações Recentes

- Prêmio 100 Mais Influentes da Saúde 2023**
Categoria: Gestão e Eficiência
- Prêmio Líderes Da Saúde 2023**
Reconhecimento pelos 10 anos de excelência
- Oscar da Saúde 2022**
Categoria: Gestão e Eficiência
- Prêmio Excelência da Saúde 2022**
Reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, com suas parcerias, é um exemplo do sucesso de gestão, no qual o acompanhamento de metas e indicadores de desempenho que garantem a eficiência dos serviços prestados juntamente com o uso de ferramentas da qualidade, tornando-nos uma entidade que preza a constante busca de elevação nos níveis de excelência.

O modelo de gestão utilizado pressupõe maior comunicação e envolvimento entre usuários, prestadores e gestores, para que, com soluções compartilhadas, todos sejam corresponsáveis pela qualidade dos serviços e, também, pela viabilidade financeira do sistema, num modelo de gestão negociada, de ajustamento mútuo e comunicativo num conjunto de práticas que intensifiquem o espírito de gestão por compromisso.

Como exemplo, possuímos o **Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde (CEBAS)**, que é concedido pelo Ministério da Saúde a pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecidas como Entidade Beneficente de Assistência Social para a prestação de serviços na Área de Saúde. A obtenção do CEBAS possibilita a isenção das contribuições sociais e a celebração de convênios com o poder público, dentre outros.

A **Santa Casa de Misericórdia de Chavantes**, se submete a aplicação dos princípios previstos no caput do art. 37 da Constituição Federal, que são:

- I Princípio da Legalidade:** compatibilidade de todos os atos e ações praticadas pela autoridade de competente com o ordenamento jurídico posto;
- II Princípio da impessoalidade:** vedação do subjetivismo na condução de atos e procedimentos pela Administração Pública;
- III Princípio da Moralidade:** atuação administrativa pautada em preceitos de honestidade e probidade, voltada ao cumprimento do fim institucional atribuída a cada ato;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

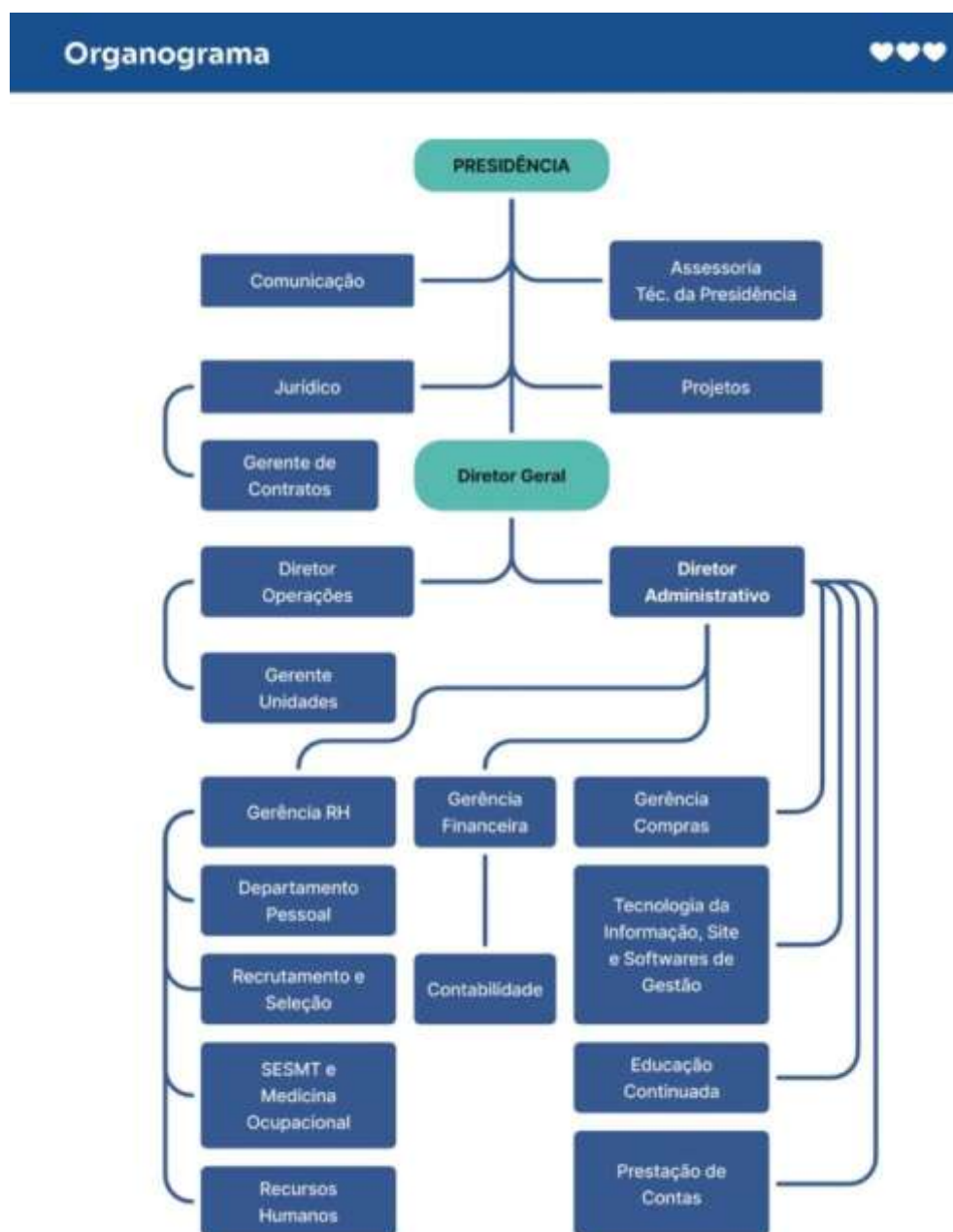
santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



IV Princípio da publicidade: transparência aos atos praticados pela Administração Pública, de modo a possibilitar a universalidade da participação democrática e a devida fiscalização dos atos praticados pelo setor público;

V Princípio da eficiência: otimização da gestão dos interesses públicos, buscando-se plena satisfação dos administradores e incorrendo-se nos menores custos possíveis para a sociedade.



Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atendendo ao estabelecido no Estatuto, a estrutura organizacional da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes acontece da seguinte forma:

- I. Assembleia geral: órgão máximo deliberativo e soberano, formado por associados com direito a voto, que dentre suas competências está; destituição de administradores e extinção da Entidade.
- II. Conselho de Administração: órgão de deliberação colegiada, podendo ser constituído de forma específica para atender legislação de ente federado, tendo em vista que, suas competências, são exclusivamente, no âmbito das atividades de decorrentes do Contrato de Gestão. É constituído em parcelas por representantes do poder público, de entidades da sociedade civil, membros eleitos entre associados, demais integrantes do conselho, de forma estabelecida pelo Estatuto.
- III. Dentre as várias disposições, gerais e transitórias a Entidade, realiza a publicação ao balanço dos contratos de gestão celebrados, seja em diário oficial ou no seu sítio eletrônico, sustentando assim, sua gestão baseada nos princípios da transparência.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



1.1 Identificação da Instituição

Nome da Instituição	Santa Casa de Misericórdia de Chavantes	
Data de Constituição	1923	
CNPJ	73.027.690/0001-46	Data de Inscrição no CNPJ: 12/03/2004
Endereço	Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000	
Cidade/UF	Chavantes/SP	CEP: 18.970-000
Telefone	11-37390696	E-mail: contato@santacasachavantes.org
Horário de Funcionamento	08:00hs - 18:00hs	
Dias da Semana	Dias úteis.	

1.2 Inscrições e Registros

CNES SANTA CASA DE CHAVANTES	Nº 2082438
------------------------------	------------

1.3 Composição da Atual Diretoria Estatutária

Presidente ou Representante legal da Instituição	Letícia Belloto Turim
Cargo: Presidente	Profissão: Advogada
CPF: 3 [REDACTED]-30	Data de Nascimento: 12 [REDACTED] 1
RG: 47. [REDACTED]-8	Órgão Expedidor: SSP/SP
Vigência do mandato da diretoria atual	de até 03/05/2029

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



2 Área de Atividade

As experiências e comprovações das atividades da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes estão demonstradas no Anexo I deste Plano de Trabalho. **ANEXO I- ITEM C.1 – EXPERIÊNCIA Experiência/Técnica (avaliada segundo tempo e volume de atividade).**

3 Detalhamento da Proposta em atenção aos objetos propostos

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes propõe o gerenciamento, a operacionalização e a execução integral das atividades de saúde mental infantojuvenil no âmbito dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II (CAPS i II), especificamente as unidades Aquarela e Bem Querer, que compõem o Lote 1 do município de Sorocaba/SP. A execução destes serviços será pautada pelos preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS), pela Política Nacional de Saúde Mental e pelas normativas que regem a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), assegurando um cuidado territorial, interdisciplinar, contínuo e humanizado.

A atuação proposta visa garantir a atenção diária a crianças e adolescentes com transtornos mentais severos e persistentes, com idade entre zero e dezoito anos incompletos, residentes no município de Sorocaba. O serviço será ofertado em regime de portas abertas, de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas, assegurando o acolhimento ininterrupto e o funcionamento regular inclusive nos dias de ponto facultativo. A organização territorial manterá o CAPS i II Aquarela como referência para a região Norte e o CAPS i II Bem Querer para a região Leste, com abrangência sobre as respectivas Unidades Básicas de Saúde definidas pela Coordenação de Saúde Mental.

A metodologia de cuidado será estruturada em torno do Projeto Terapêutico Singular (PTS), ferramenta central para a organização da assistência. O PTS será construído de forma interdisciplinar, envolvendo a equipe multiprofissional, o usuário e seus familiares ou responsáveis. Este instrumento norteará todas as intervenções, desde o acolhimento inicial até a alta ou contrarreferência, garantindo que o cuidado seja individualizado, reavaliado

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



sistematicamente e registrado em prontuário eletrônico integrado à rede municipal. A participação familiar será ativamente estimulada, reconhecendo seu papel fundamental na reabilitação psicossocial e na sustentação dos resultados terapêuticos.

O escopo assistencial compreenderá uma diversidade de modalidades terapêuticas, incluindo acolhimento diurno, atendimentos individuais e em grupo, atenção às situações de crise, práticas expressivas, corporais e comunicativas, além de intervenções de reabilitação psicossocial e redução de danos. A equipe atuará não apenas no espaço físico das unidades, mas também no território, por meio de visitas e atendimentos domiciliares, matriciamento junto às equipes de Atenção Básica e articulação intersetorial com equipamentos de educação, assistência social, cultura, esporte e órgãos de proteção.

Um componente essencial do serviço a ser executado será o funcionamento dos polos de cuidados em saúde mental para crianças vítimas de violência sexual infantil. O atendimento a esta população vulnerável ocorrerá dentro das próprias unidades CAPS i II, em ambiente seguro e acolhedor, com profissionais de referência capacitados e intervenções terapêuticas adaptadas à faixa etária. O acompanhamento longitudinal será garantido por meio de atendimentos individuais regulares, articulados com a rede de proteção, visando a superação do trauma e a promoção do desenvolvimento saudável.

A infraestrutura e o suporte operacional serão integralmente assumidos pela Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, assegurando ambientes adequados, acessíveis e em conformidade com as normativas sanitárias vigentes. A proposta contempla a gestão predial preventiva e corretiva, a provisão contínua de insumos administrativos e assistenciais, o fornecimento de alimentação balanceada aos usuários em permanência na unidade e a disponibilização de veículos para o transporte das equipes em atividades externas. O ambiente será estruturado para promover a convivência, a arte, a cultura e a geração de autonomia, afastando-se do modelo asilar e fortalecendo a contratualidade social.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A gestão de recursos humanos assegurará a composição de equipes multiprofissionais qualificadas e dimensionadas de acordo com as exigências técnicas. A presença médica será garantida de forma contínua durante o horário de funcionamento, e a equipe contará com enfermeiros, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, assistentes sociais, profissionais de educação física, além de cuidadores em saúde e equipe de apoio administrativo e operacional. A educação permanente será uma diretriz constante, promovendo a qualificação dos profissionais e a atualização das práticas assistenciais, com especial atenção ao manejo de crises e ao atendimento de vítimas de violência.

A governança do serviço será pautada pela transparência, pelo monitoramento de resultados e pelo cumprimento rigoroso de metas quantitativas e qualitativas. A produção ambulatorial será registrada e informada regularmente aos sistemas oficiais, garantindo o faturamento adequado e a alimentação do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES). A qualidade da assistência será avaliada continuamente por meio de indicadores de desempenho, pesquisas de satisfação e acompanhamento das ações intersetoriais, assegurando a melhoria contínua dos processos e a efetividade do cuidado prestado à população infantojuvenil de Sorocaba.

Modalidade de Atendimento	Descrição Resumida
Acolhimento Inicial	Recepção de demanda espontânea ou referenciada, em regime de portas abertas, com avaliação imediata por profissional de nível superior.
Projeto Terapêutico Singular	Planejamento individualizado do cuidado, construído com o usuário e a família, com metas e reavaliações periódicas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Modalidade de Atendimento	Descrição Resumida
Atendimentos Individuais	Consultas médicas, sessões de psicologia, terapia ocupacional, fonoaudiologia e enfermagem, conforme indicação clínica.
Atendimentos em Grupo	Oficinas terapêuticas, práticas corporais, expressivas e grupos de orientação, promovendo a socialização e a reabilitação.
Polo de Violência Sexual	Cuidado especializado e longitudinal para crianças e adolescentes vítimas de violência, com profissional de referência capacitado.
Matriciamento	Apoio técnico-pedagógico às Unidades Básicas de Saúde do território, fortalecendo o cuidado em rede.
Atendimento Domiciliar	Visitas e intervenções no domicílio para usuários com dificuldade de acesso ou em situações de maior vulnerabilidade.
Articulação Intersetorial	Ações conjuntas com escolas, assistência social, conselhos tutelares e outros equipamentos comunitários.

3.1 Objetivos gerais e específicos

O presente Plano de Trabalho tem como finalidade primordial garantir o gerenciamento, a manutenção e a qualificação das atividades dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II (CAPS i II) Aquarela e Bem Querer, assegurando a prestação de assistência integral, humanizada e contínua em saúde mental para crianças e adolescentes no município de Sorocaba. A atuação será fundamentada nos princípios do Sistema Único de Saúde e nas diretrizes da Reforma Psiquiátrica, promovendo a desinstitucionalização, o cuidado em liberdade e a reinserção social.

Como objetivo geral, propomos ofertar cuidados especializados em saúde mental para crianças e adolescentes de zero a dezoito anos incompletos que apresentam intenso sofrimento psíquico

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



decorrente de transtornos mentais severos e persistentes, bem como para aqueles com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas. O serviço atuará como regulador da porta de entrada da rede de assistência em saúde mental em sua área de abrangência, incentivando a estruturação de serviços abertos à comunidade e garantindo a atenção psicossocial por meio da elaboração e do acompanhamento contínuo do Projeto Terapêutico Singular.

Para o alcance desta finalidade, estabelecemos objetivos específicos que nortearão a execução dos serviços. O primeiro deles é assegurar o acolhimento diário e ininterrupto da demanda espontânea e referenciada, sem barreiras de acesso, garantindo a avaliação inicial por profissional de nível superior. Buscaremos realizar o acompanhamento clínico rigoroso e a reinserção social dos usuários, sustentando as diretrizes da Reforma Psiquiátrica e evitando internações psiquiátricas desnecessárias. Promoveremos o desenvolvimento socioafetivo das crianças e adolescentes atendidos, estimulando a autonomia tanto dos usuários quanto de seus familiares e responsáveis.

Outro objetivo específico fundamental é apoiar a Atenção Primária à Saúde por meio do matriciamento, auxiliando na organização da rede municipal e fortalecendo os cuidados extramuros. Asseguraremos também o atendimento especializado e seguro às crianças e adolescentes vítimas de violência sexual infantil, integrando os polos de cuidado previstos para cada unidade, com profissionais de referência e articulação direta com a rede de proteção. Adicionalmente, contribuiremos para a definição diagnóstica psicopatológica no território e utilizaremos os recursos comunitários e o suporte social a favor do cuidado, superando barreiras arquitetônicas e atitudinais.

Especificação do local destinado à execução do ajuste

A execução do objeto deste Plano de Trabalho ocorrerá integralmente no município de Sorocaba, Estado de São Paulo, abrangendo duas unidades preexistentes que compõem o Lote

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



1 do Chamamento Público. A organização territorial foi estabelecida para garantir o acesso descentralizado e a cobertura regional adequada às necessidades da população infantojuvenil.

O CAPS i II Aquarela está localizado na Avenida Itavuvu, número 3.633, no bairro Jardim Santa Cecília. Esta unidade será a referência para o atendimento da região Norte do município, prestando suporte matricial e recebendo demandas das Unidades Básicas de Saúde Habiteto, Vitória Régia, Ulisses Guimarães, Paineiras, Laranjeiras, São Guilherme, Maria Eugênia e Mineirão.

O CAPS i II Bem Querer está situado na Rua Manoel Padilha de Oliveira, número 23, no bairro Jardim Piratininga. Esta unidade responderá pelo atendimento da região Leste de Sorocaba, atuando como referência para as Unidades Básicas de Saúde Escola, Hortência, Barcelona, Santana, Haro, Sabiá, Aparecidinha, Cajuru, Éden e Brigadeiro Tobias.

Ambas as unidades disporão de infraestrutura física adequada aos normativos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, especificamente a Resolução da Diretoria Colegiada 50/2002, e cumprirão rigorosamente os requisitos de acessibilidade estabelecidos pela Norma Brasileira 9050/2020 e pela Lei Federal 10.098/2000. A territorialização descrita poderá sofrer adequações mediante diretrizes da Coordenação de Saúde Mental da Secretaria da Saúde de Sorocaba, visando sempre a otimização da rede de cuidados.

3.2 Tabela com procedimentos, ações e quantitativo mensais

Indicação do volume de serviços a serem pactuados, associado com a respectiva demanda

A definição do volume de serviços a serem pactuados no âmbito dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II (CAPS i II) Aquarela e Bem Querer foi estruturada em estrita conformidade com as diretrizes do Projeto Básico e do Edital. A lógica assistencial da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) pressupõe o funcionamento em regime de portas abertas, o que

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



significa que o cuidado não é limitado por um teto numérico rígido de usuários ativos, mas sim orientado pela necessidade de atenção em saúde mental identificada no território.

Para o Lote 1, que abrange duas unidades preexistentes, a demanda estimada de referência é de aproximadamente 1.166 pessoas por unidade com potencial necessidade de cuidado especializado. Os dados históricos apontam um crescimento expressivo, com 1.143 usuários ativos no CAPS Aquarela e 565 no CAPS Bem Querer na época da elaboração do Projeto Básico. Diante desta realidade, os quantitativos mensais pactuados combinam metas operacionais fixas mínimas com metas proporcionais à demanda efetiva (100 por cento dos casos indicados), assegurando que o serviço tenha a elasticidade necessária para acolher as oscilações do perfil epidemiológico local.

A tabela a seguir consolida os procedimentos e ações previstos, associando-os aos quantitativos mensais exigidos para o Lote 1 (somatória das unidades Aquarela e Bem Querer) e à respectiva natureza da demanda.

Procedimento / Ação Assistencial	Quantitativo Mensal Pactuado (Lote 1)	Associação com a Demanda e Critérios de Aferição
Acolhimento Inicial	100% da demanda	Acolhimento de todas as demandas espontâneas e referenciadas no mesmo dia da chegada, sem barreiras de acesso.
Elaboração e Atualização do Projeto Terapêutico Singular (PTS)	Progressivo até 100% dos usuários ativos	No primeiro ano: 30% no 1º quadrimestre, 60% no 2º e 100% no 3º. Manutenção de 100% nos anos seguintes, com atualização semestral.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Procedimento / Ação Assistencial	Quantitativo Mensal Pactuado (Lote 1)	Associação com a Demanda e Critérios de Aferição
Apoio Matricial para Unidades Básicas de Saúde (UBS)	Mínimo de 18 reuniões	Garantia de pelo menos 1 reunião mensal para cada uma das 18 UBS/ESF de referência das regiões Norte e Leste.
Reunião com Familiares	Mínimo de 2 reuniões	Pelo menos 1 reunião mensal por unidade, com duração mínima de 1 hora, para fortalecimento de vínculo e participação no PTS.
Consulta Médica	100% da demanda com indicação	Agendamento em até 14 dias a contar do acolhimento inicial para todos os usuários com indicação registrada em prontuário.
Atendimento Individual de Psicologia (Geral)	Mínimo de 20% da carga horária da psicologia	Destinação da carga horária para atendimentos de no mínimo 30 minutos, com frequência preferencial semanal e duração mínima de 3 meses.
Atendimento Individual de Psicologia (Polo Violência Sexual)	Mínimo de 84 atendimentos	Destinação de ≥70% da carga horária do profissional de referência. Equivale a 42 atendimentos de 30 minutos por unidade.
Atendimento em Saúde Mental a Vítimas de Violência Sexual	100% da demanda	Acolhimento e acompanhamento de todos os casos de suspeita ou confirmação de violência sexual infantil acolhidos pelo serviço.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Procedimento / Ação Assistencial	Quantitativo Mensal Pactuado (Lote 1)	Associação com a Demanda e Critérios de Aferição
Articulação Intersectorial no Cuidado	Mínimo de 12 reuniões/ações	Pelo menos 6 reuniões mensais por unidade, com participação de no mínimo 2 atores externos (escola, assistência social, justiça, etc.).
Atendimentos Domiciliares	Mínimo de 10 atendimentos	Pelo menos 5 atendimentos mensais por unidade, destinados a usuários diferentes com maior vulnerabilidade ou dificuldade de acesso.
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Mínimo de 10% dos usuários ativos	Aplicação mensal a responsáveis. A meta qualitativa exige que pelo menos 80% das respostas sejam classificadas como "BOM" ou "ÓTIMO".

Além das metas descritas, a execução contratual será monitorada por meio de um rol abrangente de indicadores mensais obrigatórios, que incluem o acompanhamento do número de usuários matriculados, ativos e atendidos no mês, novos casos inseridos, faltas em consultas, altas por melhora clínica, contrarreferências, encaminhamentos para hospital geral, chamadas do SAMU, tentativas de suicídio, inserção em oficinas de geração de renda e participação em atividades grupais e intersectoriais. Este rigoroso sistema de aferição garantirá que o volume de serviços prestados esteja sempre alinhado à complexidade e à magnitude da demanda infantojuvenil das regiões Norte e Leste de Sorocaba.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3 Metodologia

A condução dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II Aquarela e Bem Querer será orientada por um modelo de gestão que integra governança clínica, gestão participativa e responsabilização por resultados. Trata-se de uma abordagem que articula a dimensão assistencial, centrada no cuidado territorial e na reabilitação psicossocial, com a dimensão administrativa, voltada à eficiência operacional, à transparência e ao cumprimento rigoroso das metas pactuadas com o município de Sorocaba.

O modelo que adotaremos parte do entendimento de que a gestão de serviços de saúde mental infantojuvenil exige mais do que a simples administração de recursos. Exige a construção cotidiana de um ambiente institucional capaz de sustentar práticas interdisciplinares, promover a educação permanente das equipes, garantir a participação dos usuários e de suas famílias nas decisões sobre o cuidado e manter a articulação viva com a Rede de Atenção Psicossocial e com os demais setores que compõem o sistema de proteção à infância e à adolescência.

Ao longo das subseções que se seguem, detalharemos cada componente desta metodologia, desde a estratégia de operação e a definição do público-alvo até os protocolos assistenciais, os fluxos de articulação com a rede, a política de educação permanente, a gestão do prontuário eletrônico e o acompanhamento longitudinal por meio do Projeto Terapêutico Singular. Cada um desses elementos será apresentado como parte de um sistema integrado, no qual a qualidade do cuidado prestado à criança e ao adolescente depende tanto da competência técnica da equipe quanto da solidez dos processos de gestão que sustentam o funcionamento diário das unidades.

3.3.1 Estratégia de Operação e Público-Alvo

Demonstração da adequação ao público de 0 a 18 anos, descrição da recepção e fluxos por faixas etárias, e comprovação de cobertura da operação 2ª a 6ª, 08h–18h, com escala de profissionais por turno/função.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A estratégia de operação dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II Aquarela e Bem Querer será rigorosamente alinhada às necessidades de desenvolvimento físico, cognitivo e emocional de seu público-alvo, composto por crianças e adolescentes na faixa etária de zero a dezoito anos incompletos. Entendemos que o cuidado em saúde mental nesta fase da vida exige abordagens diferenciadas, pois o sofrimento psíquico se manifesta e deve ser tratado de maneiras distintas na primeira infância, na idade escolar e na adolescência.

Para a primeira infância e idade pré-escolar (zero a seis anos), a estratégia de operação priorizará a ludoterapia, a estimulação precoce do desenvolvimento neuropsicomotor e o acolhimento intensivo da família. Os fluxos de recepção para este grupo incluirão ambientes adaptados, com recursos lúdicos e mobiliário adequado, minimizando o impacto do ambiente clínico. A equipe atuará diretamente na orientação parental, fortalecendo os vínculos primários e instrumentalizando os responsáveis para o manejo de comportamentos desafiadores no ambiente doméstico.

Para a faixa etária escolar (sete a doze anos), a abordagem incorporará, além das intervenções clínicas e lúdicas, uma forte articulação com a rede de educação. Os fluxos de atendimento preverão a realização de grupos terapêuticos voltados à socialização, à expressão de sentimentos e à adaptação ao ambiente escolar. O acolhimento destas crianças considerará as dinâmicas de aprendizagem e as relações interpessoais, com a equipe de terapia ocupacional e psicologia atuando na construção de rotinas saudáveis e na mitigação de dificuldades de integração.

Para os adolescentes (treze a dezoito anos incompletos), a estratégia será pautada pelo reconhecimento de sua autonomia progressiva e pelos desafios inerentes à transição para a vida adulta. Os fluxos de recepção garantirão o direito à privacidade e à escuta individualizada, mesmo quando acompanhados por responsáveis. Serão ofertadas oficinas de expressão

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

cultural, arte, música e grupos de convivência que abordem temas como identidade, sexualidade, prevenção ao uso de substâncias psicoativas e projetos de vida. O cuidado a este grupo exigirá da equipe uma postura horizontalizada, que valide o protagonismo juvenil sem abrir mão da retaguarda protetiva.

A operação das unidades ocorrerá em regime de portas abertas, de segunda a sexta-feira, com funcionamento ininterrupto das oito às dezoito horas, inclusive nos dias de ponto facultativo municipal. A garantia desta cobertura contínua é fundamental para a estabilidade do tratamento e para a contenção de crises no território, evitando a busca desnecessária por serviços de urgência e emergência hospitalar. A recepção e o acolhimento inicial serão realizados a qualquer momento durante este período, sem exigência de agendamento prévio, por profissional de nível superior escalado para o plantão de porta.

Para assegurar a plena execução destas atividades, estruturaremos escalas de trabalho que garantam a presença constante da equipe multiprofissional e de apoio ao longo de todo o horário de funcionamento. A distribuição da carga horária será planejada para evitar lacunas assistenciais, garantindo que as atividades de grupo, os atendimentos individuais, as reuniões de equipe e as visitas domiciliares ocorram de forma simultânea e harmoniosa.

A cobertura médica será um pilar desta estratégia, com a presença garantida de pelo menos um profissional médico nas unidades de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã (das oito às doze horas) e da tarde (das quatorze às dezoito horas). A composição médica totalizará trinta e cinco horas semanais por unidade, sendo asseguradas no mínimo vinte horas de médico psiquiatra, preferencialmente com especialidade em infância e adolescência, podendo o restante ser complementado por neurologista ou pediatra com formação em saúde mental.

A equipe de enfermagem, liderada por um enfermeiro responsável técnico com carga horária de quarenta horas semanais, assegurará a supervisão contínua do cuidado, a administração

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



segura de medicamentos, o manejo de situações de crise e a coordenação do posto de enfermagem em todos os dias úteis. Esta presença integral é vital para a manutenção da estabilidade clínica dos usuários e para a pronta resposta a eventuais descompensações.

O corpo clínico multidisciplinar, composto por psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos e assistentes sociais, cumprirá escalas de trinta horas semanais, distribuídas estrategicamente para cobrir os períodos de maior fluxo de pacientes e garantir a execução dos Projetos Terapêuticos Singulares. O profissional de educação física e o profissional de nível médio com formação em atividades expressivas e culturais atuarão com carga horária de quarenta horas semanais, viabilizando a oferta contínua de oficinas, práticas corporais e atividades de reabilitação psicossocial.

O suporte operacional, essencial para a manutenção do ambiente terapêutico, contará com gerência técnica administrativa e cuidadores em saúde cumprindo quarenta horas semanais. A recepção, a limpeza, os serviços gerais e o transporte serão assegurados por profissionais com carga horária de quarenta e quatro horas semanais, organizados em turnos que cubram integralmente a abertura e o fechamento das unidades. Esta estrutura de recursos humanos, aliada à adequação dos fluxos por faixa etária, consolidará as unidades como dispositivos de cuidado efetivos, acolhedores e resolutivos para a população infantojuvenil de Sorocaba.

Cobertura da operação e escala de profissionais por turno e função

A organização da escala de trabalho nas unidades CAPS i II Aquarela e Bem Querer será estruturada para garantir a cobertura assistencial plena e ininterrupta de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas, distribuída em dois turnos operacionais: o turno matutino, das oito às doze horas, e o turno vespertino, das quatorze às dezoito horas. O intervalo entre os turnos será reservado para a pausa dos profissionais, sem prejuízo da permanência de equipe mínima de retaguarda para acolhimento de eventuais demandas urgentes durante o período de almoço.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A tabela a seguir apresenta a distribuição da equipe por turno e função em cada unidade do Lote 1, considerando o dimensionamento previsto no Projeto Básico e a necessidade de presença simultânea de categorias distintas para a sustentação das atividades assistenciais, administrativas e de apoio.

Função / Categoria Profissional	Carga Horária Semanal	Turno Matutino (08h–12h)	Turno Vespertino (14h–18h)	Regime
Gerente Técnico Administrativo	40h	Presente	Presente	CLT
Enfermeiro Responsável Técnico	40h	Presente	Presente	CLT
Médico Psiquiatra (mínimo 20h)	20h a 35h	Presente	Presente	PJ
Médico Neurologista ou Pediatra com formação em saúde mental (complementar)	Até 15h	Conforme escala	Conforme escala	PJ
Psicólogo 1	30h	Presente	Presente	CLT
Psicólogo 2	30h	Presente	Presente	CLT
Psicólogo 3 (referência Polo VVS)	30h	Presente	Presente	CLT
Terapeuta Ocupacional 1	30h	Presente	Presente	CLT
Terapeuta Ocupacional 2	30h	Presente	Presente	CLT
Fonoaudiólogo	30h	Presente	Presente	CLT
Assistente Social	30h	Presente	Presente	CLT

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Função / Categoria Profissional	Carga Horária Semanal	Turno Matutino (08h–12h)	Turno Vespertino (14h–18h)	Regime
Profissional de Educação Física	40h	Presente	Presente	CLT
Profissional de Atividades Expressivas/Culturais (nível médio)	40h	Presente	Presente	CLT
Cuidador em Saúde 1	40h	Presente	Presente	CLT
Cuidador em Saúde 2	40h	Presente	Presente	CLT
Técnico Administrativo / Recepcionista 1	44h	Presente	Presente	CLT
Técnico Administrativo / Recepcionista 2	44h	Presente	Presente	CLT
Auxiliar de Limpeza 1	44h	Presente	Presente	CLT
Auxiliar de Limpeza 2	44h	Presente	Presente	CLT
Profissional de Serviços Gerais	44h	Presente	Presente	CLT
Motorista	44h	Presente	Presente	CLT

A distribuição acima será replicada em cada uma das duas unidades do Lote 1, totalizando a composição integral prevista no Projeto Básico. Os profissionais com carga horária de trinta horas semanais cumprirão jornada de seis horas diárias, organizadas preferencialmente de forma contínua em um dos turnos ou distribuídas entre ambos conforme a programação semanal de atividades. Esta flexibilidade permitirá que a equipe de nível superior esteja

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



disponível tanto para os atendimentos individuais e grupais quanto para as reuniões de equipe, matriciamento e visitas domiciliares, sem comprometer a cobertura assistencial em nenhum dos períodos.

Os profissionais com carga horária de quarenta horas semanais cumprirão jornada de oito horas diárias, cobrindo integralmente os dois turnos de funcionamento. A gerência técnica administrativa, o enfermeiro responsável técnico, o profissional de educação física, o profissional de atividades expressivas e culturais e os cuidadores em saúde estarão presentes durante toda a extensão do horário operacional, assegurando a continuidade da supervisão clínica, da coordenação das atividades e do suporte direto aos usuários em permanência na unidade.

Os profissionais com carga horária de quarenta e quatro horas semanais, correspondentes à equipe de apoio operacional, cumprirão jornada que contempla a abertura e a preparação do ambiente antes do início dos atendimentos e o encerramento das atividades ao final do expediente. A presença dos recepcionistas desde as oito horas garantirá que o acolhimento administrativo dos usuários e familiares ocorra de forma imediata, enquanto os auxiliares de limpeza assegurarão a higienização dos ambientes antes, durante e após as atividades assistenciais. O motorista permanecerá disponível durante todo o período de funcionamento para viabilizar deslocamentos da equipe em visitas domiciliares, reuniões de matriciamento nas UBS, articulações intersetoriais e eventuais transportes de urgência.

A cobertura médica merece destaque especial na organização da escala. A composição de trinta e cinco horas semanais por unidade será distribuída de modo a garantir a presença de pelo menos um médico em cada turno de funcionamento, de segunda a sexta-feira. A escala médica será elaborada mensalmente, considerando a alternância entre psiquiatra, neurologista e pediatra com formação em saúde mental, e será encaminhada à Coordenação de Saúde Mental

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



para conhecimento. Nos dias de ponto facultativo municipal, a escala será mantida sem alterações, assegurando a regularidade do atendimento.

Para situações de ausência imprevista de qualquer profissional, a gestão manterá cadastro atualizado de profissionais substitutos aptos a assumir a função em até vinte e quatro horas, conforme exigência do Projeto Básico. Esta reserva técnica será especialmente relevante para as categorias médicas e de enfermagem, cuja ausência poderia comprometer a segurança clínica dos usuários. A escala mensal será afixada em local visível na unidade e encaminhada à Secretaria da Saúde, permitindo o acompanhamento e a fiscalização pela Administração Pública.

3.3.2 Rotinas de Articulação de Referência e Contrarreferência na Rede de Atenção Psicossocial

Os CAPS i II Aquarela e Bem Querer atuarão como reguladores da porta de entrada da rede de assistência em saúde mental infantojuvenil nas regiões Norte e Leste de Sorocaba, exercendo função estratégica na organização da demanda e na articulação dos fluxos de referência e contrarreferência com os demais pontos de atenção da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e da rede intersetorial. A construção destas rotinas será orientada pelos princípios da integralidade, da continuidade do cuidado e da corresponsabilização entre os serviços, assegurando que nenhuma criança ou adolescente fique desassistido em qualquer etapa de seu percurso terapêutico.

No eixo da referência, as unidades receberão demandas provenientes de múltiplas portas de entrada. A demanda espontânea será acolhida diretamente no serviço, sem necessidade de encaminhamento formal, garantindo que famílias e responsáveis possam buscar o CAPS a qualquer momento durante o horário de funcionamento. A demanda referenciada chegará por meio das Unidades Básicas de Saúde do território de abrangência, sendo oito UBS vinculadas

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



ao CAPS Aquarela (Habiteto, Vitória Régia, Ulisses Guimarães, Paineiras, Laranjeiras, São Guilherme, Maria Eugênia e Mineirão) e dez UBS vinculadas ao CAPS Bem Querer (Escola, Hortência, Barcelona, Santana, Haro, Sabiá, Aparecidinha, Cajuru, Éden e Brigadeiro Tobias). Além das UBS, serão recebidos encaminhamentos de hospitais gerais, Unidades de Pronto Atendimento, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), Conselhos Tutelares, escolas, Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), Varas da Infância e Juventude e demais equipamentos da rede de proteção.

A rotina de recebimento de referências será padronizada por meio de instrumento próprio de encaminhamento, que deverá conter a identificação do usuário, o motivo da referência, o histórico resumido do caso e os contatos do profissional responsável no serviço de origem. Ao receber o encaminhamento, a equipe do CAPS realizará o acolhimento inicial no mesmo dia da chegada, procedendo à avaliação multiprofissional e à definição da conduta, que poderá resultar na admissão ao serviço, na orientação com retorno programado ou na contrarreferência para outro ponto de atenção mais adequado ao perfil do caso.

A admissão ao serviço ficará reservada às crianças e adolescentes que apresentarem transtornos mentais severos e persistentes, conforme os protocolos municipais de estratificação de gravidade. Casos que não configurem perfil CAPS, mas que demandem cuidado em saúde mental, serão contra referenciados para a Atenção Básica ou para serviços ambulatoriais especializados, com orientações detalhadas à equipe de destino e manutenção do apoio matricial como retaguarda técnica. Este fluxo de contrarreferência será formalizado por meio de documento específico, registrado em prontuário eletrônico e comunicado ao profissional de referência da UBS de origem, garantindo a rastreabilidade e a continuidade do acompanhamento.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O apoio matricial constituirá o principal instrumento de articulação permanente entre os CAPS e as equipes de Atenção Básica. Cada UBS de referência receberá, no mínimo, uma reunião mensal de matriciamento, conduzida por profissionais do CAPS, com o objetivo de discutir casos compartilhados, capacitar as equipes locais para o manejo de situações de menor complexidade, definir estratégias de cuidado conjunto e pactuar fluxos de encaminhamento e retorno. Estas reuniões serão registradas em ata e em Boletim de Produção Ambulatorial Consolidado (BPA-C), assegurando a comprovação documental e o monitoramento da meta pactuada.

No que se refere à articulação com os serviços de urgência e emergência, os CAPS manterão comunicação ativa com o SAMU e com as Unidades de Pronto Atendimento, especialmente para o manejo de situações de crise envolvendo crianças e adolescentes. Quando um usuário em acompanhamento necessitar de atendimento emergencial, a equipe do CAPS fornecerá informações clínicas relevantes ao serviço de urgência e acompanhará o desfecho, retomando o cuidado tão logo a situação aguda seja estabilizada. Da mesma forma, quando o serviço de urgência identificar uma criança ou adolescente com perfil para acompanhamento no CAPS, a contrarreferência será realizada com agendamento prioritário de acolhimento.

A articulação com hospitais gerais será especialmente relevante nos casos de internação psiquiátrica em enfermaria especializada. Os CAPS acompanharão o processo de internação, participarão da elaboração do plano de alta e garantirão a continuidade do cuidado no território após a desospitalização, prevenindo reinternações e promovendo a reabilitação psicossocial. O monitoramento das internações em hospital geral será realizado de forma ativa, com registro em prontuário e comunicação periódica com a equipe hospitalar.

A rede intersetorial será articulada por meio de reuniões e ações conjuntas com equipamentos de educação, assistência social, justiça, cultura e esporte, vinculadas diretamente ao cuidado dos usuários conforme indicação no Projeto Terapêutico Singular. A meta pactuada prevê a

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



realização de pelo menos seis reuniões ou ações intersetoriais mensais por unidade, com participação de no mínimo dois atores externos ao CAPS. Estas ações poderão incluir discussões de caso com escolas, articulações com Conselhos Tutelares para situações de vulnerabilidade, encaminhamentos para programas sociais, inserção em atividades comunitárias de lazer e cultura e acompanhamento de medidas protetivas judiciais.

Para os casos de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual infantil, a articulação com a rede de proteção será intensificada. O profissional de referência do polo manterá comunicação direta com os órgãos competentes, acompanhando o andamento das medidas protetivas, participando de audiências quando convocado e assegurando que o cuidado em saúde mental esteja integrado às demais ações de proteção integral previstas no Estatuto da Criança e do Adolescente.

O registro documental de todos os fluxos de referência e contrarreferência será realizado no Prontuário Eletrônico do Cidadão, integrado ao sistema municipal, garantindo a interoperabilidade das informações e o acesso compartilhado entre os pontos de atenção da rede. A alimentação do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o envio regular dos arquivos de produção ambulatorial ao Ministério da Saúde complementarão a governança documental destes processos, assegurando transparência, rastreabilidade e conformidade com as exigências do Sistema Único de Saúde.

Detalhamento dos fluxos de Referência e Contrarreferência

Para organizar o acesso e garantir a continuidade do cuidado em cada etapa do percurso terapêutico, implementaremos um sistema de referência e contrarreferência estruturado como um diálogo permanente entre os pontos de atenção da rede. O fluxo será desenhado para que cada criança e adolescente seja atendido no nível de complexidade adequado ao seu quadro clínico, com transições seguras, comunicação ágil entre os serviços e registro documental padronizado. A tabela a seguir detalha os fluxos propostos por ponto de atenção de origem,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



incluindo os critérios de encaminhamento, as ações a serem realizadas no CAPS, os instrumentos de contrarreferência e as responsabilidades do serviço de origem após o retorno do caso.

Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Atenção Primária (UBS/ESF)	Crianças e adolescentes com transtornos mentais severos e persistentes, transtornos do espectro autista, situações de crise, ideação suicida, autolesão grave, uso prejudicial de substâncias psicoativas e quadros refratários ao manejo na atenção básica.	Acolhimento em até 48 horas com escuta qualificada da criança, do adolescente e da família. Avaliação multiprofissional, elaboração do PTS e definição da modalidade de cuidado. Retorno ao serviço de origem quando o caso não configurar perfil CAPS.	Relatório de contrarreferência detalhado contendo avaliação diagnóstica, plano terapêutico, evolução do caso, orientações para continuidade do cuidado e indicação de retorno ao CAPS quando necessário.	Reassumir o acompanhamento da criança ou adolescente e da família. Seguir as orientações do PTS. Manter contato com o CAPS para discussão de caso em reunião de matriciamento. Acionar o CAPS em caso de agravamento.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Urgência e Emergência (UPA / Pronto-Socorro / SAMU)	Crianças e adolescentes em crise aguda: surto psicótico, agitação psicomotora intensa, tentativa de suicídio, autolesão com risco, intoxicação por substâncias psicoativas e quadros que demandem estabilização imediata.	Acolhimento imediato (no mesmo dia ou em até 24 horas) para avaliação de risco e proteção. Cuidado intensivo em período de crise. Articulação com hospital geral quando necessária internação breve. Elaboração ou revisão do PTS.	Comunicação imediata (em até 24 horas) com a UBS de referência. Relatório de contrarreferência com orientações para acompanhamento o pós-crise e plano de prevenção de recorrência.	Realizar busca ativa da criança ou adolescente e da família em até 48 horas. Intensificar o cuidado e as visitas domiciliares. Manter comunicação regular com o CAPS sobre a evolução do caso.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Crítérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Escolas (Municipais e Estaduais)	Crianças e adolescentes que apresentem sofrimento psíquico intenso manifestado no contexto escolar: isolamento social extremo, agressividade recorrente, recusa escolar persistente, autolesão, ideação suicida e sinais de transtornos graves do desenvolvimento	Acolhimento da criança ou adolescente e da família em até cinco dias úteis. Avaliação multiprofissional do caso. Reunião com a equipe escolar para construção conjunta de estratégias de apoio no ambiente educacional.	Relatório de contrarreferência para a escola (com autorização da família) com orientações específicas sobre como apoiar a criança ou adolescente no contexto escolar, adaptações necessárias e sinais de alerta para novo encaminhamento.	Implementar as estratégias acordadas no contexto escolar. Manter comunicação regular com o CAPS sobre a evolução do caso. Participar de reuniões intersectoriais quando convocada.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
CRAS (Centro de Referência de Assistência Social)	Crianças e adolescentes acompanhados pelo CRAS que apresentem demandas de saúde mental associadas a contextos de vulnerabilidade social, negligência, fragilização de vínculos familiares e comunitários.	Acolhimento da criança ou adolescente e da família em até cinco dias úteis. Avaliação da demanda considerando o contexto social. Construção conjunta do PTS com participação do CRAS.	Relatório informativo sobre o plano de cuidado e as ações desenvolvidas no CAPS. Reuniões periódicas de discussão de caso com o CRAS.	Manter o acompanhamento social da família. Atuar em parceria com o CAPS e a UBS na execução do PTS. Articular acesso a programas sociais e benefícios.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Crítérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social)	Crianças e adolescentes em situação de violação de direitos (violência física, psicológica, sexual, negligência, exploração) que apresentem sofrimento psíquico ou transtornos mentais associados.	Acolhimento prioritário em até 48 horas. Avaliação da demanda considerando o contexto de violação de direitos. Articulação com o Polo de Vítimas de Violência Sexual quando aplicável. Construção conjunta do plano de proteção integral.	Relatório detalhado sobre o acompanhamento em saúde mental. Reuniões frequentes de discussão do caso com o CREAS e a rede de proteção.	Manter o acompanhamento especializado da família. Atuar em parceria com o CAPS na execução do plano de proteção integral. Comunicar ao CAPS alterações relevantes na situação familiar.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Conselho Tutelar	Crianças e adolescentes em situação de violação de direitos que apresentem sofrimento psíquico. Casos com determinação de acompanhamento em saúde mental. Situações de urgência envolvendo risco à integridade física ou psíquica.	Acolhimento prioritário em até 48 horas (ou imediato em casos de urgência). Avaliação da demanda considerando o contexto de proteção. Comunicação ao Conselho Tutelar sobre situações de risco identificadas durante o acompanhamento.	Relatório detalhado sobre a avaliação e o acompanhamento em saúde mental. Comunicação imediata sobre situações de risco ou novas violações identificadas.	Manter o acompanhamento do caso e a fiscalização do cumprimento dos direitos. Atuar em parceria com o CAPS e demais serviços da rede de proteção.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Vara da Infância e Juventude / Ministério Público / Defensoria Pública	Crianças e adolescentes encaminhados por determinação judicial ou recomendação do Ministério Público para avaliação ou acompanhamento em saúde mental. Casos de internação compulsória.	Acolhimento mediante ofício ou determinação judicial. Avaliação técnica do caso pela equipe multiprofissional. Elaboração de relatórios técnicos quando solicitado, com foco terapêutico e protetivo. Acompanhamento de internações compulsórias conforme fluxos judiciais.	Relatórios técnicos detalhados respondendo aos quesitos solicitados. Comunicação formal sobre o acompanhamento e a evolução clínica.	Utilizar as informações técnicas fornecidas pelo CAPS para subsidiar decisões judiciais. Garantir que as decisões considerem o melhor interesse da criança ou adolescente.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ponto de Atenção de Origem	Critérios de Encaminhamento (Referência para o CAPS i II)	Ações no CAPS i II	Instrumento de Contrarreferência	Ações no Ponto de Origem (Pós-Contrarreferência)
Hospital Geral (Enfermaria de Saúde Mental)	Crianças e adolescentes em processo de alta hospitalar após internação psiquiátrica breve, necessitando de continuidade do cuidado no território.	Participação na elaboração do plano de alta junto à equipe hospitalar. Acolhimento prioritário em até 48 horas após a desospitalização. Cuidado intensivo no período pós-alta para prevenção de reinternação. Revisão do PTS.	Comunicação periódica com a equipe hospitalar durante a internação. Relatório de acompanhamento pós-alta com evolução e plano de prevenção de recorrência.	Comunicar ao CAPS a previsão de alta com antecedência mínima de 48 horas. Encaminhar relatório de internação com diagnóstico, tratamento realizado e orientações para continuidade.

Todos os fluxos de referência e contrarreferência descritos serão registrados em formulários padronizados e no Prontuário Eletrônico do Cidadão integrado ao sistema municipal. A comunicação entre os serviços será realizada de forma ágil, utilizando múltiplos canais, como ofícios, correio eletrônico, telefone e reuniões presenciais, sempre respeitando o sigilo e a confidencialidade das informações conforme a Lei Geral de Proteção de Dados e as normativas dos conselhos profissionais.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Os fluxos serão monitorados mensalmente pela coordenação de cada unidade e discutidos nas reuniões de equipe multiprofissional, com acompanhamento de indicadores como o tempo médio entre o encaminhamento e o primeiro atendimento, o número de encaminhamentos recebidos por origem, a taxa de contrarreferência efetivada e o percentual de casos com retorno programado cumprido. Este monitoramento permitirá a identificação de gargalos, a correção de desvios e o aprimoramento contínuo da articulação entre os pontos de atenção da Rede de Atenção Psicossocial de Sorocaba.

3.3.3 Proposta de Acolhimento

A proposta de acolhimento dos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II (CAPS i II) Aquarela e Bem Querer será estruturada como a principal diretriz de acesso e vínculo terapêutico, superando a lógica tradicional da "triagem" ou "recepção administrativa". Entendemos o acolhimento não apenas como um momento pontual de entrada, mas como uma postura ética e um dispositivo técnico-assistencial contínuo, alinhado à Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (SUS). O acolhimento garantirá a escuta qualificada das crianças, adolescentes e de suas famílias, reconhecendo o sofrimento psíquico em sua singularidade e determinando o nível de cuidado necessário dentro da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS).

Definição do Acolhimento

Definimos o acolhimento como o ato de receber a criança, o adolescente e sua família de forma incondicional, em regime de portas abertas, sem barreiras burocráticas ou exigência de agendamento prévio. Trata-se do momento de escuta inicial qualificada, realizado por um profissional de nível superior, que tem o objetivo de compreender a demanda, avaliar a gravidade do quadro, identificar vulnerabilidades e riscos (como ideação suicida, autolesão, crises de agitação ou suspeita de violência) e definir a conduta imediata. O acolhimento é o espaço onde se inicia a construção do vínculo terapêutico, a desmistificação do estigma associado à saúde mental e o mapeamento da rede de apoio sociofamiliar.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Fluxo de Atendimento: Metodologia Passo a Passo

O fluxo de acolhimento será organizado para garantir celeridade, segurança e resolutividade. A metodologia de execução detalha quem realiza, quando, onde e como cada etapa ocorrerá.

- **Recepção Administrativa** (Quem: Técnico Administrativo/Recepcionista | Quando: Imediatamente à chegada | Onde: Recepção | Como): Ao chegar à unidade, a família e a criança ou adolescente serão recebidos pelo técnico administrativo. Este profissional não fará avaliação clínica. Sua função será verificar a documentação básica, realizar o cadastro ou a busca no sistema municipal (Prontuário Eletrônico do Cidadão) e encaminhar imediatamente o caso para o profissional escalado no plantão de acolhimento. Caso a recepção identifique sinais visíveis de crise aguda (agitação extrema, choro incontrolável, sangramentos), acionará imediatamente a enfermagem ou o médico psiquiatra, pulando a etapa de espera.
- **Acolhimento Inicial e Escuta Qualificada** (Quem: Profissional de Nível Superior - Psicólogo, Assistente Social, Enfermeiro ou Terapeuta Ocupacional | Quando: No mesmo dia da chegada, preferencialmente em até 30 minutos | Onde: Sala de Atendimento Individualizado | Como): O profissional de referência do plantão conduzirá a família e o paciente para um ambiente privativo. A escuta será realizada de forma empática e livre de julgamentos. O profissional investigará a queixa principal, o histórico de desenvolvimento, o contexto escolar, a dinâmica familiar e os tratamentos prévios. Para as crianças menores, utilizará recursos lúdicos (brinquedos, desenhos) para facilitar a expressão. Para os adolescentes, garantirá um momento de escuta individual, sem a presença dos pais, assegurando o direito à privacidade e ao sigilo.
- **Classificação de Risco e Estratificação de Gravidade** (Quem: Profissional de Nível Superior e/ou Médico Psiquiatra | Quando: Durante e imediatamente após a escuta | Onde: Sala de Atendimento | Como): Com base nos relatos e na observação clínica, o profissional aplicará os protocolos municipais de estratificação de gravidade. Avaliará a presença de riscos agudos (suicídio, violência, intoxicação). Se houver risco iminente, o médico psiquiatra e o enfermeiro serão acionados imediatamente para intervenção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

medicamentosa ou contenção, se estritamente necessário. Se o caso for classificado como transtorno mental severo e persistente (perfil CAPS), o paciente será admitido no serviço. Se for classificado como caso leve ou moderado, sem perfil para o cuidado intensivo do CAPS, o usuário receberá orientações e será preparado para a contrarreferência.

- Definição de Conduta e Contrarreferência (Quem: Profissional de Nível Superior | Quando: Ao final do acolhimento | Onde: Sala de Atendimento | Como): Para os casos admitidos, o profissional agendará o retorno para o início da elaboração do Projeto Terapêutico Singular e inserirá o paciente na agenda de consulta médica (com garantia de atendimento em até 14 dias). Para os casos sem perfil CAPS, o profissional preencherá o relatório de contrarreferência, fará o contato com a Unidade Básica de Saúde (UBS) do território do paciente e orientará a família sobre como acessar a Atenção Primária, garantindo que não saiam desassistidos.
- Acolhimento no Polo de Violência Sexual (Quem: Psicólogo de Referência do Polo | Quando: Mediante identificação de suspeita ou confirmação de VVS durante o acolhimento geral ou por encaminhamento direto | Onde: Sala específica e protegida | Como): Se durante o acolhimento inicial houver revelação ou forte suspeita de violência sexual, o fluxo será direcionado ao profissional de referência do Polo VVS. Este profissional, capacitado especificamente para este fim, conduzirá a escuta de forma não revitimizante, focada no acolhimento do sofrimento e na proteção. Ele acionará imediatamente a rede de proteção (Conselho Tutelar, CREAS) e garantirá o acompanhamento em saúde mental de 100 por cento dos casos identificados.

Equipe Envolvida no Acolhimento

A execução do acolhimento envolverá a atuação articulada de toda a equipe, operando em regime de plantão diário. A recepção administrativa fará a triagem de fluxo. O profissional de nível superior (enfermeiro, psicólogo, assistente social, terapeuta ocupacional ou fonoaudiólogo) será o executor direto da escuta clínica e da estratificação de risco. O médico

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



psiquiatra (ou neurologista/pediatra com formação em saúde mental) atuará como retaguarda técnica imediata para a validação de diagnósticos complexos e intervenção em crises. A equipe de enfermagem (enfermeiro responsável técnico e cuidadores em saúde) dará suporte na estabilização de pacientes agitados e na aferição de sinais vitais. A coordenação do serviço monitorará a escala para garantir que sempre haja um profissional disponível para a "porta aberta".

Registro e Início do Projeto Terapêutico Singular (PTS)

O acolhimento é o marco zero da história clínica do paciente no CAPS. Toda a escuta, a avaliação de risco, o contexto familiar e a conduta definida serão obrigatoriamente registrados no Prontuário Eletrônico do Cidadão, garantindo a rastreabilidade da informação. Este registro alimentará o Boletim de Produção Ambulatorial (BPA) para fins de faturamento e comprovação das metas quantitativas (100 por cento de acolhimento no mesmo dia).

Para os pacientes admitidos, as informações coletadas no acolhimento formarão a base do Projeto Terapêutico Singular (PTS). O profissional que realizou o acolhimento se tornará, transitoriamente ou definitivamente, o técnico de referência daquele caso. Ele será responsável por levar o caso para discussão na primeira reunião de equipe multiprofissional subsequente, onde o PTS será formalmente desenhado, pactuando-se as modalidades de cuidado (atendimentos individuais, grupos, oficinas, frequência na unidade) junto com a família. O PTS deverá ser elaborado e atualizado conforme as metas progressivas estipuladas no Projeto Básico, alcançando 100 por cento dos usuários ativos no terceiro quadrimestre.

Articulação com a Rede a partir do Acolhimento

O acolhimento não se encerra nos muros do CAPS. A metodologia prevê que a avaliação inicial identifique as necessidades intersetoriais da criança ou do adolescente. Se o acolhimento revelar evasão escolar, a equipe fará contato imediato com a escola e com a rede de educação. Se revelar extrema vulnerabilidade socioeconômica, o Centro de Referência de Assistência

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Social (CRAS) será acionado. Se houver necessidade de suporte clínico pediátrico, a UBS será informada via matriciamento. O acolhimento atua, portanto, como o principal radar do serviço, mapeando as fragilidades e acionando as engrenagens da Rede de Atenção Psicossocial e do Sistema de Garantia de Direitos para construir uma rede de proteção efetiva em torno do usuário.

3.3.4 Educação Permanente e Gestão de Equipe

Capacitaremos e desenvolveremos continuamente os colaboradores que compõem o corpo assistencial e administrativo dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer, visando garantir a assistência com excelência em saúde mental infantojuvenil, a segurança do paciente e a humanização do cuidado.

Objetivo Geral

Implantaremos e garantiremos o modelo assistencial por meio da Educação Permanente em Saúde, capacitando os profissionais nas atividades de assistência, gestão, ensino e pesquisa, com perspectiva interdisciplinar e em conformidade com os princípios do Sistema Único de Saúde, da Política Nacional de Humanização e da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Portaria GM/MS 1.996/2007). As capacitações trimestrais serão estendidas aos profissionais da Rede de Atenção Psicossocial do município, conforme exigência expressa do Projeto Básico.

Introdução

O desenvolvimento regular e sistemático de atividades educativas constitui ferramenta indispensável para a transformação dos processos de trabalho, a melhoria contínua da qualidade assistencial e o aperfeiçoamento permanente da equipe de saúde. Desde 2004, o Ministério da Saúde instituiu a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), reorientada em 2007, voltada para a formação e o desenvolvimento de trabalhadores do SUS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



como proposta de ação capaz de contribuir para a necessária transformação dos processos formativos e das práticas pedagógicas e de saúde.

Nesta perspectiva, a Educação Permanente passa a ser fundamental e estratégica para a consolidação do SUS, a fim de alcançar perfis profissionais orientados pelas demandas da população infantojuvenil de Sorocaba, em cada realidade territorial e nível de complexidade. A Educação Permanente visa a aprendizagem significativa no trabalho, realizada a partir das reflexões críticas dos profissionais em relação às necessidades do dia a dia, permitindo a transformação das práticas e a organização do trabalho, em que o ensinar e o aprender se incorporam ao cotidiano das pessoas e da instituição.

A Educação Permanente em Saúde trabalha com ferramentas que buscam a reflexão crítica sobre as práticas de atenção, gestão e formação, sendo, por si só, um processo educativo aplicado ao trabalho, possibilitando mudanças nas relações, nos processos, nos atos de saúde e nas pessoas, além de uma melhor articulação para dentro e para fora das unidades. Este processo é necessário para a sustentação do modelo de gestão participativa que adotaremos nos CAPS i II.

Funcionamento das Atividades

As atividades de Educação Permanente serão desenvolvidas continuamente, por meio de planos de ação estruturados a partir da identificação das necessidades de aprimoramento de cada categoria profissional e do serviço como um todo, mediante coleta de dados nos ambientes de trabalho, análise dos indicadores assistenciais, resultados das avaliações de desempenho e demandas trazidas pela Coordenação de Saúde Mental do município. A viabilização dos espaços para a realização dos treinamentos, oficinas, seminários e cursos será garantida pela gerência técnica administrativa. O cronograma será elaborado e divulgado com antecedência mínima de 30 dias, e a sensibilização dos profissionais sobre a importância da

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



participação nas atividades educativas será realizada de forma permanente pela coordenação de cada unidade.

Todas as atividades serão desenvolvidas conforme a necessidade e respeitando o perfil de cada grupo profissional, de forma que todos recebam as capacitações previstas em cronograma. Os treinamentos serão divididos em dois blocos complementares. O primeiro bloco, denominado Básico, constituirá o treinamento mínimo obrigatório que todos os profissionais envolvidos com a assistência deverão cumprir, independentemente de sua categoria. O segundo bloco, denominado Específico, será realizado de acordo com a necessidade de cada equipe ou categoria profissional, contemplando a atualização de normas e rotinas, a avaliação e a supervisão sistemática das práticas.

Treinamentos Permanentes

O treinamento permanente será entendido como processo contínuo de educação, cujo intuito é desenvolver os colaboradores, levando-os a aprimorar suas competências técnicas e comportamentais e a ter maior satisfação no trabalho, com valorização profissional e institucional. Este processo tem como papel estratégico a prática assistencial de excelência, fundamentando-se em evidências científicas, na capacidade de tomada de decisão, na preocupação em desenvolver a liderança, na comunicação verbal e escrita, na melhoria do relacionamento interpessoal e na visão de resultado que efetivamente colabora para o estabelecimento de uma relação de cuidados qualificada entre a equipe multiprofissional, a criança ou adolescente e sua família.

A capacitação da equipe será realizada por meio de um plano anual de desenvolvimento estratégico de treinamentos, elaborado pela gerência técnica administrativa em conjunto com o enfermeiro responsável técnico e validado pela Coordenação de Saúde Mental. Esta estratégia será flexível, permitindo intervenções pontuais na ocorrência de eventos adversos, não conformidades em processos, resultados insatisfatórios dos indicadores assistenciais,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



implantação de novas rotinas e necessidade de capacitação específica em procedimentos técnicos.

Treinamento de Integração

O treinamento de integração será um processo de aprendizagem de curta duração, com no mínimo dois dias, destinado a dotar os novos colaboradores de habilidades, conhecimentos e competências necessários ao desempenho de suas funções. A integração, também conhecida como socialização organizacional, visa ajudar os colaboradores a compreenderem os aspectos sociais, técnicos e culturais de seu novo local de trabalho, criando um ambiente agradável e acolhedor na fase inicial do vínculo empregatício.

O programa de integração será conduzido pela gerência técnica administrativa e pelo enfermeiro responsável técnico, com participação dos demais coordenadores de área quando pertinente. Os conteúdos abordados nos dois dias de integração serão os seguintes: breve história da Saúde Pública no Brasil e princípios do SUS; a Rede de Atenção Psicossocial e a Política Nacional de Saúde Mental; a Lei 10.216/2001 e o Estatuto da Criança e do Adolescente; processos relacionados à segurança do trabalho e biossegurança; características institucionais e físicas da unidade CAPS i II; processos e fluxos do departamento pessoal, hierarquias, organogramas e fluxogramas; legislação trabalhista aplicável; direitos e deveres dos colaboradores; relacionamento interpessoal e ética profissional; apresentação do Regimento Interno, dos Protocolos Assistenciais e dos Procedimentos Operacionais Padrão do serviço; funcionamento do Prontuário Eletrônico do Cidadão; Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde; e normas de acessibilidade e humanização.

Esperamos que, com o programa de integração, todos os colaboradores recém-contratados sintam-se acolhidos e demonstrem seu aprendizado na prática cotidiana, no atendimento e na assistência, mantendo-se qualificados dentro das diretrizes institucionais e fundamentados pelos princípios do SUS.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Projeto de Educação Permanente para a Equipe Interdisciplinar

A educação permanente dos profissionais da unidade de saúde mental constitui importante estratégia para desenvolver a reflexão crítica sobre as práticas da equipe. Para que haja um processo dialético entre os saberes dos profissionais e as necessidades do território, o projeto de educação permanente estará orientado para a transformação do processo de trabalho, englobando as necessidades de aprendizagem das equipes com conhecimentos, habilidades, atitudes e valores da comunidade infantojuvenil atendida.

A qualificação crescente dos profissionais das equipes se refletirá na maior qualidade da atenção oferecida à população, possibilitando melhores condições de saúde e de qualidade de vida para as crianças, adolescentes e famílias acompanhadas. O processo de desenvolvimento do programa de Educação Permanente implica na reflexão sobre a conjuntura e as contingências institucionais, sob o ponto de vista ético e político, devendo ser concebido dentro das premissas básicas de ser um processo constante de promoção e desenvolvimento integral e contextualizado da equipe, centrando-se nas circunstâncias e problemas de seu processo de trabalho, de modo crítico e criativo.

Etapas do Projeto de Educação Permanente

O projeto será executado em sete etapas sequenciais e cíclicas. A primeira etapa consistirá no levantamento das necessidades da comunidade, dos profissionais e da equipe de gestores, realizado anualmente pela gerência técnica em conjunto com os coordenadores de área, utilizando como fontes os resultados dos indicadores assistenciais, as avaliações de desempenho, as demandas da Coordenação de Saúde Mental, as sugestões dos profissionais e as necessidades identificadas nas reuniões de equipe e supervisões clínicas. A segunda etapa será a elaboração dos objetivos de aprendizagem, definindo com clareza o que se espera que os profissionais saibam, façam ou modifiquem após cada ação educativa. A terceira etapa será

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



a seleção de conteúdo ou temas, priorizando aqueles com maior impacto na qualidade assistencial e na segurança do paciente. A quarta etapa será a definição dos métodos e técnicas de ensino-aprendizagem, privilegiando metodologias ativas e participativas (estudo de caso, simulação, roda de conversa, problematização). A quinta etapa será a organização sequencial do cronograma programático, distribuindo os temas ao longo do ano com periodicidade adequada. A sexta etapa será a definição e execução das atividades. A sétima etapa será a execução do programa com contínua avaliação do processo e dos resultados.

Os temas sugeridos pelos colaboradores e identificados pela gestão serão analisados pela equipe técnica, sendo elaborado um cronograma anual de atividades para cada categoria profissional. Os temas poderão ser revistos semestralmente, conforme os resultados das avaliações e as mudanças no perfil epidemiológico do território.

Temas Prioritários

Para o primeiro ano de vigência do convênio, os seguintes temas serão prioritários e comporão o cronograma obrigatório, sem prejuízo de outros que venham a ser identificados ao longo da execução: manejo de crises e situações de urgência em saúde mental infantojuvenil, incluindo protocolo de contenção verbal, química e mecânica; atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual, com escuta não revitimizante, notificação compulsória e articulação com a rede de proteção; construção, acompanhamento e atualização do Projeto Terapêutico Singular; matriciamento em saúde mental junto às equipes de Atenção Básica; Política Nacional de Humanização e acolhimento; direitos da criança e do adolescente e Estatuto da Criança e do Adolescente; segurança do paciente e gerenciamento de riscos; prevenção do suicídio e manejo de autolesão na infância e adolescência; uso racional de psicofármacos na infância e adolescência; abordagem de transtornos do espectro autista; intervenção precoce em psicoses infantojuvenis; redução de danos para adolescentes em uso de substâncias psicoativas; e comunicação terapêutica com crianças e adolescentes por faixa etária.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Farão parte permanente dos treinamentos, independentemente do ano de vigência, os seguintes temas: humanização e acolhimento, gestão de risco e segurança do paciente, prevenção do suicídio e temas frequentemente identificados nas avaliações de desempenho dos colaboradores.

Periodicidade e Cronograma

As ações de Educação Permanente obedecerão à seguinte periodicidade mínima, organizada em camadas complementares. Semanalmente, serão realizadas reuniões de equipe multiprofissional com duração mínima de uma hora, nas quais ocorrerão discussões de caso, revisão de condutas e identificação de necessidades de capacitação. Semanalmente também ocorrerá a supervisão clínico-institucional, conduzida pela coordenação técnica ou por profissional externo convidado, com foco na reflexão sobre as práticas, no suporte emocional à equipe e na prevenção do adoecimento profissional. Mensalmente, será realizada uma revisão temática interna com duração mínima de duas horas, abordando um tema prioritário com metodologia participativa. Trimestralmente, será realizada uma capacitação formal com carga horária mínima de quatro horas, aberta aos profissionais da Rede de Atenção Psicossocial do município, com emissão de certificado de participação. Semestralmente, será realizada a avaliação de desempenho individual de cada colaborador, com devolutiva e pactuação de plano de desenvolvimento. Anualmente, será realizado o levantamento de necessidades de capacitação e a elaboração do novo cronograma programático.

Avaliação das Ações Educativas

A avaliação será a forma utilizada para medir a eficácia e a eficiência dos esforços aplicados em educação permanente. Adotaremos quatro níveis de avaliação. O primeiro nível, de reação ou satisfação, refletirá os sentimentos e opiniões dos participantes sobre o treinamento, sendo realizado imediatamente após cada ação educativa por meio de formulário próprio, visando identificar necessidades de melhoria dos materiais e métodos de instrução. O segundo nível, de aprendizado, avaliará a retenção de conhecimento transmitido, podendo ser aferido por

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



meio de pré e pós-teste quando aplicável. O terceiro nível, de comportamento ou aplicação, será observado pela extensão da mudança de conduta e de procedimentos que ocorre após a participação no programa, aferido nas supervisões e nas avaliações de desempenho. O quarto nível, de resultados, enfatizará a contribuição do treinamento para a realização da missão e dos objetivos organizacionais, medido pelos indicadores assistenciais e de qualidade.

De posse dos resultados, a equipe técnica definirá os temas que serão continuamente aplicados, os temas que deverão deixar a grade e os temas que deverão ser incluídos no próximo ciclo. Este processo de retroalimentação garantirá que o programa de Educação Permanente esteja sempre alinhado às necessidades reais do serviço e do território.

