

# **CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL**



## **REGULAMENTO**

### **INTERNO**

CENTRO SOCIAL DA SÉ CATEDRAL DO PORTO – POLO DE MIRAGAIA



**Regulamento Interno**

**Índice**

Capítulo I – Disposições Gerais.....	5
Norma I.....	5
Objeto.....	5
Norma II.....	5
Legislação Aplicável .....	5
Norma III.....	5
Objetivos do Regulamento .....	5
Capítulo II – Caracterização da Resposta social.....	6
Norma IV.....	6
Conceito.....	6
Norma V.....	6
Objetivo .....	6
Norma VI.....	7
Princípios .....	7
Norma VII.....	7
Modalidades de Intervenção .....	7
Norma VIII.....	8
Serviços e Atividades .....	8
Norma IX.....	9
Funcionamento .....	9
Norma X.....	9
Tabela de Comparticipação .....	9
Capítulo III - Processo de Admissão.....	10
Norma XI.....	10
Referenciação e Condições de Admissão .....	10
Norma XII.....	10
Condições de Admissão .....	10



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

Página 3 de 18

## Regulamento Interno

Norma XIII .....	10
Admissão .....	10
Norma XIV .....	11
Critérios de Priorização .....	11
Norma XV .....	11
Acordo Familiar .....	11
Norma XVI .....	11
Processo Individual .....	11
Norma XVII .....	12
Cessação do Acordo Familiar .....	12
Capítulo IV – Direitos e Deveres .....	12
Norma XVIII .....	12
Direitos da Instituição .....	12
Norma XIX .....	13
Deveres da Instituição .....	13
Norma XX .....	13
Direitos das Famílias .....	14
Norma XXI .....	14
Deveres das Famílias .....	14
Norma XXII .....	14
Direitos dos Colaboradores .....	14
Norma XXIII .....	14
Deveres dos Colaboradores .....	15
Capítulo V – Recursos Humanos .....	15
Norma XXIV .....	15
Quadro de Pessoal .....	15
Norma XXV .....	15
Funções da Equipa Técnica .....	15



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

Página 4 de 18

## Regulamento Interno

Norma XXVI .....	17
Coordenação Técnica .....	17
Capítulo VI – Disposições Finais .....	17
Norma XXVII .....	17
Livro de Reclamações .....	17
Norma XXVIII .....	17
Vigência e integração de lacunas .....	17



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

Página 5 de 18

## Regulamento Interno

### CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

#### OBJETO

O *Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental*, doravante designado por **CAFAP**, uma resposta social do **Centro Social da Sé Catedral do Porto – Polo de Miragaia**, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, acordo de cooperação celebrado com o ISS,IP. sita na rua Arménia, n.º 66/84; 4050-065 Porto e rege-se pelas seguintes normas.

#### NORMA II

#### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade, para o desenvolvimento de respostas sociais;
3. Portaria n.º 139/2013, de 2 abril – estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento dos Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental;
4. Protocolo de Cooperação em vigor;
5. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA III

#### OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos das famílias e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;



- c) Promover a participação ativa das famílias ao nível da gestão das respostas sociais.

## **CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL**

### **NORMA IV**

#### **CONCEITO**

O Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental, designado por CAFAP, é um serviço de apoio especializado às famílias com crianças e jovens, vocacionado para a prevenção e reparação de situações de risco psicossocial mediante o desenvolvimento de competências parentais, pessoais e sociais das famílias. Esta resposta social é regulamentada pela portaria 139/2013 de 2 de Abril.

