

Centro de Acolhimento e Atenção Integral Sobre Drogas – CAAD

Nota Técnica Nº 3/2025

Assunto: Fluxo de Atendimento na Recepção do CAAD

1. Introdução

A recepção é o primeiro ponto de contato do cidadão com o CAAD (Centro de Acolhimento e Atenção Integral Sobre Drogas), sendo responsável por acolher, orientar e organizar o fluxo de entrada das pessoas acolhidas, garantindo humanização, escuta qualificada e efetividade no encaminhamento às equipes multiprofissionais.

2. Objetivo

Organizar e padronizar o fluxo de atendimento da recepção dos CAADs, garantindo:

- Agilidade e organização no acolhimento.
- Acolhimento humanizado e qualificado.
- Registro adequado das informações.
- Encaminhamento correto aos setores responsáveis.

3. Orientações Gerais e Conduta:

A recepção é o primeiro ponto de contato entre o cidadão e o serviço ofertado no CAAD, sendo, portanto, essencial para a criação de um ambiente acolhedor, ético e profissional. Os(as) profissionais deste setor devem seguir padrões básicos de conduta, apresentação e comunicação, conforme orientações a seguir:

- Ao receber o cidadão, visitantes e profissionais, realizara escuta ativa mantendo a postura cortês e respeitosa, sem excessos de informalidade. A cordialidade deve caminhar junto à seriedade exigida pelo serviço.
- Utilizar um discurso formal, porém acessível. Evitar o uso de gírias, termos técnicos desnecessários ou vocabulário excessivamente coloquial. A comunicação deve ser clara, objetiva e acolhedora.
- Postura corporal deve transmitir profissionalismo: evitar ficar sentado de forma desleixada, apoiar-se sobre balcões, fazer brincadeiras ou conversar em excesso com colegas durante o atendimento.
- Tom de voz suave, empático e respeitoso, adequado ao contexto de escuta e acolhimento.

- Vestimenta discreta e profissional, evitando roupas que transmitam informalidade ou não condizentes com o ambiente de cuidado.

4. Procedimentos Gerais

4.1 Procedimentos iniciais da recepção:

- Receber o cidadão com escuta ativa, cordialidade e respeito.
- Informar sobre os atendimentos ofertados no CAAD e suas modalidades.
- Verificar documentação:

Categoria	Documentos solicitados
Primeira Vez (P)	Documento com foto; se não houver, Boletim de Ocorrência; comprovante de endereço; ponto de referência em caso de situação de rua; cartão do SUS e de vacina (se disponível). <i>Estes documentos não são condicionantes para iniciar o atendimento. escanear documentos, realizar a nomenclatura e inserir no sistema CAADES.</i>
Novo Acolhimento (N)	Atualização de dados pessoais e familiares no sistema CAADES.
Continuidade (C)	Atualização de dados e checagem de vínculo anterior.

4.2 Abertura e atualização de prontuário

- Cadastrar ou atualizar informações no sistema CAADES.
- Digitalizar e anexar documentos no prontuário eletrônico.
- Preencher o Boletim Unificado de Procedimentos (BUP).

4.3 Encaminhamento por modalidade de atendimento

Modalidade	Encaminhamento
Primeira Vez	Enfermagem + Avaliação Inicial (psicólogo e assistente social)
Novo Acolhimento	Enfermagem + Avaliação Inicial
Continuidade	Médico/Psiquiatra/Nutricionista → Devolutiva com Psicólogo e Assistente Social
Ambulatorial	Enfermagem mensal + Testagem rápida de ISTs trimestral + Psicólogo
Grupos Terapêuticos	Atendimento em grupo + Enfermagem mensal + ISTs trimestral

Modalidade	Encaminhamento
Grupo de Monitoramento	Atendimento em grupo + Enfermagem semanal
Atendimento com horário agendado	Encaminhar conforme programação diária
Reinserção Social	Encaminhar conforme programação diária

4.4 Situações especiais

- **Sinais de crise (agitação, embriaguez, convulsões, etc.):** Acionar enfermagem e/ou equipe médica. Na ausência, acionar Referência Técnica ou Gerência.
- **Familiar presente:** Ofertar atendimento pela Equipe de Família.
- **Pessoa acompanhada de criança:** Direcionar ao “Cantinho do Abraço”.
- **Pessoa acompanhada de animal de estimação:** Verificar condições conforme protocolo específico.
- **Solicitação de Declaração de Tratamento:** Solicitar o preenchimento de formulário próprio de Requerimento de Declaração e Tratamento e encaminhar ao setor de Relacionamento.

4.5 Visitas técnicas

- Encaminhar à Gerência do CAAD Vitória.
- Na ausência da Gerência, direcionar para Referência Técnica.
- Nos CAADs regionais, responsabilidade da recepção.