Comprovação e Registro

Todas as ações de Educação Permanente serão documentadas por meio de lista de presença assinada pelos participantes, ata ou relatório formal contendo tema, metodologia, carga horária, nome do facilitador e avaliação de reação. As capacitações trimestrais formais contarão com emissão de certificado de participação. O cronograma mensal de educação permanente será apresentado à Coordenação de Saúde Mental da Secretaria da Saúde de Sorocaba, e quando não houver ação programada em determinado período, esta informação será formalmente comunicada. Os registros serão mantidos em arquivo próprio na unidade, disponíveis para consulta pela fiscalização a qualquer tempo.

Gestão de Desempenho e Prevenção do Adoecimento Profissional

A gestão de desempenho será conduzida de forma sistemática e transparente, com foco no desenvolvimento e na melhoria contínua. O sistema de avaliação será utilizado não apenas para mensurar resultados, mas principalmente como ferramenta de desenvolvimento, de retorno construtivo e de planejamento de carreira. As avaliações semestrais serão realizadas de forma participativa, envolvendo autoavaliação e avaliação do gestor direto, proporcionando uma visão abrangente do desempenho e das oportunidades de melhoria.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O trabalho em saúde mental infantojuvenil expõe os profissionais a situações de intenso sofrimento, violência e frustração. Para mitigar o risco de adoecimento profissional, manteremos a supervisão clínico-institucional semanal como espaço protegido de reflexão e suporte, promoveremos rodas de cuidado entre pares, garantiremos o cumprimento rigoroso das pausas e dos limites de jornada e disponibilizaremos encaminhamento para acompanhamento psicológico individual quando necessário. A pesquisa de clima organizacional será realizada anualmente para avaliar a percepção dos colaboradores sobre as condições de trabalho e identificar oportunidades de melhoria, com resultados discutidos em reunião de equipe e utilizados para ajustar as práticas de gestão de pessoas.

A substituição de profissionais inadequados ou que apresentem conduta incompatível com os princípios do serviço será realizada em até 24 horas após notificação, conforme previsto no Projeto Básico. A relação mensal de profissionais, com titulação, carga horária e eventuais alterações, será encaminhada à Coordenação de Saúde Mental até o quinto dia útil de cada mês. A exigência de que no mínimo 50 por cento dos profissionais de nível superior possuam alguma especialização será monitorada continuamente, e o plano de capacitação contribuirá para que este percentual seja progressivamente ampliado ao longo da vigência do convênio.

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos temas e treinamentos ao longo dos 12 meses do primeiro ano de contrato, contemplando as ações mensais (revisões temáticas internas com duração mínima de 2 horas) e as capacitações trimestrais formais (com carga horária mínima de 4 horas, emissão de certificado e abertura à RAPS). As reuniões de equipe multiprofissional e as supervisões clínico-institucionais semanais não estão individualizadas na tabela por serem ações contínuas e ininterruptas ao longo de todo o período.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
1	Treinamento de Integração	Programa de integração institucional: princípios do SUS, RAPS, Lei 10.216/2001, ECA, Regimento Interno, Prontuário Eletrônico, PGRSS, segurança do trabalho, biossegurança, fluxos e protocolos da unidade	Todos os colaboradores recém-contratados	16h (2 dias)	Expositivo-dialogada, apresentação institucional, visita técnica à unidade e ao território, entrega de material de apoio	Lista de presença, declaração de conclusão da integração, registro em ficha funcional
1	Revisão Temática Interna	Acolhimento e classificação de risco em saúde mental infantojuvenil: protocolo municipal, estratificação de gravidade e fluxo de porta aberta	Equipe multiprofissional completa	2h	Roda de conversa com estudo de caso e simulação de atendimento	Ata, lista de presença, relatório formal
2	Revisão Temática Interna	Construção do Projeto Terapêutico Singular: metodologia de elaboração interdisciplinar, definição de metas, registro em prontuário e participação da família	Equipe multiprofissional completa	2h	Oficina prática com elaboração supervisionada de PTS a partir de casos reais	Ata, lista de presença, relatório formal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
3	Capacitação Trimestral Formal	Manejo de crises e situações de urgência em saúde mental infantojuvenil: identificação de sinais de descompensação, contenção verbal, contenção química e mecânica, manejo de ideação e tentativa de suicídio, articulação com SAMU e serviços de urgência	Equipe multiprofissional e profissionais da RAPS convidados	4h	Expositivo-dialogada com simulação realística e discussão de protocolos	Certificado de participação, lista de presença, material didático, relatório de avaliação, envio à Coordenação de Saúde Mental
3	Revisão Temática Interna	Prevenção do suicídio e manejo de autolesão na infância e adolescência: fatores de risco, fatores de proteção, instrumentos de rastreio e plano de segurança	Equipe multiprofissional completa	2h	Estudo de caso com discussão em grupo e construção coletiva de protocolo de abordagem	Ata, lista de presença, relatório formal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
4	Revisão Temática Interna	Matriciamento em saúde mental: condução de reuniões com equipes de Atenção Básica, discussão de casos compartilhados, construção de fluxos de referência e contrarreferência	Equipe multiprofissional completa	2h	Simulação de reunião de matriciamento com análise de casos do território	Ata, lista de presença, relatório formal
5	Revisão Temática Interna	Atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual: escuta não revitimizante, notificação compulsória, articulação com rede de proteção e aspectos éticos e legais	Equipe multiprofissional completa, com ênfase nos profissionais do Polo VVS	2h	Roda de conversa com análise de fluxo municipal e estudo de caso	Ata, lista de presença, relatório formal
6	Capacitação Trimestral Formal	Atendimento especializado a vítimas de violência sexual infantil: técnicas de intervenção terapêutica por faixa etária, protocolos de proteção, articulação com Conselho Tutelar, CREAS e sistema de justiça	Equipe multiprofissional e profissionais da RAPS convidados	4h	Expositivo-dialogada com especialista convidado, estudo de casos e construção de fluxograma de atendimento	Certificado de participação, lista de presença, material didático, relatório de avaliação, envio à Coordenação de Saúde Mental

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
6	Revisão Temática Interna	Segurança do paciente e gerenciamento de riscos: prevenção de eventos adversos, notificação de incidentes, uso seguro de medicamentos e manutenção de ambiente terapêutico seguro	Equipe multiprofissional completa	2h	Análise de indicadores de segurança da unidade e construção de plano de ação para não conformidades identificadas	Ata, lista de presença, relatório formal
7	Revisão Temática Interna	Abordagem de transtornos do espectro autista na infância e adolescência: diagnóstico diferencial, intervenções baseadas em evidências, comunicação alternativa e inclusão social	Equipe multiprofissional completa	2h	Apresentação teórica seguida de oficina prática com recursos de comunicação alternativa	Ata, lista de presença, relatório formal
8	Revisão Temática Interna	Uso racional de psicofármacos na infância e adolescência: indicações, contraindicações, efeitos adversos, monitoramento clínico e interação com o PTS	Equipe multiprofissional completa, com ênfase na equipe médica e de enfermagem	2h	Aula dialogada conduzida pelo médico psiquiatra com discussão de casos clínicos	Ata, lista de presença, relatório formal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
9	Capacitação Trimestral Formal	Política Nacional de Humanização, direitos da criança e do adolescente e clínica ampliada: ECA, Lei 10.216/2001, combate ao estigma, protagonismo infantojuvenil e participação social	Equipe multiprofissional e profissionais da RAPS convidados	4h	Metodologia participativa com dinâmicas de grupo, análise de situações-problema e construção coletiva de carta de princípios da unidade	Certificado de participação, lista de presença, material didático, relatório de avaliação, envio à Coordenação de Saúde Mental
9	Revisão Temática Interna	Redução de danos para adolescentes em uso de substâncias psicoativas: princípios, estratégias de abordagem, articulação com CAPS AD e construção de vínculo	Equipe multiprofissional completa	2h	Roda de conversa com análise de casos e discussão de estratégias territoriais	Ata, lista de presença, relatório formal
10	Revisão Temática Interna	Intervenção precoce em psicose infantojuvenis: sinais de alerta, avaliação clínica, intervenções iniciais e articulação com serviços especializados	Equipe multiprofissional completa	2h	Estudo de caso com discussão interdisciplinar e revisão de literatura	Ata, lista de presença, relatório formal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
11	Revisão Temática Interna	Comunicação terapêutica com crianças e adolescentes por faixa etária: técnicas de escuta, uso de recursos lúdicos, abordagem do adolescente e construção de vínculo	Equipe multiprofissional completa	2h	Oficina vivencial com simulação de atendimentos por faixa etária	Ata, lista de presença, relatório formal
12	Capacitação Trimestral Formal	Avaliação do primeiro ano, atualização do PTS e planejamento do segundo ano: análise dos indicadores, resultados das metas, lições aprendidas, levantamento de novas necessidades de capacitação e construção do cronograma do ano seguinte	Equipe multiprofissional e profissionais da RAPS convidados	4h	Seminário avaliativo com apresentação de resultados, grupos de trabalho temáticos e pactuação coletiva do novo plano	Certificado de participação, lista de presença, material didático, relatório de avaliação, envio à Coordenação de Saúde Mental

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Mês	Tipo de Ação	Tema	Público-Alvo	Carga Horária	Metodologia	Comprovação
12	Revisão Temática Interna	Prevenção do adoecimento profissional e cuidado com o cuidador: identificação de sinais de esgotamento, estratégias de autocuidado, limites éticos e suporte institucional	Equipe multiprofissional completa	2h	Roda de cuidado com dinâmica vivencial e avaliação de clima organizacional	Ata, lista de presença, relatório formal

A carga horária total mínima de Educação Permanente no primeiro ano será de 40 horas por colaborador, distribuídas entre o treinamento de integração (16 horas), as 12 revisões temáticas internas (24 horas) e as 4 capacitações trimestrais formais (16 horas), sem prejuízo das reuniões de equipe e supervisões semanais que totalizam aproximadamente 104 horas anuais adicionais de formação em serviço. Este volume assegura o cumprimento das exigências do Projeto Básico e posiciona as unidades como referência em qualificação profissional na Rede de Atenção Psicossocial de Sorocaba.

3.3.5 Assistência Médica

A assistência médica prestada nos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II distingue-se substancialmente do modelo ambulatorial convencional. Enquanto o ambulatório de especialidades opera predominantemente por meio de consultas agendadas, com foco na queixa-conduta e com baixa integração entre os profissionais, o CAPS i II organiza a assistência médica como parte indissociável de um dispositivo de cuidado territorial, interdisciplinar e de base comunitária. O ato médico, neste contexto, não se esgota na prescrição farmacológica ou na emissão de laudos, mas se insere em uma lógica de corresponsabilização pelo percurso

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

terapêutico da criança e do adolescente, articulando-se permanentemente com os demais saberes profissionais e com a rede de proteção.

A assistência médica no CAPS i II caracteriza-se, em primeiro lugar, pela longitudinalidade do cuidado. O médico que atende a criança ou o adolescente não o faz de forma episódica ou fragmentada. Ao contrário, acompanhará o usuário ao longo de todo o seu percurso no serviço, desde a avaliação diagnóstica inicial até a alta clínica ou a contrarreferência, passando pelas reavaliações periódicas, pelos ajustes farmacológicos, pelo monitoramento de efeitos adversos e pela participação nas discussões de caso em equipe. Esta continuidade permite o estabelecimento de vínculo terapêutico sólido, a observação da evolução clínica ao longo do tempo e a tomada de decisões clínicas mais seguras e contextualizadas.

Em segundo lugar, a assistência médica caracteriza-se pela interdisciplinaridade. O médico não atua de forma isolada ou hierarquicamente superior aos demais profissionais. Suas decisões clínicas são construídas no diálogo com psicólogos, terapeutas ocupacionais, assistentes sociais, fonoaudiólogos, enfermeiros e demais membros da equipe, reconhecendo que o sofrimento psíquico infantojuvenil é multideterminado e que sua abordagem exige a articulação de múltiplos saberes. As reuniões semanais de equipe multiprofissional constituem o espaço privilegiado para esta construção coletiva, onde o saber médico se integra aos demais para a formulação e a revisão dos Projetos Terapêuticos Singulares.

Em terceiro lugar, a assistência médica caracteriza-se pela territorialidade. O médico do CAPS i II não permanece confinado ao consultório. Sua atuação se estende ao território, por meio do matriciamento junto às Unidades Básicas de Saúde, das visitas domiciliares quando clinicamente indicadas, da articulação com escolas e equipamentos comunitários e da participação em reuniões intersetoriais para discussão de casos complexos. Esta inserção territorial permite ao médico compreender os determinantes sociais que incidem sobre a saúde

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



mental das crianças e adolescentes atendidos, qualificando suas intervenções e ampliando a resolutividade do cuidado.

Em quarto lugar, a assistência médica caracteriza-se pela orientação antimanicomial. Em conformidade com a Lei Federal 10.216/2001 e com os princípios da Reforma Psiquiátrica, o médico do CAPS i II priorizará sempre o cuidado em liberdade, no território e na comunidade, utilizando a internação hospitalar apenas como último recurso, pelo menor tempo possível e em hospital geral. A contenção mecânica será utilizada exclusivamente em situações de risco iminente à integridade física do paciente ou de terceiros, pelo tempo estritamente necessário, com supervisão contínua e registro detalhado em prontuário, conforme determina a Resolução CFM 2.057/2013. A prática médica será orientada pela prevenção da cronificação, pelo combate ao estigma e pela promoção da autonomia progressiva do usuário.

Em quinto lugar, a assistência médica caracteriza-se pela centralidade do Projeto Terapêutico Singular. A prescrição medicamentosa, quando indicada, será sempre uma das dimensões do PTS, e nunca a única intervenção. O médico compreenderá que o tratamento farmacológico é um recurso complementar às intervenções psicossociais, às práticas expressivas, ao fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários e às ações de reabilitação. A decisão de iniciar, manter, ajustar ou suspender um medicamento será sempre discutida com a equipe e com a família, considerando os riscos e benefícios no contexto singular de cada criança ou adolescente.

Em sexto lugar, a assistência médica caracteriza-se pela atenção às especificidades do desenvolvimento infantojuvenil. O médico que atua no CAPS i II reconhecerá que a psicopatologia na infância e na adolescência apresenta particularidades que a distinguem da psicopatologia adulta. Os quadros clínicos são frequentemente instáveis, os diagnósticos podem ser provisórios e sujeitos a revisão conforme o amadurecimento neurobiológico, e a resposta aos psicofármacos pode diferir significativamente daquela observada em adultos. Por

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



esta razão, a avaliação diagnóstica será cautelosa, evitando a patologização de comportamentos próprios do desenvolvimento, e a prescrição farmacológica será conservadora, iniciando-se com doses baixas, com monitoramento frequente e com reavaliação periódica da necessidade de manutenção do tratamento.

Em sétimo lugar, a assistência médica caracteriza-se pela integração com a família. O médico reconhecerá que a criança e o adolescente são sujeitos em desenvolvimento, inseridos em um contexto familiar que influencia diretamente sua saúde mental. As consultas médicas incluirão, sempre que pertinente, a escuta dos familiares ou responsáveis, a orientação sobre o diagnóstico e o tratamento, o esclarecimento de dúvidas sobre a medicação e o fortalecimento da aliança terapêutica com a família. Nos casos de adolescentes, o médico respeitará o direito à privacidade e à escuta individualizada, equilibrando a autonomia progressiva do jovem com a necessidade de envolvimento dos responsáveis no cuidado.

Em oitavo lugar, a assistência médica caracteriza-se pela atuação em rede. O médico do CAPS i II não operará de forma autossuficiente. Reconhecerá os limites de sua atuação e articulará com outros pontos de atenção da rede quando necessário, encaminhando para avaliação neurológica, pediátrica, endocrinológica ou de outras especialidades sempre que o quadro clínico demandar investigação complementar. Manterá comunicação ativa com os médicos da Atenção Básica, com os profissionais dos serviços de urgência e emergência e com as equipes hospitalares, garantindo a integralidade e a continuidade do cuidado em todos os níveis de complexidade.

A assistência médica assim caracterizada posiciona o profissional médico como um agente de cuidado comprometido com a integralidade, a humanização e a efetividade das intervenções, superando o reducionismo biomédico e contribuindo para a consolidação de um modelo de atenção psicossocial que respeita os direitos, a dignidade e o potencial de desenvolvimento de cada criança e adolescente atendido nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A assistência médica nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será organizada para garantir a presença contínua de profissional médico durante todo o horário de funcionamento das unidades, de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã (das oito às doze horas) e da tarde (das quatorze às dezoito horas), inclusive nos dias de ponto facultativo municipal. A composição médica totalizará trinta e cinco horas semanais por unidade, sendo asseguradas no mínimo vinte horas de médico psiquiatra com Registro de Qualificação de Especialista (RQE), preferencialmente com especialidade em psiquiatria da infância e adolescência, podendo as demais quinze horas ser complementadas por neurologista ou pediatra com formação em saúde mental, conforme previsto no Projeto Básico. A contratação dos profissionais médicos ocorrerá na modalidade de pessoa jurídica, com escala mensal elaborada pela gerência técnica administrativa e encaminhada à Coordenação de Saúde Mental para conhecimento.

A atuação médica nos CAPS i II transcende o modelo biomédico tradicional centrado na consulta e na prescrição. O médico que atua em saúde mental infantojuvenil no contexto da Rede de Atenção Psicossocial é, antes de tudo, um profissional de referência para a equipe interdisciplinar, um articulador do cuidado clínico dentro do Projeto Terapêutico Singular e um agente ativo na prevenção de internações psiquiátricas desnecessárias. Sua prática será orientada pela clínica ampliada, pela Reforma Psiquiátrica (Lei Federal 10.216/2001), pela Resolução CFM 2.057/2013 que consolida as normas da área de psiquiatria, pelas diretrizes da Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017 e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8.069/1990).

Atribuições

As atribuições dos profissionais médicos que atuarão nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer serão as seguintes:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Primeira atribuição: Avaliação psiquiátrica e diagnóstica. O médico realizará a avaliação clínica e psicopatológica das crianças e adolescentes admitidos no serviço, procedendo ao exame do estado mental, à investigação da história clínica pregressa e atual, à análise dos fatores de risco e proteção e à formulação diagnóstica segundo os critérios da Classificação Internacional de Doenças (CID-10) ou sistema classificatório vigente. Esta avaliação será realizada em até quatorze dias a contar do acolhimento inicial, conforme meta pactuada no Projeto Básico, garantindo que 100 por cento dos usuários com indicação registrada em prontuário tenham consulta médica agendada neste prazo. A avaliação diagnóstica considerará a singularidade do desenvolvimento infantojuvenil, evitando a patologização de comportamentos próprios da idade e a rotulação precoce, em conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde para a atenção psicossocial a crianças e adolescentes.

Segunda atribuição: Prescrição e manejo farmacológico racional. O médico será responsável pela prescrição de psicofármacos quando clinicamente indicado, observando os princípios do uso racional de medicamentos na infância e adolescência. A prescrição será sempre individualizada, baseada em evidências científicas, discutida no âmbito do Projeto Terapêutico Singular e reavaliada periodicamente quanto à eficácia, à tolerabilidade e à necessidade de manutenção. O profissional observará as restrições de faixa etária, as interações medicamentosas, os efeitos adversos específicos da população pediátrica e as orientações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) quanto ao uso de medicamentos em crianças e adolescentes. A prescrição será registrada em prontuário eletrônico com legibilidade, identificação do medicamento pelo nome genérico, dose, via de administração, frequência e duração do tratamento, conforme Resolução CFM 2.299/2021 e normativas do CREMESP.

Terceira atribuição: Manejo de situações de crise e urgência psiquiátrica. O médico atuará como retaguarda técnica imediata para o manejo de crises agudas, incluindo surtos psicóticos, agitação psicomotora intensa, tentativas de suicídio, autolesão com risco e intoxicação por substâncias psicoativas. Nestes casos, o profissional avaliará a necessidade de intervenção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



medicamentosa de urgência (contenção química), supervisionará a contenção mecânica quando estritamente necessária e por tempo mínimo (conforme Resolução CFM 2.057/2013, artigos 11 a 15, e Resolução COFEN 427/2012), definirá a conduta imediata e articulará com o SAMU ou com o hospital geral quando houver necessidade de remoção. O registro detalhado da crise, das intervenções realizadas e da evolução clínica será obrigatório em prontuário.

Quarta atribuição: Participação na elaboração, revisão e acompanhamento do Projeto Terapêutico Singular. O médico participará ativamente da construção interdisciplinar do PTS de cada usuário, contribuindo com a formulação diagnóstica, a definição de metas clínicas, a indicação de modalidades terapêuticas e a pactuação de responsabilidades com a família. Participará das reuniões de equipe multiprofissional semanais, nas quais os casos serão discutidos e os PTS reavaliados, garantindo que a dimensão clínica do cuidado esteja permanentemente articulada com as dimensões psicossocial, familiar e territorial.

Quinta atribuição: Apoio matricial às equipes de Atenção Básica. O médico participará das reuniões mensais de matriciamento junto às Unidades Básicas de Saúde do território de referência, oferecendo suporte técnico-pedagógico para o manejo de casos de saúde mental infantojuvenil na Atenção Primária. Esta atuação incluirá a discussão de casos compartilhados, a orientação sobre prescrição e manejo farmacológico, a definição de critérios de encaminhamento e a capacitação das equipes de saúde da família para a identificação precoce de transtornos mentais em crianças e adolescentes, conforme diretrizes do Ministério da Saúde para o matriciamento em saúde mental.

Sexta atribuição: Acompanhamento de internações e articulação com hospital geral. O médico acompanhará os casos de usuários do CAPS que necessitarem de internação em enfermaria de saúde mental de hospital geral, mantendo comunicação periódica com a equipe hospitalar, participando da elaboração do plano de alta e garantindo a continuidade do cuidado no território após a desospitalização. Nos casos de internação compulsória determinada

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



judicialmente, o médico atuará conforme os fluxos judiciais estabelecidos, elaborando relatórios técnicos e pareceres quando solicitado, sempre com foco terapêutico e protetivo, em conformidade com a Lei 10.216/2001 e a Resolução CFM 2.057/2013.

Sétima atribuição: Emissão de laudos, relatórios e pareceres técnicos. O médico elaborará laudos e relatórios técnicos para fins de encaminhamento a serviços especializados, solicitação de benefícios previdenciários ou assistenciais, atendimento a requisições judiciais e comunicação com a rede de proteção. Os documentos serão redigidos com rigor técnico, fundamentação clínica e respeito ao sigilo profissional, conforme o Código de Ética Médica (Resolução CFM 2.217/2018) e a Lei Geral de Proteção de Dados. O médico não realizará perícias judiciais, mantendo sempre o foco terapêutico e protetivo em relação ao usuário.

Oitava atribuição: Supervisão e orientação da equipe quanto ao manejo clínico. O médico atuará como referência técnica para a equipe multiprofissional em questões relacionadas ao diagnóstico diferencial, à farmacoterapia, ao manejo de efeitos adversos, à identificação de comorbidades clínicas e à necessidade de encaminhamento para outras especialidades médicas. Orientará a equipe de enfermagem quanto à administração de medicamentos, ao monitoramento de sinais vitais em situações de crise e ao reconhecimento de reações adversas que demandem intervenção imediata. Participará da educação permanente da equipe, conduzindo revisões temáticas sobre psicofarmacologia infantojuvenil, diagnóstico diferencial e manejo clínico.

Nona atribuição: Atendimento clínico individual e em grupo. O médico realizará consultas individuais de primeira vez e de retorno, com registro completo em prontuário eletrônico, incluindo anamnese, exame do estado mental, hipótese diagnóstica, plano terapêutico e orientações à família. Poderá também conduzir grupos terapêuticos de orientação psicoeducativa para familiares, abordando temas como manejo de comportamentos desafiadores, adesão ao tratamento, compreensão dos diagnósticos e prevenção de recaídas. As consultas de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



retorno serão agendadas conforme a gravidade do caso e a necessidade de monitoramento farmacológico, respeitando a frequência indicada no PTS.

Décima atribuição: Notificação compulsória e vigilância epidemiológica. O médico será responsável pela notificação compulsória de agravos de notificação obrigatória identificados durante o atendimento, incluindo tentativas de suicídio, violência contra crianças e adolescentes (física, sexual, psicológica, negligência), intoxicação exógena e outros eventos previstos na Portaria GM/MS 1.061/2020. A notificação será realizada por meio do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN), em articulação com a Vigilância Epidemiológica municipal, garantindo a oportunidade e a completude dos registros.

Décima primeira atribuição: Solicitação e interpretação de exames complementares. O médico solicitará exames laboratoriais e de imagem quando clinicamente indicados para o diagnóstico diferencial, o monitoramento de efeitos adversos de medicamentos (hemograma, função hepática, função tireoidiana, perfil lipídico, glicemia, eletrocardiograma, entre outros) e a investigação de comorbidades clínicas. A interpretação dos resultados será registrada em prontuário e comunicada à equipe e à família, com as devidas orientações e encaminhamentos quando necessário.

Décima segunda atribuição: Cadastramento de pacientes em programas de medicamentos e articulação com a farmácia municipal. O médico realizará o cadastramento de pacientes que utilizam medicamentos essenciais e excepcionais nos programas do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, preenchendo os formulários e laudos exigidos para a dispensação. Articulará com a farmácia municipal para garantir o acesso dos usuários aos medicamentos prescritos, comunicando situações de desabastecimento e propondo alternativas terapêuticas quando necessário.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Décima terceira atribuição: Participação em ações de prevenção de internações psiquiátricas.

O médico atuará ativamente na prevenção de internações desnecessárias, priorizando o cuidado no território, o manejo de crises no próprio CAPS, a articulação com a família e a intensificação do acompanhamento nos períodos de maior vulnerabilidade clínica. Quando a internação for inevitável, o profissional garantirá que seja breve, em hospital geral, com plano de alta definido desde o início e com manutenção do vínculo terapêutico com o CAPS durante todo o período de hospitalização.

Décima quarta atribuição: Contribuição para a definição diagnóstica psicopatológica no território. O médico contribuirá para o mapeamento do perfil epidemiológico das crianças e adolescentes atendidos, identificando os transtornos mais prevalentes, as faixas etárias de maior vulnerabilidade e as tendências de agravamento, fornecendo subsídios para o planejamento das ações do serviço e para a qualificação da rede municipal de saúde mental infantojuvenil.

Décima quinta atribuição: Participação em atividades de preceptoria e integração ensino-serviço. O médico participará de ações de preceptoria em integração com o sistema municipal de saúde-escola, quando houver convênio vigente com instituições de ensino, supervisionando estudantes e residentes em estágio nas unidades, contribuindo para a formação de novos profissionais alinhados aos princípios da Reforma Psiquiátrica e da atenção psicossocial infantojuvenil.

A atuação médica será permanentemente articulada com os demais membros da equipe multiprofissional, reconhecendo que o cuidado em saúde mental infantojuvenil é, por natureza, interdisciplinar. O médico não atuará de forma isolada ou hierarquicamente superior, mas como parte de um coletivo que constrói, de forma compartilhada, as respostas terapêuticas mais adequadas para cada criança e adolescente. Esta postura é coerente com os princípios da clínica ampliada, da corresponsabilização e da gestão compartilhada do cuidado, conforme

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



preconizado pela Política Nacional de Humanização e pelas diretrizes da Rede de Atenção Psicossocial.

Atribuições Específicas

A assistência médica nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será organizada para garantir a presença contínua de profissional médico durante todo o horário de funcionamento das unidades, de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã (das oito às doze horas) e da tarde (das quatorze às dezoito horas), inclusive nos dias de ponto facultativo municipal. A composição médica totalizará trinta e cinco horas semanais por unidade, sendo asseguradas no mínimo vinte horas de médico psiquiatra com Registro de Qualificação de Especialista (RQE), preferencialmente com especialidade em psiquiatria da infância e adolescência. As demais quinze horas poderão ser complementadas por neurologista ou pediatra com formação em saúde mental (pós-graduação lato sensu), conforme previsto no Projeto Básico. A contratação dos profissionais médicos ocorrerá na modalidade de pessoa jurídica, com escala mensal elaborada pela gerência técnica administrativa e encaminhada à Coordenação de Saúde Mental para conhecimento.

A assistência médica nestas unidades distingue-se do modelo ambulatorial convencional. O ato médico não se esgota na prescrição farmacológica, mas insere-se em uma lógica de corresponsabilização pelo percurso terapêutico da criança e do adolescente, articulando-se permanentemente com os demais saberes profissionais. A atuação médica será orientada pela clínica ampliada, pela Reforma Psiquiátrica (Lei Federal 10.216/2001), pela Resolução CFM 2.057/2013 que consolida as normas da psiquiatria, pelas diretrizes da Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017 e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8.069/1990). A prescrição medicamentosa, quando indicada, será sempre uma das dimensões do Projeto Terapêutico Singular (PTS), e nunca a única intervenção, observando o uso racional de psicofármacos na infância e adolescência.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atribuições do Médico Pediatra ou Neurologista

O médico pediatra ou neurologista com formação em saúde mental desempenhará papel fundamental no diagnóstico diferencial e na avaliação do desenvolvimento neuropsicomotor, executando as seguintes atribuições:

- Avaliar a saúde mental e o bem-estar emocional das crianças e adolescentes, realizando o diagnóstico diferencial e as intervenções adequadas frente à sintomatologia clínica apresentada.
- Identificar e diagnosticar sinais de sofrimento emocional, como ansiedade, depressão e dificuldades comportamentais, e realizar a intervenção terapêutica correspondente.
- Identificar e diagnosticar sinais de atraso de desenvolvimento neuropsicomotor, alterações neurológicas, doenças neurodegenerativas e outras patologias orgânicas em geral, realizando a intervenção terapêutica necessária.
- Investigar causas clínicas orgânicas que possam mimetizar ou agravar quadros psiquiátricos, bem como tratá-las sempre que necessário e possível no âmbito do CAPS.
- Encaminhar os pacientes para tratamentos específicos externos à unidade quando a complexidade do quadro clínico orgânico extrapolar os recursos do serviço.
- Trabalhar em conjunto com outros especialistas, como psiquiatras, neurologistas e pediatras da rede, conforme as necessidades estabelecidas no Projeto Terapêutico Singular do usuário.
- Participar de reuniões de equipe, visitas domiciliares, buscas ativas, matriciamento em saúde mental e reuniões intra e intersetoriais, utilizando técnicas e métodos de exame quando necessário, visando propiciar condições de escuta e inclusão.
- Realizar avaliação e conduta clínica, bem como acolhimento, atendimento individual e em grupos.
- Realizar atividades comunitárias, atendimento familiar, grupo de famílias e implementar ações para promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Efetuar perícias, auditorias e sindicâncias médicas quando formalmente designado, emitindo pareceres sobre os assuntos de sua expertise.
- Elaborar documentos médicos e difundir conhecimentos da área médica, desempenhando as atividades de assistência e habilitação social de modo interdisciplinar.
- Proporcionar um tratamento que preserve e fortaleça os laços familiares, realizando os atendimentos de forma humanizada e evitando solicitar internações psiquiátricas desnecessárias.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário de forma individual ou em conjunto com demais profissionais, bem como prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência até a chegada dos serviços habilitados (SAMU).
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura, contribuindo para a formação de novos profissionais.
- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares, adotando sempre uma postura ética frente à equipe e aos pacientes do CAPS.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.

Atribuições do Médico Psiquiatra

O médico psiquiatra será a referência técnica central para o manejo farmacológico e para o acompanhamento dos transtornos mentais severos e persistentes, executando as seguintes atribuições:

- Diagnosticar, orientar e promover a execução de planos e programas preventivos dirigidos aos pacientes psiquiátricos infantojuvenis acompanhados na unidade.
- Atuar como responsável técnico primário pela prescrição de medicamentos psicotrópicos aos pacientes do CAPS, garantindo o uso racional, o monitoramento de efeitos adversos e a adequação das doses à faixa etária.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Utilizar técnicas e métodos de exame clínico e psicopatológico, quando necessário, visando propiciar condições de escuta qualificada e inclusão social.
- Realizar avaliação e conduta clínica psiquiátrica, fundamentando sempre o seu trabalho no Projeto Terapêutico Singular construído com a equipe interdisciplinar.
- Realizar acolhimento, atendimento individual, visitas domiciliares, buscas ativas e atendimentos em grupos terapêuticos.
- Efetuar perícias, auditorias e sindicâncias médicas quando designado, emitindo pareceres técnicos sobre os assuntos de sua especialidade.
- Elaborar documentos médicos (laudos, relatórios, atestados) e difundir conhecimentos da área psiquiátrica, desempenhando as atividades de assistência, promoção e recuperação da saúde de modo interdisciplinar.
- Participar ativamente das reuniões de equipe multiprofissional, contribuindo para a formulação diagnóstica e para a revisão contínua dos projetos terapêuticos.
- Proporcionar um tratamento que preserve e fortaleça os laços familiares, realizando atendimentos a grupos de famílias e orientações psico educativas.
- Realizar os atendimentos de forma humanizada, esgotando os recursos extra-hospitalares e evitando solicitar internações psiquiátricas, recorrendo a elas apenas como última instância.
- Investigar causas clínicas orgânicas associadas aos quadros psiquiátricos, bem como tratá-las sempre que necessário e possível no âmbito do CAPS, em parceria com o pediatra ou neurologista.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, bem como de ações de matriciamento em saúde mental junto à Atenção Básica, visando ao melhor atendimento dos participantes e à organização da rede.
- Prestar atendimentos a crises psiquiátricas agudas (agitação psicomotora, risco de suicídio), realizando o manejo farmacológico e clínico necessário, de forma individual ou em conjunto com a equipe.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

- Prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência clínica que ocorram nas dependências da unidade, garantindo a estabilização até a chegada do serviço móvel de urgência.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura, transmitindo conhecimentos práticos e teóricos aos médicos residentes.
- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares de enfermagem e cuidadores, adotando permanentemente uma postura ética frente à equipe e aos usuários do serviço.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho territorial, sempre que necessário, mantendo válida a carteira nacional de habilitação.

A execução rigorosa destas atribuições, divididas por especialidade conforme o Projeto Básico, garantirá que a assistência médica nos CAPS i II seja prestada com excelência técnica, segurança clínica e total integração ao modelo de atenção psicossocial infantojuvenil preconizado pelo Ministério da Saúde.

3.3.6 Assistência Multidisciplinar

A assistência multidisciplinar nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será o eixo central do cuidado em saúde mental infantojuvenil. Diferentemente de modelos fragmentados em que cada profissional atua de forma isolada, a equipe interdisciplinar destas unidades operará de forma integrada, compartilhando saberes, construindo coletivamente os Projetos Terapêuticos Singulares e responsabilizando-se pelo percurso de cada criança e adolescente no serviço. A composição da equipe multidisciplinar de nível superior, definida no Projeto Básico (item 14.3.1), inclui enfermeiro responsável técnico, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogo e assistente social, cada qual com papel específico e complementar na atenção integral ao usuário.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O enfermeiro responsável técnico exercerá a liderança clínica da assistência de enfermagem e a supervisão contínua do cuidado direto, sendo o profissional que garante a segurança clínica dos usuários durante toda a permanência na unidade. Sua presença integral (quarenta horas semanais) assegura a coordenação dos processos assistenciais, a administração segura de medicamentos, o manejo de situações de crise e a articulação entre a equipe e os serviços de urgência quando necessário.

Os psicólogos constituirão o núcleo terapêutico central do serviço, sendo responsáveis pela avaliação psicológica, pelo psicodiagnóstico, pela condução de psicoterapias individuais e grupais e pelo acompanhamento longitudinal do sofrimento psíquico das crianças e adolescentes. Com três profissionais por unidade (sendo um deles referência para o Polo de Vítimas de Violência Sexual), a psicologia garantirá a cobertura de atendimentos individuais, grupos terapêuticos, avaliações diagnósticas e suporte à família.

Os terapeutas ocupacionais serão os profissionais responsáveis pela reabilitação funcional e pela promoção da autonomia, utilizando atividades significativas como instrumento terapêutico. Sua atuação será voltada para o resgate da capacidade de participação social, o desenvolvimento de habilidades de vida diária e a construção de projetos de vida, especialmente relevantes para adolescentes em transição para a vida adulta.

O fonoaudiólogo desempenhará papel fundamental na avaliação e intervenção sobre os aspectos da comunicação oral e da linguagem, frequentemente comprometidos em crianças com transtornos do espectro autista, transtornos do desenvolvimento e quadros psicóticos de início precoce. Sua atuação contribuirá para a inclusão social e escolar dos usuários.

O assistente social será o profissional que articula o cuidado clínico com a dimensão social da vida dos usuários e de suas famílias, identificando vulnerabilidades, acionando a rede de proteção, orientando sobre direitos e benefícios e promovendo a reintegração social. Sua

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



atuação é indispensável em um serviço que atende crianças e adolescentes frequentemente expostos a situações de violação de direitos, negligência e exclusão.

A seguir, apresentaremos a caracterização detalhada da assistência de cada profissional de nível superior, com suas atribuições.

Enfermeiro Responsável Técnico

O enfermeiro responsável técnico exercerá a Responsabilidade Técnica de Enfermagem perante o Conselho Regional de Enfermagem (COREN-SP), com carga horária de quarenta horas semanais e presença integral de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas. Suas atribuições serão:

- Organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços de enfermagem sob sua responsabilidade.
- Manter-se atualizado, cumprir e fazer cumprir os atos regulatórios do exercício da profissão de enfermagem.
- Manter a Certidão de Responsabilidade Técnica (CRT) em local visível ao público, afixada em suas dependências e de acesso público, observando o prazo de validade.
- Responsabilizar-se pela implantação e implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), conforme legislação vigente.
- Organizar o serviço de enfermagem com base na SAE, utilizando-se de instrumentos administrativos como regimento interno, normas e rotinas, protocolos, procedimentos operacionais padrão, processo de enfermagem, escala e outros.
- Elaborar, implantar e implementar manuais de normas e rotinas, procedimentos operacionais padrão, protocolos, processo de enfermagem e demais instrumentos administrativos de enfermagem.
- Contribuir na promoção da qualidade e desenvolvimento da assistência de enfermagem com práticas seguras para a sociedade, profissionais de enfermagem e instituições de saúde, em seus aspectos técnicos e éticos.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Observar as Normas Regulamentadoras (NR), as Resoluções de Diretoria Colegiada (RDC), portarias ministeriais e demais atos normativos de órgãos sanitários e de saúde, com a finalidade de mitigar os riscos à saúde da equipe de enfermagem, do indivíduo, da família ou da coletividade.
- Participar no planejamento, execução e avaliação dos programas de saúde da instituição em que ocorrer a participação de profissionais de enfermagem.
- Promover e facilitar junto à instituição a educação permanente dos profissionais de enfermagem em unidades externas através de apoio matricial.
- Fazer curativos, aplicar vacinas, medicações, responder pela observância médica e ministrar remédios.
- Zelar pelo bem-estar e segurança dos usuários.
- Garantir o abastecimento de material de enfermagem.
- Realizar consulta de enfermagem.
- Desenvolver ações de capacitação em saúde mental aos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e técnicos em enfermagem com vistas ao desempenho de suas funções junto ao serviço de saúde.
- Participar do processo de programação e planejamento das ações e da organização de trabalho do CAPS, participar dos movimentos de controle social, realizar ações educativas individuais ou coletivas e realizar consultas residenciais (visitas domiciliares).
- Promover e participar de ações intersetoriais com outras secretarias do poder público, sociedade civil e outras equipes de saúde.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, visando ao melhor atendimento dos participantes.
- Participar de programas voltados para a saúde pública.
- Emitir pareceres sobre os assuntos de sua expertise.
- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.
- Realizar todas as atribuições previstas na legislação que regulamenta a profissão.
- Realizar ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.
- Realizar acolhimento, atendimento individual e em grupos.
- Realizar busca ativa, atendimento domiciliar e grupo de famílias.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura (o enfermeiro deve possuir uma especialização para garantir a execução da preceptoria).
- Participar de reuniões de equipe e de matriciamento em saúde mental.
- Realizar atendimento familiar, grupo de família e grupo de sala de espera em Unidades Básicas de Saúde, bem como grupos em atuação com profissionais de outras unidades de saúde, quando necessário.
- Oferecer suporte terapêutico para o manejo de conteúdos emocionais e possíveis dificuldades enfrentadas no dia a dia.
- Realizar articulação comunitária e de cunho social, cultural e econômico que propiciem o exercício da cidadania dos participantes e de seus familiares, favorecendo a inserção no mercado de trabalho dos beneficiados.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário, de forma individual ou em conjunto com demais profissionais.
- Adotar uma postura ética frente à equipe e aos pacientes do CAPS.
- Realizar contenção física, sempre que necessário e prescrito.
- Atuar em situações de urgência e emergência psiquiátricas e clínicas, quando necessário.

Psicólogo

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O psicólogo atuará com carga horária de trinta horas semanais por profissional, sendo três psicólogos por unidade (um deles com dedicação prioritária ao Polo de Vítimas de Violência Sexual). Suas atribuições serão:

- Atender individualmente e em grupo os pacientes do CAPS, aplicando as técnicas inerentes à profissão.
- Efetuar avaliações psicológicas e praticar tarefas afins.
- Realizar psicodiagnósticos.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, visando ao melhor atendimento dos participantes.
- Participar de programas voltados para a saúde pública.
- Emitir pareceres sobre os assuntos de sua expertise.
- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.
- Realizar todas as atribuições previstas na legislação que regulamenta a profissão.
- Realizar acolhimento, atendimento individual e em grupo.
- Realizar busca ativa, atendimento domiciliar e grupo de famílias.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura (alguns dos profissionais devem possuir minimamente alguma especialização para garantir a execução da preceptoria).
- Participar de reuniões de equipe e de matriciamento em saúde mental.
- Realizar ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.
- Realizar atendimento familiar, grupo de família e grupo de sala de espera em Unidades Básicas de Saúde, bem como grupos em atuação com profissionais de outras unidades de saúde, quando necessário.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Oferecer suporte terapêutico para o manejo de conteúdos emocionais e possíveis dificuldades enfrentadas no dia a dia.
- Realizar articulação comunitária e de cunho social, cultural e econômico que propiciem o exercício da cidadania dos participantes e de seus familiares, favorecendo a inserção no mercado de trabalho dos beneficiados.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário, de forma individual ou em conjunto com demais profissionais.
- Adotar uma postura ética frente à equipe e aos pacientes do CAPS.
- Realizar psicoterapia individual dos usuários dos CAPS I II, conforme previsto no Projeto Terapêutico Singular.
- Prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência, sempre que necessário, até a chegada dos serviços habilitados para tais situações.

Terapeuta Ocupacional

O terapeuta ocupacional atuará com carga horária de trinta horas semanais por profissional, sendo dois por unidade. Suas atribuições, conforme item 14.4.6 do Projeto Básico, serão:

- Colaborar com a habilitação e reabilitação funcional do usuário com acometimentos em saúde mental, além de trabalhar aspectos subjetivos da individualidade humana.
- Planejar e desenvolver atividades ocupacionais e terapêuticas, em consonância com o Projeto Terapêutico do usuário.
- Elaborar programas de tratamento avaliando as consequências deles decorrentes.
- Orientar a execução de atividades singulares para fins de habilitação do indivíduo.
- Motivar para a execução de ações, valorizando a expressão criadora do indivíduo.
- Avaliar a participação do indivíduo e intervir terapeuticamente nas atividades propostas.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, visando ao melhor atendimento dos participantes.
- Participar de programas voltados para a saúde pública.
- Emitir pareceres sobre os assuntos de sua expertise.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.
- Realizar todas as atribuições previstas na legislação que regulamenta a profissão, sendo o terapeuta ocupacional um profissional que tem sua atuação voltada para o fazer humano, priorizando ações essenciais relativas ao autocuidado, lazer, educação e trabalho, sendo espaço para criar, recriar e reproduzir um mundo humano cujo processo envolve simbolismo, intenções, desejos e necessidades.
- Realizar ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.
- Identificar, analisar e interpretar as desordens da dimensão ocupacional do ser humano, bem como utilizá-la como instrumento de intervenção nas diferentes atividades humanas.
- Utilizar ferramentas e substratos singulares para revitalizar a memória das linguagens coletivas.
- Direcionar suas ações e projetos terapêuticos visando a construção de espaços de troca e de convivência com as pessoas com transtornos mentais graves, buscando o rompimento do preconceito e possibilitando a construção de uma cultura de respeito, acolhimento e tolerância à diversidade das manifestações humanas.
- Aplicar as atividades necessárias com o objetivo de resgatar a autoestima, o exercício de cidadania e melhoria na qualidade de vida das pessoas.
- Realizar avaliação de terapia ocupacional utilizando os instrumentos padronizados necessários.
- Realizar acolhimento, atendimento individual e em grupos.
- Proporcionar espaços facilitadores para grupos de convivência e de espaços de pertencimento.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.orgE-mail: contato@santacasachavantes.org

- Realizar busca ativa, atendimento domiciliar, grupo de famílias e oficinas de habilitação social.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura (alguns dos profissionais devem possuir minimamente alguma especialização para garantir a execução da preceptoria).
- Estimular, otimizar, treinar e adaptar, utilizando técnicas profissionais para o bom desempenho das atividades de vida diária e instrumentais, sempre que relevante ao PTS do usuário.
- Participar de reuniões de equipe e de matriciamento em saúde mental.
- Realizar atendimento familiar, grupo de família e grupo de sala de espera em Unidades Básicas de Saúde, bem como grupos em atuação com profissionais de outras unidades de saúde, quando necessário.
- Oferecer suporte terapêutico para o manejo de conteúdos emocionais e possíveis dificuldades enfrentadas no dia a dia.
- Realizar articulação comunitária e de cunho social, cultural e econômico que propiciem o exercício da cidadania dos participantes e de seus familiares, favorecendo a inserção no mercado de trabalho dos beneficiados.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário, de forma individual ou em conjunto com demais profissionais.
- Prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência, sempre que necessário, até a chegada dos serviços habilitados para tais situações.

Fonoaudiólogo

O fonoaudiólogo atuará com carga horária de trinta horas semanais, sendo um profissional por unidade. Suas atribuições, conforme item 14.4.5 do Projeto Básico, serão:

- Atender individualmente e em grupo os pacientes do CAPS, aplicando as técnicas inerentes à profissão.
- Efetuar avaliações fonoaudiológicas e praticar tarefas afins.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Realizar diagnósticos fonoaudiológicos.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, visando ao melhor atendimento dos participantes.
- Participar de programas voltados para a saúde pública.
- Emitir pareceres sobre os assuntos de sua expertise.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.
- Realizar todas as atribuições previstas na legislação que regulamenta a profissão.
- Realizar acolhimento, atendimento individual e em grupo.
- Realizar busca ativa, atendimento domiciliar e grupo de famílias.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura (alguns dos profissionais devem possuir minimamente alguma especialização para garantir a execução da preceptoria).
- Participar de reuniões de equipe e de matriciamento em saúde mental.
- Realizar ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.
- Realizar atendimento familiar, grupo de família e grupo de sala de espera em Unidades Básicas de Saúde, bem como grupos em atuação com profissionais de outras unidades de saúde, quando necessário.
- Oferecer suporte terapêutico para o desenvolvimento da comunicação oral.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário, de forma individual ou em conjunto com demais profissionais.
- Adotar uma postura ética frente à equipe e aos pacientes do CAPS.
- Realizar terapia individual dos usuários dos CAPS I e II, conforme previsto no Projeto Terapêutico Singular.
- Prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência, sempre que necessário, até a chegada dos serviços habilitados para tais situações.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Assistente Social

O assistente social atuará com carga horária de trinta horas semanais, sendo um profissional por unidade. Suas atribuições, conforme item 14.4.7 do Projeto Básico, serão:

- Prestar serviços de âmbito social a indivíduos e grupos, identificando e analisando seus problemas e necessidades materiais, psíquicas e de outra ordem, aplicando métodos e processos básicos do serviço social para prevenir ou eliminar desajustes de natureza biopsicossocial e promover a integração ou reintegração dessas pessoas à sociedade.
- Orientar diretrizes, atos normativos e programas de assistência social, promovendo atividades educativas, recreativas e culturais, para assegurar o progresso e melhoria dos usuários.
- Assistir usuários e famílias nas suas necessidades básicas, orientando-as e fornecendo-lhes suporte material, educacional, médico e de outra natureza.
- Realizar orientação de acompanhamento no planejamento familiar dos usuários do CAPS.
- Elaborar e emitir pareceres socioeconômicos.
- Participar de programas de reabilitação profissional, integrando equipes técnicas multiprofissionais, para promover a integração ou reintegração profissional dos assistidos.
- Promover e participar de reuniões intra e intersetoriais, visando ao melhor atendimento dos participantes.
- Participar de programas voltados para a saúde pública.
- Emitir pareceres sobre os assuntos de sua expertise.
- Orientar, coordenar e supervisionar trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares.
- Dirigir o veículo da unidade em atividades pertinentes ao trabalho, sempre que necessário, possuindo e mantendo válida a carteira nacional de habilitação.
- Realizar todas as atribuições previstas na legislação que regulamenta a profissão.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Realizar ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.
- Realizar acolhimento, atendimento individual e em grupos.
- Realizar busca ativa, atendimento domiciliar e grupo de famílias.
- Realizar preceptoria dos programas de Residência da Prefeitura (alguns dos profissionais devem possuir minimamente alguma especialização para garantir a execução da preceptoria).
- Participar de reuniões de equipe e de matriciamento em saúde mental.
- Realizar atendimento familiar, grupo de família e grupo de sala de espera em Unidades Básicas de Saúde, bem como grupos em atuação com profissionais de outras unidades de saúde, quando necessário.
- Oferecer suporte terapêutico para o manejo de conteúdos emocionais e possíveis dificuldades enfrentadas no dia a dia.
- Realizar articulação comunitária e de cunho social, cultural e econômico que propiciem o exercício da cidadania dos participantes e de seus familiares, favorecendo a inserção no mercado de trabalho dos beneficiados.
- Prestar atendimentos a crises, realizando o manejo necessário, de forma individual ou em conjunto com demais profissionais.
- Adotar uma postura ética frente à equipe e aos pacientes do CAPS.
- Prestar primeiros socorros e atendimentos de urgência e emergência, sempre que necessário, até a chegada dos serviços habilitados para tais situações.

A integração entre estes profissionais ocorrerá de forma permanente por meio das reuniões semanais de equipe multiprofissional, das supervisões clínico-institucionais, da construção compartilhada dos Projetos Terapêuticos Singulares e da corresponsabilização pelos casos. Cada usuário terá um profissional de referência designado pela equipe, que será o articulador do seu PTS e o interlocutor privilegiado com a família e com a rede. Esta organização garante que a assistência multidisciplinar não seja uma mera justaposição de saberes, mas uma efetiva

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



construção interdisciplinar orientada pela integralidade do cuidado e pelo respeito à singularidade de cada criança e adolescente atendido.

3.3.7 Pesquisa de satisfação

O monitoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados nos Centros de Atenção Psicossociais Infantil II (CAPS i II) Aquarela e Bem Querer será alicerçado na escuta ativa e na avaliação sistemática da percepção dos usuários e de seus familiares. A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes implantará um Serviço de Apoio ao Usuário (SAU) e uma Ouvidoria Integrada, estruturados como dispositivos estratégicos de governança clínica, gestão participativa e aprimoramento contínuo do cuidado em saúde mental infantojuvenil.

A percepção dos usuários sobre como o serviço é prestado reveste-se de extrema importância, visto que a população que utiliza os dispositivos da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) é a razão de ser da unidade. Através da avaliação sistemática, o sujeito é capaz de influenciar e modificar o próprio sistema, fortalecendo a democracia em saúde e favorecendo a humanização do atendimento. A pesquisa de satisfação constitui uma oportunidade ímpar para compreender o que a comunidade pensa a respeito da oferta do serviço e permite a adequação das práticas assistenciais às reais expectativas e necessidades do território.

Política e Objetivo

O SAU terá como objetivo primordial registrar queixas, sugestões ou elogios, orientar os pacientes e familiares em questões específicas e verificar o índice de satisfação dos usuários, atendendo de forma ágil e humanizada às necessidades e expectativas dos clientes do Sistema Único de Saúde. O trabalho desenvolvido no SAU envolverá todos os setores das unidades CAPS i II, no sentido de garantir um atendimento digno, com resolutividade e eficácia na assistência.

Na estruturação do SAU para o Lote 1 de Sorocaba, o serviço será desenvolvido sob a responsabilização direta do profissional Assistente Social de cada unidade, que estará vinculado

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



à gerência técnica administrativa. Este profissional se responsabilizará por colher as informações, tabular os dados e participar ativamente dos processos de gestão e planejamento da oferta de serviços. O objetivo é contribuir para a excelência do atendimento, fomentar a humanização de todos os setores, prover a qualidade contínua e reforçar a acessibilidade nos serviços públicos, melhorando o canal de comunicação entre o usuário e a unidade.

Funcionamento Operacional do SAU

O SAU funcionará durante todo o horário de operação das unidades, de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas. O profissional responsável manterá sala reservada para atendimento privativo, garantindo a confidencialidade das manifestações. Nos períodos em que o Assistente Social estiver em atividades externas (visitas domiciliares, reuniões de rede), a recepção administrativa será orientada a registrar a demanda em formulário próprio e encaminhá-la ao SAU no mesmo dia.

As atividades operacionais do SAU incluirão: verificação diária das caixas de sugestão instaladas na recepção e nas salas de espera; monitoramento do formulário eletrônico quando disponível; registro imediato de todas as manifestações recebidas em planilha de controle; encaminhamento das ocorrências ao setor responsável com prazo definido; acompanhamento do trâmite até a resolução; devolutiva ao usuário; e consolidação mensal dos dados para o relatório gerencial.

Canais de Escuta Disponíveis

Para ampliar o acesso dos usuários e familiares ao SAU, disponibilizaremos os seguintes canais de escuta: atendimento presencial na sala do SAU; caixa de sugestões física (instalada na recepção de cada unidade, com formulários impressos e caneta disponíveis); formulário eletrônico em tablet disponível na recepção; telefone institucional da unidade com ramal específico para o SAU; e correio eletrônico institucional divulgado em cartazes e materiais

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



informativos. Todos os canais serão amplamente divulgados aos usuários e familiares desde o primeiro acolhimento, por meio de cartazes, folhetos e orientação verbal da equipe.

Pesquisa de Satisfação: Fundamentação

Segundo o Ministério da Saúde, a satisfação do usuário é a condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em um contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção sanitária recebida. A satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde. No âmbito da administração pública, a aplicação deste instrumento assegura a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, constituindo-se como referencial obrigatório para subsidiar a formulação e a execução de ações de melhoria.

Objetivo Geral

Identificar, mensurar e analisar a satisfação dos usuários e familiares com os serviços prestados nos CAPS I II Aquarela e Bem Querer, gerando indicadores confiáveis para a tomada de decisão gerencial e para a prestação de contas qualitativa ao município de Sorocaba.

Objetivos Específicos

Levantar o nível de conhecimento do usuário e da família sobre o funcionamento, as regras e os fluxos da unidade. Identificar e mapear os pontos positivos apontados pelos usuários em relação ao atendimento clínico, multidisciplinar e de apoio. Estabelecer estratégias gerenciais para manter e potencializar os pontos positivos identificados. Identificar, com precisão, os pontos negativos, gargalos operacionais e falhas de comunicação apontados pelos usuários. Sugerir e implementar planos de melhoria corretivos e preventivos para os pontos negativos apontados, com prazos e responsáveis definidos. Avaliar a percepção dos familiares sobre a participação no Projeto Terapêutico Singular e sobre a qualidade da informação recebida.

Instrumento de Pesquisa: Questionário Estruturado

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A opção por um questionário estruturado deve-se às vantagens que apresenta tanto sob o ponto de vista de aplicação (simplicidade, baixo custo e adequação ao nível de letramento do público) quanto na análise (possibilidade de padronizar as informações, gerando indicadores estatísticos confiáveis). O questionário será sintético, contendo dez perguntas fechadas com escala Likert de cinco pontos, complementadas por um campo aberto para observações livres.

Os critérios adotados na elaboração das questões serão: clareza e acessibilidade da linguagem (considerando que os respondentes serão familiares de crianças e adolescentes, com diferentes níveis de escolaridade); relevância para a gestão; aplicabilidade universal a todos os grupos de respondentes; conteúdos semânticos distintos para evitar ambiguidades e duplicidades; e alinhamento com as dimensões de avaliação definidas.

Dimensões Avaliadas

O questionário avaliará quatro dimensões fundamentais da prestação de serviços em saúde mental infantojuvenil:

A primeira dimensão, de Tangibilidade e Estrutura, avaliará as instalações e materiais usados durante a provisão do serviço, incluindo aparência física das instalações, limpeza e conservação dos ambientes, aparência e identificação do pessoal, materiais usados nas oficinas terapêuticas, conforto das salas de espera e consultórios, e adequação dos espaços ao público infantojuvenil (brinquedos, decoração, segurança).

A segunda dimensão, de Confiabilidade e Resolutividade, avaliará a capacidade da instituição de executar seus serviços de forma confiável e precisa, de acordo com o Projeto Terapêutico Singular pactuado, cumprindo horários, garantindo a continuidade do cuidado e respeitando os compromissos assumidos com a família.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A terceira dimensão, de Receptividade e Competência, avaliará o interesse e a vontade da equipe em auxiliar e atender os usuários, assegurando o conhecimento técnico, a cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança. Esta dimensão agrega competência profissional, cortesia, credibilidade e segurança.

A quarta dimensão, de Empatia e Humanização, avaliará o cuidado e a atenção individualizados dados pelos profissionais aos usuários e familiares, incluindo acesso facilitado, comunicação clara, escuta qualificada e entendimento das necessidades singulares de cada caso.

Modelo de Questionário de Pesquisa de Satisfação

A seguir, apresentamos o modelo de questionário a ser utilizado nas unidades CAPS i II Aquarela e Bem Querer:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

CAPS i II _____ (Aquarela / Bem Querer)

Data: _____

Identificação (opcional): _____

Parentesco com o usuário: () Mãe/Pai () Avó/Avô () Outro responsável () Próprio adolescente

Instruções: Avalie cada item abaixo marcando um X na opção que melhor representa sua opinião. Sua participação é voluntária e confidencial.

Escala: 5 = Muito Satisfeito (Ótimo) | 4 = Satisfeito (Bom) | 3 = Indiferente (Regular) | 2 = Pouco Satisfeito (Ruim) | 1 = Insatisfeito (Péssimo)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Pergunta	5	4	3	2	1
1. Como avalia o acolhimento e a recepção ao chegar na unidade?					
2. Como avalia o tempo de espera para ser atendido?					
3. Como avalia o atendimento médico recebido por seu filho(a)?					
4. Como avalia o atendimento da equipe multidisciplinar (psicólogo, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, assistente social)?					
5. Como avalia o atendimento da equipe de enfermagem?					
6. Como avalia as oficinas terapêuticas e atividades oferecidas?					
7. Como avalia a limpeza, organização e conforto das instalações?					
8. Como avalia a clareza das informações recebidas sobre o tratamento de seu filho(a)?					
9. Como avalia o respeito, a empatia e a humanização da equipe?					
10. De forma geral, como avalia a qualidade do serviço prestado nesta unidade?					

Sugestões, elogios ou críticas (campo livre):

Deseja ser contatado pelo SAU para devolutiva? () Sim () Não

Telefone para contato (opcional): _____

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Agradecemos sua participação. Sua opinião é fundamental para a melhoria contínua do nosso serviço.

SAU - Serviço de Apoio ao Usuário

Telefone: (15) _____ | E-mail: _____

Periodicidade de Aplicação

A pesquisa de satisfação será aplicada de forma contínua e mensal, conforme exigência expressa do Projeto Básico (Anexo II- Metas), que determina a aplicação mensal a no mínimo 10% (dez por cento) dos usuários ativos, com meta qualitativa de que pelo menos 80% das respostas sejam classificadas como "BOM" ou "ÓTIMO".

A aplicação ocorrerá ao longo de todo o mês, distribuída entre os turnos da manhã e da tarde e entre os diferentes dias da semana, para garantir a representatividade da amostra. O profissional do SAU realizará busca ativa dos familiares nos momentos de espera (antes ou após consultas, grupos e oficinas), convidando-os a participar da pesquisa. A abordagem será sempre cordial, explicando o objetivo, garantindo a confidencialidade e informando o tempo estimado de preenchimento (no máximo cinco minutos).

Para os adolescentes com idade e maturidade suficientes para responder de forma autônoma (a partir de doze anos, conforme avaliação da equipe), será disponibilizada uma versão adaptada do questionário, com linguagem adequada à faixa etária, podendo ser respondida individualmente ou com apoio do profissional do SAU.

Metodologia de Abordagem e Coleta de Dados

Na abordagem inicial dos familiares, o profissional do SAU explicará claramente o que se pretende com a pesquisa e qual é o seu objetivo. Ressaltará a importância da participação de cada família para a melhoria do serviço. Garantirá o caráter estritamente confidencial das

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



informações prestadas, explicando que os dados não serão usados individualmente para qualquer tipo de retaliação ou prejuízo ao tratamento, mas apenas em seu conjunto para estabelecer padrões gerais de qualidade.

Informará o tempo estimado da entrevista (no máximo cinco minutos), utilizando este dado inclusive como elemento de convencimento dos familiares que demonstrem pressa ou resistência. O entrevistador evitará qualquer solicitude que possa induzir respostas, não opinará nem discutirá as opiniões dos respondentes. Quando um entrevistado demonstrar dúvida ou má compreensão, o entrevistador simplesmente repetirá a pergunta integralmente, sem "dicas" ou interpretações. Na medida do possível, os procedimentos da entrevista serão padronizados, desde a seleção aleatória do entrevistado até a forma de agradecimento final.

A pesquisa ficará permanentemente à disposição dos usuários e familiares em postos estratégicos da unidade (recepção, sala de espera, corredor de acesso às salas de atendimento), para que seja respondida de forma espontânea. No entanto, para garantir o cumprimento da meta de 10% dos usuários ativos, o profissional do SAU realizará busca ativa sistemática, abordando familiares em diferentes horários e dias.

Tabulação, Análise e Divulgação dos Resultados

A tabulação das pesquisas consistirá na padronização e codificação das respostas de maneira ordenada, dispondo os resultados numéricos para que a leitura e a análise sejam facilitadas. O profissional do SAU inserirá as respostas em planilha eletrônica padronizada, calculando automaticamente os percentuais de satisfação por dimensão e o índice global.

A análise de dados será a descrição do quadro de tabulação referente aos valores relevantes, por meio da representação gráfica dos resultados obtidos (gráficos de barras por dimensão, gráfico de evolução mensal do índice global, e tabela comparativa entre as duas unidades do Lote 1). O relatório final servirá como base estratégica para planejar e distribuir ações

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



corretivas; com base nele, será possível descobrir problemas operacionais e direcionar as estratégias futuras da unidade.

O nível de satisfação dos usuários será apurado mensalmente, tendo como competência o período do primeiro ao último dia do mês. A análise crítica, embasada no resultado da pesquisa, partirá do responsável pelo SAU em concordância com a gerência técnica administrativa. Os registros desta análise serão mantidos em arquivo próprio, assim como os planos de ação para as melhorias no atendimento.

Cronograma Mensal de Tabulação e Divulgação

Etapa	Prazo	Responsável
Tabulação das pesquisas do mês encerrado	Até o 2º dia útil do mês subsequente	Profissional do SAU
Elaboração dos resultados e gráficos	Até o 4º dia útil	Profissional do SAU
Análise crítica e definição de ações	Até o 5º dia útil	SAU e Gerência Técnica Administrativa
Divulgação dos resultados na unidade (murais e reunião de equipe)	Até o 6º dia útil	Gerência Técnica
Envio do relatório à Coordenação de Saúde Mental da SMS	Até o 7º dia útil	Gerência Técnica

Sistemática de Consolidação dos Resultados e Indicador Mínimo

O indicador mínimo de satisfação será de 80% (oitenta por cento) de respostas classificadas como "BOM" (nível 4) ou "ÓTIMO" (nível 5) na escala Likert, conforme exigência expressa do

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Projeto Básico. Este indicador será apurado mensalmente para cada dimensão avaliada e para o índice global (média ponderada das dez perguntas).

A consolidação dos resultados seguirá a seguinte sistemática:

- Cálculo do percentual de respostas "BOM" e "ÓTIMO" sobre o total de respostas válidas, por pergunta e por dimensão;
- Cálculo do índice global de satisfação (média aritmética dos percentuais das dez perguntas);
- Comparação com o indicador mínimo de 80%;
- Identificação das dimensões ou perguntas com resultado inferior ao indicador mínimo;
- Análise das causas raiz dos resultados insatisfatórios (por meio dos comentários do campo livre e das ocorrências de ouvidoria do mesmo período);
- Elaboração do plano de devolutiva e melhoria.

Plano de Devolutiva e Melhoria

Sempre que o índice de satisfação global ou de qualquer dimensão individual for inferior a 80% em determinado mês, a gerência técnica administrativa elaborará, em até cinco dias úteis após a divulgação dos resultados, um Plano de Ação de Melhoria contendo obrigatoriamente:

- Identificação da dimensão ou pergunta com resultado insatisfatório;
- Análise das causas raiz (baseada nos comentários livres, nas ocorrências de ouvidoria e na percepção da equipe);
- Descrição detalhada das medidas corretivas a serem adotadas;
- Definição dos responsáveis pela execução de cada medida;
- Prazo para implementação de cada medida;
- Indicador de verificação da eficácia da ação (meta para o mês seguinte);
- Data da reavaliação.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



O Plano de Ação será apresentado à equipe na reunião semanal seguinte, submetido à Coordenação de Saúde Mental e arquivado junto ao relatório mensal. No mês subsequente, o SAU verificará se as ações implementadas surtiram efeito positivo no índice de satisfação, fechando o ciclo de melhoria contínua.

Quando o índice de satisfação for igual ou superior a 80%, o relatório mensal registrará os pontos positivos identificados e as estratégias de manutenção, garantindo que as boas práticas sejam reconhecidas e perpetuadas.

Tratamento de Ocorrências e Ouvidoria

O usuário ou familiar que desejar registrar uma ocorrência formal será orientado pelo SAU a registrá-la em formulário próprio. Estas ocorrências serão analisadas e enviadas para elaboração de planos de ação junto à liderança responsável pelo setor envolvido. Quando cabível, o retorno será dado ao usuário para finalização do processo.

Rotina de Atendimento para Orientações Gerais: O profissional do SAU atenderá cordialmente o usuário, solicitará que apresente sua dúvida, orientará de forma clara e objetiva e se certificará de que a orientação foi compreendida.

Rotina de Atendimento das Reclamações: O profissional orientará o usuário a formalizar a reclamação, sugestão ou elogio no formulário de Registro de Ocorrência. Nos casos de impossibilidade de formalização no ato, orientará sobre a possibilidade de envio por e-mail ou entrega posterior. Nos casos em que o familiar tiver dificuldades na escrita, o profissional descreverá a reclamação utilizando a terceira pessoa. Lerá o que foi escrito para o reclamante e solicitará sua assinatura. Informará para quem está sendo encaminhada a manifestação, confirmará os dados de contato e informará como será dado o retorno. Registrará na planilha de controle de ocorrências.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Rotina de Controle de Prazo: O profissional do SAU verificará diariamente quais reclamações pendentes estão com prazo vencido ou próximo do vencimento. Elaborará comunicação interna para a gerência técnica contendo a relação das reclamações pendentes (número da ocorrência, nome do reclamante, data de abertura, setor envolvido, prazo restante).

Classificação por Criticidade e Prazos de Devolutiva

As manifestações serão classificadas conforme sua criticidade:

Manifestações Prioritárias (prazo de 24 horas): Reclamações originadas de Conselhos Tutelares, Ministério Público, Vara da Infância, mídia ou situações que envolvam risco direto e iminente à integridade física ou psicológica do paciente (denúncias de maus-tratos, negligência grave, falha na administração de medicamentos, contenção indevida).

Manifestações Críticas (prazo de 48 horas): Reclamações sobre falta de insumos essenciais, problemas com transporte, falhas na alimentação, ausência de profissional escalado, problemas de infraestrutura que afetem o funcionamento do serviço sem risco direto de morte.

Manifestações Não Críticas (prazo de 120 horas / 5 dias): Reclamações gerais sobre tempo de espera, conforto, postura profissional sem risco clínico, sugestões de melhoria e elogios que demandem resposta.

Fluxo de Seis Etapas da Ouvidoria

Primeira etapa (Recebimento): Captação da demanda por qualquer canal disponível (presencial, caixa de sugestões, telefone, e-mail, formulário eletrônico).

Segunda etapa (Análise): Verificação do teor da manifestação pelo SAU, classificação da criticidade, verificação da suficiência de dados para apuração e definição do prazo de resposta.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Terceira etapa (Encaminhamento): Envio formal da demanda à área ou profissional responsável pela apuração e resolução, com prazo definido conforme a criticidade.

Quarta etapa (Acompanhamento): Monitoramento diário pelo SAU do trâmite interno, com cobrança ativa quando o prazo estiver próximo do vencimento.

