

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

## CAFAP – CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

O Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro, com protocolo celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga, para a Resposta CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, em 1 de dezembro de 2016, rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se rege a Resposta Social de CAFAP são:

- Diário da República, 1.ª série — N.º 64 — 2 de abril de 2013;
- Portaria n.º 139/2013 de 2 de abril;

#### NORMA III

##### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAFAP;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### NORMA IV

##### Serviços Desenvolvidos

1. O CAFAP assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Articulação com outros serviços e organizações do conselho numa perspetiva de inclusão;

- 1.2. Colaborar com as entidades distritais e locais, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade;
- 1.3. Providenciar pelo acompanhamento e avaliação das atividades inerentes a esta resposta social;
- 1.4. Avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança;
- 1.5. Capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas;
- 1.6. Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso.

## NORMA V

### Princípios Orientadores

O CAFAP na sua intervenção rege-se pelos seguintes pressupostos, nomeadamente:

1. **Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem** – a intervenção tem por base a criança como sujeito de direitos que deve receber a proteção necessária ao desempenho pleno do seu papel na comunidade, garantindo o seu desenvolvimento integral;
2. **Intervenção sistémica** – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida, baseada na proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da família;
3. **Valorização das competências parentais** – a intervenção deve ajustar-se às especificidades e necessidades de cada família, para que esta assuma as funções parentais e incorpore as soluções mais adequadas;
4. **Autonomia das famílias** – o modelo de intervenção implica a responsabilização das famílias na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes conhecimento das problemáticas, dos fatores de risco e dos fatores de proteção e dos recursos existentes na comunidade;
5. **Participação e corresponsabilização das famílias** – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da família numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
6. **Colaboração entre os profissionais** – o trabalho a efetuar com as famílias impõe a articulação entre os profissionais envolvidos, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham as famílias e as da educação e da saúde, fomentando ações partilhadas e complementares, facilitadoras do estabelecimento de relações positivas entre as famílias e a comunidade;
7. **Intervenção mínima** – a intervenção deve ser exercida pelos profissionais cuja ação seja indispensável à avaliação e ao acompanhamento da situação familiar, por forma a evitar-se a sobreposição de atuações na vida das famílias e das crianças ou jovens.

## NORMA VI

### Modalidades de Intervenção

O CAFAP visa a qualificação familiar mediante a aquisição e o fortalecimento de competências parentais nas diversas dimensões da vida familiar e compreende níveis diferenciados de intervenção de cariz pedagógico e psicossocial que, de acordo com as características da família, integra a seguinte modalidade:

1. **A preservação familiar** - visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida.

## CAPÍTULO II

### ACESSO DOS UTENTES/ CLIENTES

## NORMA VII

### Condições de Acesso

São condições de acesso ao CAFAP da Instituição:

1. Cidadãos que apresentem residência legal em território nacional, nomeadamente no Concelho de Vila Nova de Famalicão e demais condições fixadas na legislação aplicável.
2. As famílias em condição de risco psicossocial, quando:
  - 2.1. A situação de risco requeira uma intervenção, em tempo útil, que evite a declaração de perigo e a retirada da criança ou do jovem;
  - 2.2. A avaliação do risco assinala a inadequação das dinâmicas relacionais e práticas formativas e educativas da família com consequências negativas para o bem-estar e desenvolvimento da criança ou jovem;
  - 2.3. A aplicação de medida de promoção e proteção em meio natural de vida designadamente, medida de apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar e confiança a pessoa idónea, exija uma intervenção especializada junto da família;
  - 2.4. A situação familiar tenha levado à aplicação de medida de promoção e proteção de colocação da criança ou do jovem em família de acolhimento ou em instituição;
  - 2.5. O apoio especializado à família haja sido recomendado complementarmente a uma intervenção de natureza psicossocial ou terapêutica;
  - 2.6. O contrato celebrado no âmbito do Rendimento Social de Inserção preveja uma intervenção especializada junto da família.