### **NORMA V**

#### **OBJETIVO**

O CAFAP visa a prossecução dos seguintes objetivos:

- a) Prevenir situações de risco e de perigo através da promoção do exercício de uma parentalidade positiva;
- b) Avaliar as dinâmicas de risco e proteção das famílias e as possibilidades de mudança;
- c) Desenvolver competências parentais, pessoais e sociais que permitam a melhoria do desempenho da função parental;
- d) Capacitar as famílias promovendo e reforçando dinâmicas relacionais de qualidade e rotinas quotidianas;
- e) Potenciar a melhoria das interações familiares;
- f) Atenuar a influência de fatores de risco nas famílias, prevenindo situações de separação das crianças e jovens do seu meio natural de vida;
- g) Aumentar a capacidade de resiliência familiar e individual;
- h) Favorecer a reintegração da criança ou do jovem em meio familiar;
- i) Reforçar a qualidade das relações da família com a comunidade, bem como identificar recursos e respetivas formas de acesso.



**Regulamento Interno**

**NORMA VI**

**PRINCÍPIOS**

A intervenção do CAFAP centra -se na família e na criança ou jovem e obedece aos seguintes princípios:

- a) Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem;
- b) Intervenção sistémica;
- c) Valorização das competências parentais;
- d) Autonomia das famílias;
- e) Participação e corresponsabilização das famílias;
- f) Colaboração entre os profissionais;
- g) Intervenção mínima;
- h) Privacidade;
- i) Obrigatoriedade da informação;

**NORMA VII**

**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 das famílias, integram as seguintes modalidades:

- a) Preservação familiar – visa prevenir a retirada da criança ou do jovem do seu meio natural de vida;
- b) Reunificação familiar – visa o regresso da criança ou do jovem ao seu meio familiar, designadamente nos casos de acolhimento em instituição ou em família de acolhimento através de uma intervenção focalizada e intensiva que pode decorrer em espaço domiciliário e ou comunitário;
- c) Ponto de encontro familiar – constitui-se como um espaço neutro e idóneo que visa a manutenção ou restabelecimento dos vínculos familiares nos casos de interrupção ou perturbação grave da convivência familiar, designadamente em situação de conflito parental e de separação conjugal, mediante uma atuação que:



**Regulamento Interno**

- i Proporciona encontros familiares em condições adequadas de segurança e bem-estar para as crianças ou jovens, designadamente no que respeita ao regime do exercício das responsabilidades parentais em situações de divórcio ou separação de pessoas;
- ii Promova e facilite um clima de consenso e responsabilidade, através de um trabalho psicopedagógico e social, conducente a uma mínima intervenção judicial.

**NORMA VIII**

**SERVIÇOS E ATIVIDADES**

1. Mediante a modalidade de intervenção, o CAFAP, considerando o funcionamento das famílias, dinamiza diferentes ações e promove a sua relação com as redes de apoio da comunidade.
2. As ações desenvolvidas são focalizadas na família, no âmbito de projetos de treino de competências parentais e familiares, de autoajuda ou de suporte social, que podem concretizar-se, fundamentalmente, mediante:
  - a. Ações de formação parental;
    - Reforço e aquisição de competências para o exercício das responsabilidades parentais;
    - Dotar as famílias das competências e dos recursos necessários a uma melhor dinâmica familiar.
  - b. Intervenção Individual - a intervenção individual com as famílias pode ocorrer em espaço institucional e ou domiciliário e deve permitir:
    - Observar as interações entre a família e a criança;
    - Promover o desenvolvimento de competências parentais, apelando à autonomia da família;
    - Orientar a família na adaptação às rotinas quotidianas e atividades;
    - Implicar os pais ou quem exerça as responsabilidades parentais no seu papel de educadores principais.
  - c. Apoio psicopedagógico e social:
    - Promoção da autoestima e a construção de interações positivas entre os elementos da família;
    - Reforço das competências parentais, designadamente ao nível dos cuidados básicos, segurança, orientação, estabelecimento de limites e estimulação;





**Regulamento Interno**

- A mediação entre elementos da família por forma a facilitar a comunicação e a solução de dificuldades, promovendo um clima de consenso e responsabilidade;
- O desenvolvimento de estratégias de comunicação intrafamiliar;
- Adaptação a novas formas de organização da vida diária;
- Prestação de informação e aconselhamento na resolução de situações complexas e na tomada de decisões;
- Prestação de informação sobre os serviços da comunidade, identificando os recursos existentes e formas de acesso;
- Promoção da participação em atividades de formação, culturais e de lazer, potenciando o estabelecimento de relações positivas com os vizinhos, a escola, o contexto laboral e a comunidade em geral;
- Apoio na procura ativa de emprego e na aquisição de técnicas de procura de emprego.