Quinta etapa (Resposta ao Usuário): Devolutiva clara e objetiva ao manifestante sobre as providências adotadas, por telefone, e-mail ou presencialmente no próximo atendimento.

Sexta etapa (Fechamento): Encerramento do chamado no sistema de controle, condicionado ao registro da resposta fornecida. Nenhuma manifestação será fechada sem que haja resposta registrada.

Integração com a Ouvidoria Municipal

Para as queixas formais registradas através da Ouvidoria da Prefeitura Municipal ou Secretaria da Saúde e encaminhadas ao CAPS, a unidade analisará a reclamação, fará o levantamento dos fatos em conjunto com os envolvidos, elaborará o parecer técnico e o plano de ação, e os devolverá à Ouvidoria Municipal no prazo máximo de cinco dias úteis, para que esta realize a devolutiva oficial ao munícipe. Uma cópia do processo será mantida arquivada no SAU.

Metas Numéricas e Indicadores de Monitoramento

Para garantir o julgamento objetivo do desempenho deste eixo, em estrita conformidade com o Projeto Básico (Anexo II- Metas), assumimos os seguintes compromissos mensais:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Meta Mensal	Forma de Aferição
Amostragem mínima da pesquisa	10% dos usuários ativos por unidade	Contagem de formulários válidos sobre o total de usuários ativos no mês
Índice de satisfação global	Mínimo de 80% de respostas "BOM" ou "ÓTIMO"	Cálculo percentual sobre total de respostas válidas
Plano de Ação de Melhoria (quando abaixo da meta)	Elaboração em até 5 dias úteis	Documento formal com causas, ações, responsáveis e prazos
Cumprimento de prazos de devolutiva (ouvidoria)	95% de conformidade	Planilha de controle com datas de abertura e fechamento
Relatório gerencial mensal	Envio até o 7º dia útil	Protocolo de recebimento pela Coordenação de Saúde Mental
Cumprimento do fluxo de seis etapas	100% das manifestações	Registro completo no sistema de controle

Cronograma de Implantação

A implantação do sistema de Pesquisa de Satisfação e Ouvidoria obedecerá ao seguinte cronograma, alinhado ao prazo de trinta dias para início pleno das atividades previsto no Projeto Básico:

Fase 1- Estruturação (Dias 1 a 30 do convênio): Designação formal do profissional responsável pelo SAU em cada unidade. Adequação da sala de atendimento privativo. Elaboração e impressão dos formulários de pesquisa de satisfação e de registro de ocorrências. Instalação das caixas de sugestão. Capacitação da equipe nas rotinas de atendimento, abordagem e

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



encaminhamento. Implantação da planilha eletrônica de controle. Divulgação dos canais de escuta aos usuários e familiares (cartazes, folhetos, orientação verbal).

Fase 2- Operação Inicial (Meses 2 e 3): Início da aplicação sistemática da pesquisa de satisfação com busca ativa para atingir a amostragem mínima de 10%. Início do registro e tratamento de ocorrências conforme os prazos de criticidade. Elaboração do primeiro relatório gerencial mensal. Apresentação dos primeiros resultados à equipe e à Coordenação de Saúde Mental. Ajustes no formulário e na metodologia de abordagem conforme as dificuldades identificadas na prática.

Fase 3- Consolidação (Meses 4 a 6): Consolidação da rotina mensal de tabulação, análise e divulgação. Primeiro ciclo completo de plano de devolutiva e melhoria (se aplicável). Avaliação da viabilidade de informatização da pesquisa (tablet/totem). Formalização da integração com a Ouvidoria Municipal. Revisão do questionário com base nos resultados acumulados dos três primeiros meses.

Fase 4- Maturidade (Meses 7 a 12): Implantação da pesquisa informatizada (quando viável). Análise comparativa semestral entre as duas unidades do Lote 1. Apresentação dos resultados acumulados ao Conselho Gestor da unidade e à Coordenação de Saúde Mental. Elaboração do relatório anual de satisfação com análise de tendências e plano de continuidade para o segundo ano.

Comunicação e Informação aos Usuários

A comunicação em saúde mental infantojuvenil será tratada como estratégia fundamental para orientar, informar e contribuir para que famílias e adolescentes possam reconhecer efetivamente a necessidade da promoção e educação em saúde e da participação coletiva nas decisões relacionadas ao cuidado. A comunicação será entendida de forma integralizada,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



considerando o sujeito na sua totalidade, suas dificuldades e seus anseios, e não meramente como o repasse de informações rebuscadas com o uso de termos técnicos.

Cada unidade disponibilizará, em locais visíveis e acessíveis, informações claras sobre: horário de funcionamento; equipe profissional com nomes e funções; fluxo de atendimento; direitos e deveres dos usuários e familiares; canais de comunicação com o SAU; resultados mensais da pesquisa de satisfação (mural de transparência); e orientações sobre o Projeto Terapêutico Singular.

Direitos dos Usuários e Familiares

Obter atendimento digno, atencioso e respeitoso por parte de todos os profissionais, sem discriminação de qualquer natureza. Ser identificado e tratado pelo nome, e não por códigos ou números. Identificar o profissional por crachá contendo fotografia, nome e função. Obter informações claras e compreensíveis sobre o diagnóstico, o tratamento proposto e a evolução clínica. Ter sua privacidade, individualidade e integridade física asseguradas em qualquer momento do atendimento. Participar ativamente da construção do Projeto Terapêutico Singular. Ter acesso ao prontuário conforme legislação vigente. Manifestar sugestões, elogios e reclamações por meio dos canais do SAU.

Deveres dos Usuários e Familiares

Fornecer informações precisas e completas sobre o histórico de saúde da criança ou adolescente. Seguir as orientações da equipe quanto ao tratamento e à frequência nos atendimentos. Informar à equipe sobre qualquer alteração no estado de saúde ou comportamento. Respeitar os demais usuários, familiares e profissionais. Zelar pelo patrimônio e pela limpeza dos ambientes. Comunicar ausências com antecedência quando possível.

Avaliação da Eficácia do Programa

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A eficácia do programa de pesquisa de satisfação será avaliada semestralmente pela gerência técnica administrativa, considerando os seguintes critérios: evolução do índice de satisfação global ao longo dos meses (tendência de melhoria); percentual de planos de ação implementados com sucesso; redução do volume de reclamações recorrentes sobre o mesmo tema; aumento da taxa de participação espontânea dos familiares na pesquisa; e percepção da equipe sobre as mudanças implementadas a partir dos resultados.

Os resultados desta avaliação semestral serão apresentados à Coordenação de Saúde Mental e utilizados para o aprimoramento contínuo do instrumento, da metodologia de aplicação e das estratégias de devolutiva, garantindo que o programa de pesquisa de satisfação se mantenha vivo, relevante e efetivo ao longo de toda a vigência do convênio.

3.3.8 Gerenciamento de informações sobre o prontuário

A gestão da informação clínica nos CAPS I II Aquarela e Bem Querer será estruturada como pilar fundamental da qualidade assistencial, da segurança do paciente e da continuidade do cuidado em saúde mental infantojuvenil. O prontuário do paciente constitui o documento único que reúne o conjunto de informações, sinais e imagens registrados, gerados a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do usuário e a assistência a ele prestada, possuindo caráter legal, sigiloso e científico, e possibilitando a comunicação entre os membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo, conforme define a Resolução CFM 1.638/2002.

O gerenciamento de prontuários nas unidades do Lote 1 obedecerá às seguintes normativas e legislações: Resolução CFM 1.638/2002 (definição e composição do prontuário médico); Resolução CFM 1.821/2007 (normas técnicas para digitalização e guarda do prontuário); Resolução CFM 2.299/2021 (assinatura digital e certificação ICP-Brasil); Lei Federal 13.787/2018 (digitalização e utilização de sistemas informatizados para guarda e manuseio de prontuário); Lei Federal 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD); Portaria de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Consolidação GM/MS 3/2017 (organização dos serviços da RAPS); Portaria GM/MS 3.232/2024 (SUS Digital); Resolução COFEN 429/2012 (registro das ações profissionais de enfermagem no prontuário); Resolução CFP 01/2009 (registro documental e guarda de informações do trabalho do psicólogo); e Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal 8.069/1990).

Caracterização do Gerenciamento de Prontuários

O sistema de prontuário adotado nos CAPS i II será o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), integrado ao sistema de informação em saúde do município de Sorocaba. A escolha pelo prontuário eletrônico justifica-se pelas vantagens que oferece em relação ao prontuário em papel: acesso remoto e simultâneo por múltiplos profissionais da equipe interdisciplinar; legibilidade absoluta dos registros; segurança e confidencialidade dos dados; flexibilidade no arranjo das informações; integração com os sistemas de informação do Ministério da Saúde (RAAS-Psicossocial, BPA, e-SUS APS, SISAB); captura automática de dados no momento da execução dos procedimentos; processamento contínuo e geração de relatórios gerenciais; e rastreabilidade completa de todas as ações realizadas.

O PEP permitirá a evolução integrada por toda a equipe multidisciplinar (médicos, psicólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogos, enfermeiros e profissionais de educação física), garantindo a rastreabilidade do Projeto Terapêutico Singular e a comunicação efetiva entre os profissionais. O sistema será parametrizado para exportação automática dos dados de produção para o Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde (RAAS - Atenção Psicossocial) e para o Boletim de Produção Ambulatorial (BPA), assegurando a alimentação regular dos sistemas de informação exigidos pelo Projeto Básico.

Abertura e Organização do Prontuário

O prontuário será aberto no momento do primeiro acolhimento do usuário na unidade, após a coleta dos dados de identificação e a realização da avaliação inicial. Cada usuário terá um prontuário único, identificado por número sequencial e vinculado ao Cartão Nacional de Saúde

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



(CNS). O prontuário conterá obrigatoriamente: dados de identificação civil completos; dados do responsável legal; anamnese psiquiátrica e psicossocial; avaliação multiprofissional inicial; hipóteses diagnósticas (CID-10/CID-11); Projeto Terapêutico Singular; evoluções de todos os profissionais que assistem o usuário; prescrições médicas; resultados de exames; termos de consentimento; registros de intercorrências e crises; registros de contenção (quando aplicável); registros de encaminhamentos e contrarreferências; atas de reuniões de equipe referentes ao caso; e registros de alta, desligamento ou transferência.

Responsabilidades no Registro

Todos os profissionais que prestarem assistência direta ao usuário serão obrigados a registrar suas intervenções no prontuário, de forma clara, objetiva, datada e assinada (com identificação do profissional e número de registro no respectivo conselho). O enfermeiro responsável técnico supervisionará a completude dos registros de enfermagem. Os psicólogos registrarão suas intervenções observando as diretrizes da Resolução CFP 01/2009, garantindo o sigilo das informações obtidas em contexto terapêutico e registrando apenas o que for relevante para a continuidade do cuidado pela equipe. O médico psiquiatra será responsável pela prescrição medicamentosa, que deverá ser legível, completa (nome do medicamento, dose, via, frequência e duração) e assinada com carimbo contendo CRM.

A gerência técnica administrativa realizará auditorias mensais de completude dos prontuários, verificando: preenchimento integral dos dados de identificação; presença da anamnese inicial; registro do PTS com revisões periódicas; evolução de todos os profissionais que atendem o usuário; prescrições atualizadas; e assinaturas e identificações profissionais em todos os registros.

Controle de Acesso e Sigilo

O acesso ao prontuário eletrônico será controlado por meio de credenciais individuais, nominais e intransferíveis (login e senha forte). O compartilhamento de senhas entre

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



profissionais será considerado infração disciplinar grave. O sistema possuirá bloqueio automático de tela após cinco minutos de inatividade, exigindo nova autenticação para retorno do acesso.

Os perfis de acesso serão configurados conforme o princípio do privilégio mínimo:

- Perfil Assistencial Completo (médicos, enfermeiro, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogo, assistente social): acesso integral à aba clínica, com permissão de escrita restrita às próprias evoluções;
- Perfil Assistencial Restrito (cuidadores em saúde, profissional de atividades expressivas): acesso de leitura ao PTS e às orientações da equipe, com permissão de escrita limitada aos registros de sua atuação;
- Perfil Administrativo (recepção, técnico administrativo): acesso restrito aos dados cadastrais, agenda e controle de presença, sem acesso ao conteúdo clínico;
- Perfil de Gestão (gerente técnico administrativo, Coordenação de Saúde Mental): acesso de leitura para fins de auditoria e monitoramento de indicadores.

O sistema registrará trilha de auditoria (log) para cada ação realizada, contendo a identificação do profissional, data e horário exato do acesso, ação realizada (visualização, criação, edição, impressão) e identificação do prontuário acessado. A gerência técnica realizará auditorias amostrais mensais nos logs para identificar acessos injustificados.

Guarda, Temporalidade e Descarte

Os prontuários eletrônicos terão guarda permanente, conforme a Resolução CFM 1.821/2007 e a Lei 13.787/2018, não havendo prazo para eliminação do histórico digital. Para eventuais documentos físicos complementares (termos de consentimento originais, documentos externos recebidos em papel), a guarda mínima será de vinte anos a partir do último registro, em arquivo organizado e de acesso restrito. O descarte de documentos que contenham dados

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



peçoais será realizado exclusivamente por meio de fragmentação mecânica (picotadora), impossibilitando a reconstrução da informação.

Proteção de Dados e LGPD

Os dados registrados nos prontuários dos CAPS I e II são classificados como dados pessoais sensíveis de saúde, nos termos do artigo 5º, inciso II, da LGPD. O tratamento destes dados encontra amparo legal nas hipóteses do artigo 11, inciso II, alíneas "a" (cumprimento de obrigação legal), "b" (execução de políticas públicas) e "f" (tutela da saúde em procedimento realizado por profissionais de saúde). A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes atuará na condição de Operadora de Dados, cabendo ao Município de Sorocaba a posição de Controlador.

No momento da abertura do prontuário, o responsável legal pelo usuário receberá informações claras sobre a política de privacidade da unidade, explicando quais dados são coletados, para que finalidade, com quem são compartilhados (equipe assistencial, Ministério da Saúde, rede de urgência quando necessário) e quais são os direitos do titular. O usuário ou seu responsável legal poderá, a qualquer tempo, solicitar cópia integral do prontuário, que será fornecida em até quinze dias.

Compartilhamento de Informações

O compartilhamento interno de informações entre os membros da equipe multiprofissional é lícito e necessário para a construção e execução do Projeto Terapêutico Singular, amparado pela finalidade de tutela da saúde. As discussões clínicas ocorrerão exclusivamente em ambientes privativos (sala de reunião com porta fechada), sendo proibida a menção a nomes de pacientes ou troca de informações clínicas em corredores, recepção ou áreas de convivência.

O compartilhamento externo (fornecimento de relatórios, laudos ou cópias de prontuário) obedecerá às seguintes regras: ao próprio paciente ou responsável legal, mediante solicitação formal, em até quinze dias; a outros serviços de saúde da rede (UBS, hospital, UPA), mediante

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



relatório de contrarreferência padronizado, contendo apenas as informações essenciais para a continuidade do cuidado; ao Conselho Tutelar, Vara da Infância ou Ministério Público, mediante relatório técnico específico, nos termos do ECA; e mediante ordem judicial expressa, para quaisquer outras solicitações.

Plano de Contingência

Em caso de falha do sistema eletrônico ou queda prolongada de energia ou internet, as unidades disporão de formulários impressos padronizados (Ficha de Atendimento de Contingência, Prescrição Manual, Evolução de Contingência) para garantir a continuidade do registro clínico. Assim que o sistema for restabelecido, todos os registros realizados em papel durante a contingência serão transcritos e anexados ao prontuário eletrônico do paciente em até quarenta e oito horas.

Transição de Dados ao Término do Convênio

A base de dados clínicos e cadastrais gerada durante a execução do convênio pertence ao patrimônio público do Município de Sorocaba e aos próprios cidadãos usuários do SUS. Ao término do prazo conveniado, ou em caso de rescisão antecipada, a Santa Casa de Misericórdia de Chavantes realizará a transferência integral, estruturada e segura de todas as bases de dados dos usuários para os servidores indicados pela Secretaria da Saúde, em formato aberto e interoperável, garantindo que a nova gestão possa importar o histórico clínico completo sem perda de informações.

Modelo de Prontuário para os CAPS i II Aquarela e Bem Querer

A seguir, apresentamos a estrutura do prontuário eletrônico que será utilizado nas unidades, com suas seções obrigatórias e campos mínimos, em conformidade com o Projeto Básico e com as normativas vigentes:

SEÇÃO 1- IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Número do prontuário	Sequencial gerado pelo sistema
Cartão Nacional de Saúde (CNS)	Número do cartão SUS
Nome completo	Nome civil ou nome social
Data de nascimento	DD/MM/AAAA
Sexo biológico	Masculino / Feminino / Intersexo
Identidade de gênero	Quando informada pelo usuário ou responsável
Cor/Raça	Autodeclarada
Naturalidade	Município e UF
CPF	Quando disponível
RG	Número e órgão emissor
Endereço completo	Logradouro, número, complemento, bairro, CEP
Telefones de contato	Fixo e celular
UBS de referência	Nome da UBS do território
Escola	Nome, série e período
Responsável legal	Nome completo, parentesco, CPF, RG, telefone

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Segundo responsável	Nome completo, parentesco, telefone
Contato de emergência	Nome, parentesco, telefone
Data de abertura do prontuário	DD/MM/AAAA
Profissional responsável pela abertura	Nome, categoria, registro profissional

SEÇÃO 2 - ANAMNESE E AVALIAÇÃO INICIAL

Campo	Descrição
Data da avaliação	DD/MM/AAAA
Profissional responsável	Nome, categoria, registro
Queixa principal	Motivo da procura pelo serviço
História da doença atual	Descrição detalhada do quadro
Antecedentes pessoais	Gestação, parto, desenvolvimento neuropsicomotor, doenças prévias, internações
Antecedentes familiares	Histórico de transtornos mentais na família

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
História social e familiar	Composição familiar, dinâmica, condições socioeconômicas, rede de apoio
Histórico escolar	Desempenho, adaptação, queixas escolares
Uso de substâncias	Quando aplicável (adolescentes)
Histórico de violência	Exposição a violência doméstica, sexual, negligência
Exame do estado mental	Aparência, comportamento, humor, afeto, pensamento, percepção, cognição
Avaliação de risco	Risco de suicídio, autolesão, heteroagressão
Hipóteses diagnósticas	CID-10/CID-11
Conduta inicial	Encaminhamentos, exames, medicação, modalidade de atendimento

SEÇÃO 3- PROJETO TERAPÊUTICO SINGULAR (PTS)

Campo	Descrição
Data de elaboração	DD/MM/AAAA
Equipe responsável	Nomes e categorias dos profissionais participantes
Profissional de referência	Nome e categoria

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Diagnóstico situacional	Síntese das necessidades e potencialidades do usuário
Objetivos terapêuticos	Metas de curto, médio e longo prazo
Atividades propostas	Atendimentos individuais, grupos, oficinas, visitas domiciliares
Frequência pactuada	Dias e horários dos atendimentos
Modalidade de atendimento	Intensivo, semi-intensivo ou não intensivo
Articulação com a rede	Escola, UBS, CRAS, CREAS, outros serviços
Participação da família	Atividades e responsabilidades dos familiares
Prazo de reavaliação	Data prevista para revisão do PTS
Assinaturas	Equipe, responsável legal e adolescente (quando aplicável)

SEÇÃO 4- EVOLUÇÕES MULTIPROFISSIONAIS

Campo	Descrição
Data e horário	DD/MM/AAAA- HH:MM
Profissional	Nome, categoria, registro no conselho
Tipo de atendimento	Individual, grupal, familiar, visita domiciliar, matriciamento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Evolução clínica	Registro narrativo da intervenção realizada e da resposta do usuário
Intercorrências	Registro de crises, eventos adversos, faltas
Conduta	Orientações, encaminhamentos, alterações no PTS
Assinatura eletrônica	Certificação digital ou login autenticado

SEÇÃO 5- PRESCRIÇÃO MÉDICA

Campo	Descrição
Data	DD/MM/AAAA
Médico prescritor	Nome, CRM, RQE
Medicamento	Nome genérico e comercial
Dose	Quantidade por administração
Via de administração	Oral, intramuscular, sublingual
Frequência	Posologia detalhada
Duração	Período de uso
Observações	Alergias, interações, orientações especiais

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Assinatura e carimbo	Identificação completa do prescriptor

SEÇÃO 6 - REGISTROS DE ENFERMAGEM

Campo	Descrição
Data e horário	DD/MM/AAAA - HH:MM
Enfermeiro/Técnico	Nome e COREN
Sistematização da Assistência de Enfermagem	Diagnósticos de enfermagem, intervenções, resultados
Administração de medicamentos	Checação, horário, via, dose, lote
Sinais vitais	Quando coletados
Registro de contenção	Tipo, duração, prescrição médica, monitoramento
Intercorrências	Quedas, crises, eventos adversos

SEÇÃO 7 - DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Documento	Descrição
Termos de consentimento	Consentimento para tratamento, uso de imagem, participação em pesquisa

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Documento	Descrição
Relatórios de encaminhamento	Contrarreferências enviadas e recebidas
Laudos e pareceres	Laudos para escola, Conselho Tutelar, Vara da Infância
Resultados de exames	Laboratoriais, de imagem, neuropsicológicos
Notificações compulsórias	Cópias das fichas de notificação (violência, tentativa de suicídio)
Documentos externos	Relatórios de outros serviços, decisões judiciais

SEÇÃO 8- REGISTRO DE ALTA, DESLIGAMENTO OU TRANSFERÊNCIA

Campo	Descrição
Data	DD/MM/AAAA
Tipo	Alta terapêutica, alta administrativa, desligamento por abandono, transferência, óbito
Motivo	Descrição detalhada
Resumo do percurso terapêutico	Síntese das intervenções realizadas e resultados alcançados
Orientações de continuidade	Encaminhamentos, medicações em uso, retornos programados

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Profissional responsável	Nome, categoria, registro
Contrarreferência	Serviço de destino, informações encaminhadas

Indicadores de Monitoramento do Gerenciamento de Prontuários

Indicador	Meta Mensal	Forma de Aferição
Completeness dos prontuários (campos obrigatórios preenchidos)	95% dos prontuários auditados	Auditoria amostral mensal (mínimo 10% dos prontuários ativos)
Registro do PTS em até 14 dias após admissão	90% dos novos usuários	Verificação da data de abertura versus data do PTS
Revisão do PTS conforme prazo pactuado	80% dos PTS com revisão em dia	Verificação do campo "prazo de reavaliação"
Alimentação do RAAS	100% dos atendimentos registrados	Cruzamento entre evoluções e RAAS exportado
Alimentação do BPA	100% dos procedimentos faturáveis	Relatório de faturamento mensal
Conformidade dos logs de acesso	Zero acessos não investigados	Auditoria amostral mensal dos logs

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Meta Mensal	Forma de Aferição
Fornecimento de cópia ao titular em até 15 dias	100% das solicitações	Registro de solicitações e datas de entrega

Cronograma de Implantação do Sistema de Prontuário

Dias 1 a 7 (Fase de Estruturação): Configuração do sistema eletrônico com os perfis de acesso, parametrização dos campos obrigatórios, integração com RAAS e BPA, criação dos modelos de formulários de contingência, e capacitação de toda a equipe no uso do sistema.

Dias 8 a 30 (Fase de Operação Inicial): Abertura dos prontuários dos primeiros usuários admitidos, início da migração de dados de prontuários legados (quando aplicável e autorizado pela Coordenação de Saúde Mental), implantação da rotina de auditoria de completude e início da exportação para os sistemas ministeriais.

Meses 2 a 6 (Fase de Consolidação): Consolidação da rotina de registro multiprofissional, primeira auditoria formal de completude, ajustes nos campos e fluxos conforme dificuldades identificadas na prática, implantação da auditoria de logs de acesso e treinamento de reciclagem para a equipe.

Meses 7 a 12 (Fase de Maturidade): Análise dos indicadores acumulados do primeiro semestre, revisão dos protocolos de registro, avaliação da necessidade de ajustes no sistema, elaboração do relatório anual de gestão documental e preparação para eventual auditoria externa.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3.9 Acompanhamento Longitudinal do Paciente- Projeto Terapêutico Singular (com exceção do matriciamento)

O Projeto Terapêutico Singular (PTS) constituirá o eixo estruturante de todo o trabalho assistencial nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer. Cada criança e adolescente admitido no serviço terá seu percurso terapêutico organizado a partir de um plano de cuidados individualizado, construído de forma interdisciplinar pela equipe multiprofissional em conjunto com o usuário (quando sua idade e maturidade permitirem participação ativa) e com sua família. O PTS não será um documento estático ou meramente burocrático, mas um instrumento vivo de planejamento, execução, monitoramento e reavaliação contínua do cuidado, que acompanhará longitudinalmente o usuário durante toda a sua vinculação ao serviço, desde o acolhimento inicial até a alta terapêutica ou a transferência para outro ponto de atenção da rede.

A centralidade do PTS decorre das diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental, da Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017, da Lei Federal 10.216/2001 e do próprio Projeto Básico, que o define como instrumento obrigatório de organização do cuidado nos CAPS. O acompanhamento longitudinal por meio do PTS garantirá que o cuidado prestado não se fragmente em intervenções isoladas de cada profissional, mas se articule em uma proposta coerente, integrada e orientada por objetivos compartilhados, respeitando a singularidade de cada sujeito e a complexidade de sua história de vida.

Conceituação e Princípios Norteadores

O Projeto Terapêutico Singular é um conjunto de propostas de condutas terapêuticas articuladas para um sujeito individual ou coletivo, resultado da discussão coletiva de uma equipe interdisciplinar, com apoio matricial quando necessário. Diferencia-se do plano de tratamento convencional por considerar não apenas o diagnóstico clínico, mas a totalidade da

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



vida do sujeito: suas relações familiares, sua inserção escolar, suas potencialidades, seus desejos, suas vulnerabilidades e seus contextos de pertencimento.

Os princípios que nortearão a construção e a execução dos PTS nas unidades do Lote 1 serão:

- Singularidade: cada PTS será único, elaborado a partir das necessidades, potencialidades e desejos específicos daquela criança ou adolescente e de sua família, recusando protocolos padronizados que desconsiderem a história e o contexto de vida do sujeito.
- Corresponsabilização: o PTS será construído com a participação ativa do usuário (respeitada sua faixa etária e capacidade de compreensão), de sua família e de toda a equipe multiprofissional, distribuindo responsabilidades e compromissos entre todos os envolvidos.
- Interdisciplinaridade: a formulação do PTS exigirá a contribuição de diferentes saberes profissionais (psiquiatria, psicologia, enfermagem, terapia ocupacional, fonoaudiologia, serviço social, educação física), articulados em uma compreensão ampliada do caso que supere a fragmentação disciplinar.
- Territorialidade: o PTS considerará os recursos disponíveis no território de vida do usuário (escola, equipamentos de cultura, esporte, lazer, proteção social) e buscará fortalecer sua inserção comunitária, evitando a institucionalização e a dependência exclusiva do CAPS.
- Longitudinalidade: o acompanhamento será contínuo ao longo do tempo, com reavaliações periódicas que permitam ajustar as intervenções conforme a evolução clínica, as mudanças no contexto de vida e o amadurecimento do próprio sujeito.
- Autonomia progressiva: o PTS respeitará e estimulará a autonomia crescente da criança e do adolescente, adequando as intervenções à fase do desenvolvimento e promovendo gradualmente a capacidade de autocuidado e de tomada de decisões sobre a própria saúde.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Metodologia de Construção do PTS

A construção do Projeto Terapêutico Singular obedecerá a uma metodologia estruturada em cinco etapas sequenciais, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde e em coerência com o Projeto Básico:

Primeira Etapa - Diagnóstico Ampliado

Após o acolhimento inicial e a avaliação multiprofissional (que deverá ser concluída em até quatorze dias da admissão, conforme meta do Projeto Básico), a equipe realizará uma formulação diagnóstica ampliada que ultrapasse o diagnóstico nosológico (CID-10/CID-11). Esta formulação incluirá: o diagnóstico clínico-psiquiátrico (hipóteses diagnósticas, comorbidades, avaliação de risco); o diagnóstico funcional (capacidades e limitações nas atividades de vida diária, na comunicação, na interação social e no desempenho escolar); o diagnóstico familiar (dinâmica familiar, qualidade dos vínculos, capacidade de cuidado, fatores de proteção e de risco no ambiente doméstico); o diagnóstico social (condições socioeconômicas, acesso a direitos, vulnerabilidades, rede de apoio comunitária); e o diagnóstico territorial (recursos disponíveis no território, barreiras de acesso, potencialidades da comunidade).

Para a construção do diagnóstico ampliado, serão utilizados os seguintes instrumentos e fontes de informação: entrevista clínica com o usuário; entrevista com a família (anamnese psicossocial); avaliação psiquiátrica; avaliação psicológica (incluindo psicodiagnóstico quando indicado); avaliação fonoaudiológica (quando indicada); avaliação de terapia ocupacional; avaliação social; relatórios escolares; relatórios de outros serviços da rede (UBS, CRAS, Conselho Tutelar); e visita domiciliar (quando necessária para compreensão do contexto).

Segunda Etapa - Definição de Metas e Objetivos

A partir do diagnóstico ampliado, a equipe definirá coletivamente os objetivos terapêuticos do PTS, organizados em três horizontes temporais:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Metas de curto prazo (um a três meses): objetivos imediatos relacionados à estabilização clínica, ao manejo da crise, à redução de sintomas agudos, ao estabelecimento de vínculo com o serviço e à reorganização mínima da rotina.
- Metas de médio prazo (três a seis meses): objetivos relacionados à consolidação da melhora clínica, ao fortalecimento dos vínculos familiares, à reinserção ou manutenção escolar, ao desenvolvimento de habilidades sociais e ao avanço na reabilitação funcional.
- Metas de longo prazo (seis a doze meses): objetivos relacionados à autonomia progressiva, à redução da frequência no serviço, ao fortalecimento da rede de apoio comunitária, à prevenção de recaídas e à preparação para a alta terapêutica.

As metas serão formuladas de forma clara, mensurável e realista, pactuadas com a família e, quando possível, com o próprio usuário. Cada meta terá um profissional responsável por seu acompanhamento.

Terceira Etapa - Definição de Responsabilidades e Ações

Para cada meta estabelecida, a equipe definirá as ações terapêuticas correspondentes, os profissionais responsáveis, a frequência das intervenções e os indicadores de acompanhamento. As ações poderão incluir:

- Atendimentos individuais (psicoterapia, fonoterapia, terapia ocupacional individual, consulta médica, consulta de enfermagem, atendimento social).
- Atendimentos em grupo (grupo terapêutico, grupo de habilidades sociais, grupo de adolescentes, oficina terapêutica, atividade corporal, oficina expressiva).
- Atendimentos familiares (orientação familiar, grupo de famílias, terapia familiar, visita domiciliar).
- Ações de articulação com a rede (contato com a escola, reunião com UBS, articulação com CRAS/CREAS, acompanhamento de medidas protetivas).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Ações de reabilitação psicossocial (inserção em atividades comunitárias, apoio à inclusão escolar, desenvolvimento de projetos de vida, atividades de economia solidária quando aplicável a adolescentes).
- Hospitalidade diurna (quando indicada conforme critérios descritos na seção 3.3.9 deste Plano de Trabalho).

Nesta etapa será também definida a modalidade de atendimento do usuário: intensivo (presença diária ou quase diária no serviço), semi-intensivo (até doze dias por mês) ou não intensivo (até três dias por mês), conforme a gravidade do quadro e as necessidades identificadas.

Quarta Etapa - Designação do Profissional de Referência

Cada usuário terá um profissional de referência formalmente designado pela equipe. Este profissional será o articulador principal do PTS, responsável por: acompanhar a execução das ações pactuadas; manter comunicação regular com a família; articular com os demais profissionais da equipe; monitorar a frequência e a adesão do usuário ao tratamento; acionar a equipe quando houver necessidade de reavaliação; e representar o caso nas reuniões de equipe e nas articulações com a rede.

A designação do profissional de referência considerará o vínculo estabelecido com o usuário e a família, a especificidade do caso (por exemplo, casos com predominância de questões de linguagem poderão ter o fonoaudiólogo como referência; casos com predominância de questões sociais poderão ter o assistente social) e a distribuição equitativa de casos entre os membros da equipe. Cada profissional de nível superior poderá ser referência de, no máximo, vinte usuários simultaneamente, garantindo a qualidade do acompanhamento.

Quinta Etapa - Reavaliação Sistemática

O PTS será reavaliado periodicamente conforme os seguintes parâmetros:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Reavaliação mensal: para usuários em modalidade intensiva, a equipe discutirá o caso mensalmente na reunião de equipe, verificando o cumprimento das metas de curto prazo e a necessidade de ajustes nas intervenções.
- Reavaliação trimestral: para todos os usuários, independentemente da modalidade, haverá uma reavaliação formal do PTS a cada três meses, com registro em prontuário, atualização das metas e redefinição da modalidade de atendimento quando indicado.
- Reavaliação extraordinária: sempre que houver mudança significativa no quadro clínico (crise, internação, evento adverso), no contexto familiar (separação, mudança de endereço, perda de cuidador) ou no contexto social (evasão escolar, envolvimento com substâncias, medida protetiva), o PTS será reavaliado imediatamente pela equipe.

A reavaliação incluirá a escuta do usuário e da família sobre sua percepção da evolução, garantindo que o PTS permaneça pactuado.

Execução do Acompanhamento Longitudinal

O acompanhamento longitudinal do paciente por meio do PTS será executado de forma contínua durante toda a vinculação do usuário ao serviço. A equipe garantirá:

- Continuidade do cuidado: mesmo quando houver mudança de profissional de referência (por férias, licença ou desligamento), o PTS será mantido e a transição será realizada de forma planejada, com passagem formal do caso ao novo profissional, garantindo que o usuário não sofra descontinuidade no atendimento.
- Busca ativa: quando o usuário faltar aos atendimentos programados por três vezes consecutivas sem justificativa, o profissional de referência realizará contato telefônico com a família em até quarenta e oito horas. Persistindo a ausência por mais de quinze dias, será realizada visita domiciliar para compreensão dos motivos e resgate do vínculo. A busca ativa será registrada em prontuário e, quando necessário, articulada com a UBS de referência e o Conselho Tutelar.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Transição entre modalidades: a passagem de modalidade intensiva para semi-intensiva, e de semi-intensiva para não intensiva, será sempre gradual e pactuada com o usuário e a família, evitando rupturas abruptas que possam comprometer os ganhos terapêuticos.
- Preparação para a alta: a alta terapêutica será planejada com antecedência, quando a equipe avaliar que os objetivos do PTS foram alcançados e que o usuário dispõe de recursos internos e externos suficientes para manter sua saúde mental sem a necessidade de acompanhamento especializado. A preparação incluirá: espaçamento progressivo dos atendimentos; fortalecimento da rede de apoio (família, escola, UBS); orientações sobre sinais de alerta e porta de retorno; e contrarreferência formal para a Atenção Básica.
- Acompanhamento pós-alta: após a alta terapêutica, o CAPS manterá a porta aberta para o retorno espontâneo do usuário caso haja necessidade futura, sem necessidade de novo encaminhamento formal. A UBS de referência será comunicada da alta e receberá relatório de contrarreferência com resumo do percurso terapêutico e orientações para o acompanhamento na Atenção Básica.

Registro e Documentação do PTS

O Projeto Terapêutico Singular será integralmente registrado no prontuário eletrônico do paciente, em seção específica, contendo: data de elaboração; equipe participante da construção; diagnóstico ampliado (clínico, funcional, familiar, social e territorial); metas de curto, médio e longo prazo; ações terapêuticas pactuadas com frequência e responsáveis; modalidade de atendimento definida; profissional de referência designado; prazo de reavaliação; e assinaturas da equipe e do responsável legal.

Cada reavaliação do PTS será registrada como adendo ao documento original, preservando o histórico completo de todas as versões anteriores e permitindo a visualização da evolução longitudinal do caso. Os registros de reavaliação conterão: data; participantes; análise do

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



cumprimento das metas anteriores; novas metas definidas; ajustes nas ações; e justificativa para manutenção ou alteração da modalidade de atendimento.

O PTS será alimentado no sistema RAAS-Psicossocial para fins de registro da modalidade de atendimento (intensivo, semi-intensivo ou não intensivo) e dos procedimentos realizados, garantindo a correta alimentação dos sistemas de informação do Ministério da Saúde e o cumprimento das metas de produção previstas no Projeto Básico.

Particularidades do PTS por Faixa Etária

O acompanhamento longitudinal respeitará as especificidades do desenvolvimento infantojuvenil, com abordagens diferenciadas conforme a faixa etária:

Para crianças de zero a cinco anos (primeira infância), o PTS terá foco prioritário na família como mediadora do cuidado. As intervenções serão predominantemente voltadas à orientação parental, à estimulação do desenvolvimento neuropsicomotor, à avaliação e intervenção precoce em atrasos do desenvolvimento e à articulação com creches e pré-escolas. A participação da criança nas decisões será indireta, mediada pela observação clínica de suas respostas e preferências.

Para crianças de seis a onze anos (idade escolar), o PTS incorporará a dimensão escolar como eixo central, articulando intervenções que favoreçam a inclusão e o desempenho acadêmico. A criança será progressivamente incluída nas discussões sobre seu tratamento, respeitando sua capacidade de compreensão. As atividades terapêuticas utilizarão predominantemente o brincar, as atividades expressivas e os jogos como mediadores.

Para adolescentes de doze a dezessete anos, o PTS reconhecerá a autonomia progressiva do sujeito, incluindo-o como protagonista nas decisões sobre seu tratamento. As intervenções abordarão questões próprias da adolescência (identidade, sexualidade, projeto de vida, relação

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



com pares, uso de substâncias) e buscarão fortalecer a capacidade de autocuidado e a construção de projetos de futuro. A família permanecerá como parceira fundamental, mas o equilíbrio entre autonomia do adolescente e envolvimento familiar será constantemente negociado pela equipe.

Indicadores de Monitoramento do Acompanhamento Longitudinal

Indicador	Meta	Forma de Aferição
PTS elaborado em até 14 dias após admissão	90% dos novos usuários	Data de admissão versus data de registro do PTS
Reavaliação trimestral do PTS	80% dos PTS com revisão em dia	Verificação do campo "prazo de reavaliação" no prontuário
Designação de profissional de referência	100% dos usuários ativos	Verificação do campo no prontuário
Busca ativa em até 48h após 3 faltas consecutivas	90% dos casos	Registro de contato telefônico no prontuário
Visita domiciliar após 15 dias de ausência	80% dos casos	Registro de visita no prontuário
Contrarreferência formal na alta terapêutica	100% das altas	Documento de contrarreferência arquivado
Participação da família na construção do PTS	95% dos PTS	Assinatura do responsável legal no documento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3.10 Apresentação dos fluxos assistenciais, operacionais e de governança

A estruturação assistencial, operacional e de governança dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer fundamenta-se em fluxos padronizados que garantem a rastreabilidade do cuidado, a responsabilização da equipe e a integração com a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Os quatro fluxos essenciais exigidos no Projeto Básico são apresentados a seguir em formato de quadro sequencial, detalhando para cada etapa o responsável, o registro documental obrigatório e a interface com a rede. Os fluxogramas gráficos correspondentes estão anexados ao final desta seção.

Fluxo 1: Atendimento e Inserção no CAPS

Este fluxo organiza a porta de entrada do serviço, desde a chegada do usuário até a decisão de admissão ou encaminhamento, garantindo que o acolhimento ocorra no mesmo dia da procura e que a inserção obedeça aos critérios de estratificação de gravidade (transtornos mentais severos e persistentes).

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
1. Recepção e Identificação	Técnico Administrativo	Abertura de cadastro no sistema; registro de data e hora de chegada	Direcionamento para o acolhimento imediato (demanda espontânea) ou para sala de espera (agendados)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
2. Acolhimento Inicial	Profissional de Nível Superior (Plantão de Porta)	Registro de Evolução Multiprofissional: motivo da busca, histórico resumido, avaliação de risco, avaliação do contexto familiar e territorial	Acionamento imediato do médico psiquiatra em caso de urgência/crise
3. Avaliação de Risco e Estratificação	Profissional de Nível Superior (Plantão de Porta)	Formulário de Estratificação de Gravidade (anexo ao prontuário)	Se risco iminente de vida: acionamento do SAMU (192) e remoção para hospital geral
4. Decisão de Admissão (Reunião de Equipe)	Equipe Multiprofissional	Ata da Reunião de Equipe; registro de decisão admissional no prontuário	Se não perfil CAPS: elaboração de relatório de contrarreferência para UBS ou serviço adequado
5. Efetivação da Admissão	Técnico Administrativo / Gerência	Assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) pelo responsável legal; inserção no CNES e RAAS	Inserção do usuário na agenda da unidade para início das atividades

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

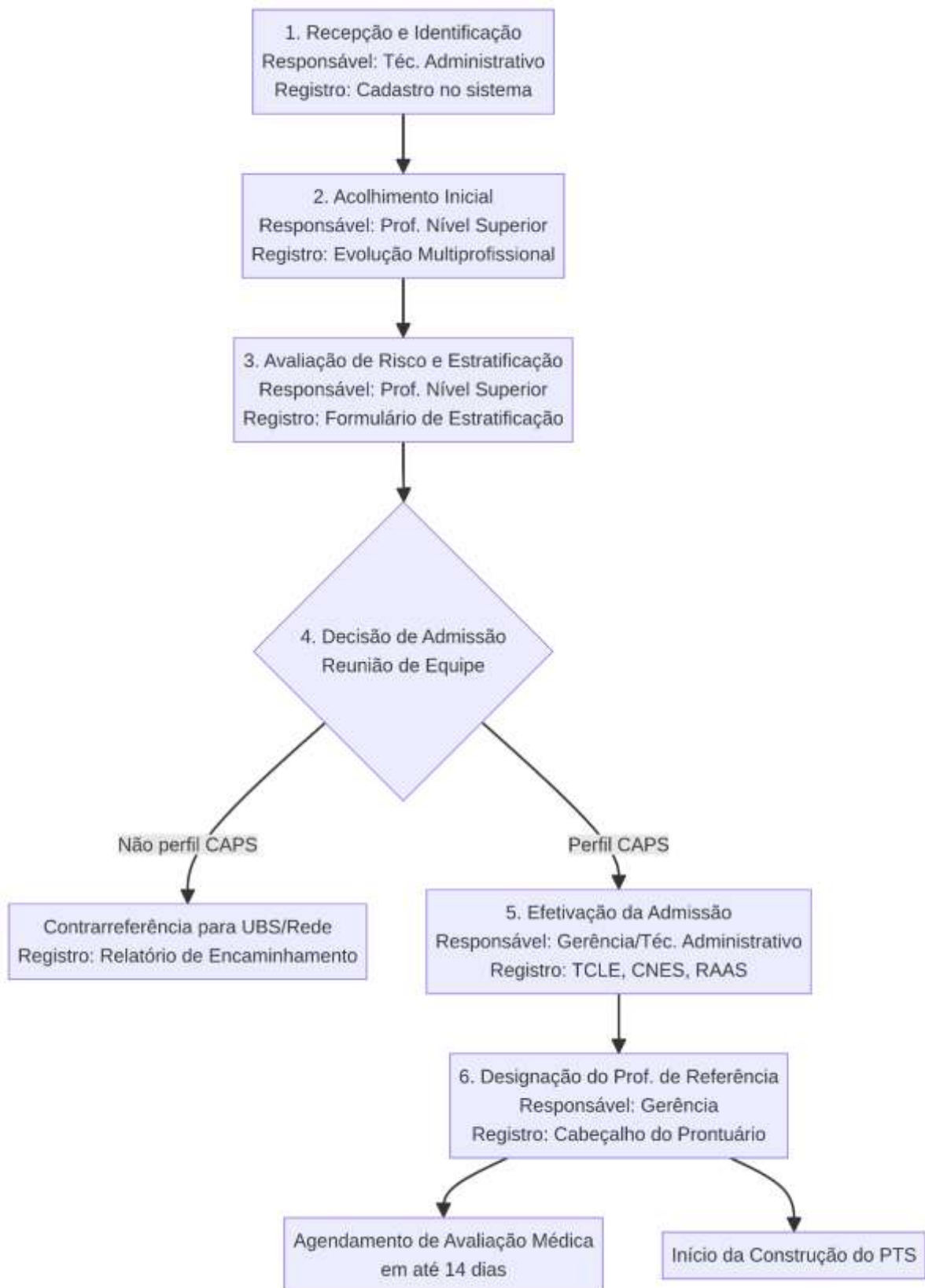


Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
6. Designação do Profissional de Referência	Gerência Técnica Administrativa	Registro no cabeçalho do Prontuário Eletrônico do nome do profissional de referência	Agendamento da avaliação médica (em até 14 dias) e da primeira consulta de construção do PTS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Fluxo 2: Atendimento no Polo de Vítimas de Violência Sexual (VVS)

Este fluxo específico garante o atendimento prioritário, seguro e especializado a crianças e adolescentes vítimas de violência sexual, cumprindo a meta de atendimento em saúde mental a cem por cento dos casos acolhidos pelo serviço.

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
1. Identificação do Caso VVS	Qualquer profissional no acolhimento ou recebimento de encaminhamento externo	Sinalização de prioridade no prontuário; preenchimento da Ficha de Notificação SINAN (se ainda não notificado)	Comunicação imediata ao Conselho Tutelar (em até 24h) conforme ECA; envio do SINAN à Vigilância Epidemiológica
2. Acolhimento Especializado	Psicólogo de Referência do Polo VVS	Registro de Evolução Multiprofissional detalhada, com foco em trauma, avaliação de risco atual e rede de proteção	Articulação imediata com a rede de proteção (CREAS, Vara da Infância) caso o agressor resida com a vítima

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

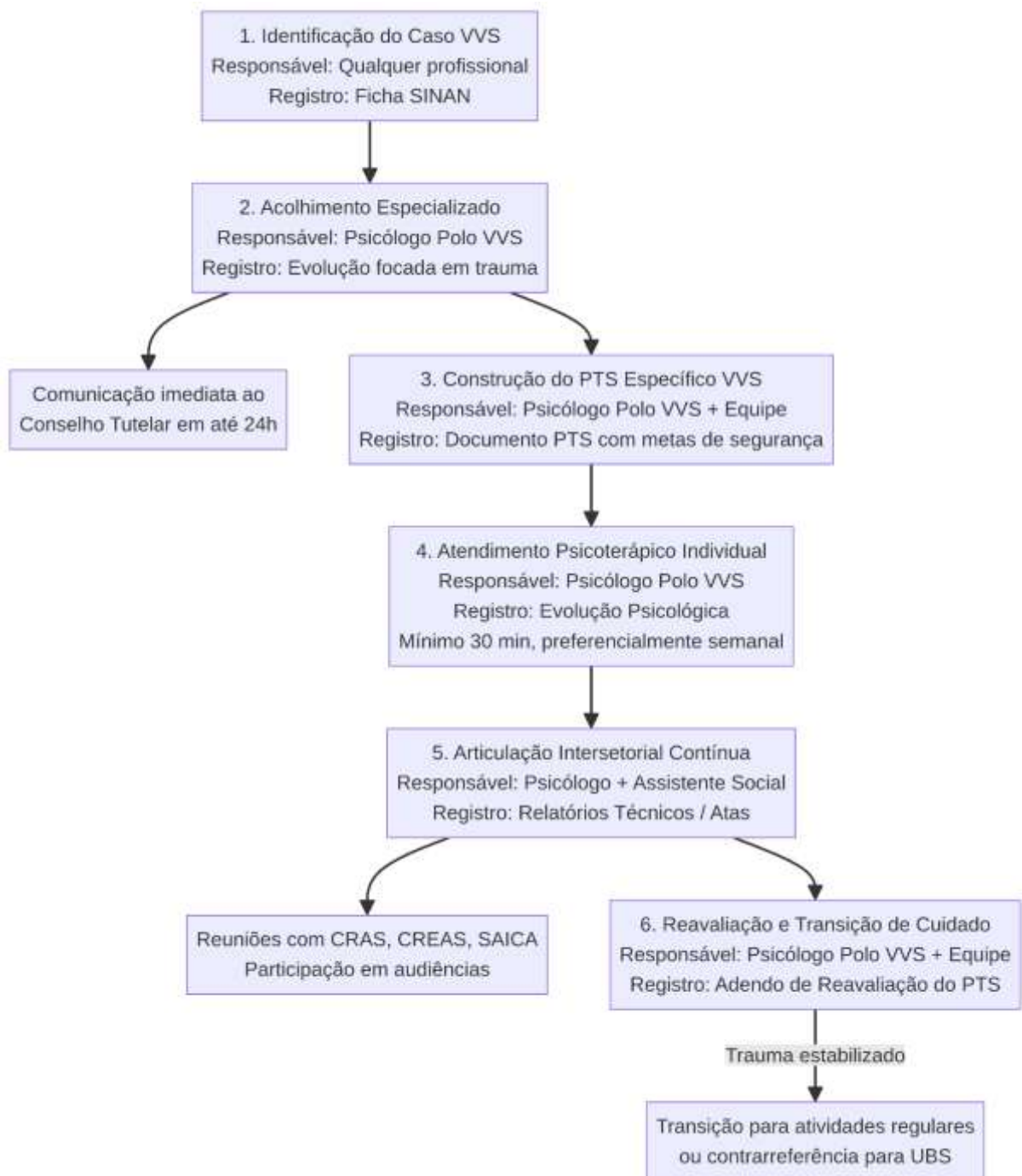


Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
3. Construção do PTS Específico VVS	Psicólogo de Referência do Polo VVS + Equipe	Documento registrado no prontuário, contendo metas de curto prazo focadas em segurança e estabilização do trauma	Encaminhamento para avaliação médica se houver sintomas agudos (ansiedade, insônia, ideação suicida)
4. Atendimento Psicoterápico Individual	Psicólogo de Referência do Polo VVS	Evolução Psicológica (mínimo de 30 minutos por sessão, preferencialmente semanal, por no mínimo 3 meses)	Envolvimento do assistente social para avaliação do contexto de vulnerabilidade socioeconômica
5. Articulação Intersectorial Contínua	Psicólogo de Referência + Assistente Social	Relatórios Técnicos Sigilosos; Atas de reuniões de rede	Participação em audiências concentradas; reuniões periódicas com CRAS/CREAS e SAICA
6. Reavaliação e Transição de Cuidado	Psicólogo de Referência do Polo VVS + Equipe	Registro de reavaliação do PTS (trimestral); relatório de transição	Se estabilizado o trauma: transição gradual para atividades regulares do CAPS ou contrarreferência para UBS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Fluxo 3: Tratamento Longitudinal e Projeto Terapêutico Singular (PTS)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Este fluxo operacionaliza a metodologia central de cuidado em atenção psicossocial, garantindo a construção compartilhada, a execução contínua e a reavaliação sistemática do projeto terapêutico de cada usuário admitido.

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
1. Avaliação Multiprofissional Inicial	Profissional de Referência + Médico + Equipe	Registro das avaliações específicas (psicológica, médica, social, terapia ocupacional) em até 14 dias após admissão	Solicitação de exames complementares ou interconsultas médicas (neurologia, pediatria) quando necessário
2. Construção Compartilhada do PTS	Profissional de Referência + Usuário + Família	Documento PTS preenchido no prontuário com: diagnóstico ampliado, metas, responsabilidades e cronograma	Agendamento das atividades pactuadas (grupos, oficinas, consultas, hospitalidade diurna)
3. Execução das Ações Pactuadas	Equipe Multiprofissional	Evolução Multiprofissional após cada atendimento; registro de administração de medicamentos; registro de presença	Em caso de 3 faltas consecutivas: deflagração do protocolo de busca ativa (contato telefônico, visita domiciliar)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

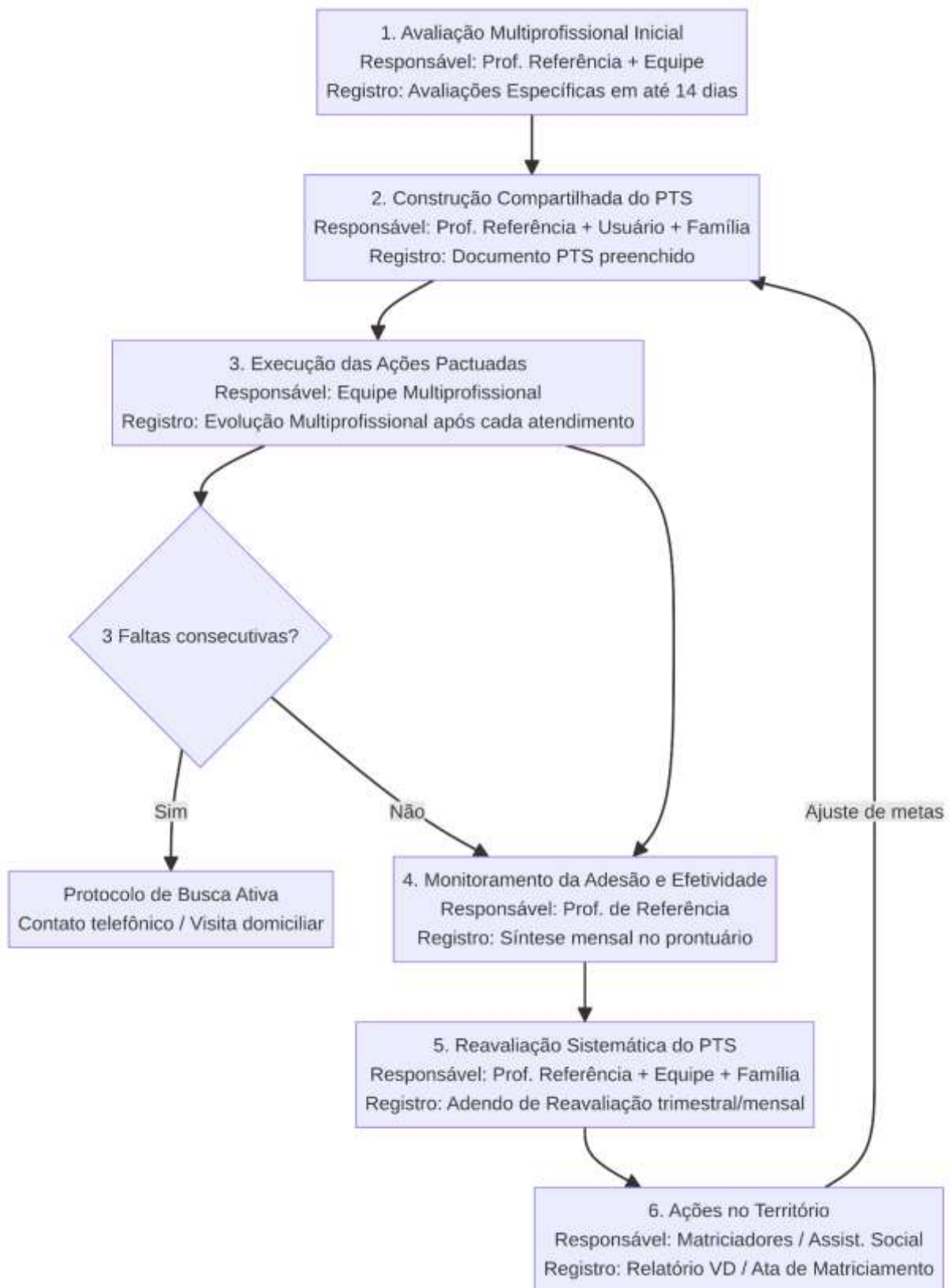


Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
4. Monitoramento da Adesão e Efetividade	Profissional de Referência	Evolução de síntese mensal no prontuário (para casos intensivos)	Discussão do caso em reunião de equipe semanal se houver piora clínica ou baixa adesão
5. Reavaliação Sistemática do PTS	Profissional de Referência + Equipe + Usuário/Família	Adendo de reavaliação do PTS no prontuário (trimestral para todos, mensal para intensivos)	Ajuste da modalidade de atendimento (intensivo, semi-intensivo, não intensivo) conforme evolução
6. Ações no Território	Profissionais Matriciadores / Assistente Social	Relatório de Visita Domiciliar; Ata de Matriciamento	Reuniões nas escolas, UBS de referência e outros equipamentos do território previstos no PTS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Fluxo 4: Alta e Contrarreferência

Este fluxo assegura que o desligamento do usuário ocorra de forma planejada, segura e articulada com a rede, garantindo a continuidade do cuidado na Atenção Básica e prevenindo a cronificação no serviço especializado.

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
1. Identificação de Critérios para Alta	Profissional de Referência + Médico	Registro na Evolução Multiprofissional indicando alcance das metas de longo prazo do PTS	Apresentação do caso na Reunião de Equipe para deliberação conjunta
2. Planejamento da Transição	Profissional de Referência + Equipe	Registro da pactuação da alta com o usuário e a família; cronograma de desmame do serviço	Contato prévio com a UBS de referência para planejamento do cuidado compartilhado (matriciamento)
3. Elaboração do Resumo de Alta	Médico Psiquiatra + Profissional de Referência	Relatório de Alta / Contrarreferência detalhado (histórico, diagnóstico, medicamentos em uso, orientações)	Entrega de cópia do relatório ao usuário/família e envio formal à UBS de referência

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

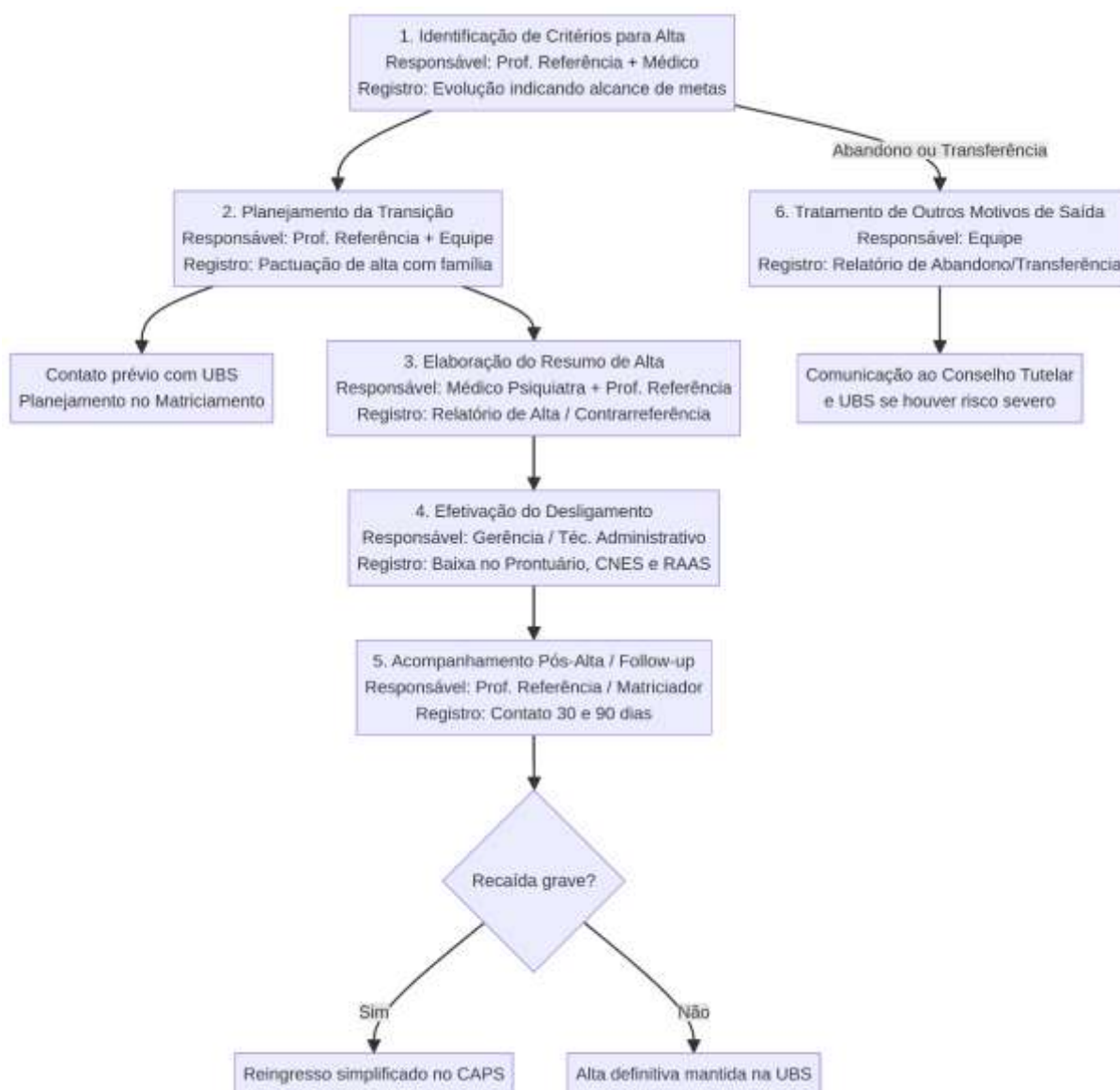
Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Etapa Principal	Responsável pela Etapa	Registro Obrigatório em Prontuário ou Documento	Interface / Encaminhamento (quando aplicável)
4. Efetivação do Desligamento	Gerência Técnica Administrativa / Técnico	Registro de Desligamento no Prontuário Eletrônico (motivo: alta terapêutica); baixa no CNES e RAAS	Inserção do usuário no sistema de regulação municipal com status de contra referenciado
5. Acompanhamento Pós-Alta (Follow-up)	Profissional de Referência / Matriciador	Registro de contato telefônico pós-alta (30 e 90 dias) ou discussão no matriciamento da UBS	Se houver recaída grave: reingresso simplificado no CAPS sem necessidade de novo fluxo de fila de espera
6. Tratamento de Outros Motivos de Saída	Equipe Multiprofissional	Relatório de Abandono (após busca ativa esgotada) ou Relatório de Transferência Administrativa	Comunicação ao Conselho Tutelar e UBS em caso de abandono de tratamento de usuário com risco severo

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

3.3.11 Apresentação dos POPs do serviço

Serviços Administrativos

Colaboradores envolvidos: Gerente Técnico Administrativo (40h semanais, CLT); 2 Técnicos Administrativos/Recepcionistas (44h semanais cada, CLT).

Ambiente destinado à execução: Sala Administrativa e Arquivo (acesso restrito, climatizada, com 2 estações de trabalho completas, armários com chave, arquivo físico e digital).

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, com cobertura integral por pelo menos um profissional administrativo em cada turno.

Carga horária prevista: 40 horas semanais para o Gerente Técnico Administrativo (08h00 às 17h00, com 1h de intervalo); 44 horas semanais para cada Técnico Administrativo (08h00 às 18h00, com 1h12 de intervalo, em escala alternada para garantir cobertura de abertura e fechamento).

Estrutura Administrativa e Modelo de Gestão

A estrutura administrativa de cada unidade do Lote 1 será organizada sob a coordenação do Gerente Técnico Administrativo, que responderá pela integração entre as dimensões técnica, administrativa, política e psicossocial do serviço. A administração terá como produto a elaboração de relatórios gerenciais, a manutenção de sistemas de informação eficientes, a distribuição de tarefas conforme perfil técnico, a estruturação de manuais e normas de procedimentos, e o controle de toda a funcionalidade operacional do serviço.

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes contará ainda com um Coordenador Geral (nível institucional) que supervisionará ambas as unidades do Lote 1, sendo responsável por: chefia

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



da equipe de auxiliares administrativos, recepcionistas e motoristas; fluxo de documentos entre as unidades e a Secretaria Municipal da Saúde; interlocução semanal com o Gerente Técnico Administrativo de cada unidade; organização e encaminhamento das solicitações de compras; solicitação de serviços de manutenção predial e de equipamentos; monitoramento de indicadores; e monitoramento do provisionamento orçamentário mensal.

Competências e Atribuições da Gerência Administrativa

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
----------------------	---	-------------	---------	------------------------	-------------------------

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Planejamento semanal de atividades	<p>No primeiro dia útil de cada semana, o Gerente Técnico Administrativo elaborará o planejamento semanal contendo:</p> <p>distribuição de tarefas entre os técnicos administrativo s; agenda de reuniões e compromissos externos;</p> <p>prazos de entrega de relatórios; e pendências da semana anterior. O planejamento será compartilhado</p>	Gerente Técnico Administrativo	Segunda-feira, 08h00 às 09h00	Computador com acesso ao sistema; quadro de atividades; agenda institucional	Planilha de planejamento semanal arquivada digitalmente
------------------------------------	---	--------------------------------------	-------------------------------	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	com toda a equipe administrativa por meio de quadro de atividades visível na sala administrativa				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Controle de frequência e escalas	Conferência diária do registro de ponto de todos os profissionais da unidade; identificação de ausências não programadas; acionamento imediato do RH para substituição em até 24 horas; consolidação mensal da folha de ponto até o 3o dia útil do mês subsequente	Gerente Técnico Administrativo	Diariamente, 08h00 às 08h30 (conferência) e último dia útil do mês (consolidação)	Sistema de ponto eletrônico ou manual; planilha de controle de frequência	Folha de ponto mensal; comunicação de ausência ao RH; escala mensal enviada à Coordenação de Saúde Mental

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Gestão de documentos e correspondências	Recebimento, triagem, protocolo, distribuição e arquivamento de toda correspondência física e eletrônica (ofícios da SMS, notificações, convocações, relatórios de fiscalização). Prazo máximo de 24 horas para protocolo e encaminhamento ao destinatário interno	Técnico Administrativo	Diariamente, ao longo do expediente	Livro de protocolo; carimbo de recebimento; pasta de correspondências pendentes; e-mail institucional	Livro de protocolo com número sequencial, data, remetente, assunto e destinatário

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Elaboração e envio de relatórios gerenciais	Consolidação mensal dos indicadores quantitativos de produção (BPA, RAAS, prontuário eletrônico); elaboração do relatório gerencial em formato definido pela SMS; envio até o 5o dia útil do mês subsequente	Gerente Técnico Administrat ivo com apoio do Técnico Administrat ivo	Primeiros 5 dias úteis de cada mês	Computador; acesso ao prontuário eletrônico e sistemas de informação; modelo de relatório padronizado	Relatório gerencial mensal; comprovant e de envio à Coordenaçã o de Saúde Mental

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Gestão financeira e prestação de contas	Controle das despesas mensais por rubrica (pessoal, insumos, alimentação, manutenção, serviços); conferência de notas fiscais; organização da documentação para prestação de contas mensal à Santa Casa e à SMS; controle do provisionamento orçamentário	Gerente Técnico Administrativo	Contínuo, com fechamento até o 10º dia útil do mês subsequente	Planilha de controle financeiro; notas fiscais; extratos; sistema de gestão financeira da Santa Casa	Relatório financeiro mensal; prestação de contas com documentação comprobatória

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Alimentação de sistemas de informação (CNES, BPA, RAAS)	Inclusão e atualização de profissionais no CNES; digitação do BPA; alimentação do RAAS- Psicossocial conforme cronograma do setor de faturas da SMS; envio de fichas com inclusões e alterações	Técnico Administrativo	Conforme cronograma da SMS (geralmente até o 5º dia útil)	Computador com acesso aos sistemas do Ministério da Saúde; fichas de cadastro; dados de produção	Comprovante de envio do BPA; relatório de atualização do CNES; registro de alimentação do RAAS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Gestão de contratos e fornecedores	Acompanham ento dos contratos vigentes (alimentação, lavanderia, coleta de resíduos, manutenção, climatização); verificação de prazos de vigência; solicitação de renovação com antecedência mínima de 30 dias; avaliação de desempenho dos fornecedores	Gerente Técnico Administrat ivo	Semanal (verificação) e conforme venciment o dos contratos	Pasta de contratos; planilha de vigências; formulário de avaliação de fornecedor	Planilha de controle de contratos; formulário de avaliação; solicitação de renovação

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Supervisão dos serviços de apoio	Supervisão diária das equipes de limpeza, serviços gerais e motorista; verificação do cumprimento das escalas e dos POPs; orientação e correção de não conformidades	Gerente Técnico Administrativo	Diariamente, 08h30 às 09h00 (ronda de verificação) e ao longo do dia (supervisão contínua)	Checklist de supervisão; POPs impressos; livro de ocorrências	Checklist de supervisão diária; registro de não conformidades no livro de ocorrências

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Organização de reuniões e eventos	Agendamento, convocação, preparação de pauta, reserva de sala, providência de materiais (projeto, cópias) e elaboração de ata para: reuniões de equipe semanais; reuniões com familiares mensais; capacitações; reuniões com a Coordenação de Saúde Mental	Técnico Administrativo com orientação do Gerente	Conforme calendário de reuniões	Sala de reunião; projeto; computador; modelo de ata; lista de presença	Ata de reunião assinada; lista de presença; pauta arquivada

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa / Atividade	Descrição Detalhada (Passo a Passo)	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
Transparência e site eletrônico	Encaminhamento mensal à sede da Santa Casa das informações atualizadas para publicação no site eletrônico institucional: relação de profissionais, valores recebidos, relatórios de execução, regulamento de compras	Gerente Técnico Administrativo	Mensalmente, até o 10º dia útil	Documentos digitalizados; e-mail institucional	Comprovante de envio; print da publicação no site eletrônico

Fluxo dos Serviços Administrativos (Passo a Passo Diário)

Passo 1 (07h45 - 08h00): O Técnico Administrativo do turno matutino chega à unidade, desativa o alarme (quando aplicável), abre as portas de acesso, liga os computadores e verifica o funcionamento dos sistemas (prontuário eletrônico, internet, telefonia). Registra no livro de ocorrências qualquer anormalidade encontrada.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Passo 2 (08h00 - 08h30): O Gerente Técnico Administrativo confere a presença de todos os profissionais conforme escala do dia. Caso identifique ausência não programada, aciona imediatamente o setor de Recursos Humanos da Santa Casa para providenciar substituição em até 24 horas. Realiza breve alinhamento com o Técnico Administrativo sobre as prioridades do dia.