4.6 Agendas na SESD e/ou COESAD

Quando o cidadão comparecer ao CAAD com a finalidade de participar de agendas previamente organizadas pela Subsecretaria de Estado de Políticas sobre Drogas (SESD) ou pelo Conselho Estadual sobre Drogas (COESAD), tais como reuniões, capacitações ou atividades temáticas, a recepção deverá:

- Realizar o acolhimento com cordialidade, confirmando o nome e a agenda à qual o participante se refere.
- Verificar se o nome consta na lista de presença previamente enviada pela equipe organizadora.
- Em caso de dúvidas quanto à participação, acionar a Assessoria da SESD (Ramal: 66217) ou a Secretaria Executiva do COESAD (Ramal: 66230).
- Direcionar o cidadão com cordialidade ao espaço reservado para a atividade, informando o local e, se necessário, os responsáveis pela condução do evento.

- Em caso de pessoa não identificada na lista, mas que deseje participar, orientar para que aguarde avaliação da equipe responsável, zelando para que permaneça confortavelmente na recepção.
- Manter atenção a situações especiais (ex: acompanhante, criança, condição de saúde), aplicando os protocolos específicos quando necessário.

Fluxograma de atendimento na Recepção do CAAD

(Anexo I - Fluxo diagramático para treinamento)

[Início]



Pessoa chega ao CAAD



Recepção acolhe, orienta e coleta documentos



[Verificação da Modalidade]



|—> SESD e COESAD → conferir lista de participação → direcionar ao espaço do evento, casos de dúvidas acionar Assessoria SESD ramal 66217 e COESAD ramal 66230.

|—> Primeira Vez



| Cadastro → Prontuário → BUP → Encaminhar para Enfermagem + Psicólogo + Assistente Social



|—> Novo Acolhimento

| ↓

| Atualizar cadastro → BUP → Encaminhar para Enfermagem + Psicólogo + Assistente Social

|

| → Continuidade

| ↓

| Atualizar cadastro → BUP → Médico/Psiquiatra/Nutricionista → Psicólogo + Assistente Social

|

| → Ambulatorial → Médico/Psiquiatra/Nutricionista → Psicólogo

| ↓

| Enfermagem mensal → Testagem de ISTs (trimestral)

|

| → Grupo Terapêutico

| ↓

| Enfermagem mensal → ISTs trimestral

|

| → Grupo de Monitoramento

↓

Enfermagem semanal + Equipe (Médico, Psicólogo, Assistente Social)

↓

Verificação de situações especiais?

↓

|—> Sim:

| |— Crise clínica: Acionar Enfermagem/Médico ou RT/Gerência

| |— Criança: Direcionar ao Cantinho do Abraço

| |— Animal: Verificar protocolo de pets

| |— Familiar: Ofertar atendimento com Equipe de Família

| |— Solicitação de Declaração de Tratamento

|

|—> Não:

↓

Encaminhar usuário para sala/sala de grupo

↓

Registrar no BUP o serviço realizado anotar horário de saída do usuário

↓

[Fim]

A presente Nota Técnica tem por objetivo sistematizar e qualificar o acolhimento na recepção do CAAD, a partir da construção de fluxos operacionais e materiais de apoio técnico e pedagógico à equipe. O fluxograma de atendimento proposto no Anexo I apresenta, de forma clara e objetiva, os diferentes caminhos que a pessoa acolhida pode percorrer a partir do primeiro contato com o serviço, considerando as especificidades de cada modalidade de atendimento, bem como as situações especiais que demandam encaminhamentos diferenciados.

A cartilha produzida no Anexo II – uma com foco técnico e outra voltada ao treinamento da equipe – têm papel estratégico na padronização das práticas de acolhimento, no fortalecimento da escuta qualificada e no cumprimento das diretrizes institucionais. Além disso, contribuem para a promoção de um ambiente acolhedor, ético e humanizado, alinhado aos princípios da política pública de atenção integral às pessoas com necessidades decorrentes do uso de álcool e outras drogas.

A implementação e constante atualização deste material deve ser compreendido como parte de um processo contínuo de qualificação do cuidado, sendo fundamental o compromisso coletivo

da equipe do CAAD com a escuta ativa, o vínculo, o respeito à singularidade dos sujeitos e o trabalho em rede. Reitera-se, por fim, a importância do monitoramento e avaliação periódica destes fluxos e instrumentos, garantindo sua efetividade e aderência às realidades e demandas do território.