**NORMA IX**

**FUNCIONAMENTO**

O **CAFAP** funciona, por norma, durante todos os dias úteis do ano, regularmente, de segunda a sexta-feira com o seguinte horário: das 9h às 17h. Este horário é flexibilizado em função das necessidades das famílias e das modalidades de intervenção.

Salvaguardando a eventualidade da prestação de serviço, o **CAFAP** encerra nos seguintes períodos: Feriado Municipal, Feriados Nacionais, Terça Feira de Carnaval nos dias que expressamente forem comunicados pela Direção com antecedência mínima de 15 dias, ou em situações excecionais, designadamente por razões de saúde pública.

**NORMA X**

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO**

Não há lugar ao pagamento de comparticipação familiar pelos serviços objeto do presente regulamento, com exceção das situações em que existe uma orientação em contrário por parte das entidades competentes em matéria de Infância e Juventude.



### **CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO**

#### **NORMA XI**

#### **REFERENCIAÇÃO E CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

As situações são encaminhadas para o CAFAP pelas diversas entidades da comunidade, tais como comissões de proteção de crianças e jovens ou pelo tribunal, bem como por entidades públicas ou privadas do âmbito da segurança social, saúde, educação e justiça.

#### **NORMA XII**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. Constituem as principais condições de admissão no CAFAP:
  - a. As crianças e Jovens em situação de risco/perigo social e respetivas famílias;
  - b. A premência da situação colocada;
  - c. O atendimento será efetuado consoante a ordem de sinalização, tomada de conhecimento do caso ou receção do pedido.
2. Devem ser prioritariamente considerados os utentes encaminhados por:
  - a. Tribunais;
  - b. Instituto da Segurança Social;
  - c. Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ);
  - d. Agrupamentos escolares da área de intervenção do CAFAP;
  - e. Centros de Saúde e Hospitais.
3. São ainda considerados todos os utentes que revelem necessidade de suporte e que se apresentem em situação de risco e de exclusão social.

#### **NORMA XIII**

#### **ADMISSÃO**



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

## Regulamento Interno

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;
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.

### **NORMA XIV**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO**

1. Constituem fatores condicionantes da decisão de admissão no CAFAP:
  - a. A área geográfica de abrangência;
  - b. A capacidade da resposta social;
  - c. A validação técnica, mediante parecer favorável da respetiva equipa.
2. As instituições/entidades encaminhadoras serão informadas, por escrito, das situações que não forem admitidas pelo CAFAP.

### **NORMA XV**

#### **ACORDO FAMILIAR**

O acordo familiar constitui um compromisso, reduzido a escrito, entre a 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 no Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF).

### **NORMA XVI**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL**

O CAFAP realiza a instrução do processo individual do qual consta:

- ✓ Identificação e residência da família;



**Regulamento Interno**

- ✓ Caracterização da sua situação e diagnóstico das suas necessidades e potencialidades;
- ✓ Plano Integrado de Apoio Familiar (PIAF);
- ✓ Acordo familiar;
- ✓ Autorização para tratamento de dados pessoais;
- ✓ Relatórios sobre a evolução da situação;
- ✓ Data do início e termo da intervenção com avaliação final da mesma;
- ✓ Registo de situações anómalas;
- ✓ Diligências efetuadas.