Passo 3 (08h00 - 12h00): O Técnico Administrativo executa as atividades de rotina do turno matutino: atendimento telefônico; recebimento e protocolo de correspondências; apoio à recepção quando necessário; digitação de dados nos sistemas de informação; organização de prontuários físicos; impressão de relatórios e formulários; e apoio logístico às atividades assistenciais (reserva de sala, preparação de materiais para grupos).

Passo 4 (08h00 - 12h00): O Gerente Técnico Administrativo dedica o turno matutino às atividades de gestão: análise de indicadores; elaboração de relatórios; reuniões internas e externas; supervisão dos serviços de apoio; gestão financeira; e articulação com a sede da Santa Casa e com a Coordenação de Saúde Mental.

Passo 5 (12h00 - 14h00): Intervalo para almoço em regime de escala, garantindo que pelo menos um profissional administrativo permaneça na unidade durante todo o período.

Passo 6 (14h00 - 18h00): O Técnico Administrativo do turno vespertino (ou o mesmo profissional em continuidade de jornada, conforme escala) executa as atividades de rotina do período: atendimento telefônico; apoio à recepção; finalização de digitações pendentes; organização de documentos; preparação de materiais para o dia seguinte; e verificação do estoque de materiais de escritório.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Passo 7 (17h30- 18h00): Ao final do expediente, o Técnico Administrativo verifica se todos os ambientes foram desocupados, confere o fechamento de janelas e portas, desliga equipamentos não essenciais, ativa o alarme (quando aplicável) e registra o encerramento no livro de ocorrências.

Almoxarifado e Logística de Insumos

Colaboradores envolvidos: Gerente Técnico Administrativo (supervisão e aprovação); Técnico Administrativo (execução operacional do controle de estoque); Profissional de Serviços Gerais (apoio no recebimento e movimentação de materiais).

Ambiente destinado à execução: Almoxarifado (ambiente exclusivo, ventilado, com prateleiras metálicas, iluminação adequada, acesso restrito por chave sob responsabilidade do Gerente Técnico Administrativo).

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00 (recebimento de fornecedores preferencialmente das 08h00 às 12h00; distribuição interna das 14h00 às 16h00).

Carga horária prevista: 4 horas semanais dedicadas exclusivamente ao controle de estoque pelo Técnico Administrativo (distribuídas ao longo da semana); supervisão contínua pelo Gerente Técnico Administrativo.

Classificação dos Materiais

Os materiais sob gestão do almoxarifado serão classificados em duas categorias conforme a Lei 4.320/1964:

Material de Consumo: aquele que, em razão de seu uso corrente, perde normalmente sua identidade física ou tem sua utilização limitada a dois anos. Exemplos: materiais de escritório,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



materiais de enfermagem, materiais de limpeza, materiais de higiene, gêneros alimentícios para lanches, materiais para oficinas terapêuticas.

Material Permanente: aquele que, em razão de seu uso corrente, não perde a sua identidade física e tem durabilidade superior a dois anos. Exemplos: mobiliário, equipamentos de informática, equipamentos clínicos, instrumentos musicais. O controle patrimonial dos materiais permanentes seguirá as normas de tombamento e inventário descritas adiante.

Fluxo Operacional do Almoxarifado (Passo a Passo)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
-------	------------------------	-------------	---------	------------------------	-------------------------

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

1. Levantamen to de ne cessidade s	Semanalmen te, o Técnico Administrati vo percorrerá todos os setores da unidade (enfermage m, salas de atendimento , salas de atividades, copa, DML, recepção) verificando os níveis de estoque de cada item. Utilizará formulário padronizado de verificação com lista de itens e quantidade	Técnico Administrati vo	Toda segunda- feira, 14h00 às 15h30	Formulário de verificação de estoque por setor; caneta; prancheta	Formulário de verificação preenchido; lista de ressupriment o semanal
--	---	-------------------------------	---	---	--

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	mínima por setor. Itens abaixo do ponto de pedido serão incluídos na lista de ressuprimento				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



2. Elaboração do pedido de compra	Com base na lista de ressuprime- nto, o Técnico Administrati- vo elaborará a Requisição de Material de Consumo (RMC) contendo: código do item, descrição padronizada, unidade de medida, quantidade solicitada e justificativa (quando acima do consumo médio). A RMC será submetida ao Gerente	Técnico Administrati- vo (elaboração); Gerente Técnico Administrati- vo (aprovação)	Toda terça- feira, 08h00 às 09h00	Planilha de controle de estoque; histórico de consumo dos últimos 12 meses; formulário de RMC	RMC aprovada e assinada; encaminham- ento ao Setor de Compras da Santa Casa
--	---	--	---	---	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	Técnico Administrativo para aprovação				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3. Processo de aquisição	O Setor de Compras da Santa Casa receberá a RMC e realizará o processo de cotação conforme Regimento Interno de Compras (mínimo 3 fornecedores para valores acima de R\$ 1.500,00). Após aprovação, emitirá a autorização de compra e comunicará o prazo de entrega ao Gerente	Setor de Compras da Santa Casa	Conforme prazo do Regimento de Compras	Regimento Interno de Compras; sistema de cotação; mapa comparativo de preços	Mapa de cotação; autorização de compra; previsão de entrega
--------------------------	--	--------------------------------	--	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	Técnico Administrativo				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



4. Recebimento de materiais	Na chegada do fornecedor, o Técnico Administrativo realizará: conferência quantitativa (contagem física versus nota fiscal); conferência qualitativa (verificação de integridade, prazo de validade, conformidade e com especificações); verificação de temperatura para itens termolábeis	Técnico Administrativo vo (conferência); Enfermeiro RT (medicamentos e materiais de enfermagem)	Preferencialmente 08h00 às 12h00	Nota fiscal; autorização de compra para conferência; termômetro (para medicamentos); formulário de não conformidade	Nota fiscal carimbada e assinada; formulário de não conformidade (quando aplicável); registro de entrada na ficha de prateleira
--------------------------------	--	---	----------------------------------	---	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	(medicamentos). Se conforme, aposição de carimbo de recebimento no verso da nota fiscal com data, assinatura e identificação. Se não conforme, recusa parcial ou total com registro de não conformidade e				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



5. Armazenamento	Após conferência e aceite, os materiais serão imediatamente armazenados no almoxarifado obedecendo aos seguintes critérios: organização por categoria (escritório, enfermagem, limpeza, higiene, oficinas); método PVPS (Primeiro que Vence, Primeiro que Sai);	Técnico Administrativo / Profissional de Serviços Gerais	Imediatamente e após o recebimento	Prateleiras metálicas; etiquetas de identificação; ficha de prateleira	Atualização da ficha de prateleira com data de entrada, quantidade, lote e validade
---------------------	---	--	------------------------------------	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



	materiais pesados nas prateleiras inferiores; materiais leves nas superiores; nunca em contato direto com o piso (mínimo 20cm de elevação); distância mínima de 45cm do teto; afastamento de 10cm das paredes; identificação visível em cada prateleira; produtos químicos separados de				
--	---	--	--	--	--

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	materiais de escritório e alimentos				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



6. Distribuição interna	Os setores da unidade requisitarão materiais por meio de Requisição de Material de Consumo interna (formulário simplificado). O Técnico Administrativo separará os materiais, conferirá com o requisitante e registrará a saída na ficha de prateleira. A distribuição ocorrerá em horário fixo para evitar interrupções	Técnico Administrativo (separação e entrega); Profissional requisitante (conferência e assinatura)	Terça e quinta-feira, 14h00 às 15h00	Formulário de requisição interna; ficha de prateleira	Requisição interna assinada pelo requisitante e pelo Técnico Administrativo; atualização da ficha de prateleira
-------------------------------	--	--	--------------------------------------	---	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	nas atividades assistenciais				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



7. Controle de validade	Verificação semanal dos prazos de validade de todos os itens perecíveis e medicamentos. Itens com validade inferior a 30 dias serão sinalizados com etiqueta vermelha e priorizados para uso. Itens vencidos serão segregados imediatamente e descartados conforme PGRSS (medicamen	Técnico Administrativo	Toda quarta-feira, 08h00 às 08h30	Etiquetas vermelhas de alerta; formulário de descarte; planilha de controle de validade	Planilha de controle de validade atualizada; formulário de descarte preenchido (quando aplicável)
-------------------------	---	------------------------	-----------------------------------	---	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	tos) ou lixo comum (materiais de escritório), com registro em formulário de descarte				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



8. Inventário mensal	No último dia útil de cada mês, o Técnico Administrativo realizará contagem física de todos os itens em estoque, confrontando com os registros das fichas de prateleira. Divergências serão investigadas e justificadas. O resultado será consolidado em relatório mensal de movimentação	Técnico Administrativo (contagem); Gerente Técnico Administrativo (validação)	Último dia útil do mês, 14h00 às 17h00	Planilha de inventário; fichas de prateleira; caneta	Relatório Mensal de Movimentação de Materiais no Almoxarifado (até o 3o dia útil do mês seguinte)
----------------------	---	---	--	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	ção de materiais				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



9. Controle patrimonial (bens permanentes)	<p>Todo bem permanente recebido será tombado com etiqueta patrimonial sequencial, registrado no sistema de gestão patrimonial (descrição, valor, fornecedor, nota fiscal, localização, responsável) e distribuído ao setor requisitante mediante Termo de Recebimento assinado. Inventário anual de</p>	<p>Gerente Técnico Administrativo (tombamento e registro); Profissional destinatário (assinatura do Termo)</p>	<p>No ato do recebimento (tombamento); anualmente (inventário)</p>	<p>Etiquetas patrimoniais; sistema de gestão patrimonial; Termo de Recebimento</p>	<p>Registro patrimonial; Termo de Recebimento assinado; Inventário Anual de Bens</p>
--	---	--	--	--	--

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	bens permanente s conforme cronograma				

Parâmetros de Controle de Estoque

Parâmetro	Definição	Fórmula / Critério
Consumo Médio Mensal (CMM)	Média aritmética do consumo nos últimos 12 meses	$CMM = \text{soma do consumo de 12 meses} / 12$
Estoque Mínimo (EM)	Menor quantidade capaz de atender ao consumo durante eventual atraso no ressuprimento	$EM = CMM \text{ multiplicado por } 0,25 \text{ do tempo de aquisição}$
Estoque Máximo (EMax)	Maior quantidade admissível, considerando espaço, validade e economicidade	$EMax = EM + CMM \text{ multiplicado pelo intervalo de aquisição}$
Ponto de Pedido (PP)	Nível de estoque que aciona novo pedido de ressuprimento	$PP = EM + (CMM \text{ multiplicado pelo tempo de aquisição})$
Tempo de Aquisição (TA)	Período entre a emissão da RMC e o recebimento efetivo no almoxarifado	Estimado em 7 a 15 dias úteis conforme tipo de material

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Indicadores de Desempenho do Almoxarifado

Indicador	Meta	Periodicidade de Aferição
Acurácia do inventário (itens físicos versus registros)	Maior ou igual a 98%	Mensal
Ruptura de estoque (itens em falta)	Zero para itens críticos (enfermagem, medicamentos de urgência)	Semanal
Itens vencidos descartados	Menor ou igual a 1% do valor total do estoque	Mensal
Tempo médio de atendimento das requisições internas	Até 24 horas úteis	Mensal
Divergências não justificadas no inventário	Zero	Mensal

Higienização dos Espaços Físicos e Utensílios da Unidade

Colaboradores envolvidos: 2 Auxiliares de Limpeza (44h semanais cada, CLT); Gerente Técnico Administrativo (supervisão); Enfermeiro Responsável Técnico (orientação técnica sobre desinfecção e biossegurança).

Ambiente destinado à execução: Todos os ambientes da unidade. Base operacional: Depósito de Material de Limpeza (DML), com ventilação adequada, pia exclusiva para lavagem de utensílios de limpeza, prateleiras para armazenamento de produtos saneantes e EPIs, e separação obrigatória dos demais materiais.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00 (cobertura de abertura e fechamento), em escala alternada entre os dois auxiliares de limpeza (Auxiliar 1: 07h00 às 16h12; Auxiliar 2: 09h48 às 19h00, com 1h de intervalo cada).

Carga horária prevista: 44 horas semanais por auxiliar de limpeza (8h48 diárias com 1h de intervalo), totalizando 88 horas semanais de cobertura por unidade.

Fundamentação Normativa

A higienização dos espaços físicos e utensílios obedecerá às seguintes normas: RDC ANVISA 50/2002 (projeto físico de estabelecimentos de saúde); RDC ANVISA 222/2018 (gerenciamento de resíduos); Portaria CVS 5/2013 (Código Sanitário do Estado de São Paulo); NR 32 (segurança e saúde no trabalho em serviços de saúde); Manual de Limpeza e Desinfecção de Superfícies da ANVISA (2012); e Projeto Básico do Chamamento Público.

Classificação das Áreas por Criticidade

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Classificação	Definição	Ambientes na Unidade	Frequência Mínima de Limpeza
Áreas Críticas	Maior risco de transmissão de infecções; presença de procedimentos invasivos ou usuários imunodeprimidos	Sala de aplicação de medicamentos/posto de enfermagem; quarto de hospitalidade diurna; banheiro da hospitalidade; área de embarque/desembarque de ambulância	3 vezes ao dia (08h00, 12h00, 16h00) + limpeza imediata quando necessário
Áreas Semicríticas	Compartimentos ocupados por usuários com doenças não infecciosas ou de baixa transmissibilidade; realização de procedimentos de baixo risco	Salas de atendimento individual; salas de atividades coletivas; espaço de convivência; refeitório; banheiros de usuários; recepção; corredores	2 vezes ao dia (08h00, 14h00) + limpeza imediata quando necessário
Áreas Não Críticas	Compartimentos não ocupados por usuários; sem procedimentos de risco	Sala administrativa; almoxarifado; DML; rouparia; copa; banheiro de funcionários; sala de reunião; quarto de plantão	1 vez ao dia (08h00 ou conforme escala)

Tipos de Limpeza

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Limpeza Concorrente: Realizada diariamente (ou mais vezes conforme criticidade), inclui a limpeza de pisos, instalações sanitárias, superfícies horizontais de equipamentos e mobiliário, esvaziamento e troca de recipientes de lixo, reposição de insumos (sabonete líquido, papel toalha, papel higiênico, álcool em gel) e arrumação geral. Não requer remoção de mobiliário.

Limpeza Terminal: Limpeza completa, abrangendo pisos, paredes (até 2 metros de altura), equipamentos, mobiliário (inclusive camas e colchões da hospitalidade), janelas, vidros, portas, luminárias, grades de ar-condicionado, em todas as suas superfícies internas e externas. Periodicidade: semanal para áreas críticas; quinzenal para áreas semicríticas; mensal para áreas não críticas.

Limpeza Imediata: Realizada sempre que ocorrer sujidade de origem orgânica (sangue, vômito, urina, fezes, secreções) ou química (derramamento de medicamentos ou produtos) em qualquer área, em qualquer horário. Limita-se à remoção imediata da sujidade e à desinfecção do local.

Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) Obrigatórios

EPI	Finalidade	Situação de Uso
Uniforme completo (calça e jaleco)	Barreira de proteção corporal	Todo o período de trabalho
Luas de borracha (cano longo)	Proteção das mãos contra agentes químicos e biológicos	Toda atividade de limpeza e desinfecção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

EPI	Finalidade	Situação de Uso
Máscara descartável (PFF1 ou cirúrgica)	Proteção de vias aéreas	Manuseio de produtos químicos concentrados; limpeza de áreas contaminadas; coleta de resíduos
Óculos de proteção	Proteção ocular contra respingos	Manuseio de produtos químicos; limpeza de teto e paredes; coleta de resíduos
Botas impermeáveis antiderrapantes	Proteção dos pés; prevenção de quedas	Lavagem de áreas externas; limpeza terminal com água
Avental impermeável	Proteção do tronco contra respingos	Lavagem de áreas externas; limpeza terminal; coleta de resíduos

Materiais e Produtos Padronizados

Produto / Material	Finalidade	Diluição / Uso
Detergente neutro	Limpeza de superfícies (remoção de sujeira)	Conforme recomendação do fabricante
Hipoclorito de sódio 1%	Desinfecção de superfícies após limpeza; limpeza imediata de matéria orgânica	Diluição conforme fabricante (geralmente 1:10 para desinfecção)
Álcool 70% (líquido ou gel)	Desinfecção de superfícies metálicas e equipamentos	Pronto para uso (fricção por 30 segundos)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Produto / Material	Finalidade	Diluição / Uso
Sabonete líquido	Higienização das mãos; reposição nos dispensadores	Pronto para uso
Papel toalha interfolhado	Secagem das mãos; limpeza de superfícies	Pronto para uso
MOP úmido (cabeleira de microfibra)	Limpeza de pisos	Umedecido com solução de detergente neutro
MOP seco (cabeleira sintética)	Varredura úmida de pisos (remoção de partículas)	Sem produto (apenas varredura)
Rodo de borracha	Remoção de excesso de água em pisos	Após lavagem
Balde espremedor (conjunto MOP)	Diluição de produtos da cabeleira	Com solução de detergente ou desinfetante
Panos de limpeza (microfibra, cores diferenciadas)	Limpeza de superfícies (azul: mobiliário; amarelo: banheiros; vermelho: áreas contaminadas)	Umedecidos com solução adequada
Placas sinalizadoras "Piso Molhado"	Prevenção de quedas durante a limpeza	Posicionadas antes do início da limpeza
Sacos de lixo (branco: infectante; preto: comum; laranja: químico)	Acondicionamento de resíduos por grupo	Conforme PGRSS

Fluxo Operacional da Higienização (Passo a Passo Diário)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
1. Abertura e preparação	07h00 - 07h30	O Auxiliar 1 chega à unidade, veste o uniforme e EPIs, dirige-se ao DML, verifica o estoque de produtos e materiais para o dia, prepara as soluções de limpeza conforme diluição padronizada, abastece o carro funcional (MOP, panos, produtos, sacos de lixo, placas sinalizadoras) e inicia a limpeza concorrente das áreas críticas antes da abertura ao público	Auxiliar de Limpeza 1	DML (preparação); áreas críticas (execução)	Checklist de abertura preenchido

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



2. Primeira limpeza concorrente - áreas críticas	07h30 - 08h00	Limpeza do posto de enfermagem, quarto de hospitalidade e banheiro da hospitalidade: varredura úmida com MOP seco; limpeza de superfícies horizontais (bancadas, mesas, equipamentos) com pano umedecido em detergente neutro seguido de desinfecção com álcool 70% ou hipoclorito; limpeza de piso com MOP úmido; reposição de insumos (sabonete, papel, álcool gel); esvaziamento de	Auxiliar de Limpeza 1	Posto de enfermagem; quarto de hospitalidade; banheiro da hospitalidade	Checklist de limpeza concorrente (horário e assinatura)
--	---------------	--	-----------------------	---	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Respons ável	Ambiente	Registro
		lixeiras com troca de saco			

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3. Limpeza concorrente - áreas semicríticas (manhã)	08h00 - 09h30	<p>Limpeza sequencial: recepção, corredores, salas de atendimento individual (3), salas de atividades coletivas (2), espaço de convivência, refeitório e banheiros de usuários. Técnica: de cima para baixo, do mais limpo para o mais sujo, de dentro para fora. Posicionar placas sinalizadoras antes de iniciar cada ambiente.</p> <p>Varredura úmida; limpeza de superfícies; limpeza de piso; reposição de insumos;</p>	Auxiliar de Limpeza 1	Todas as áreas semicríticas	Checklist de limpeza concorrente por ambiente
---	---------------	--	-----------------------	-----------------------------	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
		esvaziamento de lixeiras			
4. Limpeza concorrente - áreas não críticas	09h30 - 10h30	Limpeza da sala administrativa, almoxarifado, copa, banheiro de funcionários, sala de reunião e quarto de plantão. Mesma técnica, menor frequência de desinfecção (detergente neutro é suficiente para áreas não críticas)	Auxiliar de Limpeza 1	Áreas não críticas	Checklist de limpeza concorrente

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
5. Limpeza de área externa	10h30 - 11h00	Varredura e limpeza da área externa de convivência, calçadas, área de embarque/desembarque. Recolhimento de folhas e detritos. Verificação da limpeza do abrigo de resíduos	Auxiliar de Limpeza 1	Área externa	Checklist de área externa

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
6. Coleta interna de resíduos (1a coleta)	11h00 - 11h30	Recolhimento de todos os sacos de lixo dos ambientes; segregação conforme grupo (A, B, D, E); transporte em carro coletor fechado até o abrigo externo de resíduos; reposição de sacos novos em todas as lixeiras	Auxiliar de Limpeza 1	Todos os ambientes até o abrigo externo	Planilha de controle de resíduos (peso estimado por grupo)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
7. Limpeza do refeitório pós-almoço	12h30 - 13h00	Após o término do almoço dos usuários: recolhimento de descartáveis; limpeza de mesas e cadeiras com detergente neutro; varredura e limpeza de piso; desinfecção de bancadas da copa; reposição de insumos	Auxiliar de Limpeza 2	Refeitório e copa	Checklist pós-refeição
8. Segunda limpeza concorrente - áreas críticas	12h00 - 12h30	Repetição da limpeza concorrente nas áreas críticas (posto de enfermagem, hospitalidade, banheiro da hospitalidade)	Auxiliar de Limpeza 2	Áreas críticas	Checklist de limpeza concorrente (2a vez)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
9. Segunda limpeza concorrente - áreas semicríticas (tarde)	14h00 - 15h30	Repetição da limpeza concorrente em todas as áreas semicríticas, com atenção especial aos banheiros de usuários (desinfecção completa de vasos, pia e pisos)	Auxiliar de Limpeza 2	Áreas semicríticas	Checklist de limpeza concorrente (2a vez)
10. Terceira limpeza - áreas críticas	16h00 - 16h30	Terceira limpeza concorrente das áreas críticas, incluindo desinfecção completa do quarto de hospitalidade caso tenha sido utilizado no dia	Auxiliar de Limpeza 2	Áreas críticas	Checklist de limpeza concorrente (3a vez)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
11. Coleta interna de resíduos (2a coleta)	16h30 - 17h00	Segunda coleta de resíduos do dia; mesmos procedimentos da 1a coleta	Auxiliar de Limpeza 2	Todos os ambientes	Planilha de controle de resíduos
12. Limpeza de encerramento	17h30 - 18h30	Limpeza final dos ambientes após saída dos últimos usuários: varredura geral; limpeza de pisos; verificação de banheiros; recolhimento de materiais esquecidos; fechamento de janelas; organização do DML; lavagem e secagem dos utensílios de limpeza (MOPs, panos, baldes)	Auxiliar de Limpeza 2	Todos os ambientes + DML	Checklist de encerramento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Horário	Descrição Detalhada	Responsável	Ambiente	Registro
13. Limpeza terminal (semanal/quinzenal/mensal)	Conforme cronograma	<p>Limpeza completa incluindo paredes, teto, luminárias, grades de ar-condicionado, vidros, persianas, mobiliário</p> <p>completo (inclusive parte inferior e traseira).</p> <p>Realizada preferencialmente aos sábados ou em horários de menor movimento, conforme cronograma fixo por ambiente</p>	Ambos os Auxiliares de Limpeza	Conforme cronograma rotativo	Formulário de limpeza terminal com checklist detalhado por ambiente

Procedimentos Especiais

Limpeza imediata de matéria orgânica: Ao identificar sujidade de origem orgânica (sangue, vômito, secreções), o auxiliar de limpeza deverá: calçar luvas de procedimento sobre as luvas de borracha; cobrir a sujidade com papel absorvente; remover o papel com a sujidade e descartar em saco branco (infectante); aplicar hipoclorito de sódio 1% sobre a área por 10

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



minutos; remover com pano úmido; realizar limpeza com detergente neutro; secar; e registrar a ocorrência no checklist.

Limpeza após contenção mecânica: Quando houver utilização de contenção mecânica no quarto de hospitalidade, após a liberação do usuário, o auxiliar de limpeza realizará limpeza terminal completa do ambiente, incluindo desinfecção de toda a cama, colchão (com solução de hipoclorito), grades, barras de apoio e piso.

Desinfecção de brinquedos e materiais lúdicos: Semanalmente, todos os brinquedos e materiais lúdicos da recepção e do espaço de convivência serão higienizados com detergente neutro e desinfetados com álcool 70% (superfícies não porosas) ou hipoclorito de sódio diluído (superfícies porosas laváveis). Brinquedos de tecido serão encaminhados à lavanderia.

Indicadores de Qualidade da Higienização

Indicador	Meta	Aferição
Cumprimento do checklist diário de limpeza concorrente	100% dos ambientes limpos conforme frequência	Verificação diária pelo Gerente Técnico Administrativo
Cumprimento do cronograma de limpeza terminal	100% dos ambientes conforme periodicidade	Verificação semanal/quinzenal/mensal
Tempo de resposta para limpeza imediata	Máximo 15 minutos após identificação	Registro no checklist

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Indicador	Meta	Aferição
Disponibilidade de insumos nos dispensadores (sabonete, papel, álcool gel)	100% dos dispensadores abastecidos durante o horário de funcionamento	Verificação em ronda (3 vezes ao dia)
Acidentes de trabalho relacionados à higienização	Zero	Mensal

Processo de Trabalho da Recepção de Munícipes

Colaboradores envolvidos: 2 Técnicos Administrativos/Recepcionistas (44h semanais cada, CLT); Profissional de Nível Superior em Plantão de Porta (escala rotativa entre psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogo e assistente social, 30h semanais cada).

Ambiente destinado à execução: Recepção Acessível (balcão com dupla altura para atendimento em pé e sentado/cadeira de rodas; área de espera com mobiliário adequado à faixa etária infantojuvenil; material lúdico; sanitário acessível próximo; climatização; sinalização visual e tátil).

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, sem interrupção (inclusive em pontos facultativos).

Carga horária prevista: 44 horas semanais por Técnico Administrativo (em escala para cobertura integral do horário); 6 horas diárias do Profissional de Nível Superior em Plantão de Porta (conforme escala rotativa).

Princípios do Atendimento na Recepção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



O processo de trabalho da recepção dos CAPS i II será orientado pelos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH): acolhimento como postura ética (e não como triagem); escuta qualificada das necessidades do usuário; garantia de acesso com responsabilização; e resolutividade. A recepção constitui o primeiro contato do munícipe com o serviço e, portanto, deverá transmitir segurança, respeito e acolhimento desde o primeiro instante, considerando que o público atendido são crianças e adolescentes em sofrimento psíquico e suas famílias, frequentemente fragilizadas e em situação de vulnerabilidade.

Fluxo Operacional da Recepção (Passo a Passo)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
1. Abertura da recepção	O Técnico Administrativo do turno matutino liga os computadores da recepção, verifica o funcionamento do sistema de prontuário eletrônico, confere a agenda do dia (usuários agendados, grupos programados, reuniões), organiza o material lúdico da área de espera e posiciona-se no balcão de atendimento às 08h00 em ponto	Técnico Administrativo	07h50 - 08h00	Computador; sistema de prontuário; agenda do dia impressa; material lúdico	Registro de abertura no livro de ocorrências

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



2. Recepção do munícipe (chegada)	Ao chegar qualquer pessoa à unidade, o Técnico Administrativo cumprimentará cordialmente, identificará o motivo da visita (primeira vez, retorno agendado, acompanhante, familiar, profissional externo, fornecedor) e direcionará conforme o caso. Utilizará linguagem acolhedora, tom de voz adequado e postura receptiva. Nunca deixará o	Técnico Administrativo	Continuamente, 08h00 às 18h00	Balcão de atendimento; crachá de identificação; lista de ramais internos	Nenhum registro nesta etapa (apenas direcionamento)
-----------------------------------	--	------------------------	-------------------------------	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	munícipe sem orientação				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3. Identificação e cadastro (demanda espontânea - primeira vez)	Para usuários que procuram o serviço pela primeira vez (demanda espontânea): solicitar documento de identificação da criança/adolescente e do responsável legal; verificar se já existe cadastro no sistema; se não houver, realizar abertura de cadastro com dados mínimos (nome completo, data de nascimento, nome da mãe, endereço, telefone, UBS de referência); registrar data e	Técnico Administrativo	No momento da chegada (tempo máximo de atendimento no balcão: 10 minutos)	Computador com prontuário eletrônico; documento de identificação do usuário; formulário de cadastro simplificado (contingência)	Cadastro no prontuário eletrônico com data e hora de chegada
---	---	------------------------	---	---	--

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	hora de chegada; informar que será atendido no mesmo dia pelo profissional de acolhimento; e encaminhar para a área de espera				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
4. Conferência de agenda (retorno agendado)	Para usuários com retorno agendado: confirmar nome e horário na agenda; verificar se o profissional responsável está presente; informar o tempo estimado de espera; e orientar o usuário/acompanhante a aguardar na área de espera. Se houver atraso superior a 30 minutos, comunicar ao profissional e informar o usuário sobre a previsão	Técnico Administrativo	No momento da chegada	Agenda do dia (sistema); lista de profissionais presentes	Registro de presença do usuário na agenda (check-in)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



5.	<p>Usuários de primeira vez ou em situação de crise serão imediatamente direcionados ao Profissional de Nível Superior em Plantão de Porta. O Técnico Administrativo comunicará ao profissional (pessoalmente ou por ramal) a chegada do usuário, informando se há sinais de urgência (agitação, choro intenso, autolesão visível, acompanhante em desespero). Tempo máximo entre chegada e início do</p>	<p>Técnico Administrativo o (direcionamento); Profissional de Nível Superior (acolhimento)</p>	<p>Imediatamente após cadastro</p>	<p>Ramal interno; sala de acolhimento disponível</p>	<p>Registro no prontuário pelo profissional de acolhimento (data, hora, motivo)</p>
----	---	--	------------------------------------	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	acolhimento: 30 minutos				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
6. Atendimento a acompanhantes e familiares	Familiares e acompanhantes que comparecerem para reuniões, orientações ou participação em atividades serão identificados, terão seu nome registrado no livro de visitantes e serão orientados sobre as áreas de acesso permitido. Para menores de 6 anos em hospitalidade diurna, o acompanhante será direcionado à área de convivência	Técnico Administrativo	Conforme demanda	Livro de visitantes; crachá de identificação temporário	Registro no livro de visitantes (nome, documento, parentesco, horário de entrada e saída)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
7. Atendimento a profissionais externos e fornecedores	Profissionais de outros serviços (UBS, CREAS, Conselho Tutelar, escola) e fornecedores serão identificados, terão o motivo da visita registrado e serão encaminhados ao profissional ou setor correspondente, sempre acompanhados por funcionário da unidade	Técnico Administrativo	Conforme demanda	Livro de visitantes; ramal interno para confirmar disponibilidade do profissional procurado	Registro no livro de visitantes

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



8. Atendimento telefônico	<p>Todas as chamadas serão atendidas em até 3 toques, com identificação padronizada: nome da unidade, nome do atendente e saudação.</p> <p>Chamadas serão direcionadas conforme assunto: informações gerais (respondidas pelo próprio Técnico); agendamentos (verificação no sistema); urgências clínicas (transferência imediata para enfermagem ou médico);</p>	Técnico Administrativo	Continuamente, 08h00 às 18h00	Telefone fixo; lista de ramais; roteiro de atendimento telefônico	Registro de recados em formulário padronizado (quando o destinatário não estiver disponível)
------------------------------	---	------------------------	-------------------------------	---	--

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	demandas administrativas (transferência para Gerência); e demandas da rede (transferência para profissional de referência ou assistente social)				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



9. Controle de saída de usuários	Nenhum usuário menor de 18 anos poderá deixar a unidade desacompanhado, exceto adolescentes a partir de 12 anos com autorização prévia registrada pelo responsável legal no Termo de Consentimento. O Técnico Administrativo verificará, na saída, se o usuário está acompanhado pelo responsável ou pessoa autorizada. Em caso de tentativa de saída não autorizada, acionará imediatamente o	Técnico Administrativo	Continuamente	Lista de usuários presentes na unidade; Termo de Consentimento com pessoas autorizadas	Registro de saída no controle diário de presença; registro de ocorrência em caso de tentativa de evasão
----------------------------------	--	------------------------	---------------	--	---

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
	profissional de referência e, se necessário, o protocolo de evasão				

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Etapa	Descrição Detalhada	Responsável	Horário	Materiais e Métodos	Registro / Documento
10. Encerramento da recepção	Ao final do expediente (18h00), o Técnico Administrativo verificará se todos os usuários já deixaram a unidade, conferirá o livro de visitantes (todos devem ter horário de saída registrado), desligará os equipamentos da recepção, recolherá o material lúdico e registrará o encerramento no livro de ocorrências	Técnico Administrativo	17h50 - 18h00	Livro de ocorrência; checklist de encerramento	Registro de encerramento no livro de ocorrências

Situações Especiais na Recepção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Usuário em crise aguda: Quando um usuário chegar à recepção em estado de agitação psicomotora, autolesão, heteroagressividade ou risco iminente, o Técnico Administrativo deverá: manter a calma e tom de voz baixo; não tentar conter fisicamente; acionar imediatamente o Profissional de Plantão de Porta e o Enfermeiro RT pelo ramal de emergência; afastar outros usuários da área de risco; e aguardar orientações da equipe clínica. O registro será feito posteriormente pelo profissional que realizou o atendimento de urgência.

Usuário desacompanhado (menor de 12 anos): Caso uma criança menor de 12 anos chegue à unidade desacompanhada, o Técnico Administrativo deverá: acolher a criança em ambiente seguro (sala de espera); tentar contato telefônico com o responsável legal (dados do prontuário); comunicar ao Profissional de Plantão de Porta; e, caso não seja possível localizar o responsável em até 1 hora, comunicar ao Conselho Tutelar.

Demanda não pertinente ao CAPS: Quando o munícipe procurar o serviço com demanda que claramente não se enquadra no perfil CAPS (queixas exclusivamente pedagógicas, conflitos familiares sem componente de saúde mental, solicitação de laudos para benefícios sem acompanhamento), o Técnico Administrativo não deverá recusar o atendimento. Encaminhará ao Profissional de Plantão de Porta, que realizará escuta qualificada e, se confirmada a não pertinência, orientará o munícipe sobre o serviço adequado (UBS, CRAS, escola) e elaborará encaminhamento por escrito.

Indicadores de Qualidade da Recepção

Indicador	Meta	Aferição
Tempo máximo de espera entre chegada e início do acolhimento (primeira vez)	Máximo 30 minutos	Cruzamento entre hora de chegada (cadastro) e hora do acolhimento (prontuário)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Meta	Aferição
Percentual de chamadas telefônicas atendidas em até 3 toques	Maior ou igual a 90%	Amostragem semanal
Registro completo no livro de visitantes (entrada e saída)	100%	Verificação diária pelo Gerente Técnico Administrativo
Ocorrências de saída não autorizada de menores	Zero	Mensal
Reclamações relacionadas ao atendimento na recepção (pesquisa de satisfação)	Menor ou igual a 5% das respostas	Mensal (relatório da pesquisa de satisfação)

Protocolos Clínicos e Assistenciais

A execução dos serviços nos CAPS I II Aquarela e Bem Querer será pautada pela aplicação rigorosa de protocolos clínicos baseados em evidências científicas, nas normativas do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), e nas diretrizes de humanização do cuidado infantojuvenil. A seguir, detalhamos os dois protocolos primários que balizarão a gestão de risco e o manejo de crises agudas nas unidades do Lote 1.

Prevenção de Quedas e Erros de Medicação na População Infantojuvenil (RDC 36/2013 ANVISA)

A finalidade deste protocolo é instituir diretrizes operacionais padronizadas para mitigar, de forma sistemática e rastreável, a incidência de quedas e de eventos adversos relacionados à cadeia medicamentosa. Embora o público-alvo (0 a 18 anos) apresente menor fragilidade musculoesquelética intrínseca se comparado à população idosa, o uso contínuo de psicofármacos (antipsicóticos, estabilizadores de humor, anticonvulsivantes) induz efeitos

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

adversos como sedação excessiva, impregnação extrapiramidal, tremores e hipotensão ortostática, que potencializam o risco de quedas da própria altura. Adicionalmente, a imaturidade metabólica e a complexidade do cálculo de doses pediátricas tornam a cadeia medicamentosa um ponto de controle absoluto.

Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

Colaboradores envolvidos: Gerente Técnico Administrativo, Enfermeiro Responsável Técnico (RT), Médico Psiquiatra e um representante da equipe multiprofissional (Psicólogo ou Terapeuta Ocupacional).

Ambiente destinado: Sala de reunião para deliberações; todos os ambientes da unidade para execução e auditoria.

Carga horária e Horários: Reuniões ordinárias mensais de 2 horas (preferencialmente na primeira semana do mês, das 14h00 às 16h00); reuniões extraordinárias imediatas em caso de eventos sentinela.

Metodologia e Atribuições:
O NSP será instituído formalmente por portaria interna nas duas unidades. Suas atribuições englobam a revisão anual do Plano de Segurança do Paciente; o gerenciamento de um sistema interno de notificação voluntária de incidentes (cultura justa e não punitiva); a aplicação da Análise de Causa Raiz (ACR) e do Diagrama de Ishikawa para eventos graves; e a notificação compulsória ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (NOTIVISA).

Protocolo Técnico de Prevenção de Quedas

Colaboradores envolvidos: Enfermeiro RT (avaliação inicial); Técnicos/Auxiliares de Enfermagem e Cuidadores em Saúde (monitoramento e intervenção).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente destinado: Sala de aplicação de medicamentos/posto de enfermagem; quarto de hospitalidade diurna; áreas de convivência.

Metodologia e Fluxo de Avaliação:

A avaliação do risco de queda será executada exclusivamente pelo Enfermeiro RT no momento da admissão do usuário. Utilizaremos a Escala Humpty Dumpty (adaptada para pediatria) ou a Escala de Morse (para adolescentes), parametrizadas no prontuário eletrônico. A escala avaliará histórico de quedas, uso de medicamentos depressores do sistema nervoso central, alterações de marcha e nível de agitação.

Classificação de Risco e Intervenções:

- Risco Baixo: Intervenções universais. Garantia de iluminação adequada; manutenção de corredores e pátios livres de obstáculos; pisos com revestimento antiderrapante; orientação aos familiares sobre o uso de calçados fechados com solado emborrachado (evitar meias lisas ou chinelos soltos).
- Risco Alto: Identificação visual no prontuário eletrônico; acompanhamento presencial obrigatório durante a deambulação (especialmente na primeira hora após a administração de medicação sedativa); acomodação no quarto de hospitalidade diurna em leito com grades elevadas e travadas; e revisão médica imediata da prescrição para avaliação de possível redução de dosagem.

Fluxo

Pós-Queda:

Em caso de queda, o profissional que presenciar o evento manterá o usuário estabilizado e acionará o Enfermeiro RT ou Médico. Após avaliação primária de danos, se houver suspeita de trauma cranioencefálico ou fratura, o SAMU (192) será acionado para transferência à UPA/Hospital Geral. Todo evento gerará registro em prontuário, comunicação ao responsável legal e notificação ao NSP em até 24 horas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Segurança Integral na Cadeia Medicamentosa

Colaboradores envolvidos: Médicos (prescrição); Enfermeiro RT (dispensação, preparo e supervisão); Técnicos/Auxiliares de Enfermagem (administração).

Ambiente destinado: Salas de atendimento médico; posto de enfermagem (área de preparo restrita).

Metodologia e Fluxo de Segurança:

- Prescrição Segura: Obrigatoriedade absoluta da prescrição eletrônica digitada, eliminando o risco de ilegitimidade. Proibição do uso de abreviaturas não padronizadas. O médico realizará, na admissão, a conciliação medicamentosa, confrontando a nova prescrição com o uso contínuo prévio.
- Dispensação e Preparo: Acesso restrito ao armário de medicamentos. Medicamentos de Alta Vigilância (MPA) e psicotrópicos sujeitos a controle especial (Portaria 344/1998) serão submetidos à dupla checagem obrigatória (separação por um profissional e conferência pelo Enfermeiro RT). Utilização da estratégia visual "Tall Man Lettering" para medicamentos com som ou grafia semelhantes (LASA).
- Administração (Regra dos 9 Certos): Antes de administrar qualquer medicação, a equipe de enfermagem verificará ininterruptamente: 1) Paciente certo (conferência de nome e data de nascimento com o responsável); 2) Medicamento certo; 3) Via certa; 4) Hora certa (janela de 30 minutos); 5) Dose certa (com dupla checagem para cálculos pediátricos); 6) Registro certo (imediato após a administração); 7) Orientação certa (ao responsável); 8) Forma farmacêutica certa; 9) Resposta certa (monitoramento clínico subsequente).

Acolhimento e Manejo de Crise e Surto Psicótico

A atenção às situações de crise constitui o pilar fundamental do CAPS II. O manejo no contexto comunitário e de porta aberta prioriza a continência relacional, a escuta qualificada e a desescalada verbal. As medidas restritivas (contenção física e intervenção medicamentosa

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



involuntária) são utilizadas estritamente como último recurso terapêutico, amparadas por rigorosos critérios clínicos e éticos.

Estratificação de Risco e Fluxo de Acolhimento

Colaboradores envolvidos: Técnico Administrativo (Recepção); Profissional de Nível Superior em Plantão de Porta; Médico Psiquiatra; Enfermeiro RT.

Ambiente destinado: Recepção; Sala de Acolhimento; Quarto de Hospitalidade Diurna.

Metodologia e Níveis de Risco:

- **Nível Vermelho (Emergência Absoluta - Imediato):** Risco iminente de morte ou lesão grave (ex: agitação extrema incontrolável, porte de arma). Conduta: interrupção de atividades, acionamento de segurança/SAMU (192), preparo de carro de emergência, estabilização e transferência obrigatória para UPA/Hospital Geral.
- **Nível Laranja (Risco Elevado - até 15 min):** Surto psicótico com desorganização, alucinações imperativas, ideação suicida estruturada. Conduta: direcionamento imediato para sala privativa, início de desescalada verbal, acionamento de avaliação psiquiátrica prioritária.
- **Nível Amarelo (Gravidade Moderada - até 60 min):** Sofrimento psíquico agudo, ansiedade intensa, choro incoercível. Conduta: acolhimento qualificado pelo plantão de porta, medicação sintomática via oral se prescrita, observação no ambiente de convivência.
- **Nível Verde (Não Urgente- no turno):** Exacerbação leve, queixa de efeitos colaterais. Conduta: resolução no próprio turno sem interrupção de rotinas.

Abordagem Não Farmacológica: Desescalada Verbal

Colaboradores envolvidos: Toda a equipe multiprofissional (mínimo de 2 profissionais no atendimento).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente destinado: Sala de Acolhimento (livre de objetos perfurocortantes, porta encostada).

Metodologia e Técnicas:

- Preparo: Redução drástica de estímulos sensoriais (luz, ruído).
- Postura: Distância física segura (mínimo dois braços), mãos visíveis e abertas, movimentos lentos, contato visual intermitente, posicionamento no mesmo nível ocular da criança/adolescente.
- Comunicação: Tom de voz calmo, firme e monótono. Frases curtas e objetivas. Validação do sofrimento sem validar o delírio ("Vejo que você está assustado, meu trabalho é garantir sua segurança"). Oferta de escolhas limitadas ("Prefere sentar na poltrona ou deitar na cama?").

Contenção Farmacológica (Química)

Colaboradores envolvidos: Médico Psiquiatra/Pediatra (prescrição exclusiva); Enfermeiro RT e Técnicos de Enfermagem (preparo e administração).

Ambiente destinado: Quarto de Hospitalidade Diurna.

Materiais: Carro de emergência padronizado com psicofármacos previstos no Projeto Básico (clorpromazina, haloperidol, prometazina, diazepam, midazolam, clonazepam).

Metodologia e Conduitas:
Indicada quando a desescalada verbal falha e há risco iminente. A via oral (VO) é prioritária; a via intramuscular (IM) é reservada para recusa categórica com agitação extrema. A via intravenosa (IV) é prosrita no CAPS.

- Opção 1 (Sedação Rápida): Haloperidol IM associado a Prometazina IM (prevenção de distonia aguda).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Opção 2 (Agitação com Ansiedade Extrema): Diazepam IM ou Midazolam IM (com extrema cautela em adolescentes devido ao risco de depressão respiratória ou efeito paradoxal).
- Monitoramento Pós-Medicação: O usuário permanecerá no quarto de hospitalidade. A enfermagem aferirá sinais vitais (PA, FC, FR, SatO2) a cada 30 minutos na primeira hora, e a cada hora nas 4 horas subsequentes. Alerta máximo para sinais de impregnação neuroléptica ou rebaixamento excessivo do sensorio.

Contenção Física (Mecânica)

Colaboradores envolvidos: Médico (prescrição); Enfermeiro RT (coordenação); 4 profissionais de apoio (Técnicos de Enfermagem, Cuidadores, Profissional de Educação Física).

Ambiente destinado: Quarto de Hospitalidade Diurna (leito com grades).

Materiais: Faixas de contenção padronizadas em algodão cru, largas e acolchoadas. É terminantemente proibido o uso de cordas, ataduras finas, esparadrapos ou lençóis torcidos.

Horários e Carga Horária: Duração máxima ideal de 2 a 4 horas.

Metodologia e Regras Críticas (Resolução CFM 2.057/2013 e COFEN 427/2012): Procedimento de exceção e último recurso absoluto, justificado apenas por risco iminente de auto ou heteroagressão incontrolável.

- Técnica: Aproximação em bloco por 5 profissionais (um para cada membro, um para estabilização da cabeça). Imobilização firme sem peso sobre o tórax/abdome. Fixação em 4 pontos (pulsos e tornozelos) no estrado fixo da cama. Elevação da cabeceira a 30-45 graus para prevenir bronco aspiração.
- Monitoramento: O paciente nunca ficará sozinho. Um cuidador ou técnico permanecerá em observação visual ininterrupta no quarto. A cada 30 minutos, o Enfermeiro registrará

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



a perfusão periférica, padrão respiratório e integridade da pele. A cada 2 horas, as faixas serão afrouxadas sequencialmente por 5 a 10 minutos para mobilização passiva.

- Retirada: Avaliação médica a cada hora. Retirada progressiva e escalonada (um membro de cada vez, aguardando 15 minutos de observação comportamental).

Registro, Notificação e Reunião

Toda crise que demande contenção gerará:

- 1 Registro exaustivo no prontuário eletrônico (descrição fenomenológica do risco, falha da desescalada verbal, prescrição médica, horários exatos de início e fim da contenção, monitoramento de sinais vitais).
- 2 Comunicação imediata e documentada ao responsável legal do menor.
- 3 Reunião clínica obrigatória nas 48 horas seguintes ao evento crítico, coordenada pelo Gerente Técnico, para decompressão emocional da equipe e análise técnica do processo assistencial.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3.12 Apresentação dos meios sugeridos/atividades

3.3.12.1 Acolhimento dia (hospitalidade dia)

A hospitalidade diurna nos CAPS I II Aquarela e Bem Querer configurará um dispositivo terapêutico de retaguarda intensiva, destinado a crianças e adolescentes que necessitem de permanência prolongada na unidade durante o período de funcionamento (das oito às dezoito horas), sem que haja indicação de internação hospitalar. Trata-se de uma estratégia fundamental na atenção à crise e na prevenção de internações psiquiátricas, permitindo que a equipe multiprofissional mobilize maior quantidade de energia humana e recursos institucionais em torno do usuário, fortalecendo a relação terapêutica e proporcionando momentos de convivência, acolhimento e suporte em ambiente protegido e familiar.

A hospitalidade diurna distingue-se do atendimento ambulatorial convencional por oferecer ao usuário a possibilidade de permanecer na unidade ao longo de todo o turno de funcionamento, participando de atividades terapêuticas estruturadas e não estruturadas, recebendo alimentação (lanche da manhã, almoço e lanche da tarde), sendo monitorado clinicamente pela equipe de enfermagem e tendo acesso imediato à avaliação médica quando necessário. Este dispositivo expressa o papel da ambiência e da convivência como ferramentas terapêuticas, favorecendo a construção de relações de proximidade e de vínculo, conforme preconizado pela Política Nacional de Saúde Mental e pela Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017.

Critérios para Indicação de Acolhimento Dia

A decisão de indicar o acolhimento dia para um usuário será sempre coletiva, tomada pela equipe multiprofissional em reunião de equipe ou, em situações de urgência, pelo profissional de referência em conjunto com o médico psiquiatra ou o enfermeiro responsável técnico. Os critérios clínicos e psicossociais que fundamentarão a indicação serão:

- Situação de crise psiquiátrica aguda ou subaguda que não demande internação hospitalar, mas que exija monitoramento contínuo e intervenção intensiva ao longo do

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



dia (agitação psicomotora controlável, ideação suicida sem planejamento estruturado, surto psicótico em fase de estabilização, descompensação grave de quadro ansioso ou depressivo).

- Ruptura ou grave comprometimento dos laços sociais e familiares que impossibilite a permanência segura da criança ou do adolescente no domicílio durante o período diurno, sem que haja indicação de medida protetiva de acolhimento institucional (situações de conflito familiar intenso, negligência transitória, esgotamento do cuidador).
- Necessidade de intensificação do Projeto Terapêutico Singular em momento de transição (retorno de internação hospitalar, reintrodução ou ajuste de medicação psicotrópica que demande observação clínica prolongada, período de adaptação após alta de outro serviço da RAPS).
- Risco de autolesão ou heteroagressão que possa ser manejado em ambiente aberto com supervisão contínua, sem necessidade de contenção mecânica prolongada ou leito hospitalar.
- Dificuldade grave de permanência em outros espaços sociais (escola, domicílio, instituição de acolhimento) em decorrência de sintomatologia psiquiátrica aguda, quando a convivência terapêutica no CAPS representar a alternativa menos restritiva e mais protetiva disponível.
- Indicação médica de observação clínica prolongada após administração de medicação de urgência (contenção química), para monitoramento de efeitos adversos e avaliação da resposta terapêutica.

A indicação será sempre individualizada, registrada em prontuário com justificativa clínica, e reavaliada diariamente pela equipe. A hospitalidade diurna não será utilizada como substitutivo de vaga escolar, como medida punitiva ou como resposta à demanda exclusivamente social sem componente clínico que a justifique.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Horários Previstos

O acolhimento dia funcionará durante todo o período de operação das unidades, de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas, inclusive nos dias de ponto facultativo municipal. O usuário em hospitalidade diurna poderá permanecer na unidade por um turno (matutino ou vespertino) ou pelo período integral, conforme a necessidade clínica avaliada pela equipe.

A rotina diária do usuário em acolhimento dia obedecerá à seguinte organização temporal:

Horário	Atividade
08h00 - 08h30	Recepção do usuário, verificação do estado clínico pela enfermagem, registro de chegada
08h30 - 09h00	Lanche da manhã
09h00 - 10h30	Atividade terapêutica estruturada (grupo, oficina ou atendimento individual conforme PTS)
10h30 - 11h00	Intervalo de convivência livre no espaço terapêutico
11h00 - 12h00	Atividade terapêutica ou avaliação médica/multiprofissional
12h00 - 13h00	Almoço e descanso
13h00 - 14h00	Atividade de convivência ou repouso no quarto de hospitalidade (conforme necessidade)
14h00 - 15h30	Atividade terapêutica estruturada (grupo, oficina, atendimento familiar ou individual)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Horário	Atividade
15h30 - 16h00	Lanche da tarde
16h00 - 17h00	Atividade de convivência, atividade expressiva ou atendimento individual
17h00 - 17h30	Avaliação de enfermagem de final de dia, registro de evolução, orientações ao acompanhante
17h30 - 18h00	Liberação do usuário ao responsável legal, com orientações para o período noturno

Local

O acolhimento dia será realizado em espaço físico específico previsto no Projeto Básico: quarto coletivo com duas camas e banheiro exclusivo para hospitalidade diurna, localizado em área reservada da unidade, com acesso controlado e ambiente acolhedor, adequado à faixa etária infantojuvenil. O quarto disporá de camas com grades de proteção (para crianças menores), roupa de cama limpa, iluminação natural e artificial regulável, ventilação adequada e campainha de chamada para a enfermagem.

Além do quarto de hospitalidade, o usuário em acolhimento dia terá acesso a todos os demais ambientes terapêuticos da unidade: salas de atividades coletivas, espaço de convivência, área externa, refeitório, salas de atendimento individual e sala de aplicação de medicamentos. A circulação do usuário pelos espaços será orientada pela equipe conforme o momento clínico e as atividades programadas no PTS.

Necessidade de Acompanhante

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A presença de acompanhante (responsável legal ou pessoa por ele designada) será obrigatória nos seguintes casos: crianças com idade inferior a seis anos, durante todo o período de permanência; crianças de seis a onze anos, nas primeiras quarenta e oito horas de acolhimento dia, podendo ser dispensada após avaliação da equipe e consentimento formal do responsável; e em qualquer faixa etária, quando houver indicação clínica específica (risco de autolesão elevado, necessidade de contenção verbal constante, quadro de agitação com risco de fuga).

Para adolescentes de doze a dezessete anos, a presença do acompanhante não será obrigatória durante o período de permanência, respeitando-se a autonomia progressiva do adolescente conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente. No entanto, o responsável legal deverá estar disponível por telefone durante todo o período e comparecer à unidade para a liberação ao final do dia.

Em todos os casos, o responsável legal assinará Termo de Consentimento para Hospitalidade Diurna no momento da indicação, autorizando a permanência, a alimentação, a administração de medicamentos prescritos e as intervenções terapêuticas previstas no PTS.

Método e Material Utilizado

O método terapêutico empregado durante o acolhimento dia será a abordagem psicossocial intensiva, combinando intervenções estruturadas e não estruturadas, individuais e coletivas, clínicas e expressivas, organizadas em torno do Projeto Terapêutico Singular do usuário. As intervenções incluirão:

Intervenções clínicas: avaliação médica psiquiátrica (diária ou conforme necessidade); monitoramento de enfermagem (sinais vitais, estado de consciência, efeitos de medicação); administração de medicamentos prescritos; manejo de crise (contenção verbal, ambiental e, em último caso, química conforme protocolo); e observação clínica prolongada após intervenções farmacológicas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Intervenções psicoterapêuticas: atendimento individual com psicólogo (escuta qualificada, manejo de angústia, técnicas de regulação emocional); atendimento familiar (orientação ao cuidador, mediação de conflitos, psicoeducação sobre o quadro clínico); e grupo terapêutico (quando o estado clínico permitir a participação em atividades coletivas).

Intervenções de reabilitação e convivência: atividades de terapia ocupacional (atividades de vida diária, expressão criativa, organização de rotina); oficinas expressivas (artes plásticas, música, corpo, narrativa); atividades de educação física adaptadas ao momento clínico (relaxamento, alongamento, jogos cooperativos de baixa intensidade); e convivência livre no espaço terapêutico (interação com outros usuários, leitura, jogos de mesa).

Intervenções de articulação: contato com a escola para justificativa de ausência e planejamento de retorno; articulação com a UBS de referência para continuidade do cuidado clínico; acionamento do CRAS, CREAS ou Conselho Tutelar quando identificadas vulnerabilidades sociais; e comunicação com outros serviços da RAPS quando necessário.

Os materiais utilizados incluirão: materiais de enfermagem para monitoramento clínico (esfigmomanômetro, termômetro, oxímetro, glicosímetro); medicamentos de urgência conforme carrinho de emergência previsto no Projeto Básico; materiais para oficinas terapêuticas (tintas, papéis, argila, instrumentos musicais, jogos); roupa de cama e banho; kit de higiene pessoal descartável; e refeições fornecidas pelo serviço de alimentação da unidade.

Período e Frequência

O período de permanência em acolhimento dia será definido individualmente pela equipe multiprofissional, com reavaliação diária obrigatória. Como parâmetros orientadores:

- Acolhimento dia de curta duração (um a três dias): indicado para situações de crise aguda com boa resposta às intervenções iniciais, ajuste medicamentoso com

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



necessidade de observação pontual, ou período de transição pós-alta hospitalar com estabilidade clínica progressiva.

- Acolhimento dia de média duração (quatro a quatorze dias): indicado para crises subagudas com necessidade de intensificação sustentada do PTS, rupturas familiares que demandem tempo para reorganização do cuidado domiciliar, ou estabilização de quadros que exijam monitoramento clínico diário.
- Acolhimento dia de longa duração (quinze a trinta dias): indicado excepcionalmente para situações de alta complexidade clínica e social, com reavaliação semanal obrigatória pela equipe e discussão em supervisão clínico-institucional. A permanência superior a trinta dias deverá ser justificada formalmente em prontuário e comunicada à Coordenação de Saúde Mental.

A frequência semanal poderá variar de um a cinco dias por semana, conforme a gravidade do quadro e a evolução clínica. A equipe buscará sempre a redução progressiva da frequência à medida que o usuário apresentar melhora, favorecendo o retorno gradual aos espaços sociais (escola, domicílio, atividades comunitárias).

Profissionais Envolvidos

O acolhimento dia mobilizará toda a equipe multiprofissional da unidade, com responsabilidades específicas:

- O enfermeiro responsável técnico coordenará os cuidados de enfermagem durante a permanência, realizando a avaliação clínica na chegada e na saída, administrando medicamentos, monitorando sinais vitais e intercorrências, e acionando o médico quando necessário.
- O médico psiquiatra (ou pediatra/neurologista) realizará a avaliação médica inicial que fundamenta a indicação, prescreverá a medicação quando necessária, reavaliará o quadro diariamente (ou conforme necessidade) e definirá os critérios de alta da hospitalidade diurna.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- O psicólogo de referência do caso conduzirá os atendimentos individuais e familiares, monitorará o estado emocional do usuário ao longo do dia e participará da reavaliação diária da indicação.
- O terapeuta ocupacional planejará e conduzirá as atividades terapêuticas estruturadas, avaliará o desempenho ocupacional e adaptará as atividades ao momento clínico do usuário.
- O assistente social articulará com a rede intersetorial (escola, CRAS, Conselho Tutelar), orientará a família sobre direitos e benefícios, e acompanhará as questões sociais que possam estar contribuindo para a crise.
- O profissional de educação física oferecerá atividades corporais adaptadas (relaxamento, alongamento, jogos cooperativos) que contribuam para a regulação emocional e a redução da agitação psicomotora.
- Os cuidadores em saúde acompanharão o usuário nos momentos de convivência livre, nas refeições e nos deslocamentos internos, garantindo a segurança e o bem-estar durante toda a permanência.
- O profissional de atividades expressivas e culturais conduzirá oficinas que favoreçam a expressão de conteúdos emocionais por meio de linguagens artísticas, contribuindo para o manejo terapêutico da crise.

Forma de Registro

Todos os aspectos do acolhimento dia serão registrados no prontuário eletrônico do paciente, garantindo a rastreabilidade completa do cuidado prestado. Os registros obrigatórios incluirão:

- Registro de indicação: justificativa clínica para o acolhimento dia, critérios utilizados, profissionais que participaram da decisão, período e frequência previstos, e assinatura do Termo de Consentimento pelo responsável legal.
- Registro de chegada diária: horário de chegada, estado clínico na recepção (avaliação breve de enfermagem), presença ou ausência de acompanhante, e intercorrências relatadas pela família sobre o período noturno.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Evolução multiprofissional diária: cada profissional que prestar assistência ao usuário durante o dia registrará sua evolução no prontuário, descrevendo as intervenções realizadas, a resposta do usuário, as intercorrências observadas e a conduta adotada.
- Registro de administração de medicamentos: checagem de enfermagem com horário, medicamento, dose, via e assinatura do profissional responsável.
- Registro de alimentação: refeições oferecidas e aceitas pelo usuário (informação relevante para monitoramento de quadros com recusa alimentar ou compulsão).
- Registro de reavaliação: avaliação diária da equipe sobre a manutenção ou suspensão da indicação de acolhimento dia, com justificativa clínica.
- Registro de liberação: horário de saída, estado clínico na liberação, orientações fornecidas ao responsável legal para o período noturno, e identificação do profissional que realizou a liberação.
- Registro de alta da hospitalidade diurna: quando a equipe decidir pela suspensão do acolhimento dia, será registrado o resumo do período (duração total, intervenções realizadas, evolução clínica observada), os motivos da alta e o plano de continuidade do cuidado (retorno à modalidade semi-intensiva ou não intensiva, encaminhamentos realizados).

Todos os registros serão alimentados no sistema RAAS-Psicossocial para fins de faturamento e monitoramento da produção, conforme exigência do Projeto Básico. O acolhimento dia será registrado como atendimento em modalidade intensiva, com os procedimentos correspondentes devidamente codificados.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3.12.2 Acompanhamento de assistidos pelos S.A.I.C.A.S (Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes) que apresentem transtornos mentais severos e persistentes

Crianças e adolescentes em situação de acolhimento institucional que apresentem transtornos mentais severos e persistentes constituem um dos segmentos de maior vulnerabilidade e complexidade no campo da saúde mental infantojuvenil. A condição de afastamento do convívio familiar, somada ao sofrimento psíquico grave, às experiências pregressas de violência, negligência ou abandono e à fragilidade dos vínculos afetivos, exige dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer uma proposta de cuidados que ultrapasse o atendimento convencional e se organize a partir do princípio da equidade: oferecer mais a quem mais necessita, reconhecendo as desigualdades de acesso e as barreiras específicas que este público enfrenta para usufruir plenamente do direito à saúde mental.

O município de Sorocaba possui um Protocolo Municipal de Atendimento à Criança e Adolescente em Situação de Acolhimento Institucional (2018), construído de forma intersetorial entre os SAICAs, a Secretaria de Igualdade e Assistência Social, a Secretaria de Saúde, a Secretaria de Educação, o Conselho Tutelar, a Vara da Infância e Juventude, o Ministério Público e a Defensoria Pública. Os CAPS i II do Lote 1 atuarão em estrita articulação com este protocolo, assumindo o papel de referência em saúde mental para as crianças e adolescentes acolhidos nos SAICAs das regiões Norte e Leste que apresentem transtornos mentais severos e persistentes.

Caracterização do Público e Necessidades Singulares

As crianças e adolescentes institucionalizados que apresentam transtornos mentais severos e persistentes (transtornos do espectro autista, psicoses de início precoce, transtorno bipolar infantojuvenil, transtornos graves de conduta, deficiência intelectual associada a transtorno

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



mental, transtorno de estresse pós-traumático complexo) possuem necessidades singulares que demandam abordagem diferenciada:

A ausência de referência familiar estável impõe que o CAPS assuma, em parceria com a equipe técnica do SAICA, um papel ampliado de articulação do cuidado. Diferentemente dos usuários que contam com família presente, os acolhidos institucionalmente dependem de cuidadores profissionais (educadores sociais) para a continuidade das orientações terapêuticas no cotidiano, para a administração de medicamentos e para o acompanhamento das rotinas de tratamento.

A rotatividade de cuidadores nos SAICAs (turnos, folgas, desligamentos) gera descontinuidade nos vínculos afetivos e dificulta a construção de relações de confiança, agravando quadros de apego inseguro, comportamentos disruptivos e resistência ao tratamento. O CAPS precisará considerar esta realidade ao construir o Projeto Terapêutico Singular, evitando depositar no "cuidador de referência" do abrigo responsabilidades que exijam estabilidade vincular que a estrutura institucional não pode garantir.

A história pregressa de violações de direitos (violência física, sexual, psicológica, negligência) frequentemente presente neste público produz quadros clínicos complexos, com sobreposição de diagnósticos, sintomatologia flutuante e respostas imprevisíveis às intervenções terapêuticas. A equipe deverá manter postura de cautela diagnóstica, evitando rotulações precoces e compreendendo que muitos comportamentos interpretados como "transtorno" podem ser respostas adaptativas a contextos de violência.

A situação jurídica instável (processos em andamento na Vara da Infância, possibilidade de reintegração familiar, transferência entre SAICAs, colocação em família substituta) gera incerteza existencial que impacta diretamente a saúde mental e a adesão ao tratamento. O PTS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



deverá ser flexível o suficiente para se adaptar às mudanças de contexto sem perder a continuidade do cuidado.

Proposta de Cuidados Baseada na Equidade

A proposta de cuidados para crianças e adolescentes acolhidos nos SAICAs será organizada em seis eixos complementares, cada um respondendo a uma dimensão específica da vulnerabilidade deste público:

Primeiro Eixo: Acesso Prioritário e Desburocratizado

Garantiremos que crianças e adolescentes encaminhados pelos SAICAs tenham acesso prioritário ao acolhimento no CAPS, com prazo máximo de setenta e duas horas entre o encaminhamento e a primeira avaliação multiprofissional. Não será exigida a presença de familiar biológico para a admissão; o educador social ou o coordenador técnico do SAICA será reconhecido como acompanhante legítimo para todos os efeitos assistenciais. A documentação exigida será flexibilizada nos casos em que o SAICA não disponha de todos os documentos no momento do encaminhamento, garantindo que a ausência de papéis não constitua barreira de acesso ao cuidado.

Segundo Eixo: Profissional de Referência Dedicado e Articulação Interinstitucional

Cada SAICA da região de abrangência terá um profissional de referência designado no CAPS (preferencialmente o assistente social ou um dos psicólogos), que será o interlocutor permanente entre as equipes. Este profissional participará das reuniões de discussão de caso do SAICA (conforme previsto no Protocolo Municipal), contribuirá para a elaboração e revisão do Plano Individual de Atendimento (PIA) no que se refere à dimensão de saúde mental, e garantirá que as orientações terapêuticas sejam compreendidas e executáveis pela equipe do abrigo.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A articulação interinstitucional incluirá: reuniões mensais entre a equipe do CAPS e a equipe técnica do SAICA para discussão dos casos compartilhados; participação do CAPS nas audiências concentradas da Vara da Infância e Juventude quando solicitado, fornecendo relatórios técnicos sobre a evolução do tratamento; articulação com o CREAS para acompanhamento das famílias de origem quando houver perspectiva de reintegração familiar; e comunicação regular com a UBS de referência do SAICA para questões de saúde geral.

Terceiro Eixo: Projeto Terapêutico Singular Adaptado à Realidade Institucional

O PTS das crianças e adolescentes acolhidos será construído com a participação obrigatória da equipe técnica do SAICA (psicólogo e assistente social do abrigo), além da equipe do CAPS. Esta construção conjunta garantirá que as intervenções propostas sejam compatíveis com a rotina institucional do abrigo, com a disponibilidade de acompanhamento para deslocamento até o CAPS e com as possibilidades reais de continuidade do cuidado no cotidiano.

O PTS considerará especificamente: a história de vinculações e rupturas da criança ou adolescente; o tempo de institucionalização e a perspectiva de desfecho (reintegração, família substituta, autonomia); a presença de comorbidades clínicas frequentes neste público (desnutrição pregressa, atrasos do desenvolvimento, sequelas de violência); a necessidade de intervenções que fortaleçam a capacidade de vinculação e a confiança em adultos; e a articulação com a escola (frequentemente prejudicada nos casos de acolhidos com transtornos mentais graves).

As metas do PTS serão pactuadas com a equipe do SAICA e com a própria criança ou adolescente (conforme sua idade e capacidade), e reavaliadas mensalmente nos primeiros três meses, passando a trimestral após estabilização.

Quarto Eixo: Capacitação Permanente das Equipes dos SAICAs

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Reconhecendo que os educadores sociais e cuidadores dos SAICAs são os profissionais que convivem diariamente com as crianças e adolescentes acolhidos, e que frequentemente não possuem formação específica em saúde mental, o CAPS oferecerá capacitação sistemática para estas equipes. As ações incluirão:

- Capacitação inicial (no momento da admissão do acolhido no CAPS): orientação individualizada ao educador de referência do SAICA sobre o quadro clínico, as medicações em uso, os sinais de alerta, as estratégias de manejo comportamental e os critérios para acionamento do CAPS em situações de crise.
- Capacitação continuada (trimestral): participação dos educadores dos SAICAs nas capacitações trimestrais abertas à RAPS, com temas prioritários como manejo de crises, prevenção de contenção, administração segura de medicamentos, identificação de efeitos adversos e promoção de saúde mental no cotidiano institucional.
- Supervisão de casos (mensal): espaço de escuta e orientação para os educadores sociais que acompanham os casos mais complexos, prevenindo o adoecimento profissional e qualificando as intervenções no cotidiano do abrigo.