## **NORMA VIII**

### **Candidatura**

1. Para efeitos de acesso, é efetuado o preenchimento de uma Ficha própria pelo Técnico da Equipa Multidisciplinar, devendo o cliente/utente fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;
  - 1.6. Outros elementos considerados relevantes para a realização da avaliação da situação familiar.

## **NORMA IX**

### **Fases de intervenção**

A intervenção do CAFAP compreende as seguintes fases:

- Avaliação da situação familiar;
- Elaboração do Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF);
- Desenvolvimento e acompanhamento do PIAF;
- Termo de intervenção.

## **NORMA X**

### **Admissão**

1. A admissão da família é formalizada em reunião na qual estão presentes a família, o técnico da equipa do CAFAP e o coordenador de caso da Instituição encaminhadora.
2. A reunião para admissão tem por objetivo esclarecer a família sobre a forma como a intervenção se processa, dos seus direitos e deveres e do papel e da função que cada um dos intervenientes desempenha no processo de intervenção.
3. A formalização da admissão é efetuada com a assinatura do acordo familiar. O acordo familiar constitui um compromisso, reduzido a escrito, entre família e os técnicos do CAFAP responsáveis pelo apoio, onde se definem as responsabilidades das partes e os objetivos a atingir com a intervenção constante do PIAF.
4. Em caso de admissão será definido dia de início do apoio, entrega de regulamento interno e outra documentação considerada conveniente.

**NORMA XI**  
**Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento de clientes obedece aos seguintes trâmites:

1. A Diretora Técnica da resposta recebe/contacta o novo cliente fazendo a apresentação da forma de funcionamento do serviço:
  - Composição da Equipa
  - Documentação necessária;
  - Início, revisão e término da intervenção.

**NORMA XII**  
**Processo Individual do Cliente/Família**

1. O processo individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Identificação e residência da Família;
  - b) Caracterização da situação e diagnóstico das necessidades e potencialidades da família;
  - c) PIAF – Plano de Intervenção e Avaliação Familiar;
  - d) Acordo familiar;
  - e) Relatórios sobre o processo de evolução da situação familiar;
  - f) Data do início e do termo da intervenção;
  - g) Avaliação final da intervenção;
  - h) Registo de situações anómalas e de diligências efectuadas.
2. Cada Processo é atualizado sempre que ocorram alterações relevantes ou trimestralmente, aquando da (re) avaliação.
3. Os Processos encontram-se arquivados no gabinete do CAFAP, garantindo-se sempre a sua confidencialidade, em condições de segurança, nos termos da legislação em vigor.

## **NORMA XIII**

### **Confidencialidade**

1. O CAFAP do Centro Social de Bairro compromete-se a assegurar a confidencialidade dos dados de natureza estritamente privada de que disponham, relativos à situação pessoal, social, de saúde e económica ou financeira dos clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XIV**

### **Instalações**

1. O CAFAP está sediado na Rua da Infância, n.º 199, freguesia de Bairro, concelho de Vila Nova de Famalicão e as Instalações a que recorre para prestar este serviço cumprem os requisitos da regulamentação em vigor.

## **NORMA XV**

### **Horários/Período de Funcionamento**

O CAFAP funciona durante todo o ano, todos os dias úteis das 10:00h às 19:00h. Sempre que se revele necessário, para a execução da sua intervenção, a equipa, poderá ajustar o seu horário.

Encontra-se afixado um plano que discrimina os dias em que o CAFAP poderá estar encerrado por motivos de feriados e dias santos.

## **NORMA XVI**

### **Atividades/Serviços Prestados**

As atividades/serviços prestados decorrerão de acordo com o previsto no Protocolo de Colaboração entre o Instituto da Segurança Social IP e o Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro. O CAFAP, tendo em conta o âmbito das modalidades de intervenção, desenvolve ações diferenciadas em função da situação e das características das famílias, reforçando e fortalecendo o seu envolvimento nas redes de suporte social.