**NORMA XVII**

**CESSAÇÃO DO ACORDO FAMILIAR**

1. O Acordo Familiar cessará:
  - a. Por iniciativa da família, que deverá comunicar esse facto ao coordenador do CAFAP;
  - b. Quando a família se tornar autónoma em relação ao problema inicialmente diagnosticado;
  - c. Quando a família alterar a sua residência para fora do concelho do Porto;
  - d. Sempre que a família do utente não aceite as orientações prestadas pelo CAFAP, no âmbito da metodologia de intervenção definida;
  - e. Incumprimento do Regulamento Interno.
2. Relativamente ao disposto nas alíneas b), c), d) e e) do número anterior, o CAFAP deverá comunicar à família do utente a intenção de fazer cessar o Acordo Familiar;
3. Deverá também comunicar à entidade sinalizadora da decisão da cessação do acordo familiar e motivo.

**CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XVIII**

**DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**



**Regulamento Interno**

São direitos da Instituição:

1. O tratamento dos seus colaboradores com respeito e urbanidade;
2. A informação e atualização de dados relevantes à caracterização da situação socioeconómica e familiar dos utentes;
3. A utilização correta das instalações e a preservação dos equipamentos.

**NORMA XIX**

**DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da Instituição:

1. Desenvolver atividades que proporcionem aos utentes (pessoas ou famílias) o seu bem-estar e desenvolvimento integral num clima de segurança afetiva e física através de um atendimento personalizado;
2. Colaborar com a utente/família no seu processo de integração e promoção social;
3. Colaborar de forma eficaz no despiste de necessidades especiais assegurando um encaminhamento adequado;
4. Permitir a cada utente/família, através da participação da vida em grupo, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
5. Favorecer a inter-relação família/comunidade/estabelecimento em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
6. Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
7. Proporcionar uma vasta gama de atividades integradas num programa de atividades, considerando as características individuais de cada pessoa, e tendo como base o seu processo de integração/socialização;
8. Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os técnicos que ao processo possam ter acesso;
9. Respeitar e fazer respeitar relativamente a todos os utentes os princípios universais dos seus direitos, inscritos nos documentos universalmente adotados nomeadamente a Declaração Universal dos Direitos do Homem.

**NORMA XX**



**Regulamento Interno**

**DIREITOS DAS FAMÍLIAS**

São direitos das famílias:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Ter conhecimento do Regulamento Interno do CAFAP;
3. Integração e acompanhamento nas atividades que constituem a intervenção;
4. Apresentarem as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência dos serviços.

**NORMA XXI**

**DEVERES DAS FAMÍLIAS**

São deveres das famílias:

1. Cumprir as normas do CAFAP de acordo com o estipulado neste Regulamento Interno;
2. Colaborar com os serviços para que gozem das melhores condições de saúde e segurança;
3. Usar de cordialidade na relação com os técnicos da Instituição;
4. Cumprir os horários de funcionamento da Instituição e de cada atividade;
5. No caso de desistência, informar o serviço de que prescindem dos mesmos.

**NORMA XXII**

**DIREITOS DOS COLABORADORES**

São direitos e deveres dos colaboradores:

1. Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade;
2. A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais.

**NORMA XXIII**



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

Página 15 de 18

## Regulamento Interno

### DEVERES DOS COLABORADORES

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor, designadamente os constantes do Código de Trabalho e o Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

### CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

#### NORMA XXIV

#### QUADRO DE PESSOAL

N.º	Categoria /Funções	Tempo	Observações
1	Educador Social	100%	Acumula funções de Coordenadora Técnica e Mediadora Familiar
1	Assistente Social	50%	
1	Psicóloga	25%	

#### NORMA XXV

#### FUNÇÕES DA EQUIPA TÉCNICA

São funções do técnico que assume a coordenação técnica do CAFAP:

1. Garantir a supervisão e coordenação dos colaboradores do CAFAP;
2. Planificar e desenvolver, em articulação com a equipa técnica, um conjunto de atividades enquadradas nas ações previstas;
3. Coordenar as várias atividades desenvolvidas pela equipa, procurando assegurar a boa execução das mesmas;
4. Convocar reuniões de equipa semanais, a fim de partilhar/discutir com a equipa técnica situações consideradas relevantes para o desenvolvimento das várias ações;
5. Articular com a Direção de Serviços e Direção da Instituição questões ligadas à organização e gestão do CAFAP;



**Regulamento Interno**

6. Participar em reuniões com a Direção de Serviços e Direção da Instituição, quando convocado para o efeito;
7. Articular e reunir com as equipas técnicas das restantes respostas do Centro Social;
8. Articular e reunir com outros organismos ou entidades, quer a nível oficial, quer existentes na comunidade, numa lógica de trabalho em parceria e em rede.