Quinto Eixo: Manejo de Crises e Retaguarda Intensiva

As situações de crise envolvendo crianças e adolescentes acolhidos serão manejadas com protocolo específico que considere a impossibilidade de acionamento familiar imediato e a necessidade de resposta rápida da rede. O protocolo incluirá:

- Linha direta entre SAICA e CAPS: o educador social poderá contatar o CAPS por telefone durante o horário de funcionamento para orientação imediata sobre manejo de crise, sem necessidade de deslocamento prévio.
- Acolhimento de urgência: quando a crise não puder ser manejada no SAICA com orientação telefônica, a criança ou adolescente será conduzida ao CAPS pelo educador social para avaliação presencial imediata, com prioridade de atendimento.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Hospitalidade diurna prioritária: nos casos em que a crise demandar monitoramento intensivo, o acolhido terá acesso prioritário à hospitalidade diurna, com o educador social permanecendo como acompanhante nas primeiras horas quando necessário.
- Articulação com urgência e emergência: quando a crise extrapolar a capacidade de manejo do CAPS (risco iminente de vida, necessidade de contenção prolongada, intoxicação), o serviço articulará o encaminhamento para UPA ou hospital geral, acompanhando o caso até a estabilização e garantindo o retorno ao SAICA com plano de cuidados pós-crise.

Sexto Eixo: Continuidade do Cuidado nas Transições

As transições são momentos de extrema vulnerabilidade para crianças e adolescentes acolhidos com transtornos mentais graves. O CAPS garantirá a continuidade do cuidado nas seguintes situações:

- Transferência entre SAICAs: quando o acolhido for transferido para outro SAICA dentro da região de abrangência do CAPS, o acompanhamento será mantido sem interrupção. Quando a transferência for para SAICA fora da região, o CAPS elaborará relatório detalhado de contrarreferência e articulará com o CAPS de referência do novo território a passagem formal do caso.
- Reintegração familiar: quando houver decisão judicial de reintegração, o CAPS participará do processo de preparação, orientando a família sobre o tratamento em curso, ajustando o PTS à nova realidade domiciliar e mantendo o acompanhamento intensificado nos primeiros três meses após o retorno ao convívio familiar.
- Colocação em família substituta (adoção ou guarda): o CAPS fornecerá à equipe técnica da Vara da Infância relatório completo sobre o quadro clínico, o tratamento em curso e as necessidades de continuidade, e se colocará disponível para orientar a família substituta sobre o cuidado em saúde mental.
- Maioridade (desinstitucionalização aos 18 anos): para adolescentes que completarem dezoito anos durante o acompanhamento, o CAPS articulará a transição para o CAPS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



adulto com antecedência mínima de seis meses, garantindo a passagem gradual e a manutenção do vínculo terapêutico durante o período de adaptação ao novo serviço.

Registro e Monitoramento

O acompanhamento dos acolhidos pelos SAICAs será registrado no prontuário eletrônico com marcação específica que permita a geração de relatórios segregados para este público. Os indicadores de monitoramento incluirão: número de acolhidos ativos em acompanhamento; tempo médio entre encaminhamento e primeira avaliação (meta: até 72 horas); percentual de PTS construídos com participação da equipe do SAICA (meta: 100%); número de capacitações realizadas para equipes dos SAICAs no trimestre; número de reuniões interinstitucionais realizadas no mês; e percentual de contrarreferências formais elaboradas nas transições (meta: 100%).

Os relatórios semestrais exigidos pela Vara da Infância e Juventude sobre a evolução do tratamento serão elaborados pelo profissional de referência do caso, em linguagem acessível ao sistema de justiça, contendo: diagnóstico atualizado, evolução clínica, adesão ao tratamento, prognóstico e recomendações para o Plano Individual de Atendimento.

3.3.12.3 Acompanhamento de assistidos pela U.A.I. (Unidade de Acolhimento Infantil)

A Unidade de Acolhimento Infantojuvenil (UAI) é um dispositivo da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) instituído pela Portaria GM/MS 121/2012 (republicada em 2013 e incorporada à Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017), destinado a oferecer acolhimento residencial transitório a crianças e adolescentes de dez a dezoito anos incompletos que apresentem necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, ou transtornos mentais severos e persistentes, e que necessitem de cuidados contínuos em ambiente residencial protegido por período determinado. A UAI funciona como ponto de atenção articulado ao CAPS de referência, e não como serviço autônomo: o acompanhamento clínico e a condução do Projeto Terapêutico Singular permanecem sob responsabilidade do CAPS,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



cabendo à UAI o suporte residencial, a convivência terapêutica e o cuidado cotidiano durante o período de acolhimento.

Os CAPS i II Aquarela e Bem Querer, enquanto serviços de referência territorial para a população infantojuvenil das regiões Norte e Leste de Sorocaba, assumirão a corresponsabilidade pelo cuidado em saúde mental dos adolescentes acolhidos na UAI que estejam vinculados ao território de abrangência destas unidades. A proposta de cuidados a seguir organiza-se a partir do reconhecimento de que este público possui necessidades singulares que demandam intervenções diferenciadas, sustentadas pelo princípio da equidade.

Caracterização do Público e Especificidades da UAI

A UAI distingue-se dos SAICAs por sua natureza estritamente sanitária e transitória. Enquanto o SAICA é um serviço da Proteção Social Especial de Alta Complexidade (SUAS), voltado à proteção integral de crianças e adolescentes cujos direitos foram violados, a UAI é um componente da RAPS, voltado especificamente ao cuidado em saúde mental e ao suporte residencial transitório durante períodos de maior vulnerabilidade clínica. A capacidade máxima é de dez adolescentes, o tempo de permanência é limitado (em regra até seis meses, podendo ser excepcionalmente prorrogado mediante justificativa clínica), e a admissão ocorre exclusivamente por indicação do CAPS de referência.

Os adolescentes acolhidos na UAI que apresentam transtornos mentais severos e persistentes possuem um perfil de extrema complexidade clínica e social:

Frequentemente apresentam comorbidade entre transtorno mental grave e uso problemático de substâncias psicoativas (duplo diagnóstico), exigindo abordagem integrada que não separe artificialmente o tratamento do transtorno mental do manejo do uso de substâncias.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Muitos possuem histórico de múltiplas passagens por serviços de saúde, assistência social e sistema de justiça (fenômeno da "porta giratória"), com acúmulo de experiências de fracasso terapêutico, desvinculação e descrédito nas instituições. A construção de vínculo com estes adolescentes exigirá tempo, paciência e estratégias não convencionais de aproximação.

A situação de rua pregressa ou atual é frequente neste público, com exposição a violências, exploração sexual, trabalho infantil e envolvimento com atividades ilícitas, produzindo quadros de trauma complexo que se sobrepõem aos diagnósticos psiquiátricos primários.

A autonomia e a resistência ao enquadramento institucional são características marcantes dos adolescentes que chegam à UAI, muitos dos quais já vivenciaram fugas de SAICAs, evasões de tratamento e recusas ativas de intervenção. A proposta terapêutica precisará respeitar esta posição subjetiva, trabalhando a partir da construção de sentido e da negociação, e não da imposição.

Proposta de Cuidados Baseada na Equidade

A proposta de cuidados para adolescentes acolhidos na UAI será organizada em seis eixos complementares:

Primeiro Eixo: Construção Compartilhada do PTS entre CAPS e UAI

O Projeto Terapêutico Singular dos adolescentes acolhidos na UAI será obrigatoriamente construído de forma conjunta entre a equipe do CAPS I II (que mantém a responsabilidade clínica) e a equipe da UAI (que executa o cuidado cotidiano). A reunião de construção do PTS ocorrerá em até sete dias após a admissão na UAI e contará com a presença do médico psiquiatra do CAPS, do profissional de referência do caso, de pelo menos um profissional da equipe da UAI e, sempre que possível, do próprio adolescente.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



O PTS contemplará: os objetivos terapêuticos para o período de acolhimento (com metas de curto prazo compatíveis com a transitoriedade da UAI); as atividades a serem realizadas no CAPS (atendimentos individuais, grupos, oficinas); as atividades a serem realizadas na UAI (convivência terapêutica, atividades de vida diária, manejo de abstinência quando aplicável); a frequência de comparecimento ao CAPS durante o acolhimento; as orientações específicas para a equipe da UAI sobre manejo de crises, administração de medicamentos e sinais de alerta; e o plano de saída (perspectiva de retorno ao domicílio, encaminhamento para SAICA, ou outra solução de moradia).

A reavaliação do PTS ocorrerá quinzenalmente durante o período de acolhimento na UAI, dada a transitoriedade do dispositivo e a necessidade de monitoramento intensivo da evolução.

Segundo Eixo: Atendimento Intensivo e Flexível

Durante o período de acolhimento na UAI, o adolescente será atendido na modalidade intensiva pelo CAPS, com frequência mínima de três vezes por semana na unidade. A programação semanal será organizada de forma a contemplar: pelo menos um atendimento individual (psicoterapia ou consulta médica); pelo menos uma atividade grupal ou oficina terapêutica; e pelo menos uma atividade de articulação territorial (visita à escola, atividade comunitária, articulação com serviço de destino pós-UAI).

A flexibilidade será princípio orientador: nos dias em que o adolescente apresentar resistência ao deslocamento até o CAPS, a equipe avaliará a possibilidade de realizar o atendimento na própria UAI (visita técnica), evitando que a rigidez do enquadre institucional produza mais uma experiência de fracasso. Da mesma forma, nos dias em que o adolescente demonstrar maior disponibilidade e engajamento, a equipe poderá ampliar as atividades oferecidas, aproveitando as janelas de vinculação.

Terceiro Eixo: Manejo Integrado do Duplo Diagnóstico

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Para os adolescentes que apresentam comorbidade entre transtorno mental severo e uso problemático de substâncias, o CAPS i II adotará abordagem integrada de tratamento, recusando a lógica de "primeiro tratar a dependência, depois o transtorno mental" (ou vice-versa). As intervenções contemplarão simultaneamente: o manejo farmacológico do transtorno mental de base (com atenção às interações medicamentosas e ao uso concomitante de substâncias); as estratégias de redução de danos (quando a abstinência imediata não for viável ou desejada pelo adolescente); o trabalho motivacional (construção de sentido para a mudança, sem imposição); e o fortalecimento de fatores de proteção (vínculo com adultos de referência, retomada de atividades significativas, projeto de vida).

A equipe do CAPS articulará com o CAPS AD do município quando a complexidade do uso de substâncias demandar intervenções especializadas que extrapolem a competência do CAPS i II, garantindo o compartilhamento do cuidado sem fragmentação.

Quarto Eixo: Preparação para a Saída e Continuidade do Cuidado

A transitoriedade da UAI exige que, desde o primeiro dia de acolhimento, a equipe trabalhe ativamente na construção do plano de saída. Este plano incluirá: a identificação do local de moradia pós-UAI (retorno ao domicílio familiar, encaminhamento para SAICA, república para jovens, ou outra solução); a articulação antecipada com os serviços que darão continuidade ao cuidado no território de destino; a preparação gradual do adolescente para a transição (visitas ao local de destino, apresentação à nova equipe, espaçamento progressivo da frequência na UAI); e a definição do plano de acompanhamento pós-saída pelo CAPS.

Após a saída da UAI, o CAPS manterá o acompanhamento intensificado por pelo menos sessenta dias, com frequência mínima de duas vezes por semana, reduzindo progressivamente conforme a estabilidade clínica e a adaptação ao novo contexto de moradia. A busca ativa será reforçada neste período, com contato telefônico em caso de falta e visita domiciliar em até setenta e duas horas de ausência não justificada.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Quinto Eixo: Abordagem de Redução de Danos e Construção de Autonomia

Para os adolescentes cujo acolhimento na UAI decorre do uso problemático de substâncias associado a transtorno mental, a equipe do CAPS adotará a perspectiva da redução de danos como estratégia complementar ao tratamento clínico. Esta abordagem reconhece que a abstinência total nem sempre é alcançável ou desejada pelo adolescente em um primeiro momento, e que a redução progressiva dos riscos associados ao uso (exposição a violência, práticas sexuais desprotegidas, interrupção do tratamento medicamentoso) já constitui avanço terapêutico significativo.

As intervenções de redução de danos incluirão: informação qualificada sobre riscos e formas de minimizá-los; substituição de padrões de uso mais danosos por menos danosos; fortalecimento da capacidade de autocuidado e de tomada de decisões informadas; e construção de projetos de vida que ofereçam alternativas concretas ao uso de substâncias (retorno escolar, inserção em atividades de cultura, esporte ou geração de renda).

A construção de autonomia será trabalhada transversalmente em todas as intervenções, reconhecendo que adolescentes com histórico de institucionalização prolongada frequentemente apresentam dificuldades nas atividades instrumentais de vida diária (gestão de dinheiro, organização de rotina, cuidados com higiene e alimentação, deslocamento urbano). O terapeuta ocupacional do CAPS atuará especificamente nesta dimensão, em articulação com a equipe da UAI.

Sexto Eixo: Articulação com o Sistema de Garantia de Direitos

O acompanhamento dos adolescentes acolhidos na UAI exigirá articulação permanente com o Sistema de Garantia de Direitos, considerando que muitos possuem processos em andamento na Vara da Infância e Juventude, medidas socioeducativas em cumprimento ou situações de ameaça que demandam medidas protetivas. O CAPS garantirá: a elaboração de relatórios

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



técnicos para a Vara da Infância quando solicitados, informando sobre a evolução do tratamento e as necessidades de continuidade; a participação em audiências e reuniões intersetoriais convocadas pelo sistema de justiça; a articulação com o CREAS e com as medidas socioeducativas em meio aberto quando o adolescente estiver em cumprimento simultâneo; e a comunicação imediata ao Conselho Tutelar quando identificadas novas situações de violação de direitos durante o acolhimento.

Registro e Monitoramento

O acompanhamento dos adolescentes vinculados à UAI será registrado no prontuário eletrônico com identificação específica do dispositivo de moradia, permitindo a geração de relatórios segregados. Os indicadores de monitoramento incluirão: tempo médio entre admissão na UAI e construção do PTS conjunto (meta: até 7 dias); frequência média de comparecimento ao CAPS durante o acolhimento (meta: mínimo 3 vezes por semana); percentual de reavaliações quinzenais realizadas (meta: 100%); percentual de planos de saída elaborados com antecedência mínima de 15 dias (meta: 90%); taxa de readmissão na UAI em até 90 dias após a saída (indicador de efetividade do plano de continuidade); e percentual de adolescentes com acompanhamento intensificado mantido por 60 dias após a saída (meta: 100%).

3.3.12.4 Matriciamento

O apoio matricial em saúde mental infantojuvenil constitui uma das atribuições centrais dos CAPS i II Aquarela e Bem Querere, conforme expressamente previsto no Projeto Básico e na Portaria de Consolidação GM/MS 3/2017. O matriciamento é a estratégia pela qual os profissionais especializados do CAPS oferecem retaguarda técnico-pedagógica e assistencial às equipes de Atenção Básica (UBS e Estratégia Saúde da Família), ampliando a capacidade resolutiva do território para identificar, acolher e acompanhar crianças e adolescentes em sofrimento psíquico, sem que todos os casos necessitem de encaminhamento ao serviço especializado. Trata-se de uma lógica de corresponsabilização que supera o modelo tradicional

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



de referência e contrarreferência unidirecional, substituindo-o pela construção compartilhada de conhecimento e pela pactuação conjunta de projetos terapêuticos.

O Projeto Básico estabelece como meta quantitativa obrigatória a realização de no mínimo uma reunião de matriciamento mensal por UBS/ESF de referência, com meta de alcançar 100% (cem por cento) das UBS/ESF de referência cobertas. Considerando que o CAPS i II Aquarela possui oito UBS de referência na região Norte e o CAPS i II Bem Querer possui dez UBS de referência na região Leste, a proposta a seguir detalha como viabilizaremos a execução plena desta meta, descrevendo todas as ações necessárias, os profissionais envolvidos, a metodologia, o cronograma, os instrumentos e os indicadores de monitoramento.

Conceituação e Princípios do Apoio Matricial

O apoio matricial opera em duas dimensões complementares e indissociáveis: a dimensão técnico-pedagógica, que produz ação educativa com e para a equipe de referência da Atenção Básica, ampliando seu repertório de conhecimentos e habilidades para o manejo de questões de saúde mental infantojuvenil; e a dimensão assistencial, que produz ação clínica direta com os usuários, por meio de atendimentos compartilhados, discussões de caso e intervenções conjuntas no território.

Os princípios que nortearão o matriciamento realizado pelos CAPS i II do Lote 1 serão: corresponsabilização (o caso permanece sob responsabilidade da equipe de Atenção Básica, com suporte do CAPS, e não é simplesmente "devolvido" ou "encaminhado"); horizontalidade (a relação entre matriciador e equipe matriciada é de troca de saberes, não de hierarquia ou supervisão); territorialidade (as intervenções consideram os recursos e as vulnerabilidades do território específico de cada UBS); e resolutividade (o objetivo é ampliar a capacidade da Atenção Básica de resolver situações de saúde mental no próprio território, reduzindo encaminhamentos desnecessários ao CAPS).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Organização Operacional do Matriciamento

Distribuição das UBS entre os Profissionais Matriciadores

Cada UBS de referência terá um profissional matriciador designado pelo CAPS, que será o interlocutor permanente com aquela equipe de Atenção Básica. A distribuição considerará a proximidade geográfica, a complexidade do território e a carga de trabalho de cada profissional. Os profissionais elegíveis para a função de matriciador serão: psicólogos, terapeutas ocupacionais, assistente social e enfermeiro responsável técnico, todos com formação e experiência em saúde mental infantojuvenil. O médico psiquiatra participará das reuniões de matriciamento conforme demanda específica (casos que exijam discussão de manejo farmacológico ou avaliação diagnóstica complexa), sem ser designado como matriciador fixo de uma UBS.

Para o CAPS i II Aquarela (8 UBS de referência): serão designados quatro profissionais matriciadores, cada um responsável por duas UBS, realizando uma visita mensal a cada uma.

Para o CAPS i II Bem Querer (10 UBS de referência): serão designados cinco profissionais matriciadores, cada um responsável por duas UBS, realizando uma visita mensal a cada uma.

Cronograma Mensal de Visitas

As reuniões de matriciamento serão agendadas em calendário fixo mensal, pactuado no início de cada semestre com as gerências das UBS, garantindo previsibilidade para ambas as equipes. A distribuição seguirá a lógica de uma reunião por semana por profissional matriciador, totalizando:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Unidade CAPS	UBS de referência	Reuniões mensais	Profissionais matriciadores	Frequência por profissional
CAPS i II Aquarela	8	8 reuniões/mês	4 profissionais	2 reuniões/mês cada
CAPS i II Bem Querer	10	10 reuniões/mês	5 profissionais	2 reuniões/mês cada

Metodologia das Reuniões de Matriciamento

Cada reunião de matriciamento terá duração mínima de uma hora e trinta minutos e seguirá uma estrutura metodológica padronizada, composta por três momentos:

Primeiro Momento - Discussão de Casos Novos (30 minutos): A equipe da UBS apresentará os casos de crianças e adolescentes identificados no último mês que suscitem dúvidas quanto ao manejo, à necessidade de encaminhamento ao CAPS ou à construção de estratégias de cuidado no próprio território. O matriciador conduzirá a discussão, auxiliando na formulação diagnóstica ampliada, na definição de condutas e na pactuação de responsabilidades. Ao final, será definido coletivamente se o caso permanece sob cuidado exclusivo da UBS (com orientações do matriciador), se será compartilhado entre UBS e CAPS (atendimento conjunto), ou se será encaminhado ao CAPS por se tratar de transtorno mental severo e persistente.

Segundo Momento - Acompanhamento de Casos Compartilhados (30 minutos): Revisão dos casos que estão sendo acompanhados conjuntamente entre UBS e CAPS, verificando a evolução, a adesão ao tratamento, a necessidade de ajustes nas intervenções e a possibilidade de alta do acompanhamento compartilhado (com retorno do caso à responsabilidade exclusiva da UBS).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Terceiro Momento - Ação Educativa (30 minutos): Abordagem de tema técnico-pedagógico relevante para a equipe da UBS, definido a partir das necessidades identificadas nas discussões de caso. Os temas serão organizados em ciclos semestrais e incluirão: identificação de sinais de alerta em saúde mental infantojuvenil; manejo de crises na Atenção Básica; uso racional de psicofármacos na infância e adolescência; abordagem familiar em situações de sofrimento psíquico; identificação e notificação de violência contra crianças e adolescentes; critérios de encaminhamento ao CAPS; estratégias de promoção de saúde mental na escola; manejo de situações envolvendo autolesão e ideação suicida em adolescentes; transtorno do espectro autista na Atenção Básica; e luto e perdas na infância.

Ações Complementares ao Matriciamento

Além das reuniões mensais estruturadas, o matriciamento incluirá as seguintes ações complementares que viabilizarão sua plena execução:

Atendimento Compartilhado

Nos casos em que a discussão de caso indicar necessidade de avaliação presencial pelo especialista do CAPS, mas sem indicação de admissão no serviço, o matriciador realizará atendimento compartilhado na própria UBS, em conjunto com o profissional da Atenção Básica que acompanha o caso. Esta modalidade permite a avaliação especializada sem deslocamento da família, fortalece a capacidade da equipe da UBS para manejar o caso e evita o encaminhamento desnecessário. Cada profissional matriciador realizará até dois atendimentos compartilhados por mês por UBS, conforme demanda identificada nas reuniões.

Interconsulta por Comunicação Direta

Entre as reuniões mensais presenciais, o matriciador permanecerá disponível para interconsultas por telefone ou correio eletrônico institucional, respondendo a dúvidas urgentes da equipe da UBS sobre manejo de casos em andamento. O tempo de resposta para

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



interconsultas não urgentes será de até quarenta e oito horas. Para situações de urgência (risco de suicídio, crise aguda, suspeita de violência), a resposta será imediata por telefone.

Visita Domiciliar Conjunta

Quando a discussão de caso indicar necessidade de avaliação do contexto domiciliar para compreensão do quadro clínico ou para intervenção familiar, o matriciador poderá realizar visita domiciliar conjunta com o Agente Comunitário de Saúde ou com o profissional da equipe da UBS que acompanha a família. Esta ação será registrada como atividade de matriciamento e contabilizada nos indicadores de produção.

Capacitação Semestral Ampliada

A cada semestre, o CAPS organizará uma capacitação ampliada (com duração de quatro horas) aberta a todos os profissionais das UBS de referência, abordando tema de relevância para a saúde mental infantojuvenil no território. Esta capacitação cumprirá simultaneamente a meta de capacitação trimestral estendida à RAPS prevista no Projeto Básico e a dimensão técnico-pedagógica do matriciamento.

Instrumentos de Registro e Documentação

Cada reunião de matriciamento será documentada em instrumento padronizado contendo: data, horário e local; profissionais presentes (do CAPS e da UBS); casos discutidos (identificados por iniciais e número do prontuário); condutas pactuadas para cada caso; tema educativo abordado; e encaminhamentos definidos. O instrumento será preenchido em duas vias: uma permanecerá na UBS e outra será arquivada no CAPS para comprovação da meta.

Os atendimentos compartilhados serão registrados no prontuário eletrônico do paciente, com identificação de ambos os profissionais (matriciador do CAPS e profissional da UBS), garantindo a rastreabilidade e o faturamento adequado.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



O CAPS manterá planilha de controle mensal do matriciamento contendo: UBS visitada, data da reunião, profissional matriciador, número de casos discutidos, número de casos novos encaminhados ao CAPS, número de casos mantidos na UBS com orientação, número de atendimentos compartilhados realizados e tema educativo abordado.

Fluxo de Encaminhamento Qualificado

O matriciamento produzirá como resultado direto a qualificação dos encaminhamentos da Atenção Básica ao CAPS. Para viabilizar esta qualificação, será pactuado com as UBS um formulário de encaminhamento padronizado contendo: identificação completa do usuário; motivo do encaminhamento; histórico resumido do acompanhamento na UBS; intervenções já realizadas; hipóteses diagnósticas; avaliação de risco; e se o caso foi previamente discutido em reunião de matriciamento (campo obrigatório).

Os encaminhamentos que não tiverem sido previamente discutidos em matriciamento serão acolhidos normalmente pelo CAPS (garantindo o acesso), porém o matriciador responsável pela UBS de origem será comunicado para que o caso seja incluído na pauta da próxima reunião, retroalimentando o processo de qualificação da equipe.

Matriciamento Médico

Conforme previsto no Projeto Básico (apoio ao matriciamento médico), o médico psiquiatra do CAPS participará de reuniões de matriciamento específicas quando houver demanda acumulada de casos que exijam discussão de manejo farmacológico, diagnóstico diferencial complexo ou orientação sobre prescrição de psicofármacos na infância e adolescência. Estas reuniões ocorrerão com periodicidade mínima bimestral para cada UBS que apresentar demanda, e poderão ser realizadas de forma presencial ou por videoconferência (CAPS on-line), conforme disponibilidade e complexidade dos casos.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O matriciamento médico abordará especificamente: orientação sobre início, ajuste e desmame de psicofármacos em crianças e adolescentes; discussão de casos com polifarmácia; manejo de efeitos adversos; critérios para solicitação de avaliação presencial no CAPS; e orientação sobre medicamentos do componente básico e especializado da assistência farmacêutica disponíveis no município.

Matriciamento Intersectorial

Além do matriciamento às equipes de saúde da Atenção Básica, os CAPS I II realizarão ações de matriciamento intersectorial voltadas a outros equipamentos do território que lidam cotidianamente com crianças e adolescentes em sofrimento psíquico:

Escolas municipais e estaduais: participação em reuniões pedagógicas ou horários de trabalho pedagógico coletivo (HTPC) quando convidados, para discussão de casos de alunos com dificuldades de aprendizagem ou comportamento que possam ter relação com sofrimento psíquico, orientação sobre sinais de alerta e fluxos de encaminhamento.

CRAS e CREAS: participação em reuniões de equipe para discussão de casos compartilhados (famílias acompanhadas simultaneamente pela assistência social e pela saúde mental), orientação sobre manejo de situações envolvendo saúde mental e construção conjunta de estratégias de cuidado.

Conselhos Tutelares: reuniões periódicas para alinhamento de fluxos, discussão de casos complexos envolvendo medidas protetivas e orientação sobre o papel do CAPS na rede de proteção.

Estas ações de matriciamento intersectorial contribuirão para o cumprimento da meta qualitativa de pelo menos seis reuniões ou ações intersectoriais mensais prevista no Projeto Básico.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicadores de Monitoramento do Matriciamento

Indicador	Meta Mensal	Forma de Aferição
Cobertura de UBS com reunião mensal de matriciamento	100% das UBS de referência	Atas de reunião assinadas
Reuniões de matriciamento realizadas (Aquarela)	8 reuniões/mês	Planilha de controle e atas
Reuniões de matriciamento realizadas (Bem Querido)	10 reuniões/mês	Planilha de controle e atas
Atendimentos compartilhados realizados	Conforme demanda (mínimo 4 por unidade/mês)	Registro em prontuário eletrônico
Interconsultas respondidas em até 48h	95% das solicitações	Registro de comunicações
Matriciamento médico (bimestral por UBS com demanda)	100% das UBS que solicitarem	Atas de reunião
Capacitação semestral ampliada	2 por ano por unidade	Lista de presença e certificados
Encaminhamentos qualificados (discutidos previamente em matriciamento)	Progressivo: 50% no 1o semestre, 80% no 2o semestre	Formulário de encaminhamento

Cronograma de Implantação

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Dias 1 a 30: Mapeamento das UBS de referência de cada unidade, identificação dos profissionais de contato em cada UBS, designação dos matriciadores do CAPS, pactuação do calendário fixo semestral com as gerências das UBS e elaboração dos instrumentos de registro.

Meses 2 e 3: Início das reuniões de matriciamento com foco na apresentação da proposta, levantamento das demandas acumuladas, identificação dos casos que já deveriam estar no CAPS e dos casos que podem ser manejados na UBS com orientação, e pactuação do formulário de encaminhamento qualificado.

Meses 4 a 6: Consolidação da rotina mensal, início dos atendimentos compartilhados, primeira capacitação semestral ampliada, e avaliação dos primeiros resultados (redução de encaminhamentos inadequados, aumento da resolutividade da Atenção Básica).

Meses 7 a 12: Maturidade do processo, incorporação do matriciamento médico bimestral, ampliação do matriciamento intersetorial (escolas, CRAS, CREAS), e elaboração do relatório anual de matriciamento com análise de impacto sobre os indicadores de encaminhamento e resolutividade territorial.

3.3.12.5 Atendimento domiciliar (considerando o local de permanência do assistido)

O atendimento domiciliar em saúde mental infantojuvenil representa uma das expressões mais concretas do cuidado territorial preconizado pela Reforma Psiquiátrica e pela Política Nacional de Saúde Mental. Ao deslocar a intervenção do espaço institucional do CAPS para o local de permanência da criança ou do adolescente, a equipe multiprofissional acessa uma dimensão do cuidado inacessível nos consultórios: o contexto real de vida do sujeito, suas relações familiares em sua dinâmica cotidiana, as condições materiais de existência, os recursos e as barreiras do território, e os fatores ambientais que podem estar contribuindo para o agravamento ou a manutenção do sofrimento psíquico.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer, o atendimento domiciliar será compreendido de forma ampliada, considerando que o "domicílio" da criança ou do adolescente nem sempre corresponde a uma residência familiar convencional. O local de permanência poderá ser: o domicílio da família de origem (casa dos pais, avós ou outros responsáveis); o domicílio da família extensa ou acolhedora; o Serviço de Acolhimento Institucional de Crianças e Adolescentes (SAICA); a Unidade de Acolhimento Infantojuvenil (UAI); a república para jovens; ou, excepcionalmente, o leito de hospital geral onde o usuário esteja internado. Em todos os casos, a equipe se deslocará até o local onde o assistido efetivamente se encontra, adaptando a intervenção às condições e às possibilidades daquele ambiente.

O Projeto Básico estabelece como meta quantitativa a realização de pelo menos cinco atendimentos domiciliares mensais com usuários diferentes por unidade, vinculados à indicação registrada no Projeto Terapêutico Singular. A proposta a seguir detalha a operacionalização desta atividade em todas as suas dimensões.

Critérios para Definição da Necessidade de Atendimento Domiciliar

A indicação de atendimento domiciliar será sempre registrada no Projeto Terapêutico Singular e decidida coletivamente pela equipe multiprofissional, podendo também ser definida pelo profissional de referência em situações que demandem resposta imediata. Os critérios clínicos e psicossociais que fundamentarão a indicação serão:

- Busca ativa por abandono de tratamento: quando o usuário faltar aos atendimentos programados por três vezes consecutivas sem justificativa e o contato telefônico não obtiver êxito em resgatar o vínculo, a visita domiciliar será realizada em até setenta e duas horas para compreensão dos motivos da ausência, avaliação do estado clínico e reconstrução do plano de cuidados.
- Avaliação do contexto familiar e ambiental: quando a equipe necessitar de informações sobre a dinâmica familiar, as condições de moradia, a rede de apoio comunitária ou os

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



fatores ambientais que possam estar influenciando o quadro clínico, e estas informações não puderem ser obtidas adequadamente no espaço do CAPS.

- Impossibilidade de deslocamento do usuário: quando a criança ou o adolescente estiver temporariamente impossibilitado de comparecer ao CAPS por razões clínicas (pós-operatório, imobilização, quadro clínico agudo não psiquiátrico), por razões sociais (ausência de acompanhante disponível para transporte, distância extrema sem acesso a transporte público) ou por razões comportamentais (recusa persistente de sair de casa em quadros de fobia social grave, mutismo seletivo com recusa de ambientes institucionais, ou crise com isolamento domiciliar).
- Monitoramento pós-crise: após episódio de crise manejado no CAPS ou em serviço de urgência, quando a equipe avaliar necessidade de verificar as condições de retorno ao domicílio, a adesão às orientações fornecidas à família e a estabilidade clínica nas primeiras quarenta e oito a setenta e duas horas.
- Orientação e suporte ao cuidador: quando o PTS indicar necessidade de intervenção direta no ambiente domiciliar para orientação dos responsáveis sobre manejo comportamental, administração de medicamentos, organização de rotina, adaptação ambiental ou prevenção de situações de risco.
- Articulação com a rede no território: quando a intervenção demandar a presença do profissional do CAPS no local de permanência do assistido para articulação conjunta com outros atores (Agente Comunitário de Saúde, educador social do SAICA, professor, conselheiro tutelar) que atuam naquele contexto.
- Preparação para alta terapêutica: nos meses que antecedem a alta, quando a equipe avaliar necessidade de verificar se as condições domiciliares e familiares sustentarão a continuidade do cuidado sem o suporte intensivo do CAPS.
- Acompanhamento de usuários em hospitalidade domiciliar: quando o PTS definir que o cuidado intensivo poderá ser realizado no próprio domicílio (como alternativa à hospitalidade diurna), com visitas frequentes da equipe para monitoramento.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Horários Previstos

Os atendimentos domiciliares serão realizados durante o horário de funcionamento das unidades, de segunda a sexta-feira, preferencialmente no período da manhã (das oito às doze horas) ou no início da tarde (das quatorze às dezesseis horas), garantindo tempo hábil para deslocamento, execução da visita e retorno à unidade para registro e encaminhamentos necessários.

A duração de cada atendimento domiciliar será de quarenta e cinco minutos a uma hora e trinta minutos, conforme a complexidade do caso e os objetivos da visita. O tempo de deslocamento (ida e volta) será considerado como parte da atividade, não sendo descontado da carga horária assistencial do profissional.

Em situações excepcionais de urgência (busca ativa após tentativa de suicídio, verificação de denúncia de negligência grave, monitoramento pós-crise com risco elevado), o atendimento domiciliar poderá ser realizado no período vespertino tardio (até as dezessete horas e trinta minutos), garantindo o retorno do profissional à unidade antes do encerramento do expediente.

Local

O atendimento será realizado no local de permanência efetiva do assistido, que poderá ser:

- Domicílio da família de origem ou extensa: residência dos pais, avós, tios ou outros responsáveis legais onde a criança ou o adolescente reside habitualmente.
- Serviço de Acolhimento Institucional (SAICA): quando o assistido estiver acolhido institucionalmente, a visita será realizada nas dependências do abrigo, em espaço reservado que garanta a privacidade do atendimento.
- Unidade de Acolhimento Infantojuvenil (UAI): quando o assistido estiver em acolhimento transitório na UAI, a visita técnica será realizada nas dependências da unidade.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Família acolhedora: quando o assistido estiver sob guarda de família acolhedora vinculada ao programa municipal.
- Hospital geral: quando o assistido estiver internado em enfermaria de saúde mental ou clínica de hospital geral, a equipe do CAPS realizará visita hospitalar para acompanhamento do caso, articulação com a equipe hospitalar e planejamento da alta.
- Escola: excepcionalmente, quando a intervenção demandar observação do comportamento do assistido no ambiente escolar ou reunião com a equipe pedagógica no contexto da criança, o atendimento poderá ocorrer na escola, mediante autorização prévia do responsável legal.

Em todos os casos, o profissional avaliará previamente as condições de segurança do local. Quando houver risco identificado (área de conflito, histórico de violência doméstica ativa, presença de pessoas sob efeito de substâncias), a visita será realizada em dupla ou reprogramada com apoio de outro serviço (UBS, CREAS, Conselho Tutelar).

Necessidade de Acompanhante

A presença do responsável legal ou de um adulto de referência será obrigatória durante todo o atendimento domiciliar a crianças de zero a onze anos. Para adolescentes de doze a dezessete anos, a presença do responsável será obrigatória no início da visita (para acolhimento e contextualização), podendo o profissional realizar parte do atendimento a sós com o adolescente quando este manifestar desejo e quando a avaliação clínica indicar benefício terapêutico na escuta individual (respeitando o sigilo conforme ECA e Código de Ética profissional).

Quando o atendimento for realizado em SAICA ou UAI, o educador social de referência ou o coordenador técnico da instituição será considerado o acompanhante responsável, dispensando a presença de familiar biológico.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



O profissional do CAPS nunca realizará atendimento domiciliar sozinho com uma criança ou adolescente sem a presença de um adulto responsável no mesmo ambiente, por razões de proteção ao usuário e ao próprio profissional.

Método e Material Utilizado

O método empregado no atendimento domiciliar será determinado pelos objetivos específicos da visita, podendo incluir:

- Avaliação clínica e psicossocial: observação do ambiente domiciliar (condições de higiene, segurança, organização, presença de estímulos adequados à faixa etária); entrevista com o responsável (evolução do quadro, adesão à medicação, dificuldades no manejo, mudanças no contexto familiar); avaliação direta da criança ou adolescente (estado mental, comportamento, interação com familiares); e aplicação de instrumentos padronizados quando indicado.
- Intervenção terapêutica: atendimento psicológico individual ou familiar no contexto domiciliar; orientação de enfermagem sobre administração de medicamentos e monitoramento de efeitos adversos; intervenção de terapia ocupacional voltada à organização de rotina, adaptação ambiental e atividades de vida diária; orientação social sobre acesso a direitos, benefícios e serviços da rede; e intervenção fonoaudiológica em contexto natural de comunicação.
- Articulação e mediação: reunião com outros profissionais que atuam no território (ACS, educador social, professor); mediação de conflitos familiares que estejam impactando o tratamento; e construção conjunta de estratégias de cuidado com a família.

Os materiais utilizados incluirão: prontuário impresso de contingência (para registro imediato quando não houver acesso ao sistema eletrônico); instrumentos de avaliação padronizados (escalas, roteiros de entrevista); materiais lúdicos portáteis para mediação do atendimento com crianças (jogos de mesa compactos, materiais gráficos, bonecos); equipamentos de enfermagem portáteis quando necessário (esfigmomanômetro, termômetro); formulários de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



orientação impressos para entrega à família; e telefone institucional para comunicação com a unidade durante a visita.

O deslocamento será realizado com o veículo da unidade (conforme previsto no Projeto Básico, um veículo exclusivo por unidade durante o horário de funcionamento), conduzido pelo motorista ou pelo próprio profissional quando habilitado e autorizado.

Período e Frequência

O período e a frequência dos atendimentos domiciliares serão definidos individualmente no PTS de cada usuário, conforme a necessidade clínica e os objetivos da intervenção:

- Atendimento domiciliar pontual (visita única ou até três visitas): indicado para busca ativa, avaliação de contexto, monitoramento pós-crise ou preparação para alta. Não possui periodicidade fixa; ocorre conforme a demanda identificada.
- Atendimento domiciliar periódico (semanal ou quinzenal): indicado para usuários com impossibilidade prolongada de deslocamento, para acompanhamento intensivo de situações de risco ou para intervenções que exijam continuidade no ambiente domiciliar (orientação parental estruturada, reabilitação funcional em contexto real). A periodicidade será reavaliada mensalmente.
- Atendimento domiciliar de manutenção (mensal): indicado para usuários em fase de preparação para alta ou em modalidade não intensiva, quando a equipe avaliar que a visita mensal ao domicílio complementa o acompanhamento realizado no CAPS e fortalece a sustentação do cuidado no território.

A meta mínima estabelecida pelo Projeto Básico (cinco atendimentos domiciliares mensais com usuários diferentes por unidade) será cumprida e superada, considerando que a proposta prevê atendimentos domiciliares como parte integrante do cuidado territorial e não como atividade excepcional.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Profissionais Envolvidos

Todos os profissionais de nível superior da equipe multiprofissional poderão realizar atendimentos domiciliares, conforme a indicação do PTS e a especificidade da intervenção necessária:

- O psicólogo realizará visitas voltadas à avaliação do contexto relacional, atendimento psicoterapêutico domiciliar, mediação familiar e busca ativa de usuários com vínculo fragilizado.
- O assistente social realizará visitas voltadas à avaliação socioeconômica, orientação sobre direitos e benefícios, articulação com a rede de proteção social e mediação de situações envolvendo vulnerabilidade social.
- O enfermeiro realizará visitas voltadas à avaliação clínica, orientação sobre administração de medicamentos, monitoramento de efeitos adversos, verificação de adesão terapêutica e suporte em situações pós-crise.
- O terapeuta ocupacional realizará visitas voltadas à avaliação funcional no contexto real, orientação sobre adaptação ambiental, treino de atividades de vida diária e organização de rotina.
- O fonoaudiólogo realizará visitas voltadas à avaliação e intervenção em contexto natural de comunicação, orientação aos cuidadores sobre estimulação da linguagem e acompanhamento de casos com dificuldades graves de comunicação.
- O médico psiquiatra realizará visitas domiciliares excepcionalmente, em casos de alta complexidade clínica que demandem avaliação presencial no domicílio (impossibilidade absoluta de deslocamento, avaliação para laudo de internação involuntária, ou situações de risco iminente que exijam prescrição imediata).

Os atendimentos domiciliares serão preferencialmente realizados em dupla profissional (dois profissionais do CAPS ou um profissional do CAPS com um ACS da UBS de referência), garantindo segurança, complementaridade de olhares e testemunho mútuo das intervenções realizadas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Forma de Registro

O atendimento domiciliar será integralmente registrado no prontuário eletrônico do paciente, em campo específico que identifique a modalidade "atendimento domiciliar/visita técnica". O registro conterá obrigatoriamente:

- Data, horário de início e término da visita, e endereço do local visitado (ou identificação do SAICA/UAI/hospital).
- Profissional(is) responsável(is) pela visita, com identificação e registro no conselho.
- Motivo da visita (vinculado ao critério de indicação e ao objetivo registrado no PTS).
- Descrição das condições observadas no ambiente (quando relevante para o caso).
- Relato da intervenção realizada (avaliação, orientação, atendimento terapêutico, articulação).
- Pessoas presentes durante a visita (responsável legal, outros familiares, profissionais de outros serviços).
- Resposta do usuário e da família à intervenção.
- Condutas e encaminhamentos definidos a partir da visita.
- Agendamento de próxima visita (quando indicado) ou definição de retorno ao atendimento presencial no CAPS.

O registro será realizado no mesmo dia da visita, preferencialmente no retorno à unidade. Quando o profissional utilizar formulário impresso de contingência durante a visita (por impossibilidade de acesso ao sistema eletrônico em campo), a transcrição para o prontuário eletrônico ocorrerá em até vinte e quatro horas.

O atendimento domiciliar será faturado no sistema RAAS-Psicossocial com o código de procedimento correspondente, garantindo a contabilização na produção ambulatorial e o cumprimento dos indicadores mensais previstos no Projeto Básico.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.3.12.6 Oferta de alimentação, conforme projeto básico.

A alimentação oferecida nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será compreendida não apenas como suporte nutricional, mas como componente terapêutico do cuidado em saúde mental infantojuvenil. O momento da refeição constitui espaço de convivência, socialização, construção de vínculos e promoção de hábitos saudáveis, integrando-se ao Projeto Terapêutico Singular dos usuários. A oferta alimentar obedecerá rigorosamente ao Projeto Básico, que determina o fornecimento de uma refeição diária para assistidos em um turno e duas refeições diárias para usuários que permaneçam em dois turnos, preferencialmente com marmitex de comida fresca ou congelada, observadas as normas sanitárias e nutricionais vigentes.

Critérios de Oferta por Categoria de Refeição

A oferta de alimentação será organizada em três categorias, conforme o tempo de permanência do usuário na unidade e a modalidade de atendimento definida no PTS:

Primeira Categoria- Lanche (Café da Manhã ou Café da Tarde)

Será oferecido a todos os usuários que compareçam à unidade para atendimentos programados em um único turno (manhã ou tarde). O lanche da manhã será servido entre oito horas e trinta minutos e nove horas para os usuários que chegarem no início do turno matutino. O lanche da tarde será servido entre quinze horas e trinta minutos e dezesseis horas para os usuários que comparecerem no turno vespertino. Esta categoria abrange a maioria dos usuários em modalidade não intensiva e semi-intensiva que frequentam a unidade para atividades pontuais (atendimento individual, grupo terapêutico, oficina).

Segunda Categoria- Lanche e Almoço (Uma Refeição Principal e Um Lanche)

Será oferecida aos usuários que permaneçam na unidade durante um turno completo (manhã inteira ou tarde inteira), conforme previsto no Projeto Básico como "uma refeição diária para assistidos em um turno". Nesta categoria, o usuário receberá o lanche correspondente ao turno (café da manhã ou café da tarde) acrescido do almoço, servido entre doze horas e treze horas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Esta categoria abrange usuários em modalidade semi-intensiva com permanência prolongada e usuários em atividades que se estendam por todo o turno.

Terceira Categoria - Café da Manhã, Almoço e Café da Tarde (Duas Refeições Principais e Dois Lanches)

Será oferecida aos usuários que permaneçam na unidade durante os dois turnos (manhã e tarde), conforme previsto no Projeto Básico como "duas refeições diárias para usuários em dois turnos". Nesta categoria, o usuário receberá o café da manhã, o almoço e o café da tarde. Esta categoria abrange prioritariamente os usuários em modalidade intensiva, os usuários em hospitalidade diurna e os usuários em acolhimento dia.

Definição dos Itens Alimentares de Cada Refeição

- Café da Manhã (Lanche da Manhã)

O café da manhã será composto por: uma porção de pão (pão francês, pão de forma integral ou bisnaguinha, em rodízio); uma porção de acompanhamento proteico ou gordura saudável (margarina, requeijão cremoso, queijo branco fatiado ou presunto magro, em rodízio); uma porção de fruta in natura da estação (banana, maçã, pera, laranja, mamão ou melancia, conforme disponibilidade); e uma bebida (leite integral ou achocolatado para crianças até onze anos; leite, suco natural ou chá para adolescentes de doze a dezessete anos). A composição respeitará as necessidades calóricas da faixa etária infantojuvenil e priorizará alimentos minimamente processados.

- Almoço (Refeição Principal)

O almoço será fornecido preferencialmente na modalidade marmitex de comida fresca ou congelada, conforme determina o Projeto Básico, adquirido de fornecedor especializado em alimentação coletiva devidamente habilitado pela Vigilância Sanitária. A composição do almoço seguirá o padrão nutricional recomendado pelo Programa Nacional de Alimentação Escolar

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



(PNAE) e pelo Guia Alimentar para a População Brasileira, contendo obrigatoriamente: uma porção de arroz branco ou integral; uma porção de feijão (carioca, preto ou lentilha, em rodízio); uma porção de proteína animal (frango, carne bovina magra, peixe ou ovos, em rodízio semanal); uma porção de legume ou verdura cozida (cenoura, chuchu, abobrinha, brócolis, beterraba, em rodízio); uma porção de salada crua (alface, tomate, pepino, repolho, em rodízio); e uma sobremesa (fruta in natura da estação ou, excepcionalmente, doce caseiro uma vez por semana). A refeição será acompanhada de suco natural ou água.

- Café da Tarde (Lanche da Tarde)

O café da tarde será composto por: uma porção de carboidrato (biscoito integral, bolo caseiro simples, pão com recheio ou torrada, em rodízio); uma porção de fruta in natura da estação ou suco natural; e uma bebida (leite, achocolatado, suco ou chá, conforme faixa etária e preferência). A composição será variada ao longo da semana, evitando a repetição diária dos mesmos itens.

Previsão do Quantitativo de Refeições

O dimensionamento do quantitativo mensal de refeições considerará a estimativa de usuários ativos por unidade, a frequência média de comparecimento e a distribuição por modalidade de atendimento. A projeção inicial, sujeita a ajustes conforme a demanda real, será:

Categoria	Estimativa diária por unidade	Estimativa mensal por unidade (22 dias úteis)
Lanches (café da manhã ou café da tarde)	30 a 40 lanches	660 a 880 lanches
Almoços (marmitex)	15 a 25 refeições	330 a 550 almoços
Refeições completas (café + almoço + lanche) para usuários em dois turnos	5 a 10 usuários	110 a 220 conjuntos completos

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

A gerência técnica administrativa realizará levantamento semanal do quantitativo efetivo de refeições servidas, ajustando os pedidos ao fornecedor conforme a demanda real, evitando tanto o desperdício quanto a insuficiência. O controle será realizado por meio de planilha de registro diário de refeições dispensadas, discriminando o tipo de refeição e o número de usuários atendidos.

Formas de Aquisição dos Produtos Alimentícios

A aquisição dos produtos alimentícios obedecerá ao Regimento Interno de Compras e Contratações da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, que estabelece os princípios da moralidade, probidade, economicidade, impessoalidade, isonomia e busca permanente de qualidade.

Almoço (Marmitex): Será adquirido por meio de contratação de fornecedor especializado em alimentação coletiva, selecionado mediante processo de cotação de preços com no mínimo três fornecedores (conforme artigo 9º do Regimento), considerando: adequação da proposta ao cardápio nutricional exigido; qualidade dos insumos e da preparação; preço por refeição; prazo e pontualidade na entrega; condições de transporte (veículo isotérmico, temperatura adequada); e regularidade sanitária (alvará da Vigilância Sanitária, responsável técnico nutricionista). O contrato será formalizado com cláusulas de qualidade, pontualidade e penalidades por descumprimento, e reavaliado semestralmente.

Itens para lanches (pães, frutas, laticínios, biscoitos, sucos): Serão adquiridos em regime de compra de rotina, com pedidos semanais ou quinzenais conforme a perecibilidade dos itens, mediante solicitação de compras emitida pela gerência técnica administrativa contendo: descrição do item, especificações (tipo, marca de referência quando aplicável), quantidade e prazo de entrega. A cotação será realizada com no mínimo três fornecedores para compras acima de R\$ 1.500,00, por meio eletrônico ou presencial, com aprovação do Presidente ou

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Procurador da entidade. O relatório de aprovação conterá: nome do item, apresentação, data e quantidade da última compra, menor preço cotado e quantidade autorizada.

Itens de uso eventual (materiais para oficinas de culinária terapêutica): Serão adquiridos conforme demanda programada no PTS dos usuários, seguindo o mesmo procedimento de cotação e aprovação.

A seleção de fornecedores priorizará: empresas com registro na Vigilância Sanitária e alvará de funcionamento vigente; fornecedores locais (município de Sorocaba e região), reduzindo custos de transporte e garantindo frescor dos produtos perecíveis; e fornecedores com histórico de pontualidade e qualidade comprovada.

Aspectos Sanitários

A oferta de alimentação observará rigorosamente as seguintes normativas sanitárias: RDC ANVISA 216/2004 (Boas Práticas para Serviços de Alimentação); RDC ANVISA 275/2002 (Procedimentos Operacionais Padronizados); Portaria CVS 5/2013 da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (regulamento técnico sobre boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos); e Código Sanitário do Município de Sorocaba.

As medidas sanitárias implementadas incluirão:

Recebimento de alimentos: inspeção visual e verificação de temperatura no ato do recebimento dos marmitex (mínimo 60 graus Celsius para alimentos quentes) e dos produtos refrigerados (máximo 5 graus Celsius); verificação de integridade das embalagens; conferência dos prazos de validade; e recusa de produtos em desconformidade, com registro em formulário próprio e comunicação imediata ao fornecedor.

Armazenamento: os alimentos serão armazenados em local exclusivo (copa/cozinha da unidade), limpo, ventilado e protegido de pragas. Os produtos refrigerados e congelados serão

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



mantidos em refrigerador exclusivo para alimentos, com monitoramento diário de temperatura registrado em planilha. Os produtos secos (biscoitos, pães embalados, sucos) serão armazenados em prateleiras elevadas do piso, organizados pelo sistema PVPS (Primeiro que Vence, Primeiro que Sai).

Manipulação e distribuição: os profissionais responsáveis pela distribuição das refeições (cuidadores em saúde ou profissional de serviços gerais designado) utilizarão equipamentos de proteção (touca, luvas descartáveis e avental) durante a manipulação. As superfícies de contato serão higienizadas antes e após cada refeição com produto sanitizante adequado. Os utensílios (pratos, copos, talheres) serão lavados com detergente neutro e sanitizados.

Controle de pragas: a unidade manterá contrato de desinsetização e desratização periódica (conforme exigência do Projeto Básico), com certificado emitido por empresa habilitada e produtos registrados na ANVISA.

Controle de Estoque, Armazenamento e Vencimento

O controle de estoque dos gêneros alimentícios será realizado pela gerência técnica administrativa ou profissional por ela designado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

- Registro de entrada: todo produto alimentício recebido será registrado em planilha de controle de estoque contendo: data de entrada, descrição do item, quantidade recebida, fornecedor, lote (quando aplicável), data de fabricação e data de validade.
- Organização por validade (PVPS): os produtos serão organizados nas prateleiras e no refrigerador de forma que os itens com validade mais próxima fiquem à frente, sendo utilizados primeiro. Etiquetas coloridas poderão ser utilizadas para sinalização visual dos prazos.
- Verificação semanal de validade: semanalmente, o responsável pelo estoque realizará inspeção de todos os itens armazenados, identificando produtos com validade próxima

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



do vencimento (menos de sete dias) para uso prioritário, e descartando imediatamente qualquer produto vencido, com registro em formulário de descarte.

- Estoque mínimo e ponto de pedido: para cada item de consumo regular (pão, leite, frutas, biscoitos, sucos), será definido um estoque mínimo (quantidade suficiente para três dias de operação) e um ponto de pedido (quantidade a partir da qual nova compra deverá ser solicitada), evitando tanto a ruptura de estoque quanto o acúmulo excessivo de perecíveis.
- Inventário mensal: ao final de cada mês, será realizado inventário físico do estoque alimentício, confrontando as quantidades em estoque com os registros de entrada e saída, identificando eventuais divergências e calculando o consumo médio mensal por item para subsidiar o planejamento de compras do mês seguinte.
- Temperatura: o refrigerador será monitorado duas vezes ao dia (manhã e tarde), com registro em planilha de controle de temperatura. Qualquer desvio (temperatura acima de 5 graus para refrigerados ou acima de menos 12 graus para congelados) será imediatamente corrigido, e os alimentos potencialmente comprometidos serão descartados por precaução.
- Descarte: os alimentos descartados por vencimento, avaria ou desvio de temperatura serão registrados em formulário de descarte contendo: data, item descartado, quantidade, motivo do descarte e assinatura do responsável. O descarte seguirá as normas do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) da unidade.

Considerações sobre Restrições Alimentares e Necessidades Especiais

A equipe manterá registro atualizado das restrições alimentares de cada usuário (alergias, intolerâncias, restrições religiosas ou culturais, dietas especiais por condição clínica). Estas informações serão registradas no prontuário e comunicadas ao fornecedor de marmitex e à equipe responsável pela distribuição dos lanches. Quando necessário, refeições alternativas

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



serão providenciadas para garantir que nenhum usuário seja privado de alimentação por conta de restrição específica.

Para os usuários em uso de medicamentos que exijam administração com alimento ou em jejum, a equipe de enfermagem articulará os horários de medicação com os horários das refeições, garantindo a correta observância das orientações farmacológicas.

Registro e Monitoramento

O controle da oferta de alimentação será documentado por meio de: planilha diária de refeições dispensadas (tipo de refeição, quantidade, data); planilha de controle de estoque (entradas, saídas, validades); planilha de controle de temperatura do refrigerador; formulários de recebimento e de descarte; e relatório mensal consolidado com o total de refeições oferecidas por categoria, encaminhado à Coordenação de Saúde Mental como parte da prestação de contas do convênio.

3.3.13 Instalação física, ambientes mínimos e manutenção preventiva/corretiva

3.3.13.1 Instalação física e ambientes mínimos

Os CAPS i II Aquarela e Bem Querer funcionarão em imóveis localizados nas regiões Norte e Leste do município de Sorocaba, respectivamente, sujeitos à aprovação prévia da Coordenação de Saúde Mental e da Secretaria da Saúde. As instalações físicas atenderão integralmente à RDC ANVISA 50/2002 (ou norma superveniente), à ABNT NBR 9050/2020 (acessibilidade), à Lei Federal 10.098/2000, ao Código de Obras do Município de Sorocaba e às exigências específicas do Projeto Básico, dispondo de Licença Sanitária vigente, CNAE compatível com a atividade de saúde mental, Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e sinalização externa obrigatória com identificação da organização conveniada e referência ao projeto pactuado com o Município.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A estrutura física será organizada de forma a garantir ambiência terapêutica adequada ao público infantojuvenil (zero a dezoito anos), com espaços acolhedores, seguros, coloridos e estimulantes, que favoreçam o vínculo, a convivência e a expressão, sem reproduzir a lógica hospitalar ou institucional. A climatização será adequada ao conforto térmico dos usuários e profissionais, com manutenção preventiva conforme PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle) quando aplicável.

Relação dos Ambientes Mínimos Exigidos no Projeto Básico

A tabela a seguir apresenta todos os ambientes obrigatórios previstos no Projeto Básico, com indicação de uso e finalidade, e demonstração de compatibilidade com a operação do serviço no horário de segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas:

Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Recepção acessível	Primeiro contato do usuário e da família com a unidade. Acolhimento inicial, identificação, orientação sobre o funcionamento do serviço, controle de entrada e saída, e espera para atendimentos agendados. Deverá contar com mobiliário adequado à faixa etária (cadeiras para adultos e mobiliário infantil), televisão ou painel informativo, material lúdico de espera e sanitário acessível próximo.	Funcionamento contínuo das 08h às 18h, com presença permanente de recepcionista/técnico administrativo em ambos os turnos. Porta de entrada acessível (rampa, piso tátil, largura mínima conforme NBR 9050/2020).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Sala administrativa e arquivo	Gestão administrativa da unidade, organização documental, guarda de prontuários físicos legados, controle de escalas, elaboração de relatórios gerenciais, comunicação institucional e armazenamento de documentos sigilosos.	Utilizada pela gerência técnica administrativa e pelo técnico administrativo durante todo o período de funcionamento. Acesso restrito a profissionais autorizados. Arquivo com tranca e controle de chaves.
Salas de atendimento individualizado (mínimo 3) com computador, sendo pelo menos uma com maca	Atendimentos individuais de todas as categorias profissionais (psicoterapia, consulta médica, avaliação de enfermagem, atendimento social, fonoterapia, terapia ocupacional individual). A sala com maca destina-se a avaliações clínicas, procedimentos de enfermagem, administração de medicação e manejo de intercorrências. Todas as salas contarão com computador conectado ao prontuário eletrônico.	Ocupação rotativa ao longo de todo o período (08h-18h), conforme escala de atendimentos. A distribuição das salas entre os profissionais será organizada por agenda semanal, garantindo que todas estejam em uso produtivo em ambos os turnos. Isolamento acústico adequado para garantir sigilo.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Salas de atividades coletivas (mínimo 2) com recursos para grupos e oficinas	Realização de grupos terapêuticos, oficinas expressivas (artes plásticas, música, corpo, narrativa), grupos de habilidades sociais, grupos de familiares, assembleias de usuários e atividades de educação física em dias chuvosos. Deverão contar com mobiliário flexível (mesas e cadeiras empilháveis), pia com água corrente, armários para materiais de oficina, quadro branco e equipamento de som.	Utilização intensiva em ambos os turnos, com programação semanal de atividades grupais. Capacidade mínima de 15 pessoas por sala. Versatilidade para diferentes configurações (roda de conversa, oficina com mesas, atividade corporal com espaço livre).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Espaço de convivência	Ambiente de permanência livre dos usuários entre as atividades programadas, favorecendo a socialização espontânea, o descanso, a leitura, jogos de mesa e a construção de vínculos entre pares. Deverá ser acolhedor, com sofás, pufes, estantes com livros e jogos, e decoração participativa (produções dos próprios usuários).	Disponível durante todo o período de funcionamento (08h-18h). Supervisionado por cuidadores em saúde que garantem segurança sem cercear a espontaneidade. Espaço central da ambiência terapêutica e da hospitalidade diurna.
Sala de aplicação de medicamentos e posto de enfermagem	Administração de medicamentos prescritos (via oral e intramuscular), monitoramento de sinais vitais, procedimentos de enfermagem (curativos, verificação de glicemia), guarda do carrinho de emergência, armazenamento seguro de medicamentos de urgência (armário com chave) e registro de enfermagem.	Funcionamento contínuo das 08h às 18h, com presença permanente de profissional de enfermagem (enfermeiro ou técnico de enfermagem) em ambos os turnos. Acesso restrito à equipe de enfermagem e médicos.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Quarto coletivo com duas camas e banheiro exclusivo para hospitalidade diurna	Acolhimento dia (hospitalidade diurna) de usuários em crise ou em intensificação do PTS que necessitem de permanência prolongada com repouso. O banheiro exclusivo garante privacidade e higiene. Camas com grades de proteção para crianças menores, roupa de cama limpa, iluminação regulável e campainha de chamada.	Disponível das 08h às 18h para usuários em hospitalidade diurna. Capacidade para dois usuários simultâneos. Limpeza e troca de roupa de cama entre cada uso. Monitoramento periódico pela enfermagem.
Quarto de plantão	Descanso dos profissionais durante o intervalo de almoço ou em situações de permanência estendida (reuniões de equipe prolongadas, capacitações). Mobiliário: cama, armário individual e ponto de energia.	Utilizado no intervalo de 12h às 14h e em situações excepcionais. Não se destina a pernoite (unidade funciona apenas em horário diurno).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Sala de reunião	Reuniões de equipe multiprofissional (semanais), supervisões clínico-institucionais, reuniões de matriciamento quando realizadas na unidade, reuniões com familiares, reuniões intersetoriais e capacitações internas. Deverá contar com mesa para no mínimo 12 pessoas, quadro branco, projetor e ponto de rede.	Utilização programada conforme agenda semanal. Reunião de equipe fixa (semanal, 2 horas). Demais reuniões conforme demanda. Disponível para capacitações trimestrais.
Refeitório	Espaço para realização das refeições dos usuários (café da manhã, almoço e café da tarde), com mesas e cadeiras adequadas à faixa etária, higienizáveis, e capacidade para atender simultaneamente ao menos 15 usuários. Ambiente que favorece a convivência e a autonomia alimentar.	Utilizado nos horários de refeição: 08h30-09h00 (café da manhã), 12h00-13h00 (almoço) e 15h30-16h00 (café da tarde). Higienização após cada refeição.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Copa	Preparo e distribuição dos lanches, armazenamento dos gêneros alimentícios, aquecimento dos marmitex, lavagem de utensílios e guarda de louças. Deverá contar com pia, fogão ou micro-ondas, refrigerador exclusivo para alimentos, armários e bancada higienizável.	Utilizada pela equipe de apoio nos horários de preparo e distribuição das refeições. Acesso restrito a profissionais designados. Higienização conforme RDC 216/2004.
Banheiros com chuveiro e sanitário adaptados para pessoas com deficiência (usuários)	Higiene pessoal dos usuários, banho (especialmente para usuários em hospitalidade diurna ou que cheguem à unidade em condições que demandem higienização), e necessidades fisiológicas. Adaptação conforme NBR 9050/2020: barras de apoio, vaso sanitário elevado, box com banco articulado, porta com abertura para fora e sinalização em Braille.	Disponíveis durante todo o período de funcionamento. Limpeza mínima três vezes ao dia (manhã, após almoço e final da tarde) e sempre que necessário. Separação por gênero quando a estrutura permitir.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Banheiro com vestiário para funcionários	Higiene pessoal, troca de roupa e guarda de pertences dos profissionais. Armários individuais com cadeado.	Disponível durante todo o período. Uso pelos profissionais conforme necessidade.
Almoxarifado	Armazenamento de materiais de escritório, materiais para oficinas terapêuticas (tintas, papéis, argila, instrumentos musicais), materiais de enfermagem não medicamentosos, e insumos diversos. Organização por categoria, com controle de estoque.	Acesso controlado pela gerência técnica administrativa. Inventário mensal.
Depósito de material de limpeza (DML)	Armazenamento exclusivo de produtos de limpeza, desinfetantes e equipamentos de higienização (vassouras, mops, baldes). Separação obrigatória dos demais materiais. Ventilação adequada.	Acesso pela equipe de limpeza. Produtos identificados e armazenados conforme ficha de segurança.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Rouparia	Armazenamento de roupa de cama, toalhas e aventais limpos para uso na hospitalidade diurna, no quarto de plantão e nos banheiros. Ambiente seco, limpo e organizado.	Reposição conforme demanda. Controle de estoque de roupas limpas e encaminhamento de roupas sujas para lavanderia.
Abrigo de resíduos	Armazenamento temporário dos resíduos gerados pela unidade (resíduos comuns, recicláveis e resíduos de serviços de saúde do Grupo A e E), conforme Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). Ambiente externo, coberto, com piso lavável e acesso para coleta.	Coleta interna diária. Coleta externa conforme cronograma da concessionária e da empresa de resíduos de saúde.
Área externa de convivência	Espaço ao ar livre para atividades terapêuticas externas (educação física, práticas corporais, oficinas ao ar livre), convivência livre, brincadeiras e socialização. Deverá ser segura (murada ou cercada), com área verde quando possível, bancos e sombra.	Utilizada em ambos os turnos para atividades programadas e convivência livre. Especialmente importante para o público infantojuvenil, que necessita de espaço para movimento corporal e brincar.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Uso e Finalidade	Compatibilidade com a Operação (08h-18h)
Área de embarque e desembarque de ambulância	Acesso para veículos de urgência (SAMU, ambulância) em situações de crise que demandem remoção para hospital geral. Espaço coberto, com largura suficiente para maca e acesso direto ao interior da unidade.	Disponível permanentemente. Sinalizada e desobstruída. Acesso rápido à sala de aplicação de medicamentos/posto de enfermagem.
Abrigo de gás	Armazenamento seguro do cilindro de oxigênio de 3,5 litros (previsto no Projeto Básico para o carrinho de emergência) e eventual GLP para copa. Ambiente externo, ventilado, sinalizado e com acesso restrito.	Verificação semanal da carga do cilindro de oxigênio pela enfermagem. Reposição conforme consumo.

Requisitos Transversais de Infraestrutura

Além dos ambientes listados, as instalações físicas deverão atender aos seguintes requisitos transversais previstos no Projeto Básico:

- Pontos de rede e internet: disponibilidade de internet banda larga em todas as salas de atendimento individualizado, na sala administrativa, na sala de reunião e no posto de enfermagem, garantindo acesso ao prontuário eletrônico e aos sistemas de informação do Ministério da Saúde. Internet wi-fi disponível para colaboradores e usuários (conforme Projeto Básico), com rede segregada para uso administrativo/clínico e para uso dos usuários em oficinas digitais.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

- Notebook para oficinas digitais: um computador portátil por unidade, destinado às oficinas digitais e à participação dos usuários em atividades do PTS que envolvam recursos tecnológicos, conforme previsto no Projeto Básico.
- Climatização: todos os ambientes de permanência de usuários e profissionais deverão contar com climatização adequada (ventilação natural cruzada ou ar-condicionado), com manutenção preventiva conforme PMOC quando o sistema de climatização possuir capacidade igual ou superior a 60.000 BTU.
- Acessibilidade: todos os ambientes deverão ser acessíveis a pessoas com deficiência física, visual e auditiva, conforme NBR 9050/2020, incluindo: rampas de acesso, piso tátil direcional e de alerta, portas com largura mínima de 80 centímetros, maçanetas do tipo alavanca, sinalização em Braille e em relevo, sanitários adaptados e rota acessível interligando todos os ambientes.

Manutenção Preventiva e Corretiva

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes manterá programa de manutenção predial preventiva e corretiva que garantirá o pleno funcionamento das instalações durante todo o período de vigência do convênio. O programa incluirá:

- Manutenção preventiva: inspeções periódicas programadas (mensais para instalações elétricas e hidráulicas; trimestrais para cobertura, pintura e alvenaria; semestrais para sistema de climatização conforme PMOC; e anuais para impermeabilização e estrutura). Cada inspeção gerará relatório técnico com identificação de itens que demandem intervenção.
- Manutenção corretiva: correção imediata de defeitos, avarias ou danos identificados pela equipe ou pelos usuários. O prazo máximo para início da correção será de vinte e quatro horas para problemas que comprometam a segurança ou o funcionamento do serviço (vazamentos, falhas elétricas, quebra de equipamentos essenciais) e de setenta e duas horas para problemas que não comprometam a operação imediata (pintura, pequenos reparos estéticos).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



- Desinsetização e desratização: contrato permanente com empresa habilitada, com aplicação periódica conforme cronograma e intervenções emergenciais quando necessário. Certificados arquivados e disponíveis para fiscalização.
- Limpeza de caixa d'água: realizada semestralmente por empresa habilitada, com laudo de potabilidade da água e certificado de limpeza arquivados.
- O registro de todas as manutenções realizadas será mantido em livro de ocorrências prediais, disponível para consulta pela Coordenação de Saúde Mental e pela comissão de fiscalização do convênio.