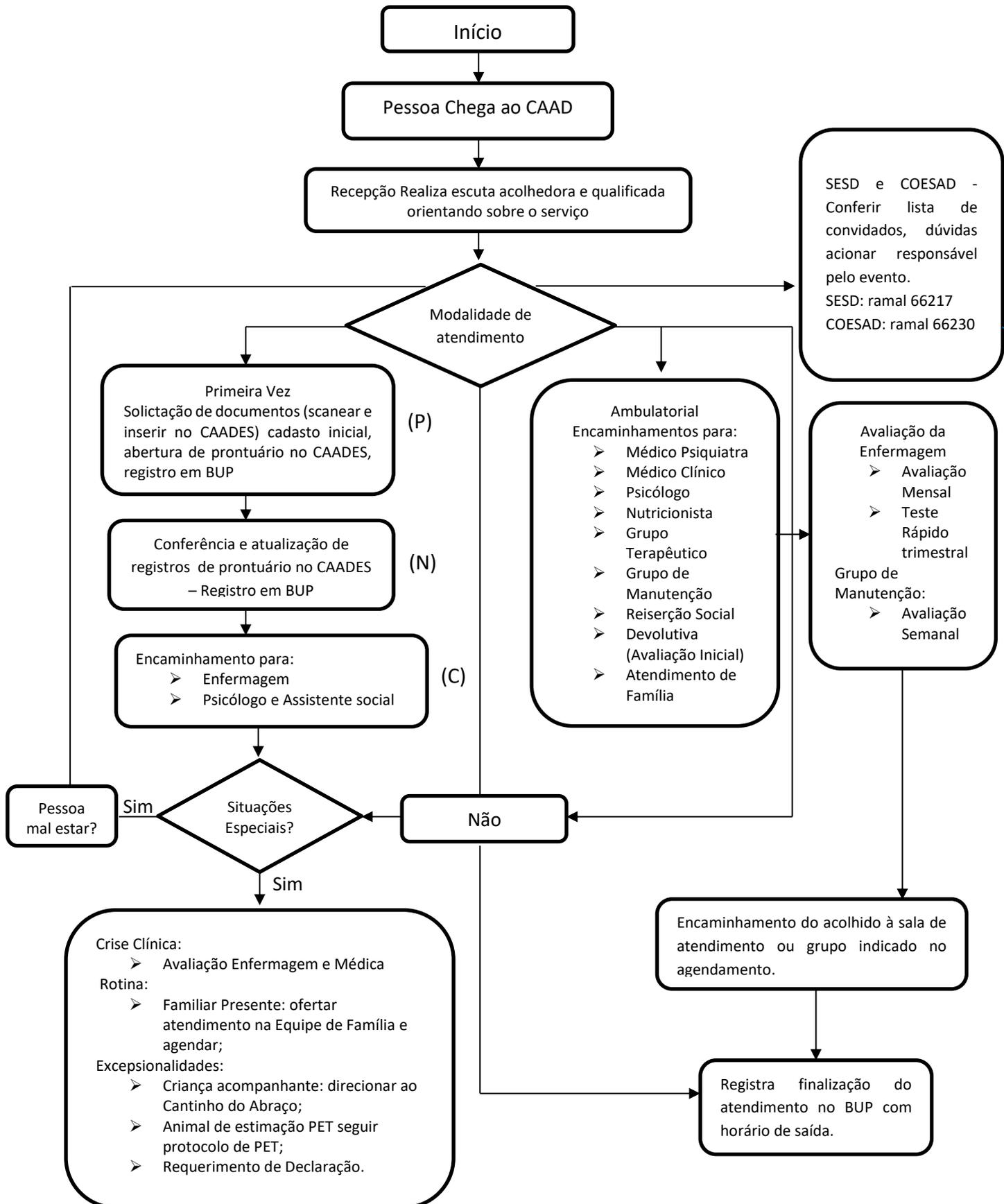
Cleyverson Cabral de Souza
Enfermeiro – Referência Técnica
CAAD Vitória/SESD/SEG

Maria José Rodrigues da Rocha Castro
Assistente Social – Referência Técnica
CAAD Vitória/SESD/SEG

Getúlio Sergio Souza Pinto
Gerente de Articulação de Rede e Atenção Integral sobre Drogas

Carlos Augusto Lopes
Subsecretário de Estado de Políticas sobre Drogas SESD

ANEXO I - Fluxograma de Atendimento na Recepção do CAAD Vitória



2025-3G9SRH - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 11/08/2025 08:49 PÁGINA 8 / 12

Anexo II - Cartilha de Treinamento e Orientação Técnica do Fluxo de Atendimento na Recepção do CAAD.