São funções do Educador(a) Social:

1. Fazer o levantamento de necessidades e expectativas;
2. Atuar com vista à prevenção de comportamentos de risco / sensibilização de utentes;
3. Contrariar comportamentos negativos;
4. Contribuir para a compreensão de valores e regras que permitam a inclusão;
5. Valorizar as capacidades / competências existentes, reforçando a auto-estima e a auto - confiança.

São funções do(a) Técnico(a) de Serviço Social:

1. Avaliar e definir objetivos / intervenção;
2. Fazer atendimento, orientação e acompanhamento de situações - problema diagnosticados;
3. Realizar apoio individualizado na definição de projetos de vida;
4. Articular com a família/instituições/entidades, solicitando apoios com vista à prevenção/resolução de necessidades/problemas.

São funções do(a) Psicólogo(a):

1. Realizar o diagnóstico e avaliação de indivíduos e grupos sinalizados, com objetivos de prevenção e tratamento;
2. Fomentar a prevenção, tratamento psicológico, intervenção psicossocial e reabilitação das perturbações do foro psíquico e seus aspetos comportamentais;
3. Promover a saúde e intervir e apoiar psicologicamente nas situações de doença física;
4. Efetuar aconselhamento psicológico individual ou em grupo;
5. Contactar, quando necessário, com outros intervenientes educativos.
6. Proporcionar e promover o ponto de encontro familiar.

São funções do(a) Mediador(a) Familiar no âmbito do Ponto de Encontro Familiar:

1. Acolher as partes;
2. Identificar e investigar os problemas trazidos pelas partes;
3. Auxiliar as partes a gerir e a regular o conflito, no sentido de garantir a sua exequibilidade, durabilidade e aceitabilidade;
4. Promover a negociação dos pontos em relação aos quais estão em desacordo, incentivando a criatividade na busca pela regulação do caso em concreto;
5. Facilitar o processo, fornecendo um quadro geral e algumas regras para o desenvolvimento das negociações;





**Regulamento Interno**

6. Procurar auxiliar as partes na descoberta dos seus reais interesses;
7. Promover a salvaguarda do superior interesse das crianças envolvidas;
8. Abrir canais de comunicação entre as partes e conquistar a sua confiança e cooperação;
9. Promover a responsabilidade e o respeito entre as partes envolvidas no conflito.

A equipa técnica tem igualmente as seguintes funções comuns:

1. Organizar programas de educação parental, projetos de treino de competências parentais ou familiares e ações de sensibilização para crianças / jovens;
2. Realizar visitas domiciliárias e acompanhar famílias / crianças;
3. Participar em reuniões semanais de discussão de casos.

**NORMA XXVI**

**COORDENAÇÃO TÉCNICA**

A Direção/Coordenação Técnica deste serviço compete a um técnico, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

**CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXVII**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, O Centro Social da Sé Catedral do Porto, possui livro de reclamações.

**NORMA XXVIII**

**VIGÊNCIA E INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**



# Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

## Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno do CAFAP revoga o anterior, e entrará em vigor decorridos 30 dias da sua aprovação, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. As alterações ao regulamento interno são comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I. P., bem como aos respetivos, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à entrada em vigor.
3. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Aprovado em Reunião de Direção em \_\_/\_\_/2017, por deliberação tomada por unanimidade.

O Presidente da Direção, \_\_\_\_\_

O Secretário, \_\_\_\_\_

O Tesoureiro, \_\_\_\_\_

..... (recortar pelo picotado)  
 ..... utente/ representante legal de  
 ....., utente do CAFAP, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de ..... de 20.....

.....  
(Assinatura do utente/ representante legal)