3.3.13.2 Manutenção Preventiva e Corretiva Predial/Ambiência

A preservação das condições físicas e da ambiência terapêutica dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será assegurada por meio de programa estruturado de manutenção predial, que abrangerá as instalações elétricas, hidráulicas, a cobertura (telhado), a pintura, os revestimentos, as esquadrias, os sistemas de climatização e todos os demais elementos construtivos que compõem a infraestrutura das unidades. O programa terá como diretriz a prevenção de falhas e a conservação permanente das condições exigidas pela Vigilância Sanitária, pela RDC ANVISA 50/2002, pelo Código de Obras do Município de Sorocaba e pelo Projeto Básico, garantindo segurança, conforto e funcionalidade para os usuários e profissionais durante todo o período de vigência do convênio.

A manutenção predial será coordenada pela gerência técnica administrativa de cada unidade, com suporte da área de infraestrutura da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, e executada por equipe própria (para intervenções de pequeno porte) ou por empresas especializadas contratadas (para intervenções de médio e grande porte), conforme o Regimento Interno de Compras e Contratações da entidade. Toda contratação de serviços de terceiros será precedida de, no mínimo, três orçamentos para valores acima de R\$ 1.500,00, com aprovação do Presidente ou Procurador, e os contratos conterão cláusulas de prazo, qualidade e garantia.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Fundamentação Normativa

O programa de manutenção predial fundamenta-se nas seguintes normas e legislações:

Norma	Objeto
RDC ANVISA 50/2002	Regulamento técnico para projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde
RDC ANVISA 63/2011	Boas práticas de funcionamento para serviços de saúde, incluindo manutenção da infraestrutura
ABNT NBR 5674:2012	Manutenção de edificações: requisitos para o sistema de gestão de manutenção
ABNT NBR 14037:2011	Diretrizes para elaboração de manuais de uso, operação e manutenção das edificações
ABNT NBR 15575:2013	Edificações habitacionais: desempenho (vida útil e periodicidade de manutenção)
ABNT NBR 5410:2004	Instalações elétricas de baixa tensão
ABNT NBR 5626:2020	Sistemas prediais de água fria e água quente
NR-10	Segurança em instalações e serviços em eletricidade
Lei Federal 13.589/2018 e Portaria MS 3.523/1998	PMOC: Plano de Manutenção, Operação e Controle de sistemas de climatização
Código de Obras do Município de Sorocaba	Requisitos construtivos e de conservação predial

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Norma	Objeto
Projeto Básico do Chamamento	Manutenção predial preventiva e corretiva, PMOC, desinsetização, limpeza de caixa d'água

Classificação das Intervenções por Prioridade

As intervenções de manutenção predial serão classificadas em quatro níveis de prioridade, conforme o impacto na segurança e no funcionamento do serviço:

Prioridade	Definição	Prazo Máximo para Início	Exemplos
Emergencial	Situação que compromete a segurança imediata dos usuários ou profissionais, ou que impede o funcionamento do serviço	Imediato (até 2 horas)	Curto-circuito, vazamento de gás, infiltração com risco de desabamento, queda de forro, obstrução total de esgoto
Urgente	Situação que prejudica significativamente o funcionamento do serviço ou o conforto dos usuários, sem risco imediato à vida	Até 24 horas	Falta de energia em setor específico, vazamento hidráulico com dano a materiais, falha no sistema de climatização em dia de calor extremo, porta ou janela quebrada com risco de acesso indevido

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Prioridade	Definição	Prazo Máximo para Início	Exemplos
Programada prioritária	Situação identificada na inspeção preventiva que demanda correção antes da próxima inspeção para evitar agravamento	Até 7 dias	Lâmpadas queimadas em áreas assistenciais, torneira com vazamento lento, infiltração localizada sem risco estrutural, fechadura com defeito
Programada rotineira	Intervenção de conservação ou melhoria sem urgência, que pode ser agendada conforme disponibilidade	Até 30 dias	Repintura de paredes com desgaste, substituição de piso com trinca superficial, ajuste de esquadrias, manutenção de jardim

Cronograma de Manutenção Preventiva

O cronograma a seguir estabelece a periodicidade mínima das inspeções e intervenções preventivas para cada sistema predial:

Instalações Elétricas

Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Inspeção visual de quadros de distribuição (disjuntores, fiação, sinais de aquecimento)	Mensal	Eletricista contratado	Ficha de inspeção elétrica

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Teste de funcionamento da iluminação de emergência	Mensal	Gerência técnica administrativa	Ficha de inspeção elétrica
Verificação de tomadas, interruptores e pontos de energia nas áreas assistenciais	Mensal	Eletricista contratado	Ficha de inspeção elétrica
Medição de aterramento e resistência de isolamento	Semestral	Empresa especializada com ART	Laudo técnico
Termografia dos quadros elétricos (identificação de pontos de aquecimento)	Anual	Empresa especializada com ART	Laudo termográfico
Revisão geral das instalações elétricas (substituição de componentes desgastados, reaperto de conexões)	Anual	Empresa especializada com ART	Relatório de manutenção

Instalações Hidráulicas

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Inspeção visual de torneiras, registros, sifões e vasos sanitários (vazamentos, gotejamentos)	Mensal	Encanador contratado	Ficha de inspeção hidráulica
Verificação de ralos, caixas sifonadas e caixas de gordura (desobstrução)	Mensal	Equipe de limpeza / Encanador	Ficha de inspeção hidráulica
Teste de funcionamento de válvulas de descarga e registros de gaveta	Trimestral	Encanador contratado	Ficha de inspeção hidráulica
Limpeza e desinfecção de caixa d'água	Semestral	Empresa especializada	Certificado de limpeza e laudo de potabilidade
Inspeção de tubulações aparentes (corrosão, desgaste, vazamentos ocultos)	Semestral	Encanador contratado	Relatório de inspeção
Desobstrução preventiva da rede de esgoto	Semestral	Empresa especializada	Ordem de serviço

Cobertura (Telhado)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Inspeção visual da cobertura (telhas quebradas, deslocadas, acúmulo de sujeira, crescimento de vegetação)	Trimestral	Empresa de manutenção predial	Ficha de inspeção de cobertura com registro fotográfico
Limpeza de calhas, rufos e condutores pluviais	Trimestral (e após chuvas intensas)	Empresa de manutenção predial	Ficha de inspeção de cobertura
Verificação de impermeabilização de lajes e platibandas	Semestral	Empresa especializada	Relatório técnico
Substituição de telhas danificadas e vedação de pontos de infiltração	Conforme inspeção (corretiva programada)	Empresa de manutenção predial	Ordem de serviço
Revisão geral da cobertura (estrutura de madeiramento ou metálica, fixações, cumeeiras)	Anual	Empresa especializada com ART	Laudo estrutural

Pintura e Revestimentos

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Inspeção visual de paredes internas (descascamento, manchas de umidade, sujeira, danos por impacto)	Trimestral	Gerência técnica administrativa	Ficha de inspeção de ambiência
Repintura localizada de áreas com danos (marcas, riscos, descascamento pontual)	Conforme inspeção (programada prioritária)	Pintor contratado	Ordem de serviço
Repintura geral de áreas internas de alta circulação (corredores, recepção, espaço de convivência)	Anual	Empresa de pintura	Relatório de execução
Repintura geral de áreas internas de menor circulação (salas de atendimento, almoxarifado)	Bienal (ou conforme necessidade)	Empresa de pintura	Relatório de execução
Pintura externa (fachada, muros, portões)	Bienal (ou conforme necessidade)	Empresa de pintura	Relatório de execução
Verificação de revestimentos cerâmicos (pisos e paredes de áreas molhadas: banheiros, copa, DML)	Semestral	Empresa de manutenção predial	Ficha de inspeção

Climatização (PMOC)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Limpeza de filtros dos aparelhos de ar-condicionado	Mensal	Empresa de climatização contratada	Ficha de manutenção PMOC
Verificação de funcionamento, temperatura e ruído dos equipamentos	Mensal	Empresa de climatização contratada	Ficha de manutenção PMOC
Limpeza completa do sistema (serpentina, bandeja de condensado, dreno)	Trimestral	Empresa de climatização contratada	Relatório PMOC
Verificação de carga de gás refrigerante e vedação do sistema	Semestral	Empresa de climatização contratada	Relatório PMOC
Análise microbiológica do ar (quando aplicável, conforme Portaria MS 3.523/1998)	Semestral	Laboratório credenciado	Laudo laboratorial

Outros Sistemas

Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Desinsetização e desratização	Trimestral (e emergencial conforme necessidade)	Empresa habilitada	Certificado com produtos utilizados

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Periodicidade	Responsável	Registro
Verificação de extintores de incêndio (pressão, validade, sinalização)	Mensal	Gerência técnica administrativa	Ficha de inspeção de segurança
Recarga de extintores	Anual (ou conforme uso/validade)	Empresa habilitada	Certificado de recarga
Teste de funcionamento de iluminação de emergência e sinalização de saída	Mensal	Gerência técnica administrativa	Ficha de inspeção de segurança
Verificação de acessibilidade (rampas, pisos táteis, barras de apoio, sinalização)	Semestral	Gerência técnica administrativa	Ficha de inspeção de acessibilidade
Verificação do cilindro de oxigênio (carga, validade, fixação)	Semanal	Enfermeiro responsável técnico	Ficha de controle de gases

Modelo de Registro: Ficha de Inspeção Predial

Todas as inspeções preventivas serão documentadas em Ficha de Inspeção Predial padronizada, que conterá os seguintes campos:

Campo	Descrição
Unidade	CAPS i II Aquarela ou CAPS i II Bem Querer

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Data da inspeção	DD/MM/AAAA
Sistema inspecionado	Elétrico / Hidráulico / Cobertura / Pintura e Revestimentos / Climatização / Segurança contra Incêndio / Acessibilidade
Responsável pela inspeção	Nome, empresa e registro profissional (quando aplicável)
Itens verificados	Lista de verificação (checklist) específica para cada sistema, com campos "Conforme", "Não Conforme" e "Observações"
Não conformidades identificadas	Descrição detalhada de cada problema encontrado, com localização exata (ambiente, parede, ponto)
Classificação de prioridade	Emergencial / Urgente / Programada prioritária / Programada rotineira
Registro fotográfico	Fotografias das não conformidades identificadas (anexadas à ficha)
Providências recomendadas	Descrição da intervenção necessária para correção
Prazo para correção	Conforme classificação de prioridade
Assinatura do inspetor	Identificação e assinatura
Assinatura da gerência	Ciência e aprovação das providências

Modelo de Registro: Ordem de Serviço de Manutenção Corretiva

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



As intervenções corretivas serão documentadas em Ordem de Serviço contendo:

Campo	Descrição
Número da OS	Sequencial anual
Unidade	CAPS i II Aquarela ou CAPS i II Bem Querer
Data e hora da solicitação	DD/MM/AAAA - HH:MM
Solicitante	Nome e função do profissional que identificou o problema
Descrição do problema	Relato detalhado da falha ou dano, com localização
Classificação de prioridade	Emergencial / Urgente / Programada prioritária / Programada rotineira
Data e hora do início do atendimento	DD/MM/AAAA - HH:MM
Executante	Nome, empresa e registro profissional
Diagnóstico técnico	Causa identificada da falha
Serviço executado	Descrição detalhada da intervenção realizada
Materiais utilizados	Lista de materiais e peças empregados, com quantidade
Data e hora da conclusão	DD/MM/AAAA - HH:MM
Tempo total de indisponibilidade	Horas entre a detecção do problema e a conclusão do reparo

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Campo	Descrição
Teste de liberação	Confirmação de que o sistema foi testado e está operacional
Custo da intervenção	Valor de mão de obra e materiais
Assinatura do executante	Identificação e assinatura
Aceite da gerência	Confirmação de que o serviço foi concluído satisfatoriamente

Relatório Mensal de Manutenção Predial

Ao final de cada mês, a gerência técnica administrativa consolidará todas as fichas de inspeção e ordens de serviço em Relatório Mensal de Manutenção Predial, contendo: resumo das inspeções preventivas realizadas no mês (por sistema); não conformidades identificadas e respectivas providências adotadas; ordens de serviço corretivas abertas e concluídas no mês; ordens de serviço pendentes (com justificativa e prazo reprogramado); indicadores de desempenho (percentual de cumprimento do cronograma preventivo, tempo médio de atendimento corretivo por prioridade, custo total de manutenção no mês); e planejamento das atividades do mês seguinte.

O relatório será arquivado na unidade e disponibilizado à Coordenação de Saúde Mental e à comissão de fiscalização do convênio quando solicitado.

Indicadores de Desempenho da Manutenção Predial

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Meta	Forma de Aferição
Cumprimento do cronograma de inspeções preventivas	100% das inspeções realizadas no prazo	Fichas de inspeção versus cronograma
Tempo de atendimento de manutenções emergenciais	100% iniciadas em até 2 horas	Ordens de serviço
Tempo de atendimento de manutenções urgentes	100% iniciadas em até 24 horas	Ordens de serviço
Tempo de atendimento de manutenções programadas prioritárias	90% concluídas em até 7 dias	Ordens de serviço
Proporção preventiva/corretiva	Mínimo 70% preventiva / máximo 30% corretiva	Relatório mensal
Disponibilidade das instalações	100% dos ambientes operacionais durante o horário de funcionamento	Registro de interdições
Certificados de desinsetização e limpeza de caixa d'água em dia	100% dentro da validade	Arquivo de certificados

Ambiência Terapêutica

Além da manutenção estrutural, o programa contemplará a preservação e o aprimoramento contínuo da ambiência terapêutica das unidades, compreendida como o conjunto de elementos físicos, sensoriais e relacionais que compõem o ambiente de cuidado. As ações de ambiência incluirão: manutenção de cores alegres e acolhedoras nas paredes (paleta cromática adequada ao público infantojuvenil, sem tons institucionais ou hospitalares); exposição rotativa de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



produções artísticas dos próprios usuários nos corredores e espaços de convivência; manutenção de área verde e jardim (quando disponível); iluminação natural maximizada e iluminação artificial com temperatura de cor adequada (luz quente nas áreas de convivência, luz neutra nas áreas assistenciais); controle de ruído (vedação acústica entre salas de atendimento e áreas coletivas); e sinalização visual clara, colorida e adequada à faixa etária, com pictogramas e linguagem acessível.

A avaliação da ambiência será incorporada à pesquisa de satisfação dos usuários, e as sugestões de melhoria serão discutidas nas assembleias semanais, garantindo a participação dos próprios usuários na construção do ambiente que os acolhe.

3.3.13.3 Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos

O gerenciamento dos equipamentos dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer será conduzido de forma sistemática, abrangendo todo o ciclo de vida de cada ativo: recebimento, cadastro, operação, manutenção preventiva, manutenção corretiva, controle de obsolescência e, quando necessário, substituição ou desativação. A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes assumirá a responsabilidade integral pela manutenção preventiva e corretiva de todos os equipamentos utilizados nas unidades, conforme exigência expressa do Projeto Básico, garantindo disponibilidade permanente dos recursos necessários ao funcionamento do serviço durante todo o horário de operação (segunda a sexta-feira, das oito às dezoito horas).

O programa de manutenção de equipamentos fundamenta-se na ABNT NBR 15943:2011 (diretrizes para programa de gerenciamento de equipamentos de infraestrutura e de saúde), na RDC ANVISA 509/2021 (gerenciamento de tecnologias em saúde), na RDC ANVISA 63/2011 (boas práticas de funcionamento para serviços de saúde) e no Regimento Interno de Compras e Contratações da entidade.

Cadastro e Inventário

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Todo equipamento será cadastrado em planilha de controle patrimonial antes de sua liberação para uso, recebendo etiqueta de identificação com número sequencial. O cadastro conterà: denominação do equipamento; marca e modelo; número de série; número de patrimônio; data de aquisição ou recebimento; valor; localização (ambiente e unidade); vida útil estimada; garantia vigente; periodicidade de manutenção preventiva; e histórico completo de intervenções. O inventário será atualizado permanentemente e disponibilizado à Coordenação de Saúde Mental e à comissão de fiscalização quando solicitado.

Relação de Equipamentos por Categoria

A seguir, apresentamos a relação dos equipamentos das unidades do Lote 1, organizados em quatro categorias, com indicação de quantidade por unidade, localização e periodicidade de revisão preventiva:

Categoria 1: Climatização (Ar-Condicionado)

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Ar-condicionado split (salas de atendimento individual)	3	Salas de atendimento 1, 2 e 3	Mensal (filtros) / Trimestral (limpeza completa) / Semestral (gás e vedação)
Ar-condicionado split (sala de reunião)	1	Sala de reunião	Mensal / Trimestral / Semestral
Ar-condicionado split (sala administrativa)	1	Sala administrativa	Mensal / Trimestral / Semestral
Ar-condicionado split (salas de atividades coletivas)	2	Salas de atividades coletivas 1 e 2	Mensal / Trimestral / Semestral

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Ar-condicionado split (posto de enfermagem)	1	Posto de enfermagem / sala de medicação	Mensal / Trimestral / Semestral
Ar-condicionado split (quarto de hospitalidade)	1	Quarto de hospitalidade diurna	Mensal / Trimestral / Semestral
Ventiladores de teto ou parede (áreas de convivência)	4	Espaço de convivência, refeitório, recepção	Trimestral (lubrificação e verificação)

Categoria 2: Informática e Tecnologia

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Computador desktop (com monitor, teclado e mouse)	5	Salas de atendimento (3), sala administrativa (1), recepção (1)	Trimestral (limpeza interna, atualização de software, verificação de hardware)
Notebook para oficinas digitais	1	Sala de atividades coletivas (móvel)	Trimestral (limpeza, atualização, verificação de bateria)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Impressora multifuncional	2	Sala administrativa (1), posto de enfermagem (1)	Mensal (limpeza de cabeçote, verificação de toner/cartucho) / Semestral (revisão mecânica)
Roteador wi-fi	2	Sala administrativa (rede clínica), espaço de convivência (rede usuários)	Semestral (atualização de firmware, verificação de desempenho)
Nobreak/estabilizador	5	Um por computador desktop	Semestral (teste de autonomia de bateria, verificação de carga) / Anual (substituição de bateria conforme vida útil)
Projektor multimídia	1	Sala de reunião	Semestral (limpeza de filtro, verificação de lâmpada)
Televisão	1	Recepção ou espaço de convivência	Anual (verificação geral)
Telefone fixo	3	Recepção (1), sala administrativa (1), posto de enfermagem (1)	Anual (verificação de funcionamento)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Caixa de som amplificada	1	Sala de atividades coletivas (móvel)	Semestral (verificação de cabos, conectores e funcionamento)

Categoria 3: Mobiliário Clínico e Assistencial

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Maca clínica com colchonete	1	Sala de atendimento com maca	Semestral (verificação de estrutura, rodízios, estofamento, higienização profunda)
Camas de hospitalidade diurna	2	Quarto de hospitalidade	Semestral (verificação de estrutura, grades, colchão, rodízios)
Carrinho de emergência completo	1	Posto de enfermagem	Mensal (verificação de lacre, validade de medicamentos, funcionamento de equipamentos)
Cadeira de rodas	1	Recepção ou corredor	Trimestral (verificação de pneus, freios, estofamento, estrutura)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Balança antropométrica (adulto/pediátrica)	1	Posto de enfermagem	Anual (calibração)
Esfigmomanômetro (adulto e pediátrico)	2	Posto de enfermagem	Anual (calibração rastreável)
Estetoscópio	2	Posto de enfermagem	Anual (verificação de membrana e tubos)
Oxímetro de pulso	1	Posto de enfermagem / carrinho de emergência	Anual (calibração e verificação de sensor)
Glicosímetro	1	Posto de enfermagem	Semestral (verificação com solução controle)
Termômetro clínico digital	3	Posto de enfermagem	Anual (verificação de precisão)
Cilindro de oxigênio 3,5 litros	1	Abrigo de gás / carrinho de emergência	Semanal (verificação de carga) / Anual (teste hidrostático conforme NR-13)
Refrigerador para medicamentos	1	Posto de enfermagem	Trimestral (limpeza, verificação de vedação e termostato) / Anual (revisão do compressor)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Armário com chave para medicamentos	1	Posto de enfermagem	Semestral (verificação de fechadura, dobradiças, integridade)

Categoria 4: Equipamentos Terapêuticos e de Apoio às Atividades

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Violão	1	Sala de atividades coletivas	Semestral (verificação de cordas, tarraxas, estrutura)
Instrumentos de percussão (pandeiro, tambor, chocalhos)	Conjunto	Sala de atividades coletivas	Semestral (verificação de peles, cabos, integridade)
Microfones	2	Sala de atividades coletivas	Semestral (verificação de cabos, cápsulas, conectores)
Colchonetes para atividades corporais	10	Sala de atividades coletivas / área externa	Trimestral (higienização profunda, verificação de integridade do revestimento)
Bolas terapêuticas (diversos tamanhos)	5	Sala de atividades coletivas	Trimestral (verificação de pressão e integridade)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Equipamento	Qtd. por unidade	Localização	Periodicidade preventiva
Jogos terapêuticos e materiais lúdicos	Conjunto	Salas de atendimento e atividades coletivas	Mensal (verificação de integridade, higienização, reposição de peças faltantes)
Teste WISC-IV	1	Sala de atendimento (armário com chave)	Anual (verificação de integridade dos materiais, validade dos protocolos)
Materiais para oficinas (tintas, pincéis, argila, papéis)	Conjunto	Almoxarifado / sala de atividades	Mensal (verificação de estoque e validade)
Mesa de atividades infantil (conjunto)	4	Salas de atividades coletivas	Semestral (verificação de estrutura, parafusos, superfície)
Cadeiras infantis e juvenis	30	Salas de atividades, refeitório, espaço de convivência	Semestral (verificação de estrutura, encaixes, estofamento quando aplicável)
Armários para materiais de oficina	4	Salas de atividades coletivas e almoxarifado	Anual (verificação de dobradiças, fechaduras, prateleiras)

Cronograma Consolidado de Revisão Preventiva

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Periodicidade	Ações
Semanal	Verificação de carga do cilindro de oxigênio; verificação do carrinho de emergência (lacre, medicamentos, desfibrilador quando aplicável)
Mensal	Limpeza de filtros de ar-condicionado; limpeza de impressoras; verificação de jogos e materiais lúdicos; verificação de estoque de materiais para oficinas; verificação do carrinho de emergência (completa)
Trimestral	Limpeza completa de ar-condicionado (serpentina, bandeja, dreno); limpeza interna de computadores e atualização de software; verificação de cadeira de rodas; higienização profunda de colchonetes e bolas; verificação de refrigerador de medicamentos
Semestral	Verificação de gás refrigerante dos aparelhos de ar-condicionado; teste de autonomia de nobreaks; verificação de projetor; verificação de instrumentos musicais e microfones; verificação de maca, camas e mobiliário clínico; verificação de glicosímetro; limpeza de filtro do projetor; revisão mecânica de impressoras
Anual	Calibração de balança, esfigmomanômetros, oxímetro e termômetros; revisão geral de computadores (hardware); substituição de baterias de nobreaks (conforme vida útil); teste hidrostático do cilindro de oxigênio; verificação de teste WISC-IV; verificação geral de mobiliário (armários, mesas, cadeiras)

Fluxo de Manutenção Corretiva de Equipamentos

O atendimento corretivo seguirá um fluxo estruturado em oito etapas, garantindo rastreabilidade, agilidade e qualidade na resolução das falhas:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

- Etapa 1 - Detecção e Comunicação: O profissional que identificar defeito ou mau funcionamento em qualquer equipamento interromperá imediatamente o uso, sinalizará o equipamento com etiqueta "Em manutenção - Não utilizar" e comunicará à gerência técnica administrativa por meio de formulário de solicitação de manutenção (físico ou eletrônico), descrevendo o problema observado.
- Etapa 2 - Registro e Classificação: A gerência técnica administrativa registrará a ocorrência na planilha de controle de manutenção, atribuindo número de ordem de serviço e classificando a prioridade conforme o impacto no funcionamento do serviço: Prioridade 1 (equipamento crítico para a assistência, reparo ou substituição em até 24 horas: carrinho de emergência, computadores com prontuário eletrônico, refrigerador de medicamentos, cilindro de oxigênio); Prioridade 2 (equipamento que prejudica o atendimento, reparo em até 48 horas: ar-condicionado em dia de calor extremo, impressora única do setor, maca clínica); Prioridade 3 (equipamento de apoio, reparo em até 7 dias: projetor, caixa de som, instrumentos musicais, mobiliário com dano parcial); Prioridade 4 (equipamento auxiliar sem impacto imediato, reparo programado em até 15 dias: televisão, ventilador de área comum, jogos danificados).
- Etapa 3- Acionamento da Solução: Para equipamentos sob garantia, o fornecedor será acionado imediatamente com abertura de chamado técnico. Para equipamentos fora de garantia, a gerência avaliará se o reparo pode ser realizado internamente (pequenos ajustes, substituição de peças simples) ou se demanda empresa especializada. Quando necessário, será providenciado equipamento reserva ou remanejamento entre ambientes para garantir a continuidade da assistência.
- Etapa 4- Diagnóstico Técnico: O técnico responsável (próprio ou contratado) realizará diagnóstico da falha, identificando a causa (desgaste natural, mau uso, defeito de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

fabricação, oscilação elétrica, queda) e elaborando orçamento quando houver necessidade de peças ou serviços externos.

- Etapa 5- Aprovação e Aquisição: Quando o reparo demandar aquisição de peças ou contratação de serviço externo, a gerência técnica administrativa emitirá solicitação de compra conforme Regimento Interno (cotação com mínimo de três fornecedores para valores acima de R\$ 1.500,00, aprovação do Presidente ou Procurador). Para equipamentos de Prioridade 1, será utilizado o regime de compra urgente, com justificativa formal.
- Etapa 6- Execução do Reparo: Realização da intervenção corretiva com peças originais ou compatíveis de qualidade equivalente. Quando o reparo for realizado externamente, o equipamento sairá da unidade mediante termo de saída com identificação, e será conferido no retorno.
- Etapa 7- Teste de Liberação: Após o reparo, o equipamento será submetido a teste funcional completo antes de retornar ao uso. Para equipamentos de medição (esfigmomanômetro, balança, oxímetro, glicosímetro), será realizada verificação de precisão ou nova calibração quando a intervenção afetar a função de medição.
- Etapa 8- Registro e Fechamento: A ordem de serviço será fechada com registro completo contendo: descrição do problema, diagnóstico, serviço executado, peças substituídas, tempo de indisponibilidade, custo total e assinatura do responsável pelo aceite. O registro será incorporado ao histórico de intervenções do equipamento no cadastro patrimonial.

Histórico de Intervenções

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Cada equipamento cadastrado terá um histórico individual de intervenções (prontuário do equipamento) mantido na planilha de controle patrimonial, contendo cronologicamente todas as manutenções preventivas e corretivas realizadas desde o recebimento. O histórico permitirá:

- Identificar equipamentos com falhas recorrentes que demandem substituição por obsolescência ou irrecuperabilidade técnica.
- Calcular o custo total de manutenção por equipamento ao longo da vida útil, subsidiando decisões de reparo versus substituição (quando o custo acumulado de reparos ultrapassar 50% do valor de um equipamento novo equivalente, será recomendada a substituição).
- Verificar o cumprimento das periodicidades de manutenção preventiva e calibração.
- Comprovar à fiscalização do convênio que todos os equipamentos estão em condições adequadas de uso e com manutenção em dia.
- Subsidiar a elaboração do relatório mensal de manutenção e a prestação de contas.

O modelo de registro do histórico conterá os seguintes campos por intervenção: data; tipo (preventiva ou corretiva); descrição do serviço; executante (nome e empresa); peças substituídas; custo; próxima manutenção programada; e observações.

Indicadores de Desempenho

Indicador	Meta	Forma de Aferição
Cumprimento do cronograma de manutenção preventiva	100% das preventivas realizadas no prazo	Planilha de controle versus cronograma
Disponibilidade dos equipamentos críticos (Prioridade 1)	100% operacionais durante o horário de funcionamento	Registro de indisponibilidades

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Indicador	Meta	Forma de Aferição
Tempo de atendimento corretivo - Prioridade 1	100% resolvidos ou substituídos em até 24 horas	Ordens de serviço
Tempo de atendimento corretivo - Prioridade 2	90% resolvidos em até 48 horas	Ordens de serviço
Calibrações em dia (equipamentos de medição)	100% dentro da validade	Certificados de calibração
Proporção preventiva/corretiva	Mínimo 70% preventiva / máximo 30% corretiva	Relatório mensal
Equipamentos com histórico atualizado	100% do parque cadastrado	Auditoria semestral do inventário

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.4 Fluxos

A organização dos fluxos operacionais nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer visa garantir a eficiência, a segurança e a humanização de todos os processos que envolvem a circulação de pessoas, materiais e informações nas unidades. Os fluxos a seguir complementam aqueles já descritos nas seções anteriores (acolhimento, referência e contrarreferência, matriciamento, atendimento domiciliar e hospitalidade diurna), abrangendo as demais dimensões operacionais necessárias ao pleno funcionamento do serviço.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

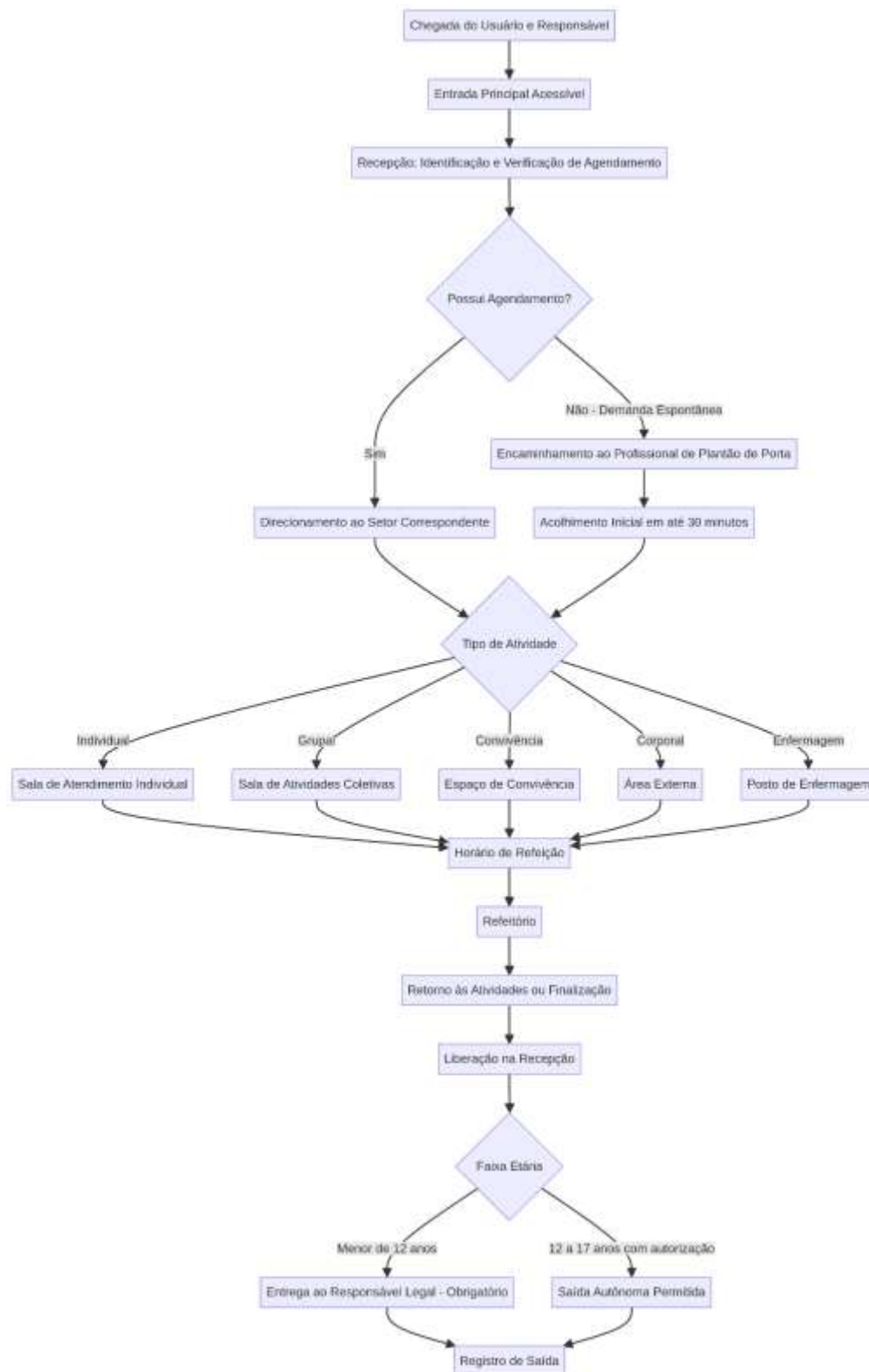
CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Fluxo de Circulação do Usuário na Unidade



Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

O percurso do usuário dentro da unidade será organizado de forma a garantir acolhimento, privacidade e segurança em cada etapa:

Chegada e recepção: O usuário e seu responsável legal acessarão a unidade pela entrada principal (acessível conforme NBR 9050/2020), sendo recebidos na recepção pelo técnico administrativo que realizará a identificação, a verificação de agendamento e o direcionamento ao setor correspondente. Usuários sem agendamento prévio (demanda espontânea) serão imediatamente encaminhados ao profissional de plantão de porta para acolhimento inicial.

Espera: Quando necessário aguardar atendimento, o usuário e seu acompanhante permanecerão na área de recepção e espera, que disporá de mobiliário adequado à faixa etária, material lúdico e informativo, e sanitário acessível próximo. O tempo máximo de espera para acolhimento de demanda espontânea será de trinta minutos.

Atendimento: Conforme a natureza da atividade programada, o usuário será conduzido à sala de atendimento individual, à sala de atividades coletivas, ao espaço de convivência, à área externa ou ao posto de enfermagem. A circulação entre ambientes será livre para os usuários em atividades programadas, respeitando-se apenas as áreas de acesso restrito (sala administrativa, almoxarifado, DML, copa e posto de enfermagem quando em procedimento).

Alimentação: Nos horários de refeição, os usuários serão conduzidos ao refeitório. A circulação entre o refeitório e os demais ambientes será organizada para evitar cruzamento com fluxos de materiais ou resíduos.

Saída: Ao término das atividades, o usuário será liberado na recepção, com registro de saída e entrega ao responsável legal (obrigatório para menores de doze anos). Para adolescentes de doze a dezessete anos com autorização formal dos responsáveis, a saída poderá ser autônoma.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

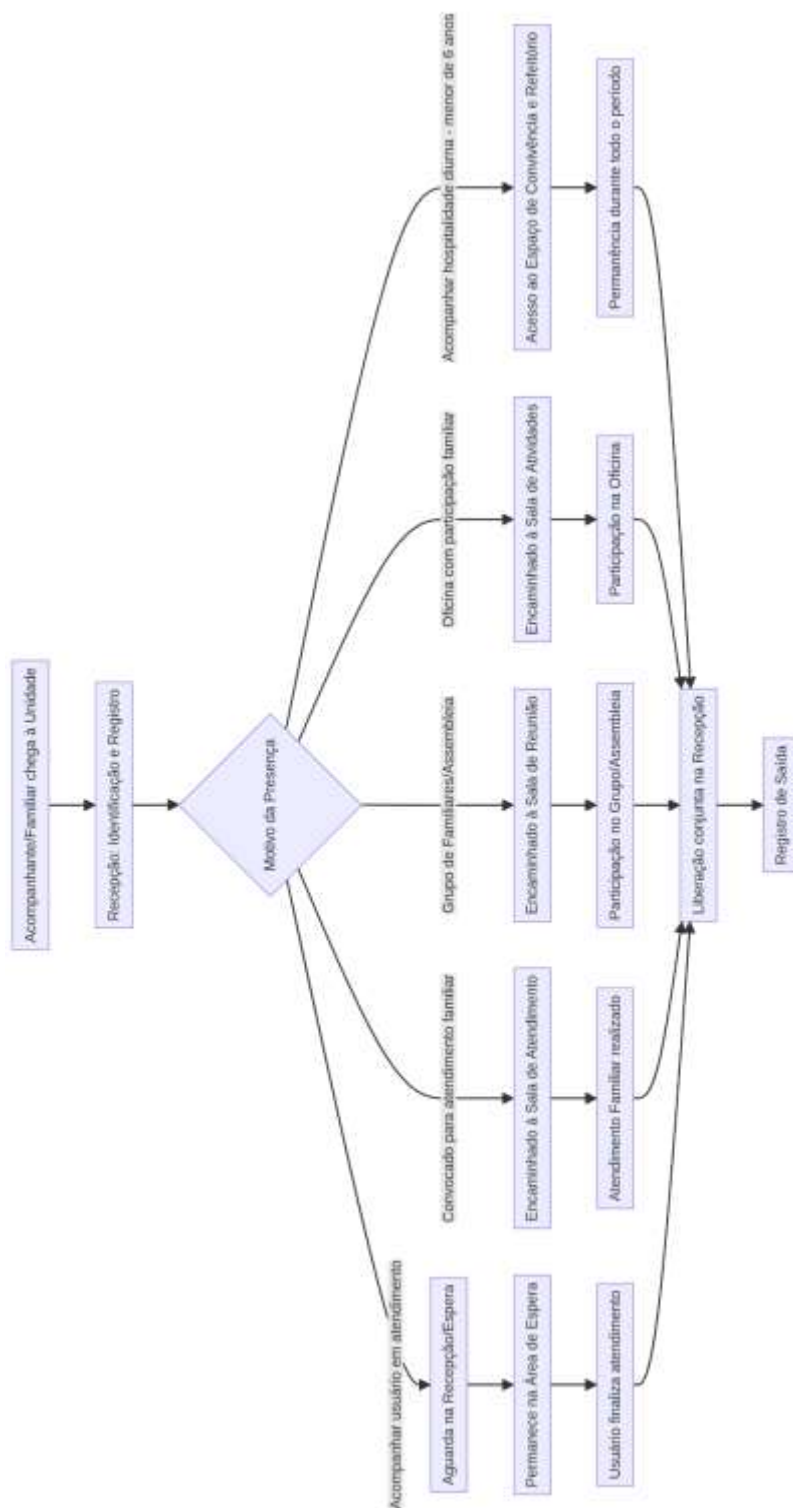
CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Fluxo de Acompanhantes e Familiares



Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Os acompanhantes e familiares terão acesso às seguintes áreas: recepção e espera; refeitório (nos horários de refeição, quando acompanhando usuário em hospitalidade diurna); sala de atendimento (quando convocados para atendimento familiar, orientação ou reunião com a equipe); e sala de reunião (nos dias de grupo de familiares ou assembleia).

O acesso de acompanhantes às salas de atividades coletivas será permitido apenas quando a atividade programada incluir participação familiar (oficina de família, grupo de pais). Nas demais situações, o acompanhante aguardará na recepção. Para crianças menores de seis anos em hospitalidade diurna, o acompanhante terá acesso ao espaço de convivência e ao refeitório durante todo o período de permanência.

Fluxo de Atendimento de Urgência e Crise

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

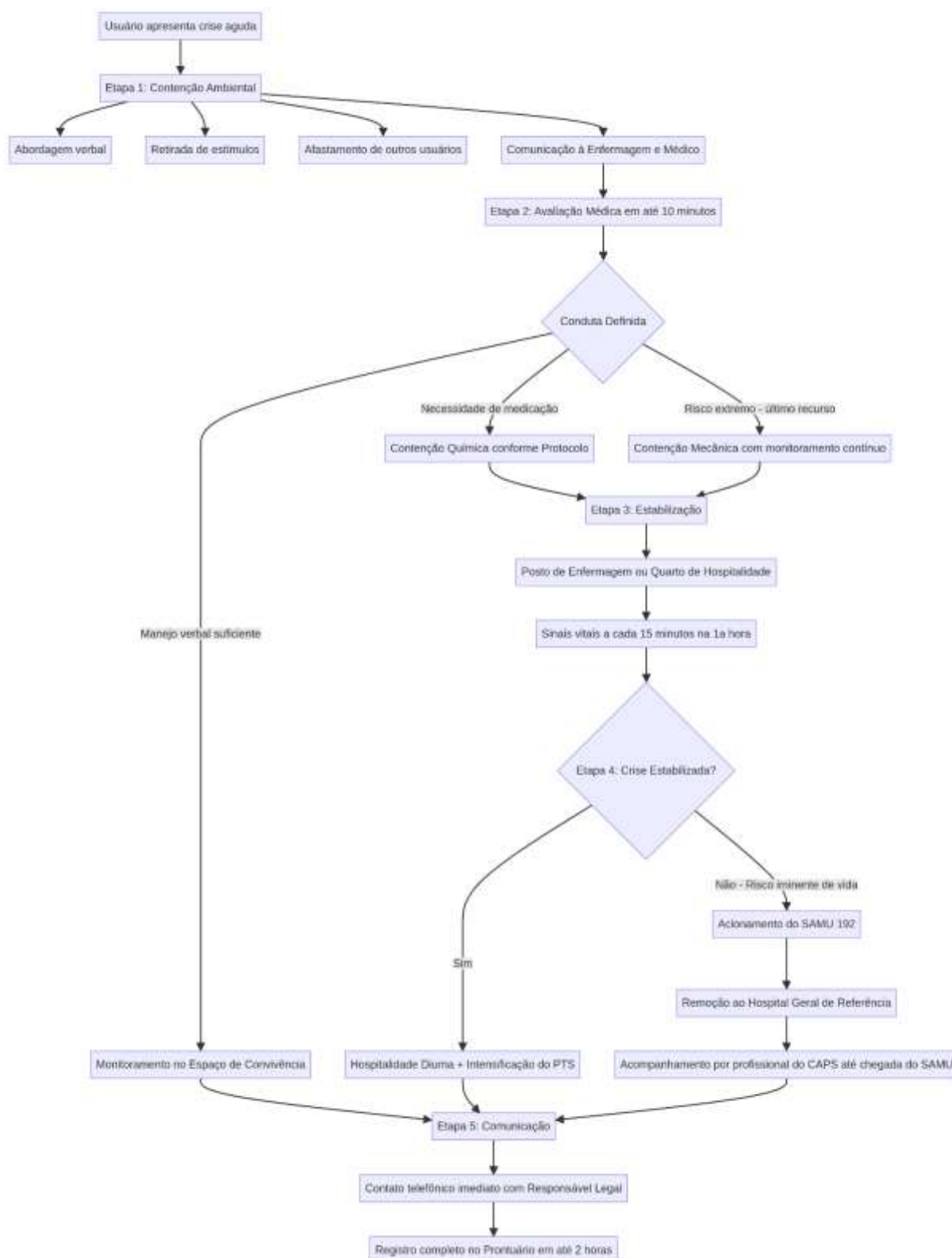
(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Quando um usuário apresentar situação de crise aguda dentro da unidade (agitação psicomotora, autolesão, heteroagressão, surto psicótico, tentativa de suicídio), o fluxo será:

Etapa 1 - Contenção ambiental: O profissional mais próximo realizará abordagem verbal e contenção ambiental (retirada de estímulos, isolamento em ambiente seguro, afastamento de outros usuários), comunicando imediatamente a equipe de enfermagem e o médico.

Etapa 2- Avaliação médica imediata: O médico psiquiatra (ou, em sua ausência, o enfermeiro responsável técnico) avaliará o usuário em até dez minutos, definindo a conduta: manejo verbal, contenção química (medicação de urgência conforme protocolo), ou necessidade de contenção mecânica (último recurso, por tempo mínimo, com monitoramento contínuo e registro obrigatório).

Etapa 3- Estabilização: Após a intervenção inicial, o usuário será monitorado no posto de enfermagem ou no quarto de hospitalidade diurna, com verificação de sinais vitais a cada quinze minutos na primeira hora.

Etapa 4 - Decisão de encaminhamento: Se a crise for estabilizada no CAPS, o usuário permanecerá em hospitalidade diurna com intensificação do PTS. Se a crise não for controlável com os recursos disponíveis (risco iminente de vida, necessidade de contenção prolongada, intoxicação grave), será acionado o SAMU (192) para remoção ao hospital geral de referência, com acompanhamento de profissional do CAPS até a chegada do serviço de urgência.

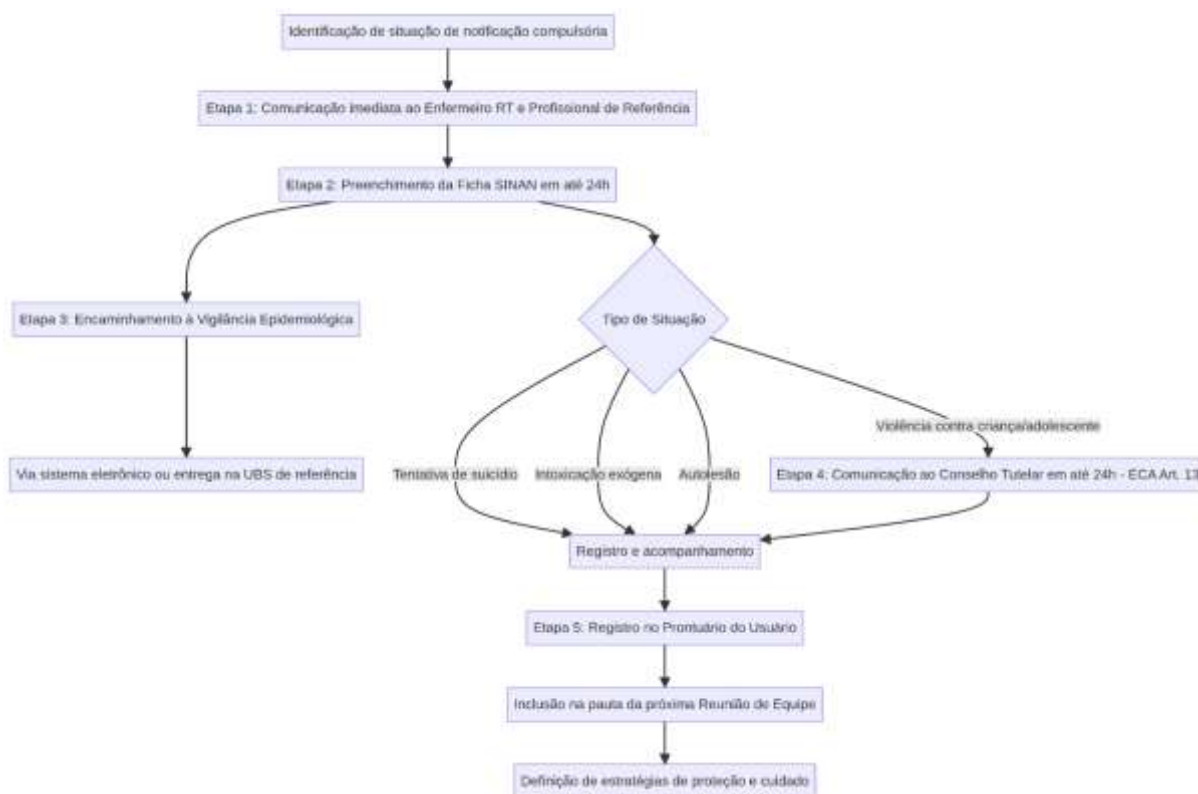
Etapa 5- Comunicação: O responsável legal será comunicado imediatamente por telefone. O registro completo da ocorrência será realizado no prontuário em até duas horas.

Fluxo de Notificação Compulsória

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Quando identificada situação de notificação compulsória (violência contra criança ou adolescente, tentativa de suicídio, autolesão, intoxicação exógena ou outras situações previstas na Portaria GM/MS 1.061/2020), o fluxo será:

Etapa 1- Identificação: Qualquer profissional da equipe que identificar a situação comunicará imediatamente o enfermeiro responsável técnico e o profissional de referência do caso.

Etapa 2- Preenchimento da ficha: O profissional que identificou a situação preencherá a Ficha de Notificação Individual do SINAN em até vinte e quatro horas, com apoio do enfermeiro quando necessário.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Etapa 3 - Encaminhamento: A ficha será encaminhada à Vigilância Epidemiológica do município conforme fluxo estabelecido pela Secretaria da Saúde (via sistema eletrônico ou entrega física na UBS de referência).

Etapa 4 - Comunicação ao Conselho Tutelar: Nos casos de violência contra criança ou adolescente, o Conselho Tutelar será comunicado em até vinte e quatro horas, conforme artigo 13 do ECA, independentemente da notificação epidemiológica.

Etapa 5 - Registro e acompanhamento: A notificação será registrada no prontuário do usuário e o caso será incluído na pauta da próxima reunião de equipe para definição de estratégias de proteção e cuidado.

Fluxo de Medicamentos e Materiais de Saúde

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

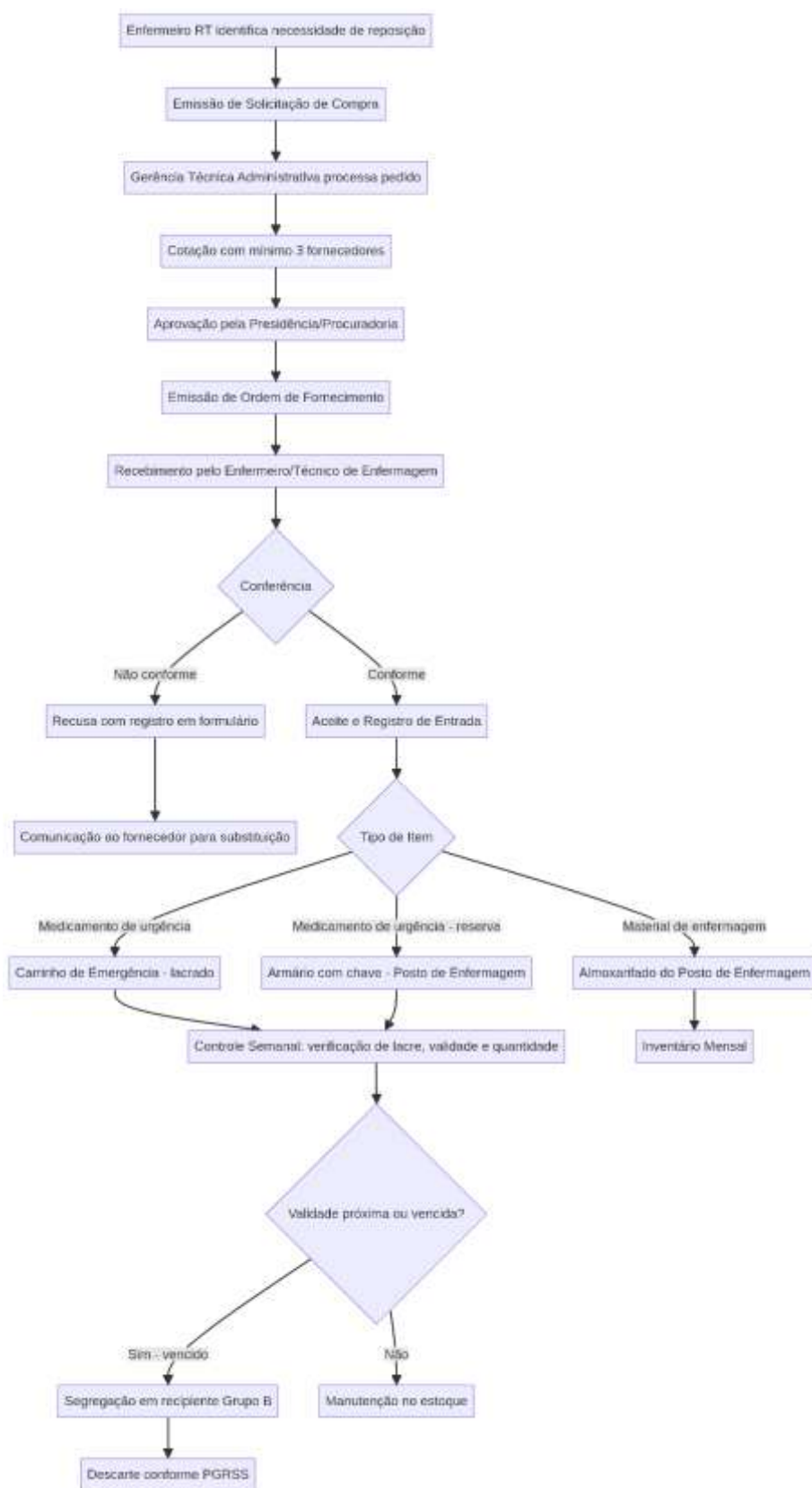
(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Os CAPS i II não realizarão dispensação de medicamentos diretamente aos usuários, conforme estabelecido no Projeto Básico. No entanto, manterão estoque de medicamentos de urgência para uso interno eventual (carrinho de emergência) e materiais de enfermagem para procedimentos assistenciais. O fluxo de gestão destes insumos será:

Aquisição: A solicitação de compra será emitida pelo enfermeiro responsável técnico, com descrição do item (denominação genérica, apresentação, quantidade), encaminhada à gerência técnica administrativa para processamento conforme Regimento Interno de Compras (cotação com mínimo de três fornecedores, aprovação da Presidência).

Recebimento: Os medicamentos e materiais serão recebidos pelo enfermeiro ou técnico de enfermagem, que verificará: conformidade com o pedido (item, quantidade, apresentação); integridade das embalagens; prazo de validade (mínimo de seis meses para aceite); condições de temperatura (quando aplicável); e documentação fiscal. Produtos em desconformidade serão recusados com registro em formulário próprio.

Armazenamento: Os medicamentos de urgência serão armazenados no carrinho de emergência (lacrado) e no armário com chave do posto de enfermagem, organizados por classe terapêutica e validade (PVPS). Os materiais de enfermagem serão armazenados no almoxarifado do posto de enfermagem, em prateleiras identificadas.

Controle de estoque: O enfermeiro realizará inventário semanal dos medicamentos de urgência (verificação de lacre, validade e quantidade) e inventário mensal dos materiais de enfermagem, registrando em planilha de controle.

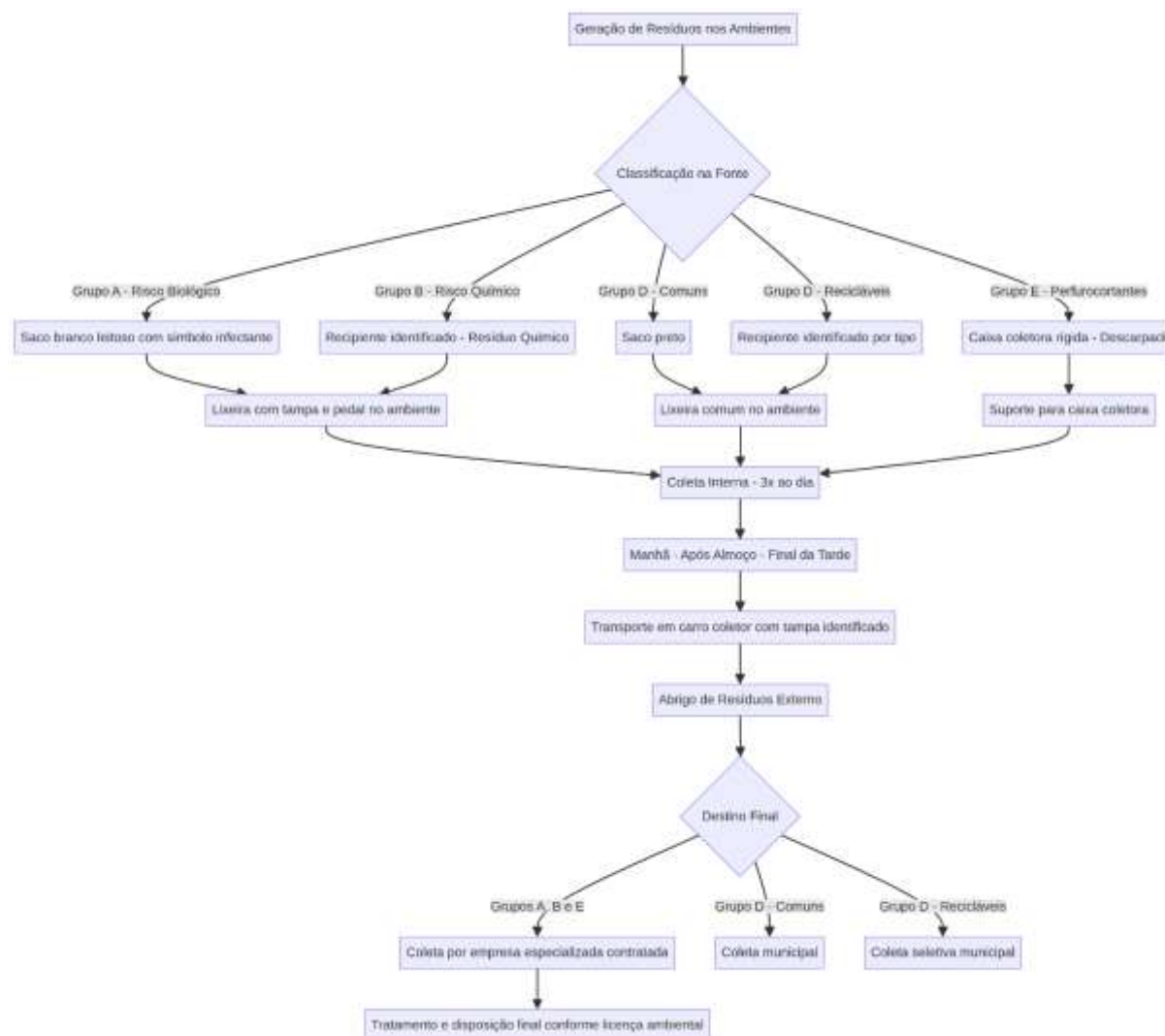
Descarte: Medicamentos vencidos ou avariados serão segregados em recipiente identificado ("Resíduo Químico - Grupo B") e descartados conforme PGRSS da unidade.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Fluxo de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde



As unidades manterão Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) conforme RDC ANVISA 222/2018 e Resolução CONAMA 358/2005. Os resíduos gerados nos CAPS I e II serão classificados e manejados conforme segue:

Grupo A (Resíduos com risco biológico): Gerados no posto de enfermagem e nas salas de atendimento com maca (luvas, gases, algodão contaminado, equipamentos). Serão segregados no momento da geração em saco branco leitoso com símbolo de infectante, acondicionados em

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

lixeira com tampa e pedal, e encaminhados ao abrigo de resíduos externo para coleta por empresa especializada contratada.

Grupo B (Resíduos com risco químico): Medicamentos vencidos ou avariados do carrinho de emergência. Serão segregados em recipiente identificado e encaminhados para descarte por empresa habilitada.

Grupo D (Resíduos comuns): Gerados em todos os ambientes (papéis, restos de alimentos, materiais de escritório, materiais de oficina não contaminados). Serão segregados em sacos pretos, com separação de recicláveis (papel, plástico, metal, vidro) em sacos ou recipientes identificados, e encaminhados à coleta municipal.

Grupo E (Perfurocortantes): Agulhas, lâminas e ampolas de vidro gerados no posto de enfermagem. Serão descartados em caixa coletora rígida (tipo Descarpac) até dois terços da capacidade, lacrados e encaminhados ao abrigo de resíduos para coleta especializada.

A coleta interna será realizada pela equipe de limpeza em horários definidos (três vezes ao dia: manhã, após almoço e final da tarde), em percurso que não cruze com a circulação de alimentos ou materiais limpos. O transporte interno utilizará carro coletor com tampa, identificado por grupo de resíduo.

Fluxo de Higienização e Limpeza

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

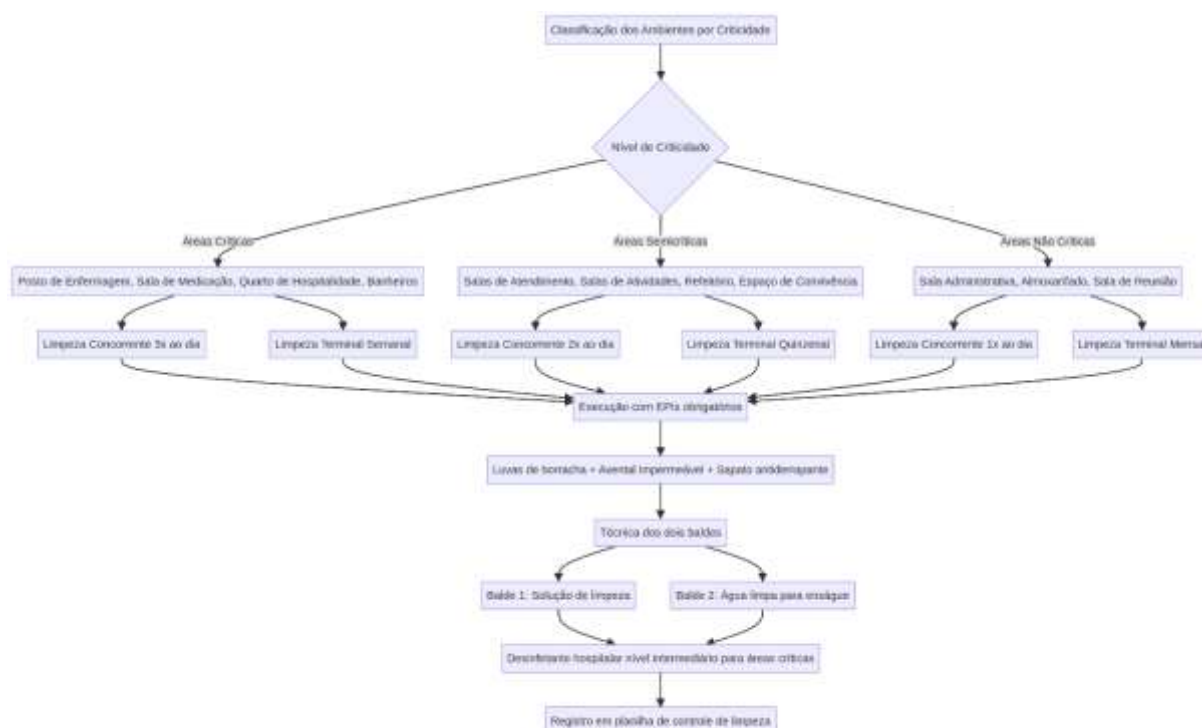
(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org





A higienização das unidades seguirá protocolo baseado na RDC ANVISA 63/2011 e no Manual de Limpeza e Desinfecção de Superfícies da ANVISA, com classificação dos ambientes por criticidade:

Áreas críticas (posto de enfermagem, sala de medicação, quarto de hospitalidade, banheiros): Limpeza concorrente três vezes ao dia e limpeza terminal semanal, com uso de desinfetante hospitalar de nível intermediário.

Áreas semicríticas (salas de atendimento, salas de atividades, refeitório, espaço de convivência): Limpeza concorrente duas vezes ao dia e limpeza terminal quinzenal.

Áreas não críticas (sala administrativa, almoxarifado, sala de reunião): Limpeza concorrente uma vez ao dia e limpeza terminal mensal.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
 santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

A equipe de limpeza utilizará EPIs obrigatórios (luvas de borracha, avental impermeável, sapato fechado antiderrapante, óculos de proteção quando necessário) e seguirá a técnica dos dois baldes (um com solução de limpeza, outro com água limpa para enxágue).

Fluxo de Rouparia e Lavanderia

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

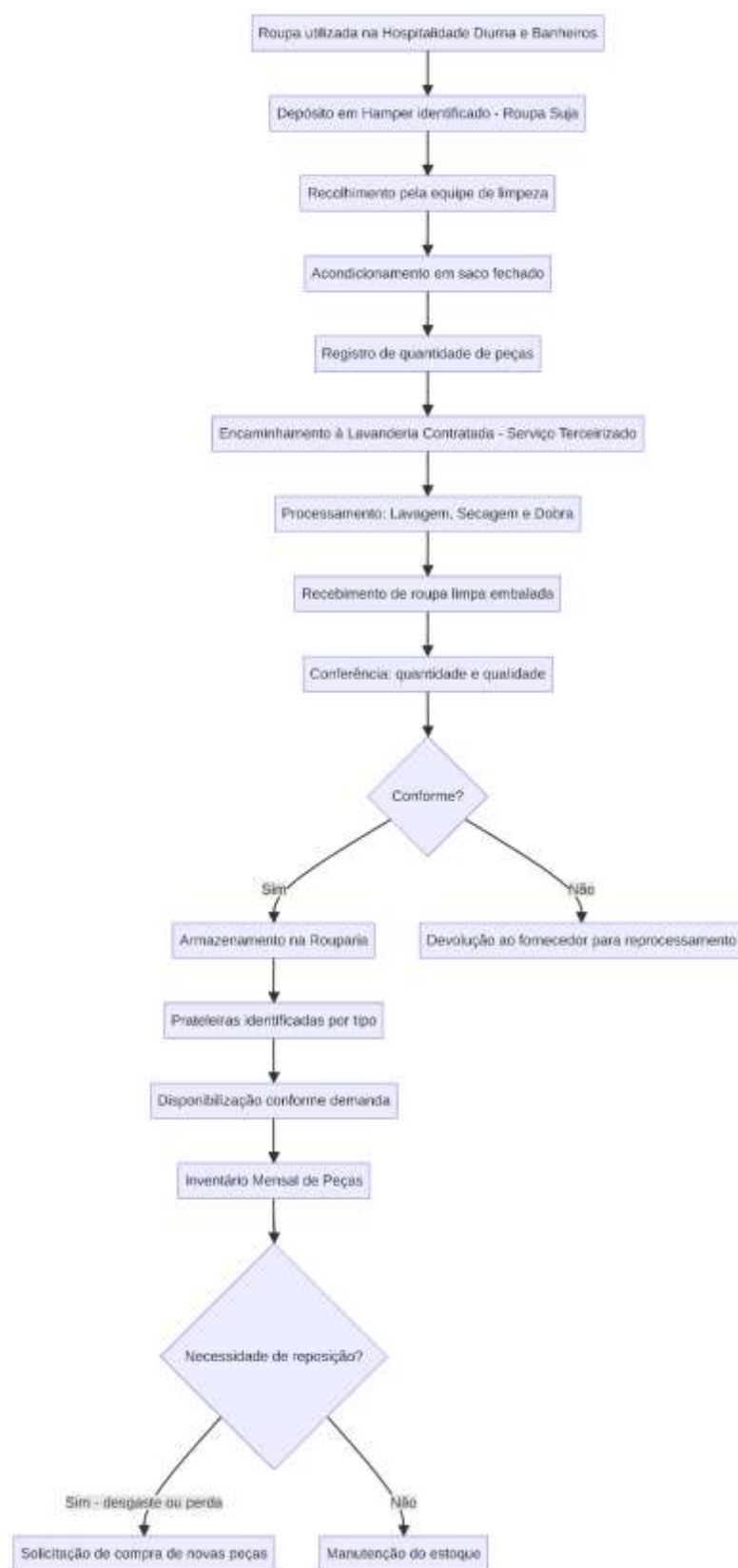
Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

As roupas de cama, toalhas e aventais utilizados na hospitalidade diurna e nos banheiros seguirão o fluxo:

Recolhimento: Após o uso, a roupa suja será depositada em hamper identificado ("Roupa Suja") localizado no quarto de hospitalidade e nos banheiros, sem contato com superfícies limpas.

Encaminhamento: A roupa suja será recolhida pela equipe de limpeza e encaminhada à lavanderia contratada (serviço terceirizado) em saco fechado, com registro de quantidade.

Recebimento de roupa limpa: A roupa limpa será recebida embalada, conferida quanto à quantidade e qualidade, e armazenada na rouparia em prateleiras identificadas.

Controle: A gerência técnica administrativa manterá controle de peças (inventário mensal), identificando necessidade de reposição por desgaste ou perda.

Fluxo de Comunicação Institucional

A comunicação entre a unidade e os demais atores da rede obedecerá aos seguintes canais e prazos:

Comunicação com a Coordenação de Saúde Mental: Relatórios mensais (até o quinto dia útil do mês subsequente); escalas de profissionais (até o último dia útil do mês anterior); comunicação imediata de intercorrências graves (óbito, tentativa de suicídio, evasão, evento adverso).

Comunicação com a rede de saúde (UBS, UPA, SAMU, hospitais): Relatórios de contrarreferência (em até quarenta e oito horas após a alta ou encaminhamento); comunicação telefônica imediata em situações de urgência; atas de matriciamento (em até cinco dias após a reunião).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Comunicação com a rede intersetorial (escolas, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Vara da Infância): Relatórios técnicos (conforme solicitação, em até quinze dias); comunicação imediata ao Conselho Tutelar em situações de violação de direitos (até vinte e quatro horas); participação em reuniões intersetoriais conforme convocação.

Comunicação com familiares: Contato telefônico para informações sobre o tratamento (pelo profissional de referência, conforme necessidade); convocação para reuniões e atendimentos familiares (com antecedência mínima de quarenta e oito horas); comunicação imediata em situações de crise ou intercorrência.