## **NORMA XVII**

### **Quadro de Pessoal**

A intervenção do CAFAP é assegurada por uma equipa multidisciplinar organizada segundo as especificidades das modalidades de intervenção desenvolvidas pelo CAFAP, de forma a garantir uma ação integrada dos apoios a prestar às famílias.

A equipa técnica é constituída por profissionais com experiência nos domínios da capacitação e formação familiar, bem como do desenvolvimento integral da criança e do jovem.

## **NORMA XVIII**

### **Procedimento em Situações de Emergência**

Encontram-se identificadas, em documento próprio, as situações globais de emergência passíveis de registo de ocorrência, bem como as respetivas formas de atuação, estando todos os colaboradores afetos à resposta social devidamente esclarecidos quanto ao mesmo.

Aquando da admissão, o/a responsável pela família deverá identificar as situações de emergência passíveis de ocorrência frequente com o cliente/família em questão, bem como os procedimentos a adotar e contactos a serem efetuados. É da responsabilidade do responsável a atualização das situações de emergência passíveis de ocorrência, bem como dos procedimentos a adotar.

## **NORMA XIX**

### **Procedimento em Situação de Negligência**

Encontram-se identificadas, em documento próprio os indicadores de comportamentos negligentes nas dimensões: Amenidades, Confinamento, Restrição Sensorial, Privacidade, Higiene Pessoal, Supervisão, Alimentação, Saúde, Medicação, Sexualidade, Aspectos Físicos, Comunicação, Gestão Patrimonial e Segurança. Estão definidas as regras e formas de atuação para situações em que se registre uma das situações descritas procedendo-se à diligência prevista.

## **NORMA XX**

### **Gestão das Reclamações**

Existe Livro de Reclamações disponível na Secretaria da Instituição e Caixa de Sugestões/Reclamações localizadas no edifício onde se desenvolvem as atividades. Na presença de reclamações é efetuado o registo no impresso DG 02.07 Boletim de Melhoria procedendo-se às diligências necessárias.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXI**  
**Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Ser tratado com respeito e dignidade;
2. Ser informado de eventuais alterações e incidentes.
3. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Apresentar reclamações sobre o serviço à Diretora Técnica, à Diretora Geral ou à Direção da Instituição.

**NORMA XXII**  
**Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes e/ou responsáveis pelos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os técnicos, colaboradores e dirigentes da Instituição;
2. Cuidar da sua saúde e segurança dentro das suas possibilidades físicas e mentais;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida e melhoria na prestação dos serviços;
4. Comunicar previamente à Diretora Geral da Instituição, eventuais alterações à sua situação e eventuais incidentes (de acordo com as suas capacidades).
5. Cumprir as normas expressas no regulamento interno do CAFAP, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.



## **NORMA XXIII**

### **Direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro**

São direitos do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Ver respeitado o seu património.

## **NORMA XXIV**

### **Deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro**

São deveres do Centro Social e Cultural de S. Pedro de Bairro:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento do serviço;
2. Garantir o bom funcionamento do CAFAP, assegurar o bem estar, segurança e confidencialidade dos seus utilizadores e o respeito pela sua individualidade;
3. Assegurar a existência de recursos humanos adequados a este serviço;
4. Garantir que, caso o cliente evidencie qualquer indício/sinal de mau trato e/ou negligência seja efectuado contacto com os responsáveis do mesmo pelo Director Técnico da Resposta Social em articulação com o Serviço Social da Instituição procedendo-se à posteriori às diligências consideradas necessárias;
5. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
6. Assegurar o normal funcionamento do serviço.

## **NORMA XXV**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA XXVI**  
**Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Social de Bairro, para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XXVII**  
**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Bairro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA XXVIII**  
**Foro Competente**

O foro competente para resolução de eventuais litígios é o Tribunal da Comarca de Vila Nova de Famalicão.

**NORMA XXIX**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entrou em vigor a partir de 1 de dezembro de 2016 e foi alterado e aprovado em reunião de Direção de 3 de Setembro de 2019.