CARTILHA DE TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO TÉCNICA

Fluxo de Atendimento na Recepção do CAAD

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha tem como objetivo orientar e capacitar os profissionais da recepção dos CAADs para a realização de um acolhimento humanizado, eficiente e integrado às demais equipes do serviço. O atendimento adequado na recepção é essencial para garantir o acesso qualificado aos cuidados oferecidos pelo Programa Rede Abraço.

OBJETIVO

- Padronizar os procedimentos de acolhimento e triagem.
 - Garantir escuta qualificada e respeito aos direitos das pessoas acolhidas.
 - Melhorar a organização do fluxo de encaminhamentos.
 - Assegurar o correto preenchimento dos instrumentos (BUP, prontuário, etc).
-

PERFIL DO PROFISSIONAL DA RECEPÇÃO

- Cordialidade e empatia.
 - Boa comunicação verbal com discurso formal e acessível, tom de voz suave e respeitoso.
 - Conhecimento das modalidades de atendimento do CAAD.
 - Postura corporal.
 - Agilidade e organização.
 - Compromisso com o sigilo e respeito às diversidades.
-

ETAPAS DO ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO

1. ACOLHIMENTO INICIAL

- Receber o cidadão com escuta ativa.
- Explicar os serviços oferecidos pelo CAAD.
- Verificar os documentos:
 - Documento de identidade com foto ou B.O.
 - Comprovante de endereço ou ponto de referência (situação de rua).
 - Cartão do SUS e cartão de vacina (se houver).

2. CLASSIFICAÇÃO DA MODALIDADE

- **Primeira Vez (P):** abertura de prontuário, cadastro e encaminhamento à equipe.
- **Novo Acolhimento (N):** atualização de dados e encaminhamento.
- **Continuidade (C):** atualização, avaliação médica e devolutiva com a equipe.
- **Ambulatorial/Grupos:** conforme agendamento, garantir avaliações de rotina.

3. ENCAMINHAMENTOS

Encaminhar a pessoa acolhida para:

- Sala e profissional correto.
- Monitoramento de sintomas e sinais clínicos.
- Grupos, avaliações, testagens e outras agendas.

4. REGISTROS E SISTEMAS

- Alimentar o BUP em tempo real.
- Digitalizar documentos e anexar no CAADES.
- Garantir sigilo e organização de dados.

SITUAÇÕES ESPECIAIS

-  Pessoas em crise (agitação, convulsão, embriaguez): acionar enfermagem/médico.
-  Crianças acompanhantes: direcionar ao Cantinho do Abraço.
-  Animais de estimação: seguir protocolo específico.
-  Familiares: ofertar atendimento com a Equipe de Família.

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- **BUP:** registro de todos os atendimentos.
- **Prontuário Eletrônico (CAADES):** cadastro e documentação da pessoa acolhida.
- **Mapa de Encaminhamento:** controle dos fluxos realizados.
- **Declarações:** conforme solicitação da pessoa atendida.

FLUXO RESUMIDO

1. Pessoa chega ao CAAD.
2.  Acolhimento pela recepção.
3.  Verificação da modalidade de atendimento.
4.  Cadastro/atualização de dados e prontuário.
5.  Encaminhamento para profissionais ou grupos.

6.  Registro no BUP.
 7.  Encaminhamentos internos (SESD, COESAD) e externos (quando necessário).
-

REFORÇO: BOAS PRÁTICAS

- Chamar pelo **nome social**, se solicitado.
 - Ser discreto ao abordar questões sensíveis.
 - Nunca repassar informações por telefone.
 - Encaminhar visitas técnicas para Gerência/Referência Técnica.
-

ATUALIZAÇÕES E ACOMPANHAMENTO

Esta cartilha deverá ser revisada sempre que houver atualização nas diretrizes do Programa Rede Abraço ou modificações nas políticas de acolhimento.

Programa Rede Abraço - SEDH/ES

Versão: Agosto/2025

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

CLEYVERSON CABRAL DE SOUZA

ENFERMEIRO - DT
SESA - SESA - GOVES
assinado em 07/08/2025 13:43:21 -03:00

MARIA JOSÉ RODRIGUES DA ROCHA CASTRO

ASSISTENTE SOCIAL - DT
SESA - SESA - GOVES
assinado em 11/08/2025 08:49:31 -03:00

GETULIO SERGIO SOUZA PINTO

GERENTE FG-GE
GARAD - SEG - GOVES
assinado em 07/08/2025 14:01:10 -03:00

CARLOS AUGUSTO LOPES

SUBSECRETARIO ESTADO
SESD - SEG - GOVES
assinado em 07/08/2025 16:27:22 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 11/08/2025 08:49:31 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por CLEYVERSON CABRAL DE SOUZA (ENFERMEIRO - DT - SESA - SESA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2025-3G9SRH>