Fluxo de Admissão e Desligamento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

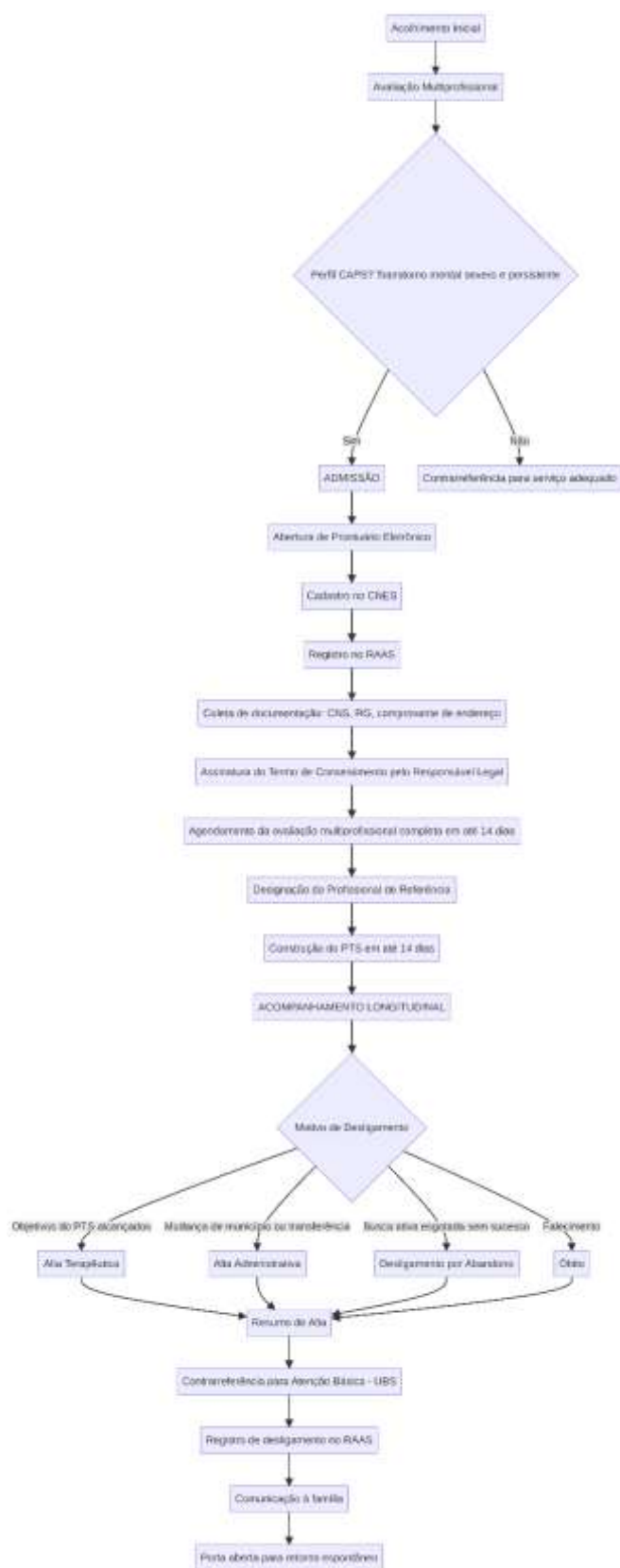
(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org





Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Admissão: Após o acolhimento inicial e a decisão de admissão pela equipe (usuário com transtorno mental severo e persistente, conforme protocolo de estratificação), o fluxo será: abertura de prontuário; cadastro no CNES; registro no RAAS; coleta de documentação (CNS, RG, comprovante de endereço); assinatura do Termo de Consentimento pelo responsável legal; agendamento da avaliação multiprofissional (em até quatorze dias); e designação do profissional de referência.

Desligamento: O desligamento poderá ocorrer por: alta terapêutica (objetivos do PTS alcançados); alta administrativa (mudança de município, transferência para outro serviço); desligamento por abandono (após esgotadas as estratégias de busca ativa, com registro formal e comunicação à UBS de referência); ou óbito. Em todos os casos, será elaborado resumo de alta com contrarreferência para a Atenção Básica, registro no RAAS e comunicação à família.

Fluxo de Segurança e Controle de Acesso

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

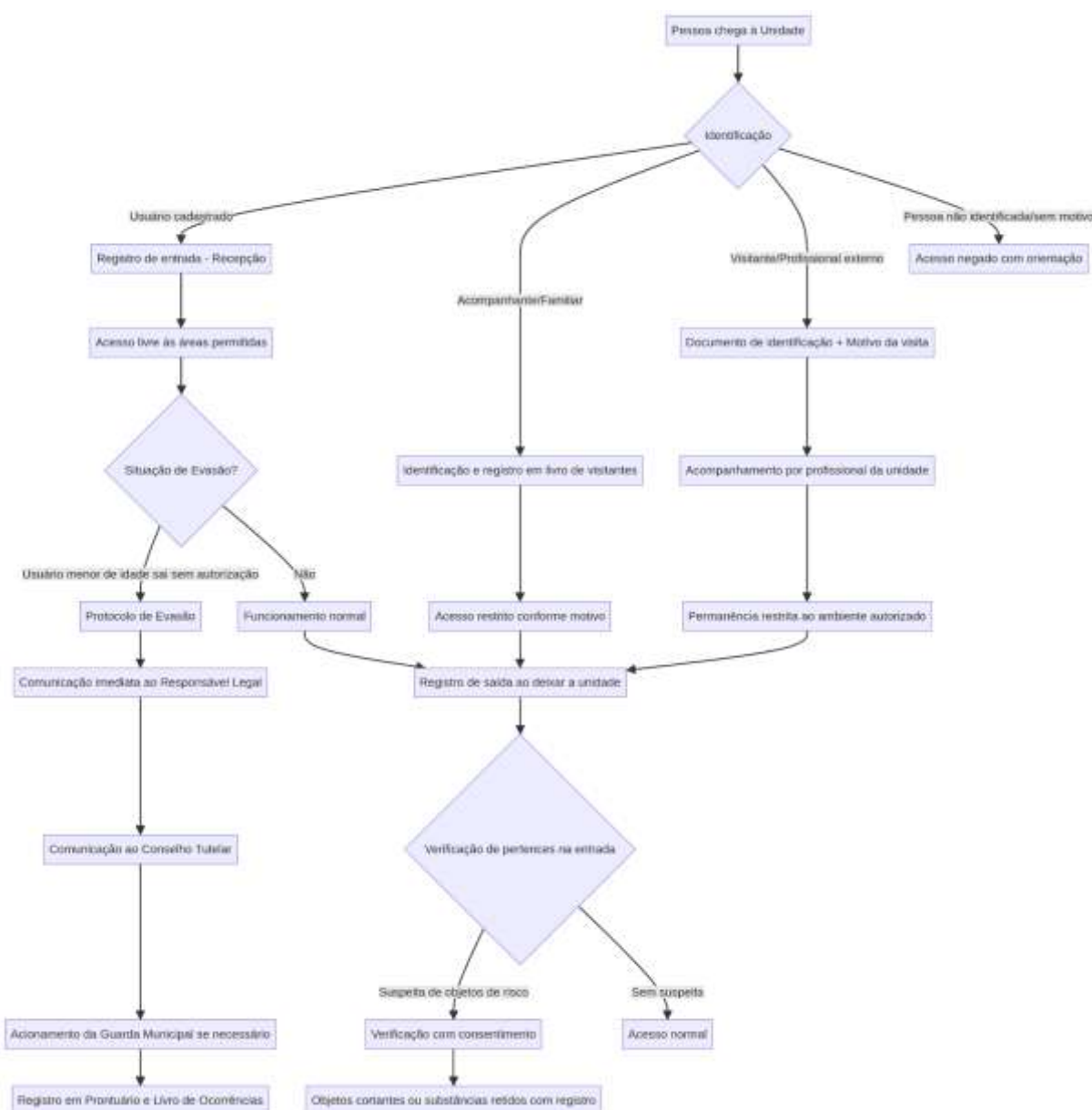
Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org





A segurança das unidades será garantida por: controle de acesso na entrada principal (identificação de todos os visitantes, registro em livro de ocorrências); proibição de entrada de pessoas estranhas ao serviço sem identificação e motivo justificado; verificação de pertences quando houver suspeita de porte de objetos que representem risco (objetos cortantes, substâncias ilícitas); e protocolo de evasão (quando um usuário menor de idade deixar a

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

unidade sem autorização, comunicação imediata ao responsável legal, ao Conselho Tutelar e, se necessário, à Guarda Municipal).

O fluxo de visitantes será: apresentação na recepção com documento de identificação; registro em livro de visitantes (nome, documento, motivo, horário de entrada e saída); acompanhamento por profissional da unidade até o local de destino; e permanência restrita ao ambiente autorizado.

3.5 Descrição da realidade objeto do ajuste, devendo ser demonstrado o nexo entre as atividades a serem executadas ou o projeto com as metas a serem atingidas

O município de Sorocaba, com população estimada superior a 700 mil habitantes, integra a Região Metropolitana de Sorocaba e constitui polo regional de referência em serviços de saúde no interior paulista. No campo da saúde mental infantojuvenil, o território apresenta demanda significativa e crescente por atenção especializada a crianças e adolescentes com transtornos mentais severos e persistentes, agravada por determinantes sociais como desigualdade territorial, fragilização dos vínculos familiares, exposição precoce à violência, evasão escolar e uso de substâncias psicoativas na adolescência.

As regiões Norte e Leste do município concentram populações em situação de maior vulnerabilidade social, com indicadores de renda, escolaridade e acesso a serviços públicos inferiores à média municipal. Nestas regiões, a prevalência de transtornos mentais na infância e adolescência tende a ser mais elevada, em razão da sobreposição de fatores de risco: violência intrafamiliar, negligência, institucionalização precoce, insegurança alimentar e habitacional, e fragilidade das redes de proteção social. O Projeto Básico estima que aproximadamente 1.166 crianças e adolescentes por unidade podem necessitar de atenção em saúde mental no território de abrangência, sem prejuízo de quantidades superiores conforme a demanda real.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do município conta com pontos de atenção distribuídos nos diferentes componentes (Atenção Básica, Atenção Psicossocial Estratégica, Atenção de Urgência e Emergência, Atenção Hospitalar e Atenção Residencial de Caráter Transitório), porém a efetividade do cuidado em saúde mental infantojuvenil depende da existência de serviços especializados que operem como reguladores da porta de entrada, articuladores da rede e executores do cuidado intensivo, semi-intensivo e não intensivo no território. Os CAPS I II Aquarela e Bem Querer cumprem esta função estratégica nas regiões Norte e Leste, respectivamente, e sua gestão qualificada representa condição indispensável para a sustentação da política municipal de saúde mental infantojuvenil.

A realidade que fundamenta o presente ajuste envolve, portanto, a necessidade de garantir a continuidade, a qualificação e a ampliação do cuidado em saúde mental para crianças e adolescentes de zero a dezoito anos incompletos, em regime de portas abertas, com funcionamento de segunda a sexta-feira das oito às dezoito horas, operando como dispositivos territoriais de base comunitária que integrem atenção clínica, reabilitação psicossocial, articulação intersetorial e prevenção de internações psiquiátricas.

Nexo entre as Atividades a Serem Executadas e as Metas a Serem Atingidas

A demonstração do nexo entre as atividades propostas neste Plano de Trabalho e as metas pactuadas no Projeto Básico organiza-se na tabela a seguir, que vincula cada meta (quantitativa ou qualitativa) às atividades específicas que a sustentam, aos profissionais responsáveis e ao mecanismo de verificação:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Acolhimento de 100% dos usuários que procurarem o serviço no mesmo dia da chegada	Manutenção de profissional de nível superior em plantão de porta durante todo o horário de funcionamento (08h-18h); sistema de portas abertas sem agendamento prévio para primeiro acolhimento; fluxo de circulação do usuário com tempo máximo de espera de 30 minutos	Todos os profissionais de nível superior em regime de escala de plantão de porta	Registro em prontuário eletrônico da data e hora do acolhimento versus data e hora da chegada

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Apoio matricial com no mínimo 1 reunião mensal por UBS/ESF de referência, alcançando 100% das UBS	Programa de matriciamento com designação de profissionais matriciadores (4 no Aquarela para 8 UBS, 5 no Bem Querer para 10 UBS); calendário fixo semestral pactuado com as gerências das UBS; metodologia estruturada em 3 momentos (discussão de casos novos, acompanhamento de compartilhados, ação educativa)	Psicólogos, terapeutas ocupacionais, assistente social e enfermeiro designados como matriciadores; médico psiquiatra para matriciamento médico bimestral	Atas de reunião assinadas por ambas as equipes; planilha mensal de controle do matriciamento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Consulta médica em até 14 dias para 100% dos usuários com indicação registrada em prontuário	Presença médica garantida em ambos os turnos (35h semanais por unidade, mínimo 20h psiquiatra); agenda médica organizada com reserva de vagas para primeiras consultas; fluxo de admissão com agendamento automático da avaliação médica no momento da inserção	Médico psiquiatra e médico pediatra/neurologista	Cruzamento entre data de admissão e data da primeira consulta médica no prontuário eletrônico

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Destinação de no mínimo 20% da carga horária assistencial da psicologia para atendimentos individuais (mínimo 30 minutos, acompanhamento longitudinal)	Organização da agenda dos psicólogos com reserva mínima de 20% da carga horária para atendimentos individuais; PTS com indicação de psicoterapia individual registrada; acompanhamento longitudinal com frequência mínima conforme PTS	Psicólogos (3 por unidade, 30h semanais cada)	Relatório mensal de produção da psicologia; registro em prontuário dos atendimentos individuais com duração

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Polo de violência sexual: 70% da carga horária do profissional de referência para atendimentos individuais (mínimo 30 min, preferencialmente semanais, por no mínimo 3 meses)	Designação de profissional de psicologia com formação em violência sexual infantil como referência do polo; agenda organizada com 21h semanais dedicadas ao polo (42 atendimentos individuais/semana); acompanhamento mínimo de 3 meses por caso	Psicólogo de referência do polo de violência sexual	Registro em prontuário dos atendimentos; relatório mensal do polo; articulação documentada com a rede de proteção
Pesquisa de satisfação com participação mínima de 10% dos usuários ativos no mês, com 80% de respostas BOM ou ÓTIMO	Programa de Pesquisa de Satisfação com SAU estruturado; aplicação mensal contínua por profissional treinado; instrumento padronizado validado pela Secretaria da Saúde; plano de devolutiva e melhoria quando abaixo da meta	Gerência técnica administrativa; profissional designado para aplicação	Relatório mensal de pesquisa de satisfação com tabulação, índice de satisfação e plano de ação

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
PTS elaborado e atualizado para todos os usuários ativos (progressivo: 30% no 1o trimestre, 60% no 2o, 100% no 3o)	Metodologia de construção do PTS em 5 etapas; designação de profissional de referência para cada usuário (máximo 20 por profissional); reavaliação trimestral obrigatória; reuniões de equipe semanais com discussão de casos	Toda a equipe multiprofissional; profissional de referência como articulador	Auditoria de prontuários verificando: PTS registrado, atualização nos últimos 6 meses, profissional de referência designado, ações pactuadas registradas
Reunião mensal com familiares e/ou responsáveis (mínimo 1h, orientação, fortalecimento de vínculo, participação no PTS)	Grupo de familiares mensal programado em calendário fixo; convocação com antecedência de 48h; pauta estruturada com orientação, compartilhamento de informações e participação ativa no PTS	Assistente social, psicólogo e demais profissionais conforme pauta	Lista de presença; ata da reunião; registro no prontuário dos usuários cujos familiares participaram

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Pelo menos 6 reuniões ou ações intersectoriais mensais com participação de no mínimo 2 atores externos ao CAPS	Programa de matriciamento intersectorial (escolas, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar); participação em reuniões de rede convocadas por outros serviços; articulação ativa com o Sistema de Garantia de Direitos; reuniões de discussão de caso com SAICAs	Assistente social, psicólogos e demais profissionais conforme demanda do caso	Atas de reunião com identificação dos participantes externos; registro no prontuário dos usuários vinculados à ação intersectorial
Pelo menos 5 atendimentos domiciliares mensais com usuários diferentes	Programa de atendimento domiciliar com 8 critérios de indicação; veículo exclusivo por unidade; agenda semanal com reserva de horários para visitas; busca ativa de usuários com faltas consecutivas	Todos os profissionais de nível superior conforme indicação do PTS; preferencialmente em dupla	Registro em prontuário com identificação da modalidade "atendimento domiciliar"; relatório mensal de produção

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta	Atividade que Sustenta o Atingimento	Profissionais Responsáveis	Verificação
Atendimento em saúde mental a 100% dos casos de violência sexual infantil acolhidos	Polo de violência sexual estruturado em cada unidade; profissional de referência com formação específica; protocolo de acolhimento prioritário (72h); articulação com a rede de proteção (Conselho Tutelar, CREAS, Vara da Infância)	Psicólogo de referência do polo; equipe multiprofissional de apoio	Análise de prontuários; registros de articulação com a rede de proteção; relatório mensal do polo
Capacitações trimestrais estendidas à RAPS	Programa de Educação Permanente com cronograma anual; capacitações trimestrais formais (4h cada) abertas aos profissionais da rede; temas prioritários definidos a partir das necessidades do território	Gerência técnica administrativa; profissionais do CAPS como facilitadores; convidados externos quando pertinente	Listas de presença; certificados; relatório de educação permanente

Nexo Estrutural: Da Realidade às Metas

A lógica que conecta a realidade do território às metas pactuadas pode ser sintetizada em quatro eixos de nexo causal:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Primeiro eixo- Acesso e acolhimento: A demanda reprimida e a vulnerabilidade do território exigem que o serviço opere em regime de portas abertas com acolhimento no mesmo dia. As atividades de plantão de porta, acolhimento diário sem interrupções e avaliação multiprofissional em até quatorze dias garantem que nenhuma criança ou adolescente em sofrimento psíquico grave fique sem resposta do sistema de saúde. A meta de 100% de acolhimento no mesmo dia e de consulta médica em até 14 dias traduz este compromisso em indicador mensurável.

Segundo eixo- Qualidade e integralidade do cuidado: A complexidade dos quadros clínicos (transtornos graves, duplo diagnóstico, trauma complexo, violência sexual) exige intervenções individualizadas, interdisciplinares e longitudinais. As atividades de construção do PTS, atendimento individual em psicologia e no polo de violência sexual, atendimento médico regular e hospitalidade diurna garantem que cada usuário receba cuidado proporcional à sua necessidade. As metas de cobertura do PTS (progressiva até 100%), de destinação mínima de carga horária para atendimentos individuais e de atendimento integral aos casos de violência sexual traduzem este compromisso.

Terceiro eixo- Articulação territorial e prevenção de internações: A fragilidade das redes de apoio e a tendência histórica à institucionalização de crianças e adolescentes com transtornos mentais graves exigem que o CAPS atue como articulador do cuidado no território, fortalecendo a capacidade resolutiva da Atenção Básica e dos demais equipamentos. As atividades de matriciamento mensal a todas as UBS, de reuniões intersetoriais, de atendimento domiciliar e de acompanhamento dos assistidos por SAICAs e UAI garantem que o cuidado não se restrinja ao espaço físico do CAPS. As metas de cobertura de 100% das UBS com matriciamento, de seis ações intersetoriais mensais e de cinco atendimentos domiciliares mensais traduzem este compromisso.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Quarto eixo- Participação, transparência e melhoria contínua: A legitimidade do serviço público de saúde mental depende da escuta permanente dos usuários e familiares e da capacidade de autocorreção. As atividades de pesquisa de satisfação mensal, de reuniões com familiares, de assembleias de usuários e de educação permanente da equipe garantem que o serviço se mantenha responsivo às necessidades da comunidade. As metas de 80% de satisfação positiva, de reunião mensal com familiares e de capacitações trimestrais traduzem este compromisso.

Síntese do Nexo Causal

A realidade objeto do ajuste (demanda por atenção especializada em saúde mental infantojuvenil nas regiões Norte e Leste de Sorocaba) será transformada pelas atividades descritas neste Plano de Trabalho (acolhimento universal, cuidado individualizado via PTS, matriciamento territorial, articulação intersetorial, atenção à violência sexual, educação permanente e gestão participativa), e o grau de transformação será aferido pelas metas pactuadas (indicadores quantitativos mensais e qualitativos quadrimestrais), em ciclo contínuo de planejamento, execução, monitoramento e melhoria que garantirá a efetividade do convênio e a proteção integral das crianças e adolescentes do território.

3.6 Recursos materiais necessários

A operação plena dos CAPS i II Aquarela e Bem Querer demandará um conjunto abrangente de recursos materiais que assegurem a continuidade e a qualidade do cuidado em saúde mental infantojuvenil, o suporte operacional às atividades administrativas e a manutenção das condições de funcionamento das unidades. A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes garantirá o fornecimento, a reposição e a manutenção de todos os recursos materiais necessários, conforme estabelecido no Projeto Básico, que atribui à conveniada a responsabilidade por mobiliários, equipamentos assistenciais e de apoio, manutenção preventiva e corretiva, insumos administrativos e assistenciais, transporte, combustível, limpeza, água, energia, internet, telefonia, licenças e taxas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A relação a seguir apresenta os recursos materiais necessários organizados por categoria funcional, com indicação de finalidade e forma de provisão:

Categoria 1: Equipamentos Clínicos e de Enfermagem

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Carrinho de emergência completo para infância e adolescência	Atendimento de urgências e emergências clínicas e psiquiátricas	1
Estetoscópio (adulto e pediátrico)	Avaliação clínica	2
Esfigmomanômetro com manguitos pediátrico e adulto	Aferição de pressão arterial	2
Oxímetro de pulso	Monitoramento de saturação de oxigênio	1
Glicosímetro com tiras reagentes	Monitoramento de glicemia capilar	1
Termômetro clínico digital	Aferição de temperatura corporal	3
Cilindro de oxigênio de 3,5 litros com regulador de fluxo	Suporte ventilatório de emergência	1
Balança antropométrica (pediátrica e adulto)	Monitoramento de peso e crescimento	1
Maca clínica com colchonete	Avaliação clínica e procedimentos de enfermagem	1
Camas para hospitalidade diurna	Acolhimento dia de usuários em crise	2

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Cadeira de rodas	Transporte interno de usuários com mobilidade reduzida	1
Armário com chave para medicamentos de urgência	Armazenamento seguro de medicamentos	1
Refrigerador exclusivo para medicamentos	Conservação de medicamentos termolábeis	1

Medicamentos de Urgência (Carrinho de Emergência)

Medicamento	Apresentação
Clorpromazina	Solução injetável
Periciazina	Solução oral (gotas)
Haloperidol	Solução injetável
Prometazina	Solução injetável
Clonazepam	Solução oral (gotas)
Diazepam	Solução injetável
Dipirona	Solução injetável e oral
Levomepromazina	Solução injetável

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Medicamento	Apresentação
Paracetamol	Solução oral

Categoria 2: Equipamentos de Informática e Tecnologia

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Computador desktop completo (CPU, monitor, teclado, mouse)	Prontuário eletrônico, sistemas de informação, atividades administrativas	5
Notebook	Oficinas digitais, participação em eventos on-line, atividades do PTS	1
Impressora multifuncional (impressão, cópia, digitalização)	Impressão de relatórios, laudos, formulários e digitalização de documentos	2
Roteador wi-fi (rede clínica e rede de usuários)	Conectividade para prontuário eletrônico e oficinas digitais	2
Nobreak/estabilizador	Proteção dos computadores contra oscilações e quedas de energia	5
Projektor multimídia	Capacitações, reuniões de equipe, atividades educativas	1
Televisão	Recepção e/ou espaço de convivência (informativo e entretenimento)	1

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Telefone fixo	Comunicação institucional (recepção, administração, enfermagem)	3
Celular institucional com aplicativo de mensagens	Comunicação com a rede, familiares e equipe em atividades externas	1

Categoria 3: Equipamentos e Materiais para Atividades Terapêuticas

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Violão	Oficinas de música e atividades expressivas	1
Instrumentos de percussão (pandeiro, tambor, chocalhos, reco-reco)	Oficinas de música e expressão rítmica	Conjunto
Caixa de som amplificada com microfones	Atividades musicais, assembleias, eventos	1 (com 2 microfones)
Colchonetes	Atividades corporais, relaxamento, educação física	10
Bolas terapêuticas (diversos tamanhos)	Atividades de educação física e psicomotricidade	5
Jogos terapêuticos e materiais lúdicos	Atendimentos individuais e grupais com crianças	Conjunto diversificado
Teste WISC-IV	Avaliação neuropsicológica	1

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Materiais para artes plásticas (tintas, pincéis, telas, papéis diversos, lápis de cor, giz de cera, cola, tesoura, argila, massinha)	Oficinas expressivas e atividades terapêuticas	Estoque mensal
Materiais para oficinas de culinária	Oficinas terapêuticas de culinária	Conforme programação
Materiais para artesanato (tecidos, linhas, agulhas, miçangas, EVA, feltro)	Oficinas de artesanato e reabilitação psicossocial	Estoque mensal
Livros infantis e juvenis	Biblioteca do espaço de convivência e atividades de leitura	Acervo inicial + reposição
Jogos de mesa (dama, xadrez, dominó, quebra-cabeças, jogos de tabuleiro)	Convivência e socialização	Conjunto
Brinquedos adequados às faixas etárias	Recepção, espaço de convivência e salas de atendimento infantil	Conjunto

Categoria 4: Mobiliário

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Mesas e cadeiras para salas de atendimento individual	Atendimentos clínicos	3 conjuntos

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Mesas de atividades infantis com cadeiras	Oficinas e grupos com crianças	4 mesas + 16 cadeiras
Cadeiras empilháveis para salas de atividades coletivas	Grupos, oficinas, assembleias	30
Mesa de reunião com cadeiras	Reuniões de equipe, matriciamento, capacitações	1 mesa (12 lugares)
Sofás e pufes para espaço de convivência	Convivência e acolhimento	Conjunto
Estantes e prateleiras para livros e jogos	Organização do espaço de convivência	3
Armários para salas de atividades coletivas	Guarda de materiais de oficina	4
Armários individuais para funcionários (vestiário)	Guarda de pertences pessoais	21
Mesas e cadeiras para refeitório	Refeições dos usuários	4 mesas + 16 cadeiras
Mobiliário de recepção (balcão, cadeiras de espera, mobiliário infantil)	Acolhimento e espera	Conjunto
Arquivos e gaveteiros para sala administrativa	Organização documental	2
Quadros brancos	Salas de atividades e sala de reunião	3

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Categoria 5: Insumos de Consumo

Recurso Material	Finalidade	Provisão
Material de escritório (papel A4, canetas, pastas, envelopes, grampeador, clips, post-it, cartuchos/toner)	Atividades administrativas e assistenciais	Reposição mensal
Material de enfermagem (algodão, gaze, esparadrapo, luvas de procedimento, seringas, agulhas, álcool 70%, clorexidina)	Procedimentos de enfermagem e urgência	Reposição mensal
Material de higiene pessoal descartável (sabonete líquido, papel toalha, papel higiênico, álcool em gel)	Higiene dos usuários e profissionais	Reposição semanal/quinzenal
Material de limpeza (desinfetante hospitalar, detergente neutro, álcool 70%, sacos de lixo por grupo de resíduo, luvas de borracha, panos de limpeza)	Higienização dos ambientes	Reposição quinzenal
Roupa de cama e banho (lençóis, fronhas, cobertores, toalhas)	Hospitalidade diurna e banheiros	Estoque mínimo + lavanderia
Gêneros alimentícios para lanches (pão, leite, frutas, biscoitos, sucos, achocolatado, margarina, queijo)	Café da manhã e café da tarde dos usuários	Reposição semanal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Recurso Material	Finalidade	Provisão
Marmitex (comida fresca ou congelada)	Almoço dos usuários	Fornecimento diário por empresa contratada
Descartáveis para alimentação (quando necessário: copos, pratos, talheres descartáveis para eventos)	Eventos e situações excepcionais	Estoque mínimo
Caixas coletoras para perfurocortantes (Descarpack)	Descarte seguro de materiais perfurocortantes	Reposição conforme consumo
Sacos para hamper (roupa suja)	Acondicionamento de roupa suja para lavanderia	Reposição mensal

Categoria 6: Transporte

Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Veículo popular (5 lugares, 4 portas, ar-condicionado, ano a partir de 2020) com identificação visual CAPS/Secretaria da Saúde/Prefeitura	Deslocamentos para atividades externas: visitas domiciliares, matriciamento, reuniões intersectoriais, transporte de materiais	1

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Recurso Material	Finalidade	Qtd. por Unidade
Combustível	Abastecimento do veículo	Conforme consumo mensal
Seguro veicular e documentação (IPVA, licenciamento)	Regularidade do veículo	Anual

Categoria 7: Serviços Contratados (Recursos Materiais Indiretos)

Recurso/Serviço	Finalidade	Periodicidade
Internet banda larga	Prontuário eletrônico, sistemas de informação, oficinas digitais, comunicação	Contínuo
Telefonia fixa	Comunicação institucional	Contínuo
Energia elétrica	Funcionamento de todos os equipamentos e climatização	Contínuo
Água e esgoto	Abastecimento e higienização	Contínuo
Lavanderia terceirizada	Processamento de roupa de cama e banho	Conforme demanda
Coleta de resíduos de serviços de saúde	Destinação adequada dos resíduos dos Grupos A, B e E	Conforme cronograma
Desinsetização e desratização	Controle de pragas	Trimestral

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Recurso/Serviço	Finalidade	Periodicidade
Limpeza de caixa d'água	Potabilidade da água	Semestral
Manutenção de climatização (PMOC)	Funcionamento dos aparelhos de ar-condicionado	Mensal/Trimestral
Manutenção predial (elétrica, hidráulica, cobertura, pintura)	Conservação das instalações	Conforme cronograma preventivo
Recarga de extintores	Segurança contra incêndio	Anual
Calibração de equipamentos de medição	Precisão dos instrumentos clínicos	Anual

Forma de Provisão e Reposição

A provisão dos recursos materiais obedecerá ao Regimento Interno de Compras e Contratações da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes, com os seguintes parâmetros: aquisição inicial dos itens permanentes com recursos de investimento previstos no Projeto Básico (R\$ 171.382,88 para o CAPS Aquarela e R\$ 175.343,99 para o CAPS Bem Querer); reposição mensal dos insumos de consumo com recursos de custeio das parcelas mensais do convênio; contratação de serviços mediante processo de cotação conforme Regimento (mínimo 3 fornecedores para valores acima de R\$ 1.500,00); e manutenção de estoque mínimo de segurança (três dias de operação para itens perecíveis e quinze dias para itens não perecíveis), com ponto de pedido definido para cada item, evitando tanto a ruptura quanto o excesso de estoque.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



3.7 Todas as demais atividades essenciais e informações necessárias para a compreensão de que a proposta técnica atende ao previsto em edital e seus anexos

A presente seção consolida as demais atividades essenciais e compromissos institucionais que complementam a proposta técnica e asseguram o pleno atendimento às exigências do Edital de Chamamento Público, do Projeto Básico e da Minuta de Convênio.

Regulação da Porta de Entrada e Organização da Demanda

Os CAPS i II Aquarela e Bem Querer atuarão como reguladores da porta de entrada da rede de assistência em saúde mental infantojuvenil nas regiões Norte e Leste de Sorocaba. Esta função implica: organizar a demanda territorial por meio do acolhimento diário em sistema de portas abertas, sem agendamento prévio; admitir ao serviço exclusivamente crianças e adolescentes com transtornos mentais severos e persistentes, conforme protocolos municipais de estratificação de gravidade; e contra referir para a Atenção Básica ou para outros pontos da rede os casos que não configurem perfil CAPS, com orientações qualificadas para a continuidade do cuidado no território.

Prevenção de Internações Psiquiátricas

A prevenção de internações psiquiátricas constitui objetivo central do serviço, em consonância com a Lei Federal 10.216/2001 e com a Política Nacional de Saúde Mental. As ações que sustentarão este compromisso incluem: intensificação do PTS em momentos de crise; hospitalidade diurna como alternativa à internação; manejo de crises na própria unidade com equipe capacitada; articulação imediata com a família para suporte domiciliar; acompanhamento de usuários internados em hospital geral com planejamento ativo da alta; e busca ativa de usuários com risco de abandono de tratamento. O monitoramento das internações será realizado mensalmente, com análise de cada caso pela equipe para identificação de fatores que poderiam ter sido manejados no território.

Manejo de Ideação Suicida e Tentativas de Suicídio

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A equipe manterá protocolo específico para identificação, manejo e acompanhamento de casos de ideação suicida, autolesão e tentativas de suicídio, contemplando: rastreamento ativo de risco em todos os acolhimentos e reavaliações; classificação de risco (baixo, moderado, alto, iminente) com condutas diferenciadas para cada nível; plano de segurança individualizado para usuários com risco identificado; intensificação imediata do PTS; comunicação ao responsável legal com orientações de vigilância domiciliar; articulação com a UBS para monitoramento conjunto; e notificação compulsória conforme Portaria GM/MS 1.061/2020. O indicador de tentativas de suicídio entre usuários ativos será monitorado mensalmente.

Assembleias de Usuários

Serão realizadas assembleias semanais com participação dos usuários presentes na unidade, conforme exigência do Projeto Básico. As assembleias constituirão espaço de exercício da cidadania e da participação social, onde crianças e adolescentes (respeitadas suas capacidades conforme faixa etária) poderão expressar opiniões sobre o funcionamento do serviço, sugerir melhorias na ambiência, propor atividades, relatar dificuldades e participar de decisões coletivas sobre a convivência. As atas das assembleias serão encaminhadas mensalmente à Coordenação de Saúde Mental.

Ações de Preceptoria e Integração Ensino-Serviço

Os CAPS I II participarão do sistema municipal de saúde-escola, oferecendo campo de estágio supervisionado e preceptoria para estudantes de graduação e pós-graduação nas áreas de psicologia, enfermagem, terapia ocupacional, fonoaudiologia, serviço social e medicina, mediante convênio com instituições de ensino superior e autorização da Coordenação de Saúde Mental. A presença de estagiários ampliará a capacidade assistencial das unidades sem substituir os profissionais contratados, e contribuirá para a formação de recursos humanos qualificados para a RAPS.

Participação em CAPS On-line

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



A equipe participará das atividades de CAPS on-line promovidas pela Coordenação de Saúde Mental ou por outros serviços da rede, utilizando os recursos de videoconferência disponíveis na unidade (notebook, projetor, internet banda larga). Esta modalidade será utilizada para: reuniões de matriciamento à distância quando o deslocamento presencial não for viável; discussões de caso com outros CAPS do município; participação em capacitações e eventos promovidos pela Secretaria da Saúde; e articulação com serviços de outros municípios quando necessário para a continuidade do cuidado de usuários em trânsito.

Oficinas Digitais

Cada unidade disporá de notebook dedicado à realização de oficinas digitais como parte das atividades terapêuticas previstas no PTS. As oficinas digitais incluirão: atividades de inclusão digital para adolescentes (pesquisa, produção de conteúdo, comunicação); uso de aplicativos e jogos com finalidade terapêutica (regulação emocional, habilidades sociais, estimulação cognitiva); produção audiovisual como recurso expressivo (fotografia, vídeo, podcast); e participação em atividades educativas on-line quando indicado no PTS.

Cadastramento de Pacientes em Programas de Medicamentos

A equipe realizará o cadastramento dos usuários que necessitem de medicamentos dos componentes básico, estratégico e especializado da assistência farmacêutica, orientando as famílias sobre os fluxos de acesso, auxiliando no preenchimento de formulários e laudos, e articulando com a farmácia municipal e com a UBS de referência para garantir a dispensação regular dos medicamentos prescritos. O acompanhamento da adesão medicamentosa será parte integrante do PTS.

Acompanhamento de Internações e Fluxos Judiciais

Quando um usuário do CAPS for internado em hospital geral (enfermaria de saúde mental) ou quando houver determinação judicial de internação compulsória, a equipe manterá acompanhamento ativo do caso: visita hospitalar pelo profissional de referência (quando

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



autorizado pela equipe hospitalar); contato telefônico regular com a equipe do hospital para acompanhamento da evolução; participação no planejamento da alta hospitalar; e preparação do retorno ao CAPS com intensificação do PTS. Nos casos de internação compulsória, a equipe fornecerá relatórios técnicos à autoridade judicial e acompanhará os fluxos processuais em articulação com a Defensoria Pública.

Transparência e Prestação de Contas

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes manterá, em seu sítio eletrônico institucional, as seguintes informações atualizadas conforme exigência do Projeto Básico: estatuto social; cópia do termo de convênio firmado com o Município; plano de trabalho vigente; valores recebidos e aplicados; relação nominal dos dirigentes; lista de prestadores de serviços com respectivos vencimentos; remuneração individualizada dos dirigentes e colaboradores vinculados ao objeto; balanços e demonstrações contábeis; relatórios físico-financeiros; e regulamento de compras e de contratação de pessoal. A prestação de contas mensal será instruída com os relatórios de produção (BPA, RAAS), relatórios de cumprimento de metas e documentação de despesas.

Faturamento Ambulatorial e Alimentação de Sistemas de Informação

A conveniada garantirá o envio mensal, conforme cronograma estabelecido pelo setor de faturas e cadastramento da Secretaria da Saúde, dos arquivos de produção ambulatorial (BPA- Boletim de Produção Ambulatorial) e dos registros do RAAS-Psicossocial (Registro das Ações Ambulatoriais de Saúde - Atenção Psicossocial). Também manterá atualizado o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), com inclusões e alterações de profissionais, serviços e equipamentos. A alimentação dos sistemas será de responsabilidade do técnico administrativo, sob supervisão da gerência técnica administrativa, com validação mensal pelo enfermeiro responsável técnico.

Segurança do Paciente e Gerenciamento de Eventos Adversos

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



As unidades implantarão rotinas de segurança do paciente alinhadas ao Programa Nacional de Segurança do Paciente (Portaria GM/MS 529/2013), contemplando: identificação correta do paciente (nome completo e data de nascimento em todos os registros); prevenção de quedas (especialmente para crianças em atividades corporais e na hospitalidade diurna); segurança na administração de medicamentos (conferência dos cinco certos); prevenção de violência institucional; e notificação e investigação de eventos adversos. Toda ocorrência será registrada em formulário próprio, investigada pela gerência técnica e comunicada à Coordenação de Saúde Mental quando classificada como evento grave.

Plano de Contingência

A conveniada manterá planos de contingência formalizados para as seguintes situações: falta de energia elétrica prolongada (acionamento de medidas de segurança, comunicação à concessionária, reorganização das atividades); falta de água (reservatório com autonomia mínima, acionamento da concessionária); falha do sistema de prontuário eletrônico (formulários de contingência impressos, transcrição em até 48 horas); ausência não programada de profissional (substituição em até 24 horas, remanejamento interno imediato); e situações de emergência predial (incêndio, alagamento, desabamento parcial), com rota de evacuação sinalizada, ponto de encontro definido e treinamento semestral da equipe.

Comissões Regulamentadas

Serão constituídas e regulamentadas, conforme exigência do Projeto Básico, as seguintes comissões internas: Comissão de Revisão de Prontuários (auditoria mensal de completude e qualidade dos registros); Comissão de Ética (análise de situações envolvendo conflitos éticos no cuidado); e Comissão de Segurança do Paciente (investigação de eventos adversos e proposição de melhorias). As comissões terão composição multiprofissional, reuniões periódicas documentadas em ata e relatórios semestrais encaminhados à gerência técnica.

Economia Solidária e Reabilitação Profissional

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Para os adolescentes com idade e condições clínicas compatíveis, as unidades desenvolverão ações de economia solidária e preparação para o mundo do trabalho, incluindo: oficinas de geração de renda (artesanato, culinária, produção artística); orientação sobre programas de aprendizagem profissional (Lei do Aprendiz); articulação com o CRAS para inclusão em programas de qualificação profissional; e apoio à inserção em atividades produtivas protegidas. O indicador de usuários inseridos em atividades de geração de renda será monitorado mensalmente.

Campanhas Educativas e Prevenção de Estigma

As unidades realizarão campanhas educativas voltadas à comunidade do território, com foco na prevenção do estigma associado aos transtornos mentais na infância e adolescência, na promoção de saúde mental e na divulgação dos serviços disponíveis na RAPS. As campanhas serão articuladas com as datas do calendário de saúde (Janeiro Branco, Setembro Amarelo, Outubro Rosa da Saúde Mental, Dia Mundial da Saúde Mental) e poderão incluir: atividades nas escolas do território; materiais informativos para distribuição nas UBS; participação em eventos comunitários; e ações nas redes sociais institucionais.

Atividades de Lazer, Arte e Cultura

Além das oficinas terapêuticas regulares, as unidades promoverão atividades de lazer, arte e cultura que favoreçam a socialização, o protagonismo e a inserção comunitária dos usuários, tais como: passeios culturais (museus, parques, bibliotecas); participação em eventos artísticos e esportivos do município; festas comemorativas (aniversários, datas festivas); exposições das produções artísticas dos usuários; e parcerias com equipamentos culturais do território. Estas atividades serão registradas como atividades extras além do planejamento fixo, conforme indicador mensal previsto no Projeto Básico.

Fiscalização e Monitoramento pelo Poder Público

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes reconhece e se submete integralmente aos mecanismos de fiscalização previstos no Edital e no Projeto Básico: visitas técnicas in loco no mínimo quadrimestrais pela comissão de fiscalização; reuniões de monitoramento com a Coordenação de Saúde Mental; avaliação dos serviços junto aos usuários (pesquisa de satisfação); análise da execução do objeto em relação ao termo pactuado; exame de documentos de despesas; e auditorias eventualmente realizadas. A conveniada manterá toda a documentação organizada e disponível para consulta imediata, facilitando o exercício do controle social e da fiscalização pública.

Os indicadores quantitativos serão apresentados mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, por meio do BPA e de relatório gerencial em formato determinado pela Secretaria da Saúde. Os indicadores qualitativos serão enviados mensalmente, com validação presencial quadrimestral. O não atingimento das metas qualitativas ensejará notificação, elaboração de plano de ação corretivo e, em caso de reincidência, aplicação das penalidades previstas no instrumento conveniado.

A totalidade das atividades descritas neste Plano de Trabalho, somada aos compromissos institucionais consolidados nesta seção, demonstra que a proposta técnica da Santa Casa de Misericórdia de Chavantes atende integralmente ao previsto no Edital de Chamamento Público, no Projeto Básico e na Minuta de Convênio, abrangendo todas as dimensões exigidas: assistência direta em saúde mental infantojuvenil; gestão de pessoas e educação permanente; articulação territorial e intersetorial; infraestrutura e manutenção; alimentação e insumos; transparência e prestação de contas; segurança do paciente; e responsabilização por resultados mensuráveis.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



4 Vigência do Plano de Trabalho e Cronograma de Execução

4.1 Período de vigência deste plano de trabalho

O início da execução das atividades deste Plano de Trabalho dar-se-á a partir da data da assinatura do Termo de Convênio e serão desenvolvidas por 12 (doze) meses, podendo ser renovado pelo mesmo período, ou frações deste, mediante justificativa e autorização da Secretaria da Saúde, na forma do artigo 105 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

4.2 Cronograma

O cronograma a seguir detalha as fases de implantação e execução dos serviços nos CAPS i II Aquarela e Bem Querer (Lote 1), organizadas em cinco marcos obrigatórios com indicação clara de início e término. O Projeto Básico estabelece que a conveniada deverá contratar a equipe nos primeiros sete dias, promover treinamento e integração com a rede, e iniciar plenamente as atividades em até trinta dias após a assinatura do convênio.

Marco 1: Mobilização e Contratação da Equipe Técnica

Início: Dia 1 (assinatura do convênio)

Término: Dia 7

Duração: 1 semana

Atividade	Início	Término	Responsável
Publicação de vagas e recrutamento de profissionais	Dia 1	Dia 3	Recursos Humanos da Santa Casa de Chavantes
Seleção, entrevistas e análise de documentação	Dia 2	Dia 5	Gerência Técnica Administrativa + RH
Formalização de contratos CLT e contratos PJ (médicos)	Dia 4	Dia 7	RH + Jurídico

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Início	Término	Responsável
Cadastramento de todos os profissionais no CNES	Dia 5	Dia 7	Técnico Administrativo
Envio da relação de profissionais à Coordenação de Saúde Mental	Dia 7	Dia 7	Gerência Técnica Administrativa
Providências de registro nos conselhos profissionais (quando necessário transferência)	Dia 3	Dia 7	Profissionais contratados com apoio do RH

Marco 2: Treinamento e Alinhamento Clínico (Protocolos e POPs)

Início: Dia 8

Término: Dia 21

Duração: 2 semanas

Atividade	Início	Término	Responsável
Treinamento de integração institucional (16h): missão, valores, estrutura organizacional, regulamento interno, direitos e deveres	Dia 8	Dia 9	Gerência Técnica Administrativa
Apresentação do Projeto Básico, Edital, Plano de Trabalho e metas pactuadas	Dia 8	Dia 9	Gerência Técnica Administrativa
Capacitação em Prontuário Eletrônico do Cidadão (sistema municipal)	Dia 10	Dia 11	Técnico Administrativo + Suporte TI da SMS

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Início	Término	Responsável
Alinhamento clínico: protocolos de acolhimento, estratificação de gravidade e admissão	Dia 10	Dia 12	Enfermeiro RT + Equipe multiprofissional
Capacitação em POPs: manejo de crise, contenção química e mecânica, carrinho de emergência	Dia 12	Dia 14	Enfermeiro RT + Médico Psiquiatra
Capacitação em PTS: metodologia de construção, profissional de referência, reavaliação	Dia 13	Dia 14	Equipe multiprofissional
Capacitação em segurança do paciente, notificação compulsória e eventos adversos	Dia 15	Dia 16	Enfermeiro RT
Capacitação em PGRSS, higienização e biossegurança	Dia 15	Dia 16	Enfermeiro RT
Alinhamento sobre matriciamento: calendário, UBS de referência, metodologia	Dia 17	Dia 18	Gerência Técnica + Coordenação de Saúde Mental
Capacitação sobre polo de violência sexual infantil: protocolo, fluxo, rede de proteção	Dia 17	Dia 18	Psicólogo de referência do polo
Visita de integração com a RAPS: UBS de referência, UPA, SAMU, CREAS, Conselho Tutelar	Dia 19	Dia 21	Toda a equipe (em grupos)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Início	Término	Responsável
Simulado de atendimento: acolhimento, crise, hospitalidade diurna, fluxos internos	Dia 20	Dia 21	Toda a equipe
Avaliação de aprendizagem e certificação do treinamento de integração	Dia 21	Dia 21	Gerência Técnica Administrativa

Marco 3: Adequação de Ambiente (Espaço Físico, Mobiliário e Materiais)

Início: Dia 1

Término: Dia 28

Duração: 4 semanas (paralelo aos Marcos 1 e 2)

Atividade	Início	Término	Responsável
Vistoria técnica dos imóveis com Coordenação de Saúde Mental	Dia 1	Dia 2	Gerência Técnica + Coordenação SMS
Levantamento de adequações necessárias (acessibilidade, pintura, reparos, sinalização)	Dia 1	Dia 3	Gerência Técnica + Empresa de manutenção
Execução de adequações prediais prioritárias (rampas, barras de apoio, pintura, reparos elétricos e hidráulicos)	Dia 3	Dia 21	Empresa de manutenção contratada
Aquisição de mobiliário conforme Anexo de Investimento do Projeto Básico	Dia 1	Dia 14	Setor de Compras (cotação e aprovação)
Recebimento e instalação de mobiliário	Dia 10	Dia 25	Equipe de apoio + Fornecedores

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Início	Término	Responsável
Aquisição e instalação de equipamentos de informática (computadores, impressoras, roteadores, nobreaks)	Dia 3	Dia 18	Setor de Compras + TI
Configuração de rede, internet, prontuário eletrônico e sistemas de informação	Dia 15	Dia 22	Suporte TI + Técnico Administrativo
Aquisição de equipamentos clínicos e carrinho de emergência	Dia 3	Dia 14	Setor de Compras + Enfermeiro RT
Montagem e conferência do carrinho de emergência	Dia 15	Dia 18	Enfermeiro RT
Aquisição de materiais terapêuticos (instrumentos, jogos, materiais de oficina, teste WISC-IV)	Dia 5	Dia 18	Setor de Compras
Aquisição de insumos de consumo (material de escritório, enfermagem, limpeza, higiene)	Dia 10	Dia 20	Setor de Compras
Contratação de serviços (lavanderia, coleta de resíduos, desinsetização, climatização)	Dia 5	Dia 21	Setor de Compras + Jurídico
Contratação de fornecedor de alimentação (marmitex)	Dia 5	Dia 18	Setor de Compras
Providência de veículo (aquisição ou locação) com identificação visual	Dia 1	Dia 25	Setor de Compras + Gerência

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	Início	Término	Responsável
Instalação de sinalização externa obrigatória (identificação da organização e referência ao projeto)	Dia 20	Dia 25	Empresa de comunicação visual
Obtenção/atualização de Licença Sanitária e AVCB	Dia 1	Dia 28	Gerência Técnica + Assessoria
Desinsetização e desratização inicial	Dia 22	Dia 24	Empresa contratada
Limpeza geral e organização final dos ambientes	Dia 25	Dia 28	Equipe de limpeza
Vistoria final de liberação com Coordenação de Saúde Mental	Dia 28	Dia 28	Gerência Técnica + Coordenação SMS

Marco 4: Início Efetivo das Atividades

Início: Dia 29

Término: Dia 30

Duração: 2 dias (transição para operação plena)

Atividade	Início	Término	Responsável
Abertura oficial das portas para atendimento ao público	Dia 29	Dia 29	Toda a equipe
Início do acolhimento diário em sistema de portas abertas	Dia 29	Dia 29	Profissional de plantão de porta

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Atividade	Início	Término	Responsável
Início do registro em prontuário eletrônico e alimentação do RAAS	Dia 29	Dia 29	Toda a equipe
Início da programação semanal de atividades (grupos, oficinas, atendimentos individuais)	Dia 29	Dia 30	Gerência Técnica + Equipe
Comunicação formal à rede (UBS, escolas, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar) sobre início dos atendimentos	Dia 29	Dia 30	Gerência Técnica + Assistente Social
Início do calendário de matriciamento (primeira visita às UBS)	Dia 30	Dia 30	Profissionais matriciadores

Marco 5: Cronograma Mensal de Execução (Operação Permanente)

Início: Mês 2

Término: Mês 12 (e renovações subsequentes)

Duração: 11 meses no primeiro ano (contínuo)

Semana do Mês	Atividades Fixas
Semana 1 (dias 1 a 7)	Envio dos indicadores quantitativos do mês anterior (até 5o dia útil); envio do relatório de produção BPA/RAAS; envio da escala de profissionais do mês corrente; reunião de equipe multiprofissional (semanal); acolhimentos diários; atendimentos individuais e grupais conforme agenda

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Semana do Mês	Atividades Fixas
Semana 2 (dias 8 a 14)	Reunião de equipe multiprofissional (semanal); matriciamento nas UBS conforme calendário (grupo 1); atendimentos domiciliares programados; grupo de familiares (mensal); assembleia de usuários (semanal); acolhimentos e atendimentos conforme agenda
Semana 3 (dias 15 a 21)	Reunião de equipe multiprofissional (semanal); matriciamento nas UBS conforme calendário (grupo 2); reuniões intersetoriais (escolas, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar); aplicação da pesquisa de satisfação (contínua ao longo do mês); acolhimentos e atendimentos conforme agenda
Semana 4 (dias 22 a 30/31)	Reunião de equipe multiprofissional (semanal); consolidação dos indicadores do mês; elaboração do relatório gerencial mensal; inventário de materiais e insumos; verificação do carrinho de emergência (semanal); revisão temática interna (educação permanente mensal- 2h); acolhimentos e atendimentos conforme agenda
Mês	Atividades Específicas Adicionais
Mês 1	Implantação (Marcos 1 a 4) + início da operação nos últimos 2 dias
Mês 2	Operação plena; início da construção dos PTS (meta: 30% até final do 4o mês); primeira pesquisa de satisfação
Mês 3	Primeira capacitação trimestral formal (4h, aberta à RAPS); primeiro relatório qualitativo
Mês 4	Primeira avaliação quadrimestral de metas qualitativas; meta de 30% de PTS atualizados

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Semana do Mês	Atividades Fixas
Mês 5	Continuidade da operação; intensificação da construção de PTS (meta: 60% até final do 8o mês)
Mês 6	Segunda capacitação trimestral formal (4h, aberta à RAPS); pesquisa de clima organizacional
Mês 7	Continuidade da operação; avaliação intermediária de indicadores
Mês 8	Segunda avaliação quadrimestral de metas qualitativas; meta de 60% de PTS atualizados
Mês 9	Terceira capacitação trimestral formal (4h, aberta à RAPS)
Mês 10	Continuidade da operação; intensificação final da cobertura de PTS (meta: 100% até final do 12o mês)
Mês 11	Preparação para avaliação final; consolidação de indicadores anuais
Mês 12	Quarta capacitação trimestral formal; terceira avaliação quadrimestral; meta de 100% de PTS atualizados; inventário anual de bens; relatório anual de execução; avaliação para renovação do convênio

Gráfico de Gantt - Fase de Implantação (Dias 1 a 30)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade / Marco	Sem 1 (D1-D7)	Sem 2 (D8-D14)	Sem 3 (D15-D21)	Sem 4 (D22-D28)	D29-D30
Marco 1: Mobilização e Contratação					
Marco 2: Treinamento e Alinhamento Clínico					
Marco 3: Adequação de Ambiência					
Marco 4: Início Efetivo das Atividades					

Gráfico de Gantt - Execução Anual (Meses 1 a 12)

Atividade	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Implantação (Marcos 1-4)												
Operação assistencial plena												

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Construção de PTS (progressivo)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Matriciamento mensal (100% UBS)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pesquisa de satisfação mensal		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Capacitação trimestral (RAPS)			■			■			■			■
Avaliação quadrimestral de metas				■				■				■
Educação permanente mensal		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reuniões intersectoriais (6/mês)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Atividade	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Atendimentos domiciliares (5/mês)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Inventário anual e relatório final												■

Legenda: ■ = Execução ativa | ■ = Início parcial (últimos 2 dias do mês)

Observações sobre o Cronograma

O cronograma foi elaborado em conformidade com o Projeto Básico, que determina: contratação da equipe nos primeiros 7 dias; treinamento e integração com a rede nos dias subsequentes; e início pleno das atividades em até 30 dias após a assinatura do convênio. A execução dos Marcos 1, 2 e 3 ocorrerá de forma parcialmente simultânea, otimizando o prazo total de implantação sem comprometer a qualidade da preparação.

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes dispõe de estrutura administrativa consolidada (recursos humanos, jurídico, compras, financeiro) que viabiliza a execução célere das atividades de mobilização, contratação e aquisição dentro dos prazos estabelecidos, conforme demonstrado em experiências anteriores de implantação de serviços de saúde mental em outros municípios.

5 Política de Recursos Humanos

Apresentação de projeto de desenvolvimento humano com pesquisa periódica de clima organizacional e definição de uso das informações e proposta para estabelecimento de Normas

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

para Seleção de Pessoal, Modelo de Contrato de Trabalho, Avaliação de Desempenho e Sugestão de Condutas para combater absenteísmo e estimular produção.

A área de Recursos Humanos / Gestão de Pessoas terá como missão cuidar das suas políticas, atender com eficiência e rapidez, contribuindo para o bem-estar dos nossos colaboradores, através dos processos relacionados a recrutamento e seleção, capacitação e desenvolvimento, cargos e salários, administração de pessoal, segurança e medicina ocupacional.

A política de Recursos Humanos / Gestão de Pessoas é composta por uma série de diretrizes que servirão como guia para que se faça a gestão dos funcionários de forma estratégica, com o objetivo de alcançar as metas traçadas para o negócio.

É a partir dela que se estabelece condutas para o dia a dia organizacional. Dessa forma, fica mais fácil cumprir os objetivos e aprimorar o desenvolvimento.

1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTOS DA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

A área de Recursos Humanos / Gestão de Pessoas terá como missão cuidar das políticas de pessoal, atender com eficiência e rapidez, e contribuir para o bem-estar dos colaboradores, por meio dos processos de recrutamento e seleção, capacitação e desenvolvimento, cargos e salários, administração de pessoal, avaliação de desempenho, clima organizacional e segurança e medicina ocupacional. Trata-se de uma política composta por um conjunto articulado de diretrizes que servirão de guia para a gestão estratégica das pessoas, com o objetivo de alcançar as metas assistenciais e de qualidade pactuadas no Contrato de Gestão, garantindo o funcionamento ininterrupto das unidades em regime de porta aberta 24 horas.

A presente Política de Recursos Humanos foi estruturada em estrita conformidade com o Edital de Chamamento Público nº 05/26-SFIL e seus anexos, em especial o Termo de Referência (item 14 — Da Gestão de Pessoal e Relações Trabalhistas), o Quadro de Pessoal Mínimo Obrigatório (Anexo A) e a Matriz de Pontuação Técnica (item 1.1.2, alínea "b"), que exige a apresentação de projeto de desenvolvimento humano com pesquisa periódica de clima organizacional e

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



definição de uso das informações, além de proposta para estabelecimento de Normas para Seleção de Pessoal, Modelo de Contrato de Trabalho, Avaliação de Desempenho e Sugestão de Condutas para combater o absenteísmo e estimular a produção. Observa, ainda, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a Lei Federal nº 14.434/2022 (Piso Nacional da Enfermagem), as convenções coletivas de trabalho das categorias, a Resolução COFEN nº 743/2024 (dimensionamento de enfermagem), as resoluções dos demais conselhos de fiscalização profissional, as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego (com destaque para as NR-1, NR-4, NR-5, NR-6, NR-7, NR-9, NR-17, NR-24 e NR-32), a Lei Municipal nº 8.454/2025 (FMPTS) e a decisão do Supremo Tribunal Federal na ADI 1.923/DF, que orienta a adoção de processos seletivos impessoais e meritocráticos pelas Organizações Sociais.

Esta Política articula-se diretamente com o Regimento Interno da Unidade, que estabelece a estrutura organizacional, os requisitos e as atribuições dos cargos, e com ele forma um sistema normativo único de gestão de pessoas. Seus eixos estruturantes são apresentados na tabela a seguir.

Eixo da Política	Conteúdo essencial	Instrumento normativo interno
Desenvolvimento humano	Integração, educação permanente, trilhas de capacitação, plano de desenvolvimento individual	Projeto de Desenvolvimento Humano (Seção 2)
Clima organizacional	Pesquisa periódica, análise, planos de ação e devolutiva às equipes	Programa de Pesquisa de Clima (Seção 3)
Seleção de pessoal	Processo seletivo público, objetivo e impessoal, com edital divulgado no sítio eletrônico da OSS	Normas para Seleção de Pessoal (Seção 4)

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Eixo da Política	Conteúdo essencial	Instrumento normativo interno
Contratação	Contrato de trabalho escrito, regime CLT, piso salarial e convenções coletivas	Modelo de Contrato de Trabalho (Seção 5 e Anexo)
Avaliação de desempenho	Avaliação no período de experiência e periódica anual, com uso gerencial das informações	Sistemática de Avaliação de Desempenho (Seção 6)
Assiduidade e produtividade	Prevenção e tratamento do absenteísmo, reconhecimento e estímulo à produção	Condutas contra o absenteísmo e de estímulo à produção (Seção 7)
Administração de pessoal	Frequência, jornada, férias, benefícios, deveres, proibições e sanções	Normas e Rotinas da Gestão de Pessoas (Seção 8)
Saúde e segurança	SESMT, CIPA, PGR, PCMSO, biossegurança e qualidade de vida	Programa de SST e Qualidade de Vida (Seção 9)

Na condição de diretrizes permanentes, a política de gestão de pessoas das unidades observará os seguintes compromissos: a manutenção prioritária do quadro de funcionários existente nas unidades, com oferta preferencial de vagas aos profissionais que já atuam nas Unidades e possuem experiência na prestação dos serviços, respeitados os critérios seletivos de mérito para as vagas remanescentes durante a transição entre a atual gestora e a nova entidade; o cumprimento integral do Quadro de Pessoal Mínimo de 344 vínculos, já dimensionado com Índice de Segurança Técnica de 15%; a vedação absoluta de vacância de postos de trabalho, com recomposição de escala até o início do plantão subsequente e tolerância zero para vacância de médicos plantonistas e responsáveis técnicos; o respeito ao Piso Nacional da Enfermagem e às convenções coletivas; o repasse mensal de 21,33% da folha bruta ao Fundo Municipal de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Provisionamento Trabalhista (FMPTS), destinado exclusivamente a 13º salário, férias acrescidas do terço constitucional e verbas rescisórias; e a vedação de pagamento de horas extras com recursos da parceria, salvo situações de extrema urgência assistencial justificadas em até 48 horas ao Gestor da Parceria.

2. PROJETO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

2.1. Concepção e Objetivos

O Projeto de Desenvolvimento Humano das UPAs parte da premissa de que a qualidade da assistência de urgência e emergência é diretamente proporcional à qualificação, ao engajamento e ao bem-estar das equipes. Em um serviço de porta aberta 24 horas, com alta rotatividade de pacientes, elevada pressão assistencial e metas contratuais rigorosas (atendimento de ao menos 95% dos pacientes nos tempos-alvo do Protocolo de Manchester), o investimento contínuo nas pessoas é a principal estratégia de garantia de resultados. O projeto tem por objetivos: desenvolver competências técnicas, relacionais e gerenciais alinhadas às necessidades do serviço; promover a integração e a retenção dos profissionais; consolidar a cultura de segurança do paciente e de humanização; monitorar e melhorar continuamente o clima organizacional; e sustentar os indicadores de produção e qualidade pactuados no Contrato de Gestão.

2.2. Estrutura do Projeto

O Projeto de Desenvolvimento Humano organiza-se em cinco programas permanentes, descritos a seguir.

Programa de Integração Institucional (admissional). Todo profissional admitido participará, antes do início das atividades assistenciais, de programa de integração com carga horária mínima de 16 horas, contemplando: apresentação da missão, da visão e dos valores institucionais; leitura orientada do Regimento Interno, do Código de Ética e Conduta e desta Política, com assinatura de termo de ciência; treinamento nos protocolos assistenciais da

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Unidade, capacitação em segurança do paciente e metas internacionais; treinamento em biossegurança, precauções-padrão, uso de EPIs e NR-32; orientações sobre registro em prontuário, sigilo profissional e proteção de dados (LGPD); e ambientação prática supervisionada no setor de lotação, com acompanhamento e devolutiva formal do supervisor nos primeiros 30 dias.

Programa de Educação Permanente em Saúde. Estruturado em conformidade com a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Portaria GM/MS nº 198/2004, consolidada na Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017), o programa manterá cronograma anual de capacitações elaborado a partir das necessidades identificadas nas avaliações de desempenho, nos indicadores assistenciais, nas notificações de eventos adversos e na pesquisa de clima organizacional. O cronograma incluirá, no mínimo: reciclagem semestral no Protocolo de Manchester para todos os enfermeiros classificadores; treinamento periódico em suporte básico de vida para toda a equipe assistencial e em suporte avançado (adulto e pediátrico) para médicos e enfermeiros das salas de emergência; capacitações nos protocolos institucionais de dor torácica, sepse, acidente vascular cerebral e urgências pediátricas; treinamentos de humanização e comunicação com o usuário; atualizações em farmacovigilância, uso racional de medicamentos e gerenciamento de resíduos; e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) anual, em conjunto com a CIPA e o SESMT.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças. Voltado a diretores, gerentes, coordenadores e supervisores, com encontros mensais de desenvolvimento gerencial abordando gestão de escalas e dimensionamento, gestão de conflitos e mediação, condução de avaliações de desempenho e devolutivas, gestão do absenteísmo, comunicação institucional, prevenção do assédio moral e sexual e uso gerencial dos indicadores do Contrato de Gestão. As lideranças serão corresponsáveis pela aplicação desta Política e pelos resultados da pesquisa de clima nas suas equipes.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Programa de Trilhas de Capacitação e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Cada categoria profissional terá trilha de capacitação com conteúdo obrigatório (definidos por norma, protocolo ou contrato) e conteúdo de desenvolvimento (definidos a partir da avaliação de desempenho). O PDI será pactuado na devolutiva da avaliação de desempenho, com metas, prazos e ações de aprendizagem, e será acompanhado pela chefia imediata e pelo Núcleo de Gestão de Pessoas.

Programa de Qualidade de Vida no Trabalho. Conjunto de ações de promoção da saúde física e mental do trabalhador, articulado com o PCMSO e com a pesquisa de clima organizacional, incluindo: campanhas de vacinação e de promoção da saúde; ações de prevenção ao adoecimento mental e apoio psicossocial, com fluxo de acolhimento para profissionais envolvidos em eventos críticos (óbitos, violência, eventos adversos graves); ginástica laboral e ações ergonômicas (NR-17); atividades comemorativas e de reconhecimento; e escuta ativa permanente por meio dos canais internos de manifestação.

2.3. Metas e Indicadores do Projeto de Desenvolvimento Humano

Indicador	Meta	Periodicidade de apuração
Cobertura do programa de integração admissional	100% dos admitidos antes do início das atividades	Mensal
Cumprimento do cronograma anual de educação permanente	≥ 90% das ações realizadas	Trimestral
Profissionais com reciclagem vigente no Protocolo de Manchester	100% dos enfermeiros classificadores	Semestral
Horas de treinamento por profissional	≥ 20 horas/ano	Anual

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Indicador	Meta	Periodicidade de apuração
Aplicação da pesquisa de clima organizacional	1 ciclo completo ao ano, com adesão $\geq$ 70%	Anual
Avaliações de desempenho realizadas no prazo	100% (experiência e anuais)	Contínua
Índice de rotatividade voluntária	Redução progressiva ano a ano	Semestral

3. PESQUISA PERIÓDICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL E DEFINIÇÃO DE USO DAS INFORMAÇÕES

3.1. Conceito e Finalidade

A pesquisa de clima organizacional é o instrumento sistemático de escuta dos trabalhadores destinado a medir a percepção coletiva sobre as condições de trabalho, a gestão, as relações interpessoais, a comunicação, o reconhecimento e o bem-estar nas unidades. Em serviços de urgência, o clima organizacional guarda relação direta com a segurança do paciente, o absenteísmo e a rotatividade; por essa razão, a pesquisa é tratada nesta Política como ferramenta de gestão estratégica, e não como ação isolada de recursos humanos.

3.2. Metodologia e Periodicidade

A pesquisa será aplicada com periodicidade anual, em ciclo completo, complementada por uma sondagem intermediária simplificada (pesquisa de pulso) no sexto mês, permitindo o acompanhamento da evolução dos planos de ação. A aplicação observará as seguintes etapas:

- a) **Planejamento e sensibilização:** definição do calendário pelo Núcleo de Gestão de Pessoas com a Direção; campanha prévia de divulgação às equipes, esclarecendo objetivos, anonimato e uso das informações;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- b) **Aplicação:** questionário estruturado, preferencialmente eletrônico, com acesso individual, anônimo e voluntário, disponível por período mínimo de 15 dias, em todos os turnos, inclusive noturno e finais de semana, com estações de resposta disponibilizadas na unidade para profissionais sem acesso a dispositivos próprios;
- c) **Dimensões avaliadas:** liderança e gestão; comunicação institucional; condições de trabalho, infraestrutura e insumos; carga de trabalho e dimensionamento; remuneração e benefícios; reconhecimento e desenvolvimento profissional; relacionamento interpessoal e trabalho em equipe; saúde, segurança e bem-estar; cultura de segurança do paciente; e engajamento e intenção de permanência;
- d) **Escala e instrumentos:** itens em escala de concordância de cinco pontos, questões de múltipla escolha e campo aberto para manifestações qualitativas, com cálculo do Índice de Favor Geral (percentual de respostas favoráveis) e de índices por dimensão e por setor;
- e) **Tabulação e análise:** consolidação dos resultados pelo Núcleo de Gestão de Pessoas, com estratificação por unidade, setor e turno, sempre em bases agregadas que preservem o anonimato (nenhum recorte com menos de 5 respondentes será divulgado);
- f) **Devolutiva:** apresentação dos resultados à Direção, às lideranças e a todas as equipes, em até 45 dias após o encerramento da coleta;
- g) **Plano de ação:** elaboração de planos de ação por dimensão crítica (favor inferior a 60%), com responsáveis, prazos e indicadores, validados pela Direção e acompanhados trimestralmente;
- h) **Monitoramento:** verificação da execução dos planos na pesquisa de pulso semestral e no ciclo anual seguinte, fechando o ciclo de melhoria contínua.

3.3. Definição de Uso das Informações

As informações geradas pela pesquisa de clima organizacional terão os seguintes usos formalmente definidos, vedada qualquer utilização diversa:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Uso definido	Descrição	Responsável
Gestão estratégica de pessoas	Priorizar ações do Projeto de Desenvolvimento Humano, revisar processos de trabalho e subsidiar decisões da Direção sobre escalas, dimensionamento e infraestrutura	Direção e Núcleo de Gestão de Pessoas
Planos de ação por setor	Corrigir fragilidades identificadas em cada setor, com metas e prazos pactuados com as lideranças locais	Lideranças de setor
Educação permanente	Definir temas prioritários do cronograma anual de capacitação (ex.: comunicação, gestão de conflitos, segurança do paciente)	Núcleo de Educação Permanente
Prevenção do absenteísmo e da rotatividade	Identificar fatores de insatisfação associados a faltas e desligamentos e orientar as condutas da Seção 7	Núcleo de Gestão de Pessoas
Saúde do trabalhador	Sinalizar riscos psicossociais e subsidiar ações do PCMSO, do PGR e do Programa de Qualidade de Vida	SESMT e Medicina do Trabalho
Prestação de contas e melhoria contínua	Compor os relatórios gerenciais da Unidade e evidenciar a política de gestão de pessoas perante a SMS, a CMA e a CAF	Direção Administrativa

O tratamento dos dados observará a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD): as respostas serão coletadas de forma anônima, os resultados serão divulgados exclusivamente em bases agregadas, e é expressamente vedada a utilização da pesquisa para identificação de respondentes, retaliação, punição ou qualquer decisão individual sobre trabalhadores. Os

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



resultados consolidados, os planos de ação e as evidências de execução serão arquivados pelo Núcleo de Gestão de Pessoas e permanecerão disponíveis à fiscalização do Contrato de Gestão.

4. NORMAS PARA SELEÇÃO DE PESSOAL

4.1. Princípios

A seleção de profissionais será pública, objetiva e impessoal, com edital de seleção divulgado no sítio eletrônico da entidade gestora, garantindo ampla concorrência, acesso democrático às vagas e escolha baseada em mérito e qualificação. Embora a contratação se dê pelo regime da CLT, sem a natureza de concurso público, todo o processo observará os princípios da impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e economicidade que regem a aplicação de recursos públicos.

4.2. Diretrizes Gerais

O quadro de pessoal observará a manutenção prioritária dos profissionais que já atuam nas unidades, mediante processo simplificado de aproveitamento com análise documental, verificação de regularidade profissional e avaliação de desempenho pregressa, como estratégia de preservação da memória assistencial, de redução do risco de descontinuidade durante a transição de gestão e de proteção dos vínculos. Para as vagas remanescentes, será instaurado processo seletivo aberto ao público, conforme as etapas descritas a seguir. É vedada a admissão de parentes (irmão, irmã, pai, mãe, filho, filha e cônjuge) de funcionário do quadro para trabalhar na mesma unidade com vinculação hierárquica direta, bem como a readmissão de ex-funcionários demitidos por justa causa. Os currículos dos ocupantes de cargos de confiança e gerência estratégica serão submetidos à análise de idoneidade pelo Parceiro Público antes da contratação, conforme o parágrafo único do item 14.1 do Termo de Referência.

4.3. Etapas do Processo Seletivo

O processo seletivo será constituído das seguintes etapas, aplicáveis conforme a natureza e a complexidade da função:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



- a) **Abertura da vaga:** requisição formal da chefia do setor, validada pela Direção da Unidade, com verificação da previsão no Quadro de Pessoal Mínimo e da disponibilidade orçamentária no Pool A;
- b) **Publicação do edital ou anúncio de seleção:** divulgação no sítio eletrônico da entidade gestora, com descrição do cargo, requisitos, jornada, salário-base (respeitados o Piso Nacional da Enfermagem e as convenções coletivas), etapas, critérios de pontuação, cronograma e prazo de inscrições nunca inferior a 5 dias úteis;
- c) **Triagem e análise curricular:** conferência objetiva dos requisitos de escolaridade, habilitação legal, registro no conselho de classe e experiência, com pontuação padronizada em formulário próprio;
- d) **Provas e avaliações técnicas:** prova objetiva, prova prática situacional ou estudo de caso, conforme a função, com gabarito e critérios definidos previamente; para funções assistenciais, a avaliação incluirá cenários de urgência e emergência;
- e) **Dinâmica de grupo e/ou entrevista técnica e comportamental:** conduzida pela Supervisão de Recrutamento e Seleção com a chefia da área, mediante roteiro estruturado com critérios idênticos para todos os candidatos;
- f) **Avaliação psicológica:** aplicada de acordo com a natureza e a complexidade da função, especialmente para atividades assistenciais críticas e funções de liderança;
- g) **Classificação e divulgação do resultado:** publicação da lista classificatória no sítio eletrônico da entidade, com prazo de 2 dias úteis para interposição de recurso, analisado por instância distinta da que conduziu a etapa questionada;
- h) **Verificações pré-admissionais:** conferência da regularidade no conselho profissional (inexistência de penalidade ética impeditiva), da autenticidade dos títulos e da documentação civil e trabalhista;
- i) **Exame médico admissional:** realização do ASO nos termos da NR-7, incluída a verificação da situação vacinal exigida pela NR-32;

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org

- j) **Contratação e integração:** assinatura do contrato de trabalho (Seção 5), registro na CTPS Digital e no eSocial, cadastro no sistema de ponto biométrico e inclusão obrigatória no Programa de Integração Institucional antes do início das atividades.
- k) Para a contratação de consultores especializados, admite-se a avaliação por análise de currículo e notório saber, e, na aplicação dos critérios seletivos, será considerada a oferta e a demanda do profissional no mercado de trabalho em saúde. O prazo de validade dos processos seletivos será de 1 ano, prorrogável por igual período, permitindo o aproveitamento de cadastro de reserva para recomposição imediata de escalas, em atenção à regra contratual que veda a vacância de postos de trabalho. A contratação de médicos por pessoa jurídica é admitida nos termos do item 15.4 do Termo de Referência, desde que respeitados o teto orçamentário, os indicadores de qualidade e a precedência de, no mínimo, três orçamentos ou processo seletivo equivalente.

4.4. Registro e Transparência

Todos os processos seletivos serão documentados em dossiê próprio (edital, inscrições, instrumentos de avaliação, atas, resultados e recursos), arquivado pelo Núcleo de Gestão de Pessoas e disponível à fiscalização da SMS, da CMA, da CAF e dos órgãos de controle. A relação nominal dos contratados, com cargo e salário, integrará o portal de transparência da entidade, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Contrato de Gestão.

5. MODELO DE CONTRATO DE TRABALHO

5.1. Diretrizes de Contratação

O contrato individual de trabalho será firmado por escrito entre o funcionário e a entidade gestora, sob o regime da CLT, observando: a anotação na CTPS Digital e o envio dos eventos ao eSocial nos prazos legais; o contrato de experiência de até 90 dias (45 + 45, prorrogável uma única vez), com avaliações de desempenho formais ao término de cada período; a jornada e a

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



escala compatíveis com o funcionamento ininterrupto da Unidade (regime 12x36 para os plantões assistenciais, mediante previsão em convenção coletiva ou acordo individual escrito, nos termos do artigo 59-A da CLT, e jornada de referência semanal de 36 horas conforme o dimensionamento do Anexo A do Edital); a remuneração conforme a estrutura de cargos e salários aprovada pelo Conselho de Administração, respeitados o Piso Nacional da Enfermagem (Lei nº 14.434/2022), o salário normativo das convenções coletivas e os pisos legais das profissões regulamentadas; e os benefícios legais e convencionais aplicáveis (vale-transporte, alimentação, adicionais de insalubridade e noturno, quando devidos).

Em razão das regras do Contrato de Gestão, o contrato de trabalho e a gestão da folha observarão ainda: a vinculação do custeio da folha ao Pool A, com prestação de contas mensal em regime de Custo Real; o repasse mensal de 21,33% da folha bruta ao FMPTS, para provisionamento exclusivo de 13º salário, férias com terço constitucional e verbas rescisórias, sendo o custeio de rescisões estritamente proporcional ao tempo de serviço prestado neste contrato; a vedação do pagamento de horas extras com recursos da parceria, salvo situações de extrema urgência assistencial justificadas em até 48 horas; a vedação do pagamento, com recursos do repasse, de multas dos artigos 467 e 477 da CLT e de indenizações por danos morais, que correm por conta exclusiva da entidade; e o registro biométrico de frequência em tempo real, com acesso franqueado ao Fiscal do Contrato.

5.2. Cláusulas Essenciais do Modelo

O modelo de contrato individual de trabalho, apresentado na íntegra no Anexo desta Política, conterá obrigatoriamente as seguintes cláusulas: identificação das partes; cargo, função e descrição sumária das atribuições (com remissão ao Regimento Interno); local de trabalho, com previsão de prestação de serviços em qualquer das unidades geridas pela entidade no mesmo município, respeitada a categoria profissional; jornada, escala e regime de compensação; remuneração, adicionais e benefícios; contrato de experiência e condições de efetivação; deveres do empregado, incluindo sigilo profissional, proteção de dados (LGPD), uso de EPIs,

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



cumprimento do Regimento Interno, do Código de Ética e Conduta e dos protocolos institucionais; submissão aos exames de saúde ocupacional e ao controle biométrico de ponto; cláusula de ciência de que o contrato se vincula ao Contrato, sem que se estabeleça qualquer vínculo empregatício com o Poder Público; hipóteses de rescisão e sanções disciplinares; e foro competente.

6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

6.1. Finalidade e Ciclos

A avaliação de desempenho é o processo formal, contínuo e documentado de verificação da contribuição individual de cada profissional para os objetivos assistenciais e administrativos da Unidade. É direito do funcionário ser avaliado formalmente pela chefia no primeiro e no segundo período de experiência e, a partir de então, anualmente; é dever de todo gestor avaliar os funcionários sob sua responsabilidade nesses ciclos. A avaliação utilizará o Formulário de Avaliação de Desempenho Profissional anexo ao Regimento Interno da Unidade, composto por doze critérios distribuídos nas dimensões técnica, comportamental e institucional (conhecimento técnico, qualidade do trabalho, produtividade, cumprimento de normas, segurança do paciente, humanização e ética, registro em prontuário, trabalho em equipe, assiduidade e pontualidade, iniciativa e resolutividade, disciplina e educação permanente), pontuados em escala de 1 a 5, com classificação final em cinco faixas (Insatisfatório a Excelente).

6.2. Procedimento

O ciclo de avaliação observará o seguinte passo a passo: (i) o Núcleo de Gestão de Pessoas emite o calendário e disponibiliza os formulários às chefias; (ii) o avaliador preenche o formulário com base em fatos e registros do período (indicadores do setor, registros de frequência, ocorrências, elogios e treinamentos); (iii) realiza-se a entrevista de devolutiva individual, em ambiente reservado, com apresentação das notas, escuta do avaliado e registro de seus comentários; (iv) pactua-se o Plano de Desenvolvimento Individual, com metas, ações de capacitação e prazos; (v) o formulário assinado pelo avaliador, pelo avaliado e pelo gestor da área é arquivado no

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Prontuário Profissional; e (vi) o Núcleo de Gestão de Pessoas consolida os resultados e os encaminha à Direção.

6.3. Uso Gerencial das Informações

Os resultados das avaliações de desempenho serão utilizados para: subsidiar a efetivação ao término do contrato de experiência; orientar o cronograma de educação permanente e os PDIs; fundamentar movimentações, promoções e progressões na estrutura de cargos e salários; reconhecer formalmente os desempenhos classificados como Excelente; instaurar planos de melhoria obrigatórios, com reavaliação em 90 dias (classificação Regular) ou 45 dias (classificação Insatisfatório); e fundamentar, quando esgotadas as medidas de desenvolvimento, as decisões de desligamento, sempre com observância do contraditório interno e da legislação trabalhista. Os resultados consolidados por setor serão cruzados com os indicadores assistenciais e com a pesquisa de clima organizacional, compondo o painel gerencial de pessoas da Unidade.

7. SUGESTÃO DE CONDUTAS PARA COMBATER O ABSENTEÍSMO E ESTIMULAR A PRODUÇÃO

7.1. Contextualização

O absenteísmo é um dos principais riscos operacionais de unidades de urgência 24 horas, expressamente reconhecido pelo Edital nº 05/26-SFIL, que o classifica como risco de responsabilidade exclusiva do Parceiro Privado, prevê glosa automática e proporcional no repasse pela ausência injustificada de qualquer profissional da equipe mínima e estabelece desconto sobre o Pool A pelo não cumprimento de 85% das metas de produção assistencial. O dimensionamento contratual já incorpora o Índice de Segurança Técnica de 15% para cobertura de férias, licenças e absenteísmo, e a gestão unificada das duas UPAs permite o remanejamento imediato de profissionais entre as unidades em situações de absenteísmo crítico ou surtos epidemiológicos, garantindo a manutenção do regime de porta aberta. As condutas a seguir estruturam-se em três eixos: prevenção, monitoramento e resposta.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



7.2. Condutas de Prevenção do Absenteísmo

A prevenção do absenteísmo será realizada por meio das seguintes condutas permanentes: elaboração de escalas mensais com antecedência mínima de 30 dias, publicadas nos setores e no sistema informatizado, com regras claras e isonômicas de distribuição de folgas, finais de semana e feriados; gestão ativa das férias, com escala anual aprovada pela chefia e programação que preserve a cobertura assistencial; aplicação rigorosa do dimensionamento com IST de 15%, mantendo cadastro de reserva ativo oriundo dos processos seletivos para recomposição imediata de vagas; ações de saúde do trabalhador (PCMSO, vacinação, apoio psicossocial, ergonomia e ginástica laboral) voltadas à redução do adoecimento, principal causa evitável de faltas; melhoria contínua do clima organizacional, uma vez que dimensões como liderança, carga de trabalho e reconhecimento estão diretamente associadas ao comportamento de faltas; e programa de integração e acompanhamento dos primeiros 90 dias, período de maior risco de rotatividade e ausências.

7.3. Condutas de Monitoramento

O monitoramento do absenteísmo observará o seguinte fluxo: registro biométrico de frequência em tempo real, com conferência de presença pelo enfermeiro supervisor em todo início de plantão, inclusive noturno, finais de semana e feriados, e registro das intercorrências em livro de ordens e ocorrências; apuração diária das ausências pelo Núcleo de Gestão de Pessoas, com classificação por tipo (falta justificada, falta injustificada, atraso, saída antecipada, licença médica, licença legal); cálculo mensal dos indicadores por setor e categoria profissional, conforme tabela abaixo; análise mensal das causas pelo Núcleo de Gestão de Pessoas com as chefias, com atenção às faltas recorrentes em dias específicos (padrões de sexta-feira/segunda-feira, vésperas de feriado) e aos atestados sequenciais; e reporte dos resultados à Direção e às instâncias de fiscalização, compondo o painel de disponibilidade de equipe mínima exigido pelo Contrato de Gestão.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Fórmula	Meta sugerida
Taxa de absenteísmo geral	$(\text{Horas perdidas por ausências} \div \text{horas contratadas}) \times 100$	$\leq 5\%$ ao mês
Taxa de faltas injustificadas	$(\text{Faltas injustificadas} \div \text{total de plantões previstos}) \times 100$	$\leq 1\%$ ao mês
Índice de cobertura de escala	$(\text{Plantões cobertos} \div \text{plantões previstos}) \times 100$	100%
Tempo de recomposição de vacância	Horas entre a vacância e a cobertura do posto	Até o plantão subsequente
Taxa de rotatividade	$((\text{Admissões} + \text{desligamentos}) \div 2 \div \text{efetivo médio}) \times 100$	Redução progressiva

7.4. Condutas de Resposta ao Absenteísmo

Configurada a ausência, serão adotadas as seguintes condutas: acionamento imediato do plano de contingência de escala (remanejamento interno, convocação do IST, permuta autorizada ou remanejamento entre as UPAs), garantindo a recomposição até o início do plantão subsequente, sem tolerância para postos médicos e de responsáveis técnicos; exigência de comunicação prévia da falta à chefia imediata, sempre que possível, para viabilizar a substituição; entrega de atestados em até 48 horas do afastamento, sem rasuras, com conferência e lançamento no sistema de frequência; entrevista de retorno ao trabalho conduzida pela chefia imediata após afastamentos, com caráter de acolhimento e identificação de causas; encaminhamento ao serviço de saúde ocupacional dos casos de afastamentos repetidos ou padrões sugestivos de adoecimento; aplicação gradativa das medidas disciplinares nas faltas injustificadas (colheita de ciência do funcionário, advertência verbal, advertência escrita, suspensão e, em caso de reiteração ou abandono, rescisão contratual), com os descontos legais correspondentes; e registro de todas as ocorrências no Prontuário Profissional.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

7.5. Condutas de Estímulo à Produção

O estímulo à produção assistencial, sempre subordinado à qualidade e à segurança do paciente, será realizado pelas seguintes condutas: gestão à vista dos indicadores assistenciais, com divulgação mensal, por setor, das metas e dos resultados de produção (consultas médicas, com meta consolidada de 6.750 consultas/mês no lote, procedimentos, exames, tempos de espera por classificação de risco e tempo porta-médico), permitindo que as equipes acompanhem seu próprio desempenho; pactuação de metas setoriais desdobradas do Contrato de Gestão, com reuniões mensais de análise crítica entre Direção, chefias e equipes; programa de reconhecimento não financeiro, com destaque formal (elogio registrado em Prontuário Profissional, certificados, quadro de reconhecimento e menção nas reuniões institucionais) às equipes e aos profissionais com melhor desempenho em produção, assiduidade e qualidade; vinculação da avaliação de desempenho (critérios de produtividade e assiduidade) às decisões de progressão na estrutura de cargos e salários; priorização, no acesso a capacitações externas e eventos científicos, dos profissionais com desempenho e assiduidade destacados; garantia das condições materiais de produção, mediante abastecimento regular de insumos (estoque mínimo de 30 dias), manutenção dos equipamentos e funcionamento pleno dos sistemas de prontuário eletrônico, removendo barreiras operacionais que reduzem a produtividade; utilização da Telemedicina para interconsultas e laudos, ampliando a resolutividade; e devolutiva formal às equipes sobre o Índice de Desempenho Global da Unidade, reforçando a corresponsabilidade de todos pelos resultados do Contrato de Gestão.

A entidade poderá, ainda, mediante aprovação prévia do Conselho de Administração e observados os limites orçamentários do Pool A e as regras do Contrato de Gestão, instituir programa de premiação por desempenho vinculado ao cumprimento de metas de produção, qualidade e assiduidade, vedada, em qualquer hipótese, a utilização de recursos do repasse para pagamentos não previstos ou em desacordo com o Plano de Trabalho aprovado.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



8. NORMAS E ROTINAS DA GESTÃO DE PESSOAS

8.1. Do Quadro de Pessoal e da Admissão

O Quadro de Pessoal constitui-se por funcionários contratados por prazo determinado e indeterminado, bem como para o exercício de função de confiança, nos termos da CLT, além de profissionais autônomos e consultores, e dependerá do Contrato de Gestão e dos planos de trabalho aprovados. O emprego é acessível a todos os brasileiros e estrangeiros em situação regular que preencham os requisitos estabelecidos em edital ou anúncio de seleção, na forma da lei. A admissão dependerá de prévia aprovação no processo seletivo descrito na Seção 4, e a admissão e a rescisão contratual são atos delegados e privativos, respectivamente, da Supervisão de Recrutamento e Seleção e da Supervisão de Gestão de Pessoas, ambas da Coordenação de Recursos Humanos da entidade, observada a legislação em vigor.

8.2. Da Frequência, da Jornada e das Ausências

O início e o fim de cada jornada, incluído o intervalo para refeição, serão registrados em sistema de ponto biométrico eletrônico, em tempo real, com acesso franqueado ao Fiscal do Contrato. O registro do horário de trabalho feito por ou para terceiros constitui falta grave, sujeitando os responsáveis à demissão por justa causa. Após o registro, o funcionário deverá prontamente identificar-se (crachá) e uniformizar-se para o início das atividades. O funcionário não poderá alterar seu horário de trabalho nem os dias de folga sem prévia autorização da chefia imediata, e a prorrogação de jornada somente ocorrerá nas hipóteses legais de força maior ou serviços inadiáveis, mediante autorização expressa, com justificativa apresentada pela chefia ao Núcleo de Gestão de Pessoas em até 24 horas e comunicação ao Gestor da Parceria em até 48 horas, nos termos do item 14.2 do Termo de Referência.

As rotinas mensais de frequência compreendem: apuração diária da frequência pelo meio adotado; recebimento mensal, dos responsáveis pelas unidades, dos relatórios de ocorrências de frequência com justificativas e comprovantes; processamento das autorizações de horas extras excepcionais devidamente aprovadas; fechamento mensal dos dados e envio para a folha

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



de pagamento; e organização da documentação em pastas apropriadas para fiscalização do Ministério do Trabalho e das instâncias do Contrato de Gestão. Somente serão aceitas, sem prejuízo do salário, as ausências previstas no artigo 473 da CLT e na convenção coletiva da categoria; as faltas injustificadas e os atrasos acarretarão os descontos legais. Os atestados médicos não poderão conter rasuras, deverão ser entregues à chefia imediata em até 48 horas após o início do afastamento e, após esse prazo, as ausências serão tratadas como falta injustificada; as declarações de acompanhamento de familiares serão avaliadas pelo gestor responsável da unidade.

8.3. Das Folgas e das Férias

As folgas semanais e as folgas dos funcionários em regime de plantão serão concedidas conforme escala elaborada pela chefia imediata, publicada com antecedência. Após cada período aquisitivo de 12 meses, o funcionário terá direito a férias nos termos dos artigos 129 a 149 da CLT, concedidas conforme escala anual aprovada, sem prejuízo do serviço, observada a Norma Interna de Férias; o cancelamento ou a alteração da programação dependerá de solicitação formal do gestor com validação da Supervisão de Gestão de Pessoas com 40 dias de antecedência, sendo vedado o gozo antecipado ao término do período aquisitivo. O provisionamento financeiro das férias, do terço constitucional e do 13º salário será realizado mediante o repasse mensal de 21,33% da folha bruta ao FMPTS, conforme a Lei Municipal nº 8.454/2025 e o item 5.4 do Termo de Referência.

8.4. Dos Direitos, dos Benefícios, dos Deveres e das Proibições

São direitos dos funcionários, entre outros previstos em lei e em convenção coletiva: o recebimento dos salários até o 5º dia útil de cada mês, mediante depósito bancário; a aplicação dos reajustes legais e normativos; os intervalos legais para descanso e alimentação; o gozo de férias anuais; o recebimento dos benefícios legais (previstos em lei e em normas coletivas, como o vale-transporte, com desconto de até 6% do salário-base) e assistenciais concedidos pela

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



entidade; a livre associação sindical; a avaliação formal de desempenho nos períodos de experiência e anualmente; e a participação na pesquisa de clima organizacional.

São deveres dos funcionários: cumprir esta Política, o Regimento Interno e o Código de Ética e Conduta; cumprir as instruções e ordens de serviço; registrar pessoalmente a frequência e apresentar-se identificado e uniformizado; usar o crachá nas dependências e devolvê-lo na rescisão; cumprir horários e escalas; submeter-se aos exames periódicos de saúde e manter a carteira de vacinação atualizada; executar as atribuições com responsabilidade, zelo e atenção; tratar com respeito todas as pessoas; manter atualizados os dados cadastrais; zelar pela ordem, pela disciplina e pela conservação de materiais e equipamentos; permanecer no posto de trabalho, ausentando-se apenas por necessidade de serviço; acatar avisos e circulares; comunicar com antecedência mínima de 30 dias a necessidade de cirurgia eletiva; e, no caso dos gestores, avaliar formalmente suas equipes.

É proibido aos funcionários, entre outras condutas: usar trajes inadequados nas dependências; promover subscrições ou divulgar propaganda político-partidária, ideológica ou religiosa; receber visitas estranhas ao serviço sem autorização; utilizar colegas, materiais, equipamentos, tempo de serviço ou a internet institucional para fins particulares; consumir ou manter bebidas alcoólicas ou drogas nas dependências, sob pena de justa causa; praticar comércio ou jogos de azar nas dependências; receber gorjetas ou presentes pessoais de fornecedores; retirar documentos sem autorização; violar o sigilo profissional ou divulgar informações sobre o estado de saúde de usuários; ausentar-se do setor sem autorização; usar prerrogativas funcionais para facilitar atendimento a terceiros; trazer crianças e animais ao local de trabalho; comunicar-se em nome da instituição fora dos padrões de educação e profissionalismo; e realizar anotações antecipadas ou marcações uniformes ("britânicas") de frequência.

8.5. Do Uniforme, das Sanções e do Desligamento

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



A entidade fornecerá gratuitamente o uniforme de trabalho, de uso obrigatório durante o horário de serviço, cabendo ao funcionário zelar por sua conservação e devolvê-lo na rescisão. O funcionário que infringir esta Política ou as demais obrigações legais estará sujeito, independentemente de ordem, a advertência verbal, advertência por escrito, suspensão com perda de vencimentos e rescisão contratual com ou sem justa causa, observando-se na aplicação: a análise da gravidade dos fatos; os reflexos do ato no ambiente de trabalho e nas relações institucionais; o histórico funcional constante do Prontuário Profissional; e a instrução das bases legais pela Supervisão de Gestão de Pessoas, com orientação da Assessoria Jurídica nos casos de justa causa.

A demissão ocorrerá: durante o período de experiência, observada a recomendação da chefia após as avaliações de desempenho; a pedido do funcionário; ou por solicitação da chefia, sem ou com justa causa, esta última validada pela Supervisão de Gestão de Pessoas após orientação jurídica. Todo funcionário desligado terá direito à entrevista demissional, conduzida pela Supervisão de Avaliação de Desempenho e Clima Institucional, cujos dados agregados alimentarão a análise de rotatividade e os planos de ação de clima. As verbas rescisórias serão pagas nos prazos do artigo 477 da CLT, com utilização dos recursos provisionados no FMPTS mediante comprovação do fato gerador, vedado o uso desses recursos para dívidas de outros projetos da entidade e vedado o pagamento de multas dos artigos 467 e 477 da CLT com recursos do repasse.

8.6. Da Remuneração e dos Afastamentos

A remuneração dos funcionários será fixada conforme a estrutura de cargos e salários aprovada pelo Conselho de Administração, observando pesquisa salarial de mercado, o Piso Nacional da Enfermagem, os pisos normativos das convenções coletivas, as restrições orçamentárias do Plano de Trabalho e o regime de Custo Real do Contrato de Gestão. Poderão ser concedidos afastamentos para participação em congressos, seminários e cursos, por liberalidade da

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



entidade, contempladas as necessidades de cobertura das atividades, conforme Norma Interna de Afastamento para fins educacionais.

9. SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, QUALIDADE DE VIDA E BIOSSEGURANÇA

9.1. Finalidade e Princípios

A Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) tem por finalidade despertar a cultura prevencionista de forma consciente e voluntária em todos os níveis da organização, com a participação do maior número de colaboradores, atuando de forma conjunta na identificação de riscos, na proposição de soluções e na execução segura das atividades laborais. São princípios orientadores: a segurança como parte integrante de todas as decisões institucionais; o cumprimento dos requisitos legais como atitude permanente de cada trabalhador; a responsabilidade hierárquica pela aplicação da regulamentação e pela formação das equipes; o objetivo permanente de zero acidente, com melhoria contínua; a análise sistemática de riscos com envolvimento dos trabalhadores, não se iniciando (ou interrompendo-se) qualquer trabalho sem condições de segurança; a investigação sistemática de acidentes e quase acidentes para prevenção de recorrências; a garantia de não retaliação a qualquer trabalhador que manifeste preocupação de segurança ou notifique um quase acidente; e a atualização permanente dos procedimentos de segurança.

9.2. Estrutura e Programas

Em cumprimento ao artigo 162 da CLT e às Normas Regulamentadoras, a Unidade manterá: o SESMT dimensionado conforme a NR-4, com ações compartilhadas com a CIPA; a CIPA constituída e treinada nos termos da NR-5, incluindo a prevenção do assédio; o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com inventário de riscos e plano de ação, nos termos da NR-1 (que sucedeu o PPRA), complementado pelas avaliações da NR-9; o PCMSO coordenado por médico do trabalho, nos termos da NR-7, com exames admissionais, periódicos, de retorno, de mudança de risco e demissionais (ASO); a elaboração do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP); os laudos de insalubridade e periculosidade (NR-15 e NR-16); os estudos ergonômicos e

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



mapas de risco (NR-17); a Brigada de Incêndio e as ações da NR-23; o fornecimento e o controle de EPIs com registro de entrega (NR-6); a SIPAT anual; e o programa integral de cumprimento da NR-32, incluindo vacinação (hepatite B, dT e demais), proibição de adornos, capacitações iniciais e continuadas e protocolos pós-exposição a material biológico.

Os temas prioritários de treinamento em SST incluirão: prevenção e combate a incêndios (teoria e prática); atendimento pré-hospitalar; análise e investigação de acidentes de trabalho (causa e efeito); metodologia de inspeções de máquinas, equipamentos e instalações; análise de riscos; tipos, uso correto, higienização, guarda e conservação de EPIs; responsabilidades trabalhistas de empregador e empregado; infecções sexualmente transmissíveis; doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (DORT); e os cinco sentidos aplicados ao ambiente laboral.

9.3. Biossegurança

O Programa de Biossegurança destina-se a preservar a integridade física dos colaboradores, identificar os setores envolvidos e estabelecer medidas que evitem a contaminação cruzada e a exposição a riscos durante o processo de trabalho, com atenção especial às equipes de higiene e limpeza. O programa abrange: a classificação das áreas da Unidade em críticas (emergência/sala vermelha, sala de procedimentos, expurgo e abrigo de resíduos), semicríticas (observação, farmácia, atendimento, rouparia e radiologia) e não críticas (áreas administrativas e de apoio); as precauções-padrão no atendimento de todos os pacientes e as precauções específicas por via de transmissão (contato, gotículas e aerossóis), conforme orientação do SCIH; o fluxo de acidente com material biológico, com encaminhamento imediato ao serviço de referência no prazo máximo de 2 horas, emissão de CAT, investigação do acidente e acompanhamento pelo médico do trabalho até a liberação de retorno; o manejo seguro de resíduos conforme o PGRSS e a RDC ANVISA nº 222/2018; o manuseio e o armazenamento de produtos químicos conforme rótulo e ficha de segurança; e as medidas institucionais de fornecimento de EPIs e EPCs, supervisão do estado vacinal e dos ASOs, proibição de adornos (NR-32), cabelos presos e demais medidas de higiene ocupacional. Todo colaborador receberá

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



treinamento específico do Programa de Biossegurança, com reciclagens periódicas, sob responsabilidade compartilhada do SESMT, do SCIH e do Núcleo de Educação Permanente.

10. ANEXO — MODELO DE CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABALHO

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABALHO POR PRAZO DETERMINADO (EXPERIÊNCIA) COM CONVERSÃO EM PRAZO INDETERMINADO

EMPREGADORA: [Razão social da Organização Social de Saúde], entidade privada sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde nos termos da Lei Federal nº 9.637/1998 e da Lei Municipal nº 7.545/2017, inscrita no CNPJ sob nº [•], com sede na [endereço], neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada EMPREGADORA.

EMPREGADO(A): [Nome completo], nacionalidade [•], estado civil [•], portador(a) do RG nº [•] e do CPF nº [•], CTPS Digital vinculada ao CPF, residente e domiciliado(a) na [endereço], inscrito(a) no Conselho [CRM/COREN/CRF/CRTR/CRESS] sob nº [•] (quando profissão regulamentada), doravante denominado(a) EMPREGADO(A).

As partes celebram o presente Contrato Individual de Trabalho, regido pela Consolidação das Leis do Trabalho e pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA — DA FUNÇÃO. O(A) EMPREGADO(A) é admitido(a) para exercer a função de [cargo], cujas atribuições são as descritas no Regimento Interno da Unidade e nas normas e rotinas do setor, das quais declara ter ciência, obrigando-se a executá-las com zelo, diligência e observância dos protocolos institucionais.

CLÁUSULA SEGUNDA — DO LOCAL DE TRABALHO. Os serviços serão prestados, podendo o(a) EMPREGADO(A), em razão de necessidade assistencial devidamente justificada (absenteísmo

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



crítico, surtos epidemiológicos ou contingências de escala), prestar serviços na outra unidade integrante do mesmo Contrato de Gestão, no mesmo município, respeitadas a função contratada e a legislação vigente.

CLÁUSULA TERCEIRA — DO PRAZO. O presente contrato vigorará a título de experiência pelo prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, prorrogável por igual período, nos termos dos artigos 443, § 2º, alínea "c", e 445, parágrafo único, da CLT, convertendo-se automaticamente em contrato por prazo indeterminado se, ao término, não houver manifestação em contrário, condicionada a efetivação ao resultado das avaliações formais de desempenho realizadas ao término de cada período.

CLÁUSULA QUARTA — DA JORNADA. A jornada de trabalho será de [•] horas semanais, em regime de [horário fixo / escala 12x36, nos termos do artigo 59-A da CLT e da norma coletiva aplicável], conforme escala elaborada pela chefia, com os intervalos legais para repouso e alimentação. O(A) EMPREGADO(A) registrará a frequência pessoalmente, em sistema de ponto biométrico eletrônico, sendo vedado o registro por terceiros, sob pena de falta grave. É vedada a prestação de horas extraordinárias, salvo nas hipóteses legais de força maior ou serviços inadiáveis, mediante autorização expressa da chefia.

CLÁUSULA QUINTA — DA REMUNERAÇÃO. O(A) EMPREGADO(A) perceberá o salário mensal de R\$ [•], compatível com a estrutura de cargos e salários da EMPREGADORA e com [o Piso Nacional da Enfermagem — Lei nº 14.434/2022 / o piso normativo da categoria], acrescido dos adicionais legais e convencionais devidos (adicional noturno, insalubridade apurada em laudo, entre outros), pago até o 5º dia útil de cada mês, mediante depósito bancário, com os descontos legais e convencionais autorizados.

CLÁUSULA SEXTA — DOS BENEFÍCIOS. O(A) EMPREGADO(A) fará jus aos benefícios legais e aos previstos na convenção coletiva da categoria, incluindo vale-transporte (com desconto de até

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



6% do salário-base, mediante opção formal) e [demais benefícios assistenciais concedidos], nas condições das normas internas.

CLÁUSULA SÉTIMA — DOS DEVERES ESPECIAIS. Sem prejuízo dos deveres legais, o(a) EMPREGADO(A) obriga-se a: (a) cumprir o Regimento Interno, a Política de Recursos Humanos, o Código de Ética e Conduta e os protocolos assistenciais e administrativos da Unidade; (b) guardar sigilo absoluto sobre informações assistenciais e administrativas, inclusive dados pessoais e dados sensíveis de saúde de usuários e colegas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), obrigação que subsiste após o término do contrato; (c) utilizar corretamente os EPIs fornecidos e cumprir as normas de biossegurança e a NR-32; (d) submeter-se aos exames de saúde ocupacional e manter a vacinação atualizada; (e) manter a regularidade de sua inscrição no conselho profissional, quando aplicável, comunicando imediatamente qualquer penalidade ou impedimento; (f) usar o crachá e o uniforme fornecidos, zelando por sua conservação e devolvendo-os na rescisão; e (g) participar dos programas de integração, educação permanente e das avaliações de desempenho.

CLÁUSULA OITAVA — DO VÍNCULO COM O CONTRATO DE GESTÃO. O(A) EMPREGADO(A) declara ciência de que a EMPREGADORA gerencia a Unidade por força de Contrato de Gestão celebrado com o Município de Sorocaba, decorrente do Edital de Chamamento Público, não se estabelecendo qualquer vínculo empregatício, funcional ou de qualquer natureza entre o(a) EMPREGADO(A) e o Município de Sorocaba ou a Secretaria Municipal da Saúde.

CLÁUSULA NONA — DAS SANÇÕES E DA RESCISÃO. O descumprimento das obrigações contratuais sujeitará o(a) EMPREGADO(A) às sanções disciplinares previstas na Política de Recursos Humanos (advertência verbal, advertência escrita, suspensão e rescisão com ou sem justa causa), assegurada a apuração adequada dos fatos. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses legais, com pagamento das verbas rescisórias nos prazos do artigo 477 da CLT e entrevista demissional assegurada.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



CLÁUSULA DÉCIMA — DO FORO. Fica eleito o foro da Justiça do Trabalho da jurisdição de Sorocaba/SP para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Sorocaba/SP, ____ de _____ de 20____.

EMPREGADORA

EMPREGADO(A)

Testemunhas:

1 _____ (Nome/CPF)

2 _____ (Nome/CPF)

Quadro Resumo do Perfil de Profissionais- Lote 1 (CAPS i II Aquarela e CAPS i II Bem Querer)

O quadro a seguir apresenta o dimensionamento de recursos humanos por unidade, conforme estabelecido no Projeto Básico. Considerando que o Lote 1 é composto por duas unidades (CAPS i II Aquarela e CAPS i II Bem Querer), o quantitativo total do Lote corresponde ao dobro do indicado na coluna "Quantidade por Unidade".

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Cargo	Qtd. por Unidade	Qtd. Total Lote 1	Nível de Escolaridade	Jornada Semanal	Jornada Mensal	Horário de Início e Fim da Jornada Diária	Forma de Contratação
Gerente Técnico Administrativo do CAPS	1	2	Superior completo (preferencialmente em área da saúde ou administração)	40h	200h	08h00 às 17h00 (com 1h de intervalo)	CLT
Enfermeiro Responsável Técnico	1	2	Superior completo em Enfermagem com registro no COREN-SP	40h	200h	08h00 às 17h00 (com 1h de intervalo)	CLT
Psicólogo	3	6	Superior completo em Psicologia com registro no CRP	30h	150h	08h00 às 14h00 ou 12h00 às 18h00 (conforme escala, sem intervalo)	CLT
Terapeuta Ocupacional	2	4	Superior completo em Terapia Ocupacional com registro no CREFITO	30h	150h	08h00 às 14h00 ou 12h00 às 18h00 (conforme escala, sem intervalo)	CLT
Fonoaudiólogo	1	2	Superior completo em Fonoaudiologia com registro no CRFa	30h	150h	08h00 às 14h00 ou 12h00 às 18h00 (conforme escala, sem intervalo)	CLT

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Cargo	Qtd. por Unidade	Qtd. Total Lote 1	Nível de Escolaridade	Jornada Semanal	Jornada Mensal	Horário de Início e Fim da Jornada Diária	Forma de Contratação
Assistente Social	1	2	Superior completo em Serviço Social com registro no CRESS	30h	150h	08h00 às 14h00 ou 12h00 às 18h00 (conforme escala, sem intervalo)	CLT
Profissional de Educação Física	1	2	Superior completo em Educação Física (bacharelado) com registro no CREF	40h	200h	08h00 às 17h00 (com 1h de intervalo)	CLT
Médico Psiquiatra (com RQE, preferencialmente em psiquiatria da infância e adolescência)	1	2	Superior completo em Medicina com residência/título em Psiquiatria e RQE	20h (mínimo)	100h (mínimo)	Distribuídas entre 08h00-12h00 e 14h00-18h00 conforme escala	Pessoa Jurídica (PJ)
Médico Pediatra ou Neurologista (com formação em saúde mental)	1	2	Superior completo em Medicina com residência/título em Pediatria ou Neurologia e pós-graduação em saúde mental	15h (complementar)	75h	Distribuídas entre 08h00-12h00 e 14h00-18h00 conforme escala	Pessoa Jurídica (PJ)
Profissional de Atividades Expressivas e/ou Culturais	1	2	Nível médio completo com formação ou experiência comprovada em atividades expressivas e/ou culturais	40h	200h	08h00 às 17h00 (com 1h de intervalo)	CLT

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Cargo	Qtd. por Unidade	Qtd. Total Lote 1	Nível de Escolaridade	Jornada Semanal	Jornada Mensal	Horário de Início e Fim da Jornada Diária	Forma de Contratação
Cuidador em Saúde	2	4	Nível médio completo	40h	200h	08h00 às 17h00 (com 1h de intervalo)	CLT
Técnico Administrativo / Recepcionista	2	4	Nível médio completo	44h	220h	08h00 às 18h00 (com 1h12 de intervalo, em escala para cobertura integral)	CLT
Auxiliar de Limpeza	2	4	Nível fundamental completo	44h	220h	07h00 às 16h12 ou 09h48 às 19h00 (com 1h de intervalo, em escala para cobertura de abertura e fechamento)	CLT
Profissional de Serviços Gerais	1	2	Nível fundamental completo	44h	220h	08h00 às 18h00 (com 1h12 de intervalo)	CLT
Motorista	1	2	Nível fundamental completo com CNH categoria B	44h	220h	08h00 às 18h00 (com 1h12 de intervalo)	CLT

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Totalização por Unidade e por Lote

Indicador	Por Unidade	Total Lote 1 (2 unidades)
Total de profissionais	21	42
Profissionais de nível superior	12	24
Profissionais de nível médio	5	10
Profissionais de nível fundamental	4	8
Profissionais em regime CLT	19	38
Profissionais em regime PJ	2	4

Observações Relevantes que cumpriremos:

- A composição médica total por unidade equivale a 35 horas semanais, sendo obrigatoriamente no mínimo 20 horas de médico psiquiatra com Registro de Qualificação de Especialista (RQE), preferencialmente com especialidade em psiquiatria da infância e adolescência. As horas restantes (até 15 horas) poderão ser realizadas por neurologista ou pediatra com pós-graduação em saúde mental.
- A presença médica será garantida de segunda a sexta-feira, em ambos os turnos (manhã e tarde), assegurando cobertura das 08h às 12h e das 14h às 18h, inclusive em dias de ponto facultativo.
- Entre os profissionais de nível superior das unidades do Lote 1, no mínimo 50% deverão possuir alguma especialização (pós-graduação lato sensu ou stricto sensu).
- Para o polo de violência sexual infantil, ao menos um dos psicólogos de cada unidade deverá possuir pós-graduação em violência sexual infantil ou, na ausência desta, curso de formação com mínimo de 30 horas para início das atividades, com comprovação de

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

matrícula em curso temático e prazo de tolerância de 12 meses para conclusão da pós-graduação.

- Os profissionais com jornada de 30 horas semanais (psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogo e assistente social) cumprirão jornada de 6 horas diárias sem intervalo, distribuídos entre os turnos matutino e vespertino conforme escala que garanta a presença de profissionais de todas as categorias em ambos os períodos.
- Os profissionais com jornada de 44 horas semanais (técnicos administrativos, auxiliares de limpeza, serviços gerais e motorista) cumprirão jornada de 8 horas e 48 minutos diários (ou equivalente com compensação semanal), com intervalo intrajornada de 1 hora a 1 hora e 12 minutos, organizados em escala que garanta cobertura desde a abertura (preparação do ambiente antes das 08h) até o fechamento (encerramento após as 18h).
- A conveniada deverá substituir profissionais inadequados ou ausentes em até 24 horas após notificação, mantendo a integralidade da equipe durante todo o período de vigência do convênio.
- Todos os profissionais deverão ser cadastrados no CNES e a relação mensal com titulação e alterações deverá ser encaminhada à Secretaria da Saúde.

6 Indicadores de Avaliação

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes implantará sistema próprio de acompanhamento e avaliação continuada da qualidade dos serviços prestados nos CAPS I II Aquarela e Bem Querer, operando de forma permanente e independente das formas de avaliação e fiscalização realizadas pelo Município. Este sistema terá como finalidade assegurar que as metas pactuadas sejam atingidas e que eventuais desvios sejam identificados precocemente, permitindo a aplicação tempestiva de ações corretivas antes que se consolidem como não conformidades na avaliação municipal.

Mecanismos de Acompanhamento e Fiscalização Interna do Serviço

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



O acompanhamento interno será estruturado em quatro instâncias complementares:

Primeira instância - Monitoramento operacional diário: A gerência técnica administrativa de cada unidade acompanhará diariamente o funcionamento do serviço por meio de: verificação da presença de todos os profissionais conforme escala; conferência da abertura do acolhimento no horário estabelecido (08h); acompanhamento do fluxo de atendimentos; e resolução imediata de intercorrências operacionais. Qualquer ausência não programada será comunicada ao setor de recursos humanos para substituição em até 24 horas.

Segunda instância - Reunião de equipe semanal: A reunião multiprofissional semanal (mínimo 2 horas) funcionará como espaço de monitoramento clínico-assistencial, onde serão discutidos: casos novos admitidos na semana; reavaliações de PTS; dificuldades no cumprimento das atividades programadas; e alertas sobre indicadores que estejam abaixo do esperado. A ata da reunião registrará os encaminhamentos e os responsáveis por cada ação.

Terceira instância - Relatório gerencial mensal: Até o quinto dia útil de cada mês, a gerência técnica administrativa consolidará todos os indicadores quantitativos do mês anterior em relatório gerencial padronizado, que será analisado criticamente antes do envio à Coordenação de Saúde Mental. Esta análise identificará indicadores abaixo da meta e desencadeará o sistema de ações corretivas descrito adiante.

Quarta instância - Auditoria interna quadrimestral: A cada quatro meses, a equipe de qualidade da Santa Casa de Chavantes realizará auditoria interna nas unidades do Lote 1, verificando: completude e qualidade dos prontuários (amostra mínima de 20%); cumprimento dos protocolos e POPs; adequação da infraestrutura e ambiência; conformidade dos registros com os indicadores reportados; e satisfação da equipe. O relatório de auditoria será apresentado à Diretoria e à gerência técnica, com plano de ação para as não conformidades identificadas.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Sistema de Aplicação de Ações Corretivas

Quando qualquer indicador apresentar resultado abaixo da meta pactuada, será acionado o seguinte sistema de ações corretivas em três níveis progressivos:

Nível 1 - Alerta e correção imediata (desvio pontual em um mês): A gerência técnica administrativa identificará a causa do desvio na reunião de equipe subsequente, registrará a análise em ata e implementará ação corretiva imediata (redistribuição de agenda, intensificação de busca ativa, ajuste de escala, reforço de orientação à equipe). O indicador será monitorado semanalmente até a normalização.

Nível 2 - Plano de ação formal (desvio recorrente em dois meses consecutivos): A gerência técnica elaborará plano de ação formal contendo: descrição do problema; análise de causa raiz (diagrama de Ishikawa ou 5 porquês); ações corretivas com responsáveis e prazos; indicador de verificação da eficácia; e data de reavaliação. O plano será comunicado à Diretoria da Santa Casa e, quando pertinente, à Coordenação de Saúde Mental.

Nível 3 - Intervenção institucional (desvio persistente em três meses ou mais): A Diretoria da Santa Casa de Chavantes intervirá diretamente, podendo determinar: substituição de profissionais; reestruturação de processos; alocação de recursos adicionais; capacitação emergencial; ou outras medidas necessárias para restabelecer o cumprimento das metas. A intervenção será documentada e comunicada formalmente à Coordenação de Saúde Mental.

Metas Quantitativas Mensuráveis

As metas quantitativas a seguir estão diretamente relacionadas às atividades descritas neste Plano de Trabalho e serão aferidas mensalmente:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta Quantitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Acolhimento de 100% dos usuários que procurarem o serviço no mesmo dia da chegada	Percentual de usuários acolhidos no mesmo dia em relação ao total de usuários que procuraram o serviço	Registro em prontuário eletrônico (data/hora de chegada versus data/hora do acolhimento)	Mensal
Apoio matricial com no mínimo 1 reunião mensal por UBS/ESF de referência, alcançando 100% das UBS	Percentual de UBS de referência que receberam pelo menos 1 reunião de matriciamento no mês	Atas de reunião assinadas por ambas as equipes; planilha de controle do matriciamento	Mensal
Consulta médica em até 14 dias para 100% dos usuários com indicação registrada em prontuário	Percentual de usuários com indicação de consulta médica que foram atendidos em até 14 dias corridos	Cruzamento entre data de indicação/admissão e data da primeira consulta médica no prontuário eletrônico	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta Quantitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Destinação de no mínimo 20% da carga horária assistencial da psicologia para atendimentos individuais (mínimo 30 min, acompanhamento longitudinal)	Percentual da carga horária assistencial da psicologia efetivamente utilizada em atendimentos individuais	Relatório de produção da psicologia; registro em prontuário com duração dos atendimentos	Mensal
Polo de violência sexual: 70% da carga horária do profissional de referência para atendimentos individuais (mínimo 30 min, preferencialmente semanais, por no mínimo 3 meses)	Percentual da carga horária do profissional de referência do polo efetivamente utilizada em atendimentos individuais	Relatório de produção do polo; registro em prontuário com duração e frequência	Mensal
Pesquisa de satisfação com participação mínima de 10% dos usuários ativos no mês	Percentual de usuários ativos (ou seus responsáveis) que responderam à pesquisa no mês	Formulários aplicados versus total de usuários ativos no mês (conforme RAAS)	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta Quantitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Reunião mensal com familiares e/ou responsáveis (mínimo 1h)	Realização de pelo menos 1 reunião mensal com familiares, com duração mínima de 1 hora	Lista de presença; ata da reunião com horário de início e término	Mensal
Pelo menos 6 reuniões ou ações intersetoriais mensais com participação de no mínimo 2 atores externos ao CAPS	Número de reuniões/ações intersetoriais realizadas no mês com presença documentada de pelo menos 2 representantes de serviços externos	Atas de reunião com identificação e assinatura dos participantes externos	Mensal
Pelo menos 5 atendimentos domiciliares mensais com usuários diferentes	Número de atendimentos domiciliares realizados no mês com usuários distintos	Registro em prontuário na modalidade "atendimento domiciliar"; relatório mensal de produção	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta Quantitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Atendimento em saúde mental a 100% dos casos de violência sexual infantil acolhidos	Percentual de casos de violência sexual infantil acolhidos que receberam atendimento em saúde mental	Análise de prontuários; registros de articulação com a rede de proteção	Mensal

Metas Qualitativas Mensuráveis

As metas qualitativas serão aferidas conforme periodicidade específica e validadas presencialmente pela comissão de fiscalização do Município:

Meta Qualitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
PTS elaborado e atualizado para todos os usuários ativos (1o ano: 30% no 1o quadrimestre, 60% no 2o, 100% no 3o; demais anos: 100%)	Percentual de usuários ativos com PTS que atenda aos 4 critérios de conformidade	Auditoria de prontuários: PTS registrado, atualização nos últimos 6 meses, profissional de referência designado, ações pactuadas registradas	Quadrimestral (validação presencial) com monitoramento interno mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Meta Qualitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Índice de satisfação: pelo menos 80% das respostas classificadas como BOM ou ÓTIMO	Percentual de respostas positivas (BOM + ÓTIMO) no total de respostas da pesquisa de satisfação	Relatório mensal da pesquisa de satisfação com tabulação e índice calculado	Mensal (consolidação) com validação quadrimestral
Capacitações trimestrais estendidas à RAPS	Realização de pelo menos 1 capacitação formal por trimestre (mínimo 4h), aberta aos profissionais da rede	Listas de presença; certificados; relatório de educação permanente; conteúdo programático	Trimestral
Manutenção de equipe completa conforme dimensionamento	Percentual de dias no mês em que a equipe esteve completa conforme quadro do Projeto Básico	Escalas mensais; registros de substituição; folha de ponto	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Meta Qualitativa	Parâmetro de Aferição	Meio de Verificação	Periodicidade
Funcionamento integral em pontos facultativos	Percentual de pontos facultativos em que o serviço funcionou normalmente (08h-18h)	Registro de ponto; livro de ocorrências	Mensal

Indicadores Mensais de Produção (Conforme Anexo do Edital)

Além das metas acima, serão reportados mensalmente os seguintes indicadores de produção, conforme exigência do Anexo de Indicadores do Projeto Básico:

Indicador	Fonte de Dados	Periodicidade
Usuários matriculados (total acumulado)	RAAS / Prontuário Eletrônico	Mensal
Usuários ativos no mês	RAAS / Prontuário Eletrônico	Mensal
Usuários atendidos no mês	BPA / RAAS	Mensal
Casos novos admitidos	Prontuário Eletrônico	Mensal
Acolhimentos de demanda espontânea	Prontuário Eletrônico	Mensal
Acolhimentos de demanda referenciada	Prontuário Eletrônico	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Indicador	Fonte de Dados	Periodicidade
Atendimentos médicos individuais (1a consulta e retorno)	BPA / Prontuário Eletrônico	Mensal
Consultas médicas agendadas e faltas	Agenda / Prontuário Eletrônico	Mensal
Atendimentos de psicologia individual (1a consulta e retorno)	BPA / Prontuário Eletrônico	Mensal
Atendimentos de psicologia individual no polo de violência sexual	BPA / Prontuário Eletrônico	Mensal
Usuários em atendimento psicológico grupal	RAAS / Prontuário Eletrônico	Mensal
Atendimentos de terapia ocupacional individual e grupal	BPA / RAAS	Mensal
Atendimentos de assistência social individual e grupal	BPA / RAAS	Mensal
Atendimentos de enfermagem individual e grupal	BPA / RAAS	Mensal
Atendimentos de educação física grupal	RAAS	Mensal
Atendimentos de fonoaudiologia individual	BPA / Prontuário Eletrônico	Mensal
Atendimentos por outras categorias profissionais	BPA / RAAS	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Fonte de Dados	Periodicidade
Buscas ativas e atendimentos domiciliares	Prontuário Eletrônico	Mensal
Usuários contra referenciados (não perfil CAPS)	Prontuário Eletrônico	Mensal
Altas por melhora clínica	Prontuário Eletrônico / RAAS	Mensal
Altas por óbito	Prontuário Eletrônico	Mensal
Usuários encaminhados para hospital geral	Prontuário Eletrônico	Mensal
Intervenções intersetoriais relacionadas à urgência/emergência	Prontuário Eletrônico / Atas	Mensal
Atividades grupais internas e externas (número e participantes)	RAAS / Relatório de produção	Mensal
Ações de educação permanente realizadas	Relatório de educação permanente	Mensal
Oficinas de geração de renda e participantes	RAAS / Relatório de produção	Mensal
Usuários ativos com tentativas de suicídio no mês	Prontuário Eletrônico / Notificação	Mensal
Óbitos por suicídio entre usuários ativos	Prontuário Eletrônico / Notificação	Mensal

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Indicador	Fonte de Dados	Periodicidade
Chamadas do SAMU relacionadas a usuários do CAPS	Registro de ocorrências	Mensal
Atividades de lazer, arte e cultura	Relatório de produção	Mensal
Atividades extras além do planejamento fixo	Relatório de produção	Mensal
Reuniões de equipe multiprofissional realizadas	Atas de reunião	Mensal
Reuniões de matriciamento com UBS	Atas de matriciamento	Mensal
Reuniões intersetoriais para discussão de casos	Atas de reunião	Mensal
Refeições dispensadas aos usuários	Planilha de controle de alimentação	Mensal

Periodicidade da Avaliação das Metas

A avaliação das metas obedecerá ao seguinte calendário, conforme objeto do ajuste:

Tipo de Avaliação	Periodicidade	Responsável	Instrumento	Prazo de Entrega
Indicadores quantitativos de produção	Mensal	Gerência Técnica Administrativa	BPA, RAAS e relatório gerencial em formato definido pela SMS	Até o 5o dia útil do mês subsequente

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Tipo de Avaliação	Periodicidade	Responsável	Instrumento	Prazo de Entrega
Indicadores qualitativos	Mensal (envio com validação presencial quadrimestral)	Gerência Técnica Administrativa + Comissão de Fiscalização	Relatório qualitativo em formato definido pela SMS; auditoria de prontuários	Envio mensal até o 5o dia útil; validação presencial no mês 4, 8 e 12
Pesquisa de satisfação	Mensal (aplicação e consolidação)	SAU / Gerência Técnica	Relatório de pesquisa de satisfação com índice calculado	Até o 7o dia útil do mês subsequente
Relatório de educação permanente	Trimestral	Gerência Técnica Administrativa	Relatório com listas de presença, certificados e conteúdo programático	Até 10 dias após a capacitação trimestral
Auditoria interna de qualidade	Quadrimestral	Equipe de Qualidade da Santa Casa de Chavantes	Relatório de auditoria com plano de ação	Até 15 dias após a auditoria

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Tipo de Avaliação	Periodicidade	Responsável	Instrumento	Prazo de Entrega
Relatório anual de execução	Anual	Gerência Técnica + Diretoria	Relatório consolidado com todos os indicadores, análise crítica e planejamento do ano seguinte	Até o 12o mês de vigência

Processo de Avaliação Continuada da Qualidade

O processo de avaliação continuada da qualidade será operacionalizado por meio do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar, Agir) aplicado a cada indicador:

Planejar: No início de cada mês, a gerência técnica revisará as metas do período, identificará os indicadores que demandam atenção especial (com base no desempenho do mês anterior) e definirá estratégias prioritárias para o mês corrente.

Executar: A equipe executará as atividades conforme programação, com registro sistemático de todas as ações em prontuário eletrônico, atas, listas de presença e demais instrumentos de verificação.

Verificar: Ao final do mês, a gerência técnica consolidará os indicadores, comparará com as metas pactuadas e identificará desvios. A verificação incluirá análise de tendência (comparação com meses anteriores) para identificação precoce de deterioração.

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Agir: Para indicadores abaixo da meta, será acionado o sistema de ações corretivas (Nível 1, 2 ou 3 conforme gravidade e recorrência). Para indicadores acima da meta, serão identificadas as boas práticas para disseminação e sustentação.

Ressalva sobre Metas e Indicadores do Edital

As metas e indicadores apresentados nesta seção do Plano de Trabalho não excluem aquelas previstas no Edital de Chamamento Público, no Projeto Básico e em seus anexos. A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes reconhece que o instrumento convocatório e seus anexos constituem a referência primária para a definição das metas e indicadores, e que eventuais atualizações ou complementações determinadas pela Secretaria Municipal da Saúde ao longo da vigência do convênio serão integralmente incorporadas ao sistema de monitoramento aqui descrito.

7 Estrutura Física

Unidades de Execução do Serviço

Os serviços objeto deste Plano de Trabalho serão executados em duas unidades localizadas no município de Sorocaba/SP, em imóveis da conveniada ou próprios, situados nas regiões definidas pelo Projeto Básico, sujeitos à aprovação prévia da Coordenação de Saúde Mental e da Secretaria Municipal da Saúde:

Unidade	Região	Abrangência Territorial	UBS de Referência
CAPS i II Aquarela	Região Norte	Território Norte do município de Sorocaba, abrangendo os bairros e comunidades da zona norte e suas adjacências	8 UBS/ESF de referência

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Unidade	Região	Abrangência Territorial	UBS de Referência
CAPS i II Bem Querido	Região Leste	Território Leste do município de Sorocaba, abrangendo os bairros e comunidades da zona leste e suas adjacências	10 UBS/ESF de referência

Ambas as unidades funcionarão de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, inclusive em dias de ponto facultativo, em regime de portas abertas, atendendo crianças e adolescentes de zero a dezoito anos incompletos com transtornos mentais severos e persistentes, conforme protocolo municipal de estratificação de gravidade.

Os imóveis destinados à execução do serviço deverão atender integralmente aos seguintes requisitos normativos, conforme item 13 do Projeto Básico:

Requisito	Norma de Referência
Projeto físico compatível com estabelecimento assistencial de saúde	RDC ANVISA 50/2002 ou norma superveniente
Licença Sanitária vigente	Vigilância Sanitária Municipal
CNAE compatível com atividade de saúde mental	Receita Federal / Junta Comercial
Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB)	Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo
Acessibilidade	Lei Federal 10.098/2000 e ABNT NBR 9050/2020

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Requisito	Norma de Referência
Sinalização externa obrigatória	Projeto Básico (identificação da organização e referência ao projeto pactuado com o Município)
Manutenção predial preventiva e corretiva	Projeto Básico
PMOC (quando aplicável)	Lei Federal 13.589/2018 e Portaria MS 3.523/1998
Climatização adequada ao conforto térmico	Projeto Básico

Composição dos Ambientes

Cada unidade disporá dos seguintes ambientes mínimos exigidos no Projeto Básico:

Ambiente	Características Essenciais
Recepção acessível	Mobiliário adequado à faixa etária, material lúdico de espera, sanitário acessível próximo
Sala administrativa e arquivo	Gestão documental, controle de escalas, acesso restrito
Salas de atendimento individualizado (mínimo 3, com computador, sendo ao menos 1 com maca)	Isolamento acústico, computador com prontuário eletrônico, maca para avaliação clínica
Salas de atividades coletivas (mínimo 2)	Mobiliário flexível, pia, armários para materiais, quadro branco, equipamento de som

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

Ambiente	Características Essenciais
Espaço de convivência	Sofás, pufes, estantes com livros e jogos, decoração participativa
Sala de aplicação de medicamentos e posto de enfermagem	Carrinho de emergência, armário com chave, refrigerador de medicamentos
Quarto coletivo com 2 camas e banheiro exclusivo (hospitalidade diurna)	Camas com grades para crianças menores, roupa de cama, iluminação regulável, campainha
Quarto de plantão	Cama, armário individual, ponto de energia
Sala de reunião	Mesa para 12 pessoas, quadro branco, projetor, ponto de rede
Refeitório	Mesas e cadeiras adequadas à faixa etária, capacidade para 15 usuários simultâneos
Copa	Pia, fogão ou micro-ondas, refrigerador exclusivo para alimentos, armários
Banheiros com chuveiro e sanitário adaptados para PCD (usuários)	Barras de apoio, vaso elevado, box com banco articulado, porta com abertura para fora, sinalização em Braille
Banheiro com vestiário para funcionários	Armários individuais com cadeado
Almoxarifado	Organização por categoria, controle de estoque

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Ambiente	Características Essenciais
Depósito de material de limpeza (DML)	Ventilação adequada, separação obrigatória dos demais materiais
Rouparia	Ambiente seco, limpo e organizado
Abrigo de resíduos	Externo, coberto, piso lavável, acesso para coleta
Área externa de convivência	Segura (murada/cercada), área verde quando possível, bancos e sombra
Área de embarque e desembarque de ambulância	Coberta, largura para maca, acesso direto ao interior
Abrigo de gás	Externo, ventilado, sinalizado, acesso restrito

Todos os ambientes contarão com pontos de rede e internet nas áreas assistenciais e administrativas, garantindo acesso ao prontuário eletrônico e aos sistemas de informação do Ministério da Saúde. A rede wi-fi será segregada em duas faixas: uma para uso clínico/administrativo (acesso ao prontuário, BPA, RAAS, CNES) e outra para uso dos usuários em oficinas digitais e atividades do PTS.

Medidas de Acessibilidade para Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes assegurará que ambas as unidades do Lote 1 atendam integralmente às exigências de acessibilidade previstas na Lei Federal 10.098/2000, no Decreto Federal 5.296/2004, na Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) e na ABNT NBR 9050/2020, considerando que o público infantojuvenil atendido pelos CAPS i II inclui crianças e adolescentes com deficiência física, visual, auditiva e intelectual associada a transtornos mentais. As medidas de acessibilidade contemplarão:

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
 Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
 Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



Acessibilidade Arquitetônica

Acesso externo: A entrada principal de cada unidade contará com rampa de acesso com inclinação máxima de 8,33% (conforme NBR 9050/2020), corrimãos em ambos os lados (altura de 0,70m e 0,92m), piso antiderrapante e sinalização tátil de alerta no início e término da rampa. Quando houver desnível superior a 1,50m, será instalado corrimão intermediário. A calçada frontal terá rebaixamento para travessia de cadeira de rodas e piso tátil direcional conectando a via pública à entrada do serviço.

Circulação interna: Todos os corredores terão largura mínima de 1,50m (permitindo a passagem simultânea de cadeira de rodas e pedestre); portas com vão livre mínimo de 0,80m e maçanetas do tipo alavanca (altura de 0,80m a 1,10m); piso tátil direcional e de alerta nos corredores principais, nas mudanças de direção e junto a obstáculos; e rota acessível interligando todos os ambientes da unidade, desde a entrada até o último ambiente, sem degraus ou barreiras.

Sanitários acessíveis: Cada unidade disporá de pelo menos um sanitário acessível para cada sexo, com: área de transferência lateral e frontal para cadeira de rodas (conforme NBR 9050/2020); vaso sanitário com altura entre 0,43m e 0,45m (ou com assento elevado); barras de apoio horizontais e verticais em aço inox (diâmetro de 3cm a 4,5cm); lavatório sem coluna (para aproximação de cadeira de rodas) com torneira de alavanca ou sensor; espelho inclinado (10 graus) ou com borda inferior a 0,90m do piso; porta com abertura para fora e puxador horizontal interno; e box de chuveiro com banco articulado, barra de apoio e ducha manual.

Mobiliário acessível: Pelo menos uma mesa em cada sala de atividades coletivas e no refeitório terá altura livre inferior de 0,73m (para aproximação de cadeira de rodas); os balcões de atendimento na recepção terão duas alturas (0,90m para atendimento em pé e 0,73m para atendimento sentado ou em cadeira de rodas); e as estantes e prateleiras do espaço de convivência terão materiais acessíveis na faixa de alcance (entre 0,40m e 1,20m do piso).

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



Acessibilidade Comunicacional e Informacional

Sinalização visual e tátil: Todos os ambientes serão identificados com placas em texto legível (fonte sem serifa, tamanho mínimo conforme distância de leitura), pictogramas universais, texto em Braille e caracteres em relevo. A sinalização de emergência (saídas, extintores, rotas de fuga) seguirá as cores e formatos normativos com redundância visual e tátil.

Comunicação com usuários surdos ou com deficiência auditiva: A equipe será capacitada em noções básicas de Língua Brasileira de Sinais (Libras) durante o treinamento de integração; quando necessário atendimento especializado, será providenciado intérprete de Libras por meio de parceria com a Secretaria de Educação ou contratação pontual. Os materiais informativos (cartazes, folders, orientações) serão disponibilizados em linguagem simples e com recursos visuais.

Comunicação com usuários com deficiência visual: Os materiais informativos essenciais (direitos do usuário, orientações sobre o serviço, cardápio) serão disponibilizados em formato acessível (fonte ampliada ou Braille) quando solicitado. O piso tátil direcional orientará a circulação autônoma dentro da unidade.

Comunicação com usuários com deficiência intelectual: A equipe utilizará linguagem simples, recursos visuais (pictogramas, imagens, comunicação alternativa e aumentativa) e estratégias de comunicação adaptadas à capacidade de compreensão de cada usuário, conforme avaliação no PTS.

Acessibilidade Atitudinal

A capacitação da equipe incluirá módulo específico sobre atendimento a pessoas com deficiência, abordando: terminologia adequada; respeito à autonomia e à capacidade de decisão; adaptação das atividades terapêuticas às necessidades individuais; e combate a

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030

Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000

Tel.: (11) 3739 0696

(14) 3342 2358

CNPJ 73.027.690/0001-46

santacasachavantes.org

E-mail: contato@santacasachavantes.org



atitudes capacitistas. O PTS de cada usuário com deficiência contemplará as adaptações necessárias para sua plena participação nas atividades do serviço.

Acessibilidade no Transporte

O veículo da unidade, utilizado para atendimentos domiciliares e atividades externas, será acessível ou contará com adaptações para transporte de usuários com mobilidade reduzida quando necessário. Nos casos em que o veículo próprio não comporte a necessidade específica, será articulado transporte adaptado por meio da Secretaria de Transportes ou serviço especializado.

Referência ao Projeto Básico

Toda a estrutura física descrita nesta seção está em conformidade com o item 13 (Estrutura Física) e o item 14 (Recursos Humanos e Materiais) do Projeto Básico do Chamamento Público, que estabelece:

A estrutura física deverá atender à RDC ANVISA 50/2002 ou norma superveniente, dispor de Licença Sanitária e CNAE compatível, manter manutenção predial preventiva e corretiva, PMOC quando aplicável, climatização adequada, acessibilidade conforme NBR 9050/2020 e sinalização externa obrigatória com identificação da organização e referência ao projeto pactuado com o Município (Projeto Básico, item 13.1).

Os serviços deverão ser executados no município de Sorocaba, em imóvel da conveniada ou próprio, um na região Norte e outro na região Leste, sujeitos à aprovação da Coordenação de Saúde Mental e da Secretaria da Saúde (Projeto Básico, item 13.2).

A conveniada deverá manter comprovações de limpeza de caixa d'água e desinsetização, apresentar evidências de manutenção de equipamentos, manter AVCB e Licença Sanitária vigentes, possuir plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde, apresentar plano

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org



de acessibilidade e evidenciar manutenção preventiva e corretiva (Projeto Básico, item 12 - Obrigações da Conveniada).

A Santa Casa de Misericórdia de Chavantes compromete-se a submeter os imóveis à vistoria prévia da Coordenação de Saúde Mental antes do início das atividades, realizando todas as adequações necessárias dentro do prazo de implantação de 30 dias previsto no cronograma, e a manter as condições de infraestrutura, acessibilidade e ambiência durante toda a vigência do convênio.

São Paulo, 11 de agosto de 2026.

LETICIA
BELLOTTO
TURIM:392175
42830

Assinado de forma
digital por LETICIA
BELLOTTO
TURIM:392175428
30

Dra. Letícia Belloto Turim
Presidente
Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Santa Casa de Misericórdia de Chavantes

Sede Administrativa: Rua Abdo Ambuba, 118, Morumbi – São Paulo/SP – CEP: 05725-030
Sede Social: Rua Maria Ferreira, 22, Centro – Chavantes – SP – CEP 18970-000
Tel.: (11) 3739 0696 (14) 3342 2358 CNPJ 73.027.690/0001-46
santacasachavantes.org E-mail: contato@santacasachavantes